



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

Psicología Comunitaria y Justicia Restaurativa:

El caso del Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios de la Municipalidad
Metropolitana de Lima.

Tesis para optar por el grado de Magister en Psicología Comunitaria que presenta:

Estefany Benavente Torre

Asesora: Tesania Velázquez

Lima, 2015

Agradecimientos

A mis padres Livio y Carmen por apoyarme e inspirarme siempre.

A mis amores eternos, Yvan y Alejandro, porque son la razón de mí hacer, sentir y pensar.

A mis queridos hermanos Kike, Rosalma, Susy y Tomás por ser tan buenos ejemplos a seguir.

A mis estimadas Tes y Elba por mostrarme que no hay horarios cuando una es madre, estudiante y profesional.

A mis estimadas Kari y Patiu por enseñarme de justicia y prácticas restaurativas.

Resumen

Esta tesis analiza un programa que implementó la Municipalidad Metropolitana de Lima: Devuélvele a tu Ciudad (DATC) que tiene por objetivo gestionar el Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios (SPSC). Sistema que da la oportunidad de reinserción a ciudadanos prestadores de servicios, infractores de delitos menores, a través de trabajo comunitario. El programa tiene como base teórica y metodológica a la psicología comunitaria y la justicia restaurativa. Esta investigación, inspirada en dichos fundamentos del programa, empleó metodología cualitativa, se entrevistaron a los actores protagónicos del SPSC, a saber: los ciudadanos prestadores de servicios, los representantes de las instituciones beneficiarias y el equipo técnico responsable de la implementación. Con el objetivo de conocer y comparar las perspectivas que los diferentes actores involucrados elaboran con respecto al programa. El principal aporte derivado de los resultados es la propuesta de un modelo relacional entre los elementos de la psicología comunitaria y la justicia restaurativa; en este modelo la inclusión social, es identificada como un elemento fundamental por los tres actores, por ello se recomienda ampliar su estudio pues como política requiere precisar sus elementos conceptuales y metodológicos.

Palabras clave: prestadores, servicio comunitario y justicia restaurativa.

Abstract

This thesis analyzes a program that implemented by the Metropolitan Municipality of Lima: Give Back to Your City (DATC) which aims to manage the System of Community Service (SPSC). System that gives the opportunity to citizens reintegration services providers, offenders of misdemeanors, through community work. The program's is theoretically and methodologically grounded on community psychology and restorative justice. This research, inspired by these foundations of the program, employed a qualitative methodology, met the main actors of the SPSC, namely: public service providers, representatives of the beneficiary institutions and the technical team responsible for implementation. In order to meet and compare the perspectives that the different actors involved in the program made with respect thereto. The main contribution of the results is the proposal of a relational element conceptual between community psychology and restorative justice; social inclusion, it is identified as a key element for the three actors, is recommended to expand its policy requires study as precise as its conceptual and methodological elements.

Keywords: service, community service and restorative justice.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen.....	3
Introducción	5
Estado del Arte.....	7
Psicología Comunitaria y sus elementos conceptuales	7
Justicia Restaurativa y sus elementos conceptuales	9
Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios en el Perú.....	14
Método	20
Tipo de investigación	20
Participantes	20
Técnicas de recolección de información.....	23
Procedimiento	24
Resultados y discusión	26
Modelo relacional entre la Psicología Comunitaria y la Justicia Restaurativa.....	26
Comparación de resultados entre los actores	36
Conclusiones y recomendaciones	40
Referencias.....	44
Anexos	50

Introducción

Una de las secuelas más profundas de la historia socio-política del Perú está en relación con la desestructuración del tejido social, lo cual ha tenido como consecuencia directa la desesperanza, el miedo y la desconfianza en la familia, la comunidad y las instituciones (Macher, 2014). Para el año 2014, el 20% de los ciudadanos peruanos percibía a la delincuencia como el problema más importante del país (Bergmann, Perry & Zhang, 2015). Dicha percepción ha sido acompañada por una tasa de victimización del 51% en el año 2015 (Latinobárometro, 2015).

Por ello, recuperar el espacio en el cual las redes sociales se activan y donde el malestar podría ser elaborado de manera colectiva es de vital importancia (Vázquez, Figueroa, Pacheco & Pérez, 2008). Redefinir la importancia de los vínculos y el rol del soporte social permite que las personas encuentren formas positivas de relacionarse, buscando que ello desemboque en procesos de integración social y convivencia saludable (Rivera, 2009; Montero, 2006; GTSM, 2006). El objetivo de ello consiste en generar nuevas formas de relación desde una mirada intercultural que toma como centro su acción transformadora de la comunidad, y la define como espacio potencial de desarrollo de todo ser humano (OPS, 2009; Montero, 2006).

Hilda y Wiesenfeld (2014) afirman

“La psicología comunitaria se propone entender e influir, desde y con las comunidades en situación de desventaja económica y social, en contextos, condiciones y procesos psicosociales vinculados con su calidad de vida, para que adquieran o refuercen competencias que faciliten la consecución de recursos necesarios para ejercer su ciudadanía en condiciones de justicia y equidad” (p.11).

La psicología comunitaria considera a los participantes como actores principales de un proceso colectivo, donde el bienestar grupal va de la mano con el individual (GTSM, 2006; Wiesenfeld, 2006). Autores como Durston y Miranda (2002), identifican las metodologías participativas como herramientas para la aproximación en las que se busca establecer vínculos horizontales a través de una relación que dignifica y permite el ejercicio de derechos. Es la colaboración a través de la construcción y reconstrucción, lo cual contribuye al fortalecimiento de la ciudadanía y de la responsabilidad social de cada uno de los participantes en espacios comunitarios.

La justicia restaurativa permite al infractor permanecer en sociedad con su familia, no perder su trabajo y reparar el daño. Así, cambia la percepción que tiene la sociedad sobre los que infringen normas penales, al comprobarse que no son forzosamente individuos negativos,

sino recuperables socialmente, con lo que se evitaría la estigmatización social que imprime el paso por la cárcel. La justicia restaurativa es identificada, pues, como reivindicativa del verdadero espíritu de la justicia (ONU, 2006).

El programa DATC contiene al SPSC que tiene por objetivo central que los prestadores se integren a la comunidad, contribuyendo así con la mejora de la seguridad ciudadana, y la disminución de la percepción de miedo pues las faltas no quedan impunes. Es una mirada socioeducativa implementada por un gobierno local, un sistema para atender a adultos y adolescente sentenciados.

De acuerdo con la revisión realizada acerca de psicología comunitaria y justicia restaurativa en Latinoamérica, vemos que una política pública como el SPSC, se basa en ambas disciplinas y tiene un alto nivel de impacto en la población infractora. Por ello, conocer y comparar las perspectivas de los diferentes actores: los ciudadanos prestadores de servicios, directivos de las instituciones receptoras e integrantes del equipo profesional tienen respecto a este programa es relevante en un sentido político y transformador ya que aporta a una comprensión diversificada de opiniones, pues escucha a los diferentes actores protagónicos.

Además esta experiencia permitirá establecer la relación de la psicología comunitaria con la justicia restaurativa, en la praxis; afianzando los lazos interdisciplinarios desde los marcos conceptuales involucrados en intervenciones como el SPSC. A este análisis, surge la inquietud por entender mejor la dinámica y el rol de la inclusión social en los programas y políticas, pues puede ser un elemento dialógico de nivel conceptual, ser un propósito o ser entendido como proceso necesario para lograr un objetivo mayor.

El alcance de la investigación a nivel del programa da cuenta de una capitalización de la experiencia del SPSC, porque permite la organización de los recursos e información para la mejora de las estrategias de intervención. Esto propiciará sentar bases para la implementación de proyectos como el SPSC en municipios, gobiernos regionales u otras instituciones involucradas en el tema. En cuanto a la relevancia para los modelos conceptuales de la Psicología Comunitaria y la Justicia Restaurativa esta investigación permitirá ampliar el análisis sobre la interacción entre ambos y la relación entre los elementos conceptuales que lo componen.

Estado del Arte

Psicología Comunitaria y sus elementos conceptuales

Desde las diferentes áreas de las ciencias sociales como la sociología o la antropología se busca comprender la razón por la cual una comunidad se encuentra rota, disuelta o destruida. Este es el punto de partida para la psicología comunitaria, que como disciplina busca entender y atender los procesos desde los factores psicosociales y variables vinculadas al desarrollo de la comunidad (Montero, 2006; Flores, 2012; Corveleyn, 2015).

La Psicología Comunitaria, es una disciplina científica que se propone entender e influir, desde y con las comunidades, ámbitos, situaciones y procesos psicosociales vinculados con la calidad de vida de grupos en situación de inequidad y precariedad, para que adquieran o refuercen capacidades y destrezas que les faciliten coger recursos garantes de condiciones de vida dignas, conforme lo estipulan los valores de la democracia (Wiesenfeld, 2011). Desde este modelo se aportan los elementos conceptuales de empoderamiento, participación, sentido de comunidad y redes (Jariego, 2012) al vínculo teórico con la justicia restaurativa, pues se trata del establecimiento de relaciones y vínculos horizontales que van a generar procesos de transformación social (Saforcada y Castellá, 2008; IASC, 2007). Estos elementos conceptuales se encuentran enmarcados desde el establecimiento de vínculos que permitan el desarrollo personal (Geenen, Corveleyn & Koroleff, 2014); por ello, redefinir la importancia del establecimiento de las relaciones entre los diferentes actores de una comunidad y el rol del soporte social permite que las personas encuentren formas positivas de encontrarse, buscando los procesos de integración social y convivencia saludable que se mantengan a lo largo del tiempo (Rivera, 2009; Montero, 2006; GTSM, 2006).

Desde este modelo se detallan los cuatro conceptos clave a trabajar: Un concepto clave es el empoderamiento; que se reconoce como un proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven (Flores, 2012). Para alcanzar estos objetivos es primordial la participación activa de los individuos en el grupo lo que permite el control de los propios recursos y de su realidad (Murguialday, Perez de Armiño & Eizaguirre, 2010). Esta postura propicia que la responsabilidad del cambio quede depositada en los propios actores porque pone énfasis en las fortalezas de las personas, promoviendo una nueva imagen de ellas como ciudadanos con derechos y opciones (Martínez, 2006). Define también una nueva aproximación a la relación de colaboración en la que se sitúa a los profesionales como facilitadores que

trabajan con miembros de la comunidad para transformar su espacio social para alcanzar un nivel de bienestar que le permita desarrollar sus potencialidades desde la relación con los “otros” (Rivera & Velázquez, 2015).

Para alcanzar el fortalecimiento de capacidades y agencias, Arraigada (2005) propone el desarrollo del empoderamiento desde la confianza y la reciprocidad que se extienden más allá del hogar nuclear y están asociadas con lazos de parentesco cercano que forman redes sociales de apoyo. La repetición frecuente de ejercicios de confianza y cooperación en la vida comunitaria junto con la reciprocidad vertical forman parte necesaria de la construcción del capital social, tanto dentro de la comunidad como fuera de ella.

Otro concepto clave es la participación; en psicología comunitaria está definida no solo como una actividad de asistencia a una reunión en la cual se elige una opción u otra; sino como la búsqueda de un desarrollo humano y social a través de la propuesta integradora de alternativas que nazcan desde la comunidad y que ayuden a un grupo social a alcanzar una meta en común (Stiglitz, 2000; Hincapié, 2010). Esta participación se da desde el informar y compartir conocimientos, circunstancias y emociones, además es desde el mismo grupo que se determinan las necesidades, capacidades e intereses para realizar la actuación comunitaria (Balcázar, Suarez-Balcázar, Willis & Alvarado, 2010). Es así que se trasciende de la simple elección y aceptación a la puesta en común de estrategias para el cambio y la transformación social en donde la protagonista es la comunidad. En este aspecto, es importante analizar las jerarquizaciones sociales que afecta las relaciones al interior de la comunidad y por ende como esta desigualdad repercute en las vivencias bienestar y en el sentirse bien (Rivera, 2009).

Tercero, el sentido de comunidad está concebido como el sentimiento de pertenencia que los miembros importan los unos a los otros y al grupo. Existen cuatro puntos claves acerca de este concepto. El primero está relacionado con sentirse parte de un grupo que comparte una identidad, un compromiso y que brinda seguridad. El segundo es la influencia entre el individuo y la sociedad que se ejerce y el sentir que la opinión de cada uno de los miembros es escuchada. El tercer punto tiene que ver con la integración y satisfacción de necesidades, es decir, los beneficios que un individuo puede recibir por formar parte de una comunidad. Y el cuarto componente fundamental es el compromiso y los lazos emocionales compartidos, así como mantener relaciones estrechas y efectivas, y saber que se cuenta con ellos (Wiesenfeld & Sánchez, 2012).

Finalmente, el trabajo en redes que busca integrar servicios y coordinar acciones de los diversos actores involucrados, siendo esta la forma ideal para construir una actuación dirigida a la promoción y prevención (Góis, 2008). Ucar y Llena (2006) plantean que desde las acciones

comunitarias las personas tomen ciertas decisiones sobre su vida y su ambiente, promoviendo un principio de ciudadanía que puede transformar situaciones de exclusión y discriminación. En ese sentido, las intervenciones comunitarias tienden a fortalecer las redes sociales presentes en la comunidad y promueven efectos directos, es decir, un bienestar general, a partir de la generación de la inclusión y a través del fortalecimiento de las distintas formas de relaciones de apoyo o trabajo en redes. Esto nos lleva a señalar que el apoyo y el sistema de redes se encuentran vinculados estrechamente con el concepto de inclusión social una que permite asegurar que todos puedan ser miembros activos de la sociedad, ya que refleja una actitud proactiva, con un enfoque de desarrollo humano para el bienestar social que exige algo más que la eliminación de barreras o riesgos (INEI, 2014; Sen, 2004).

La psicología comunitaria brinda un sentido de transformación, de desarrollo y agencia de los participantes en estos proyectos. Sen (2000) afirma que el desarrollo supone la expansión de las libertades para llevar adelante un proyecto de vida que potencie sus capacidades para generar oportunidades. En este sentido Ruiz-Bravo (2009) manifiesta que la creación de espacios de “agenciamiento” permite que la persona sienta un reconocimiento social y personal que le permite la acción.

Justicia Restaurativa y sus elementos conceptuales

Esta disciplina tiene como fin también transformar la sociedad en el sentido de la justicia que busca que se repare el daño hecho no sólo a nivel individual sino también social. Por ello, se busca la mejor medida para que se realice la aplicación de una pena que no sólo castigue sino re-educue al infractor. Hacia fines de los 90, la Organización de las Naciones Unidas aprobó las Reglas Mínimas sobre las Medidas no Privativas de Libertad, también llamadas Reglas de Tokio, estas contienen una serie de principios básicos para promover la aplicación de disposiciones, así como salvaguardias mínimas para las personas a quienes se aplican penas sustitutivas a la prisión. El objetivo de estas medidas radica en fomentar una mayor participación de la comunidad en la gestión de la justicia penal, especialmente en lo que respecta al tratamiento del delincuente; asimismo, se busca promover entre los delincuentes el sentido de responsabilidad hacia la sociedad (ONU, 2007).

En este contexto, Kelmelmayer de Carlucci (2004), Brito (2010) y Benites (2011), coinciden en señalar el fracaso y la naturaleza contraproducente de la justicia retributiva cuando esta evidencia un carácter punitivo. Se afirma que la justicia no se percibe como un referente o proceso que transforma o que reeduca. Una de las razones es la conciencia que se toma sobre el acto delictivo, sus implicancias y trascendencia del daño a la víctima y a la sociedad. Para

Britto (2010) la invisibilidad de la víctima en el proceso es un elemento que prueba la culpabilidad del ofensor quien repara a la sociedad más no al afectado.

Zerhn (2007) señala que la justicia restaurativa tiene tres pilares básicos. El primero es la reparación, la cual implica hacer frente a los daños como una suerte de compensación en cuyo proceso se reconocen las diferentes responsabilidades. En este proceso no solo se toma conciencia del daño, sino que se incluye a la víctima y al infractor en un proceso restaurativo, reconociendo los diversos grados de responsabilidad en el hecho. El segundo es la responsabilidad, la inclusión de la víctima e infractor en un proceso restaurativo, implicándose en el delito, y reconociendo su responsabilidad en el hecho. Es esencial pensar en la víctima lo cual no se hace en el sistema de justicia penal. El tercer pilar es la reintegración, que tiene como objetivo incluir a la víctima y al infractor. Ambas partes necesitan despojarse del “rol” tanto de “víctima” como de “infractor”, para que este último vuelva a la comunidad como un integrante productivo.

A raíz de esta situación, desde la ONU (2006), han surgido varias alternativas que permiten a las partes involucradas y a la comunidad participar en la resolución del conflicto y la gestión de su solución. Al respecto, Brito (2010) agrega que “es una justicia de arraigo comunitario, que entiende que el delito y los conflictos suceden en el contexto social, y que por ende sus consecuencias y claves para la búsqueda de resolución están en la comunidad misma. Reconoce así una dimensión humana del delito y procura hacer, en materia jurídica, un acercamiento al sistema reconociendo la normatividad, y en materia social, la recomposición del tejido social roto, buscando salidas creativas al delito, buscando que la víctima sea reparada, pero sobre todo, que las relaciones sociales sean restauradas” (p.19) describiendo esta relación subyacente entre la justicia restaurativa y la psicología comunitaria.

Este modelo busca obtener y mantener la paz social basada en la verdad y el diálogo. Así, es posible identificar ciertas características de la justicia restaurativa. La primera de ellas tiene que ver con la comunicación entre víctimas y victimarios, basada en el respeto y la solidaridad. Este es un proceso voluntario que cuenta con la intervención objetiva de un mediador facilitador para la reparación de la víctima en sentido amplio. Otra de las características está relacionada con la respuesta activa y reintegradora por parte del victimario, quien toma conciencia de los daños causados con el apoyo de la sociedad o comunidad, es decir, de los agentes de socialización más cercanos (Zerhn, 2007). De esta manera, se fortalece la participación activa del infractor, la víctima y la comunidad en procesos colaborativos, como “reuniones o círculos restaurativos”, definidos como un espacio donde se habla sobre su

experiencia durante el delito. Al finalizar, se elabora un documento de compromisos para resolver el conflicto, el cual incluye la reparación del daño material y el perdón.

Zerhn (2010), afirma que la justicia restaurativa es una nueva forma de concebir la justicia penal. La perspectiva restaurativa se enfoca, sobre todo, en la toma de responsabilidades, en reparar el daño causado a las personas y en restablecer las relaciones afectadas por el delito; con ello, se busca reintegrar a la comunidad tanto a los ofensores como a las víctimas. Las normas establecen políticas y directrices de priorización en las que deben basarse. Por ello, en la medida de lo posible, deben basarse en información empírica sobre la demanda potencial de servicios, los recursos necesarios para diversas tareas y para cada tipo de caso. Asimismo, tenemos que son tres los conceptos centrales para la justicia restaurativa: responsabilidad, reintegración y reparación (Zerhn, 2007). La justicia restaurativa tiene principios básicos que promueven disposiciones mínimas para las personas que cumplen con penas sustitutivas de la prisión. Asimismo, se busca promover, entre los delincuentes, el sentido de responsabilidad hacia la sociedad, siendo este el propósito del proyecto en mención (ONU, 2007). Es así en proyectos como el SPSC, donde se puede fomentar una mayor participación de la comunidad en la gestión de la justicia retributiva, especialmente es una alternativa en el “tratamiento” del “delincuente”.

Los programas de la línea restaurativa pueden funcionar en el contexto del sistema de justicia penal nacional. Estos programas deben negociar un papel sustancial en el sistema de justicia formal o, de lo contrario, corren el riesgo de ser marginados y subutilizados. En ausencia de requisitos legales, puede ser difícil para un programa de justicia restaurativa insertarse en el sistema de justicia penal. En ese sentido, la legislación puede ser útil para proporcionar el impulso para un uso más frecuente de la justicia restaurativa como un proceso (UNDOC, 2006)

Desde esta propuesta se busca entender la ley no como algo que demarca los dominios de la legalidad-ilegalidad, sino como un procedimiento por medio del cual las cuestiones no legales que dicha ley permite, tolera o inventa como privilegios de clase; o bien, que prohíbe, aísla y define como medio de dominación (Avila-Fuenmayo, 2007). En ese sentido, las cárceles se conciben como una opción que da la sociedad para aquellos que no cumplen con las normas de convivencia, pues la forma de tomar acción es la separación o escisión social, lo cual toma un sentido de normalización como medida de la justicia retributiva. La población no mira con ojos positivos la justicia sino que la rechaza; por lo que, la lucha antijudicial es una lucha con el poder y no contra las injusticias de la justicia. De allí, la importancia de abordar la justicia social considerando otras opciones de inclusión a los ciudadanos que han faltado al código de convivencia ciudadana.

A nivel internacional, la prestación de servicios comunitarios, se ha implementado en países europeos como Bélgica, Francia, Finlandia, Holanda, así como en otras latitudes como Australia, Ghana, Filipinas, Federación Rusa, Uganda, China, Singapur, Chile, Colombia, Canadá, y en más de 30 estados de Estados Unidos, en los cuales bajo ciertas condiciones claramente definidas por el sistema de justicia convencional se envía a un programa restaurativo permitiendo que los ciudadanos infractores se reinseren como miembros de una sociedad. Hay un ejemplo notable de utilización obligatoria impuesta por ley en Nueva Zelanda, donde la policía y los fiscales deben remitir a los delincuentes jóvenes a mediación o a los programas de justicia restaurativa. En Australia, la justicia restaurativa se ha incorporado en el sistemas de justicia penal existente (ACT Gobierno, 2013) orientándose a promover la coherencia en el uso de la justicia restaurativa y proporcionar orientación sobre los resultados, evaluación de programas y formación.

Las políticas restaurativas en América Latina han comenzado a desarrollarse a partir de las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas (2006) para abordar el concepto de desarrollo social en beneficio de la población más vulnerable a través de las legislaciones de sus países miembros.

Sobre las experiencias en San Salvador, Shenk (2000) comenta que el contexto de pandillas y “maras” existentes en este país centroamericano ha traído como consecuencia una serie de necesidades de justicia que hay que atender. Por ello, la estrategia de la justicia restaurativa ofrece una oportunidad para responsabilizar a más victimarias y victimarios, y a la vez, reducir de manera considerable los gastos totales del sistema de justicia tradicional al hacerla más comunitaria y social, trayendo como impacto que los adolescentes y jóvenes infractores no sólo reparan sino también visibilizan sus capacidades y construyen un plan de vida. Esto está teniendo buenos resultados con los jóvenes que han delinuido en este país (Aguirre et al., 2012), permitiendo el establecimiento de alianzas estratégicas con respecto a este tema, como por ejemplo con USAID, para proporcionar oportunidades de servicio comunitario a gente joven en conflicto con la ley (Britto, 2010).

En el contexto colombiano, la ONG Fundación Paz y Bien tiene un proyecto denominado *Cultura de Paz* donde las personas de la comunidad han asumido un rol protagónico en cada uno de los programas que incorporan prácticas restaurativas (Britto, 2010). Han creado una red de servicios comunitarios y sociales para mejorar las condiciones de vida de mujeres y familias empobrecidas, fortaleciendo el tejido social de la zona, incrementando el empoderamiento político y, sobre todo, construyendo respuestas creativas a las problemáticas de marginación y exclusión.

En esta misma línea, en el Perú, la justicia restaurativa está en vía de desarrollo. Tiene dificultades que impiden una atención adecuada y efectiva por parte del Estado a los ciudadanos en conflicto con la ley penal, principalmente en tres factores: el enfoque retributivo desde los operadores del sistema de justicia, en el cual se refuerza aún más por la presión social desplegada sobre todo por los medios de comunicación que exigen mayores penas y sanciones; en segundo lugar, existen limitaciones en la estructuración y gestión en las diversas instituciones que conforman el sistema de administración de justicia (Policía Nacional, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público y Poder Judicial) que dificultan el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la legislación vigente; y en tercer lugar, una débil articulación entre las entidades que conforman el sistema y de éstas con otras entidades públicas y privadas, de modo que impiden un funcionamiento óptimo del sistema como tal. Una intervención de justicia restaurativa implica mejorar cada una de las rutas del sistema de justicia para asegurar y las instituciones involucradas para analizar el cumplimiento de sus funciones y orientar su carácter hacia un enfoque restaurativo (Fundación Terre des hommes – Lausanne, 2012).

El proyecto que inició la justicia restaurativa en Perú, fue implementado por la fundación Terre de Hommes – Laussene (2012) a inicios de 2005 hasta 2013 en la ciudad de Chiclayo. A partir de esta experiencia, se crean las condiciones técnicas, institucionales y normativas para que los decisores públicos apliquen esta experiencia en otras zonas del país como parte de una política pública. Se asume el objetivo de promover la apropiación, extensión y sostenibilidad del sistema por parte del Estado, difundiendo los beneficios y ventajas de su enfoque y metodología, así como propiciando un trabajo articulado entre las autoridades y la comunidad. Es así que el Ministerio Público decidió asignar partida para la incorporación de esta estrategia en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador, distritos de Lima ubicados en el sur de la ciudad.

Durante estos años, son varias las experiencias de víctimas reparadas, adolescentes y personas de apoyo (familiares o cuidadores) de ambas partes, que vienen participando en procesos restaurativos. Asimismo, se cuenta con instituciones de la comunidad o espacios locales donde los adolescentes ofensores realizan reparaciones comunitarias o acciones en favor de otros miembros de la comunidad. Finalmente, cabe resaltar que se han ido incrementado los operadores de justicia que toman conocimiento de los procesos restaurativos que se vienen concretando de manera positiva (Terre des Hommes - Lausanne, 2012).

Por ello, experiencias como las narradas anteriormente ayudan a dar sustento práctico a la funcionalidad y pertinencia de estas nuevas estrategias para la reparación por parte de los ciudadanos infractores hacia una sociedad marcada por la desigualdad y la fragmentación.

Las experiencias planteadas por la psicología comunitaria y la justicia restaurativa, nos permiten reflexionar acerca del diálogo político entre la sociedad civil y las políticas del estado para desarrollar programas y estrategias con mayor eficacia y sustentabilidad en la ejecución de las políticas y los proyectos de desarrollo. Es así que se plantea la relación dialógica de la psicología comunitaria y la justicia restaurativa que se da a través de sus elementos conceptuales fundamentales que se presentan en el siguiente cuadro, donde el eje es el Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios.

Cuadro N° 1

Diálogo entre los elementos conceptuales de la psicología comunitaria y la justicia restaurativa



Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios en el Perú

Los peruanos perciben como el problema más importante del país a la delincuencia y seguridad pública 35% lo cree así y el 14% considera al desempleo (ENDES, 2012; Latinobarómetro, 2013). El 70.2% de la población limeña se siente insegura; esta percepción tiende a extenderse en otras ciudades del país, sobre todo en aquellas de mayor crecimiento y desarrollo urbano comercial, Piura es la ciudad con mayor temor 81.7% (Ciudad Nuestra, 2012)

Esto llevó a crear el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018 bajo la conducción de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC); siendo una de las estrategias para combatir la delincuencia y el crimen organizado en el país. Creado con agenda nacional de ocho puntos relacionados con la legislación de normas y leyes para afrontar esta situación, así como reforma de las instituciones involucradas y con la implementación de respuestas desde las instituciones y la sociedad civil. Todo ello permitirá abordar esta difícil problemática, así como prevenir que se generen más situaciones violentas.

Mediante dicho documento, la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) se comprometió a dotar de un nuevo impulso las estrategias de abordaje como la participación de los ciudadanos, generar espacios públicos seguros, reducir los factores de riesgo social que propician comportamientos delictivos y continuar el proceso de formulación integrado de Planes Locales de Seguridad Ciudadana, debidamente consensuados con la Policía Nacional, las municipalidades, las juntas vecinales y demás organizaciones de los ámbitos distrital, provincial y regional (Pacto Nacional por la Seguridad Ciudadana, 2013).

En nuestro país, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) en su informe estadístico manifiesta que entre 1995 y 2013, el número de personas privadas de libertad se incrementó en 223%. De los 84 893 reos que se encontraban en establecimientos penitenciarios con pena privativa de libertad efectiva, un 21% contaban con beneficio penitenciario de semi libertad o libertad condicional (INPE, 2014). En el mismo informe estadístico, la Dirección de Medio Libre reportó que 4738 sentenciados tienen penas limitativas de derechos: prestación de servicios a la comunidad (4736) y limitación de días libres (02) por delitos leves y faltas, en su mayoría contra la persona (lesiones) y contra el patrimonio (hurto o tentativa de hurto).

La percepción de inseguridad y el incremento de penas retributivas nos dan cuenta que no son la solución pues el resultado es que los delitos se siguen expandiendo. En este contexto, es necesario impulsar las medidas alternativas a la privación de la libertad con adultos sentenciados a penas limitativas de derechos, en su modalidad de prestación de servicios a la comunidad y con aquellos adolescentes en conflicto con la ley penal, quienes han sido sentenciados con una medida socioeducativa de prestación de servicios a la comunidad según el Art. 232 del Código de los Niños y Adolescentes y de acuerdo con la ley N° 27337, que contempla la remisión fiscal o judicial desde el ámbito de los Gobiernos Locales.

Todo ello conlleva una estrategia socioeducativa que permite involucrar a los ofensores, víctimas y comunidad en un proceso de responsabilización, reparación y reinserción que promueve la convivencia y la seguridad ciudadana. Es bajo esta premisa que nace el programa

especial “Devuélvele a tu Ciudad”, en el ámbito de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima, tuvo como objetivo coordinar, gestionar y supervisar el Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios (SPSC) que atiende a personas en conflicto con la ley penal, que hayan sido sentenciados a prestación de servicios a la comunidad. El programa ofrece a estas personas que han cometido faltas de menor grado la oportunidad de reparar el daño ocasionado a los agraviados y a la comunidad, a través del trabajo comunitario en instituciones de la zona que lo requieran. Además, este programa atiende y acompaña, de manera integral, a los adultos y adolescentes en temas relacionados con su salud, educación, capacitación laboral, consejería individual y derivación a servicios especializados, lo cual facilita su reintegración desde la inserción socioeducativa y/o laboral.

En la experiencia se hace necesaria también una mirada desde el vínculo comunitario no sólo desde el prestador sino también desde el apoyo de la sociedad (instituciones) hacia los ciudadanos infractores. En concordancia con el artículo N°34 de Código Penal, se ha trabajado articuladamente con instituciones a nivel local especializadas en la temática y con los distintos programas y servicios que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima para favorecer el desarrollo de habilidades prosociales. Es así que se cuenta con una red de organizaciones colaboradoras ubicadas en Barrios Altos (Cercado de Lima) que cumplen labores de bien social como la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, Casa Hogar San Martín de Porres, Fuerza Barrio, Centro de Salud Especializado Raúl Patrucco Puig, Centro de Salud Juan Pérez Carranza, Instituto Materno Perinatal, Parroquia Nuestra Señora de las Mercedes y algunas instituciones educativas coordinadas por la Gerencia de Educación y Deportes.

Algunos datos importantes de la implementación del programa “Devuélvele a tu Ciudad”, llevado a cabo entre julio de 2012 y enero de 2014, son los siguientes:

- El número de casos de adultos prestadores de servicios comunitarios atendidos aumentó progresivamente. Se atendieron 134 personas en 2012 y 232 en 2013.
- Se ha duplicado el número de prestadores de servicios a la comunidad que culminan sus sentencias. Esto significa una importante contribución al sistema de justicia, pues reduce el nivel de incumplimiento y colabora con el proceso de rehabilitación y reinserción social.
- Se presentó un alto porcentaje de regularidad, pues un 60% de los adultos que ejecutan su sentencia en el SPSC asumen la responsabilidad de sus sentencias, y continúan sus procesos de acompañamiento socioeducativo y restitución de derechos.

DATC como programa (Municipalidad de Lima, 2013) trabajó tres componentes un componente enfatizó la atención a los ciudadanos prestadores, es decir el SPSC y dos componentes de soporte: prevención y promoción. El componente de prevención estaba orientado al fortalecimiento de capacidades a diferentes actores de la comunidad (vecinos, personal de serenazgo, personal de la municipalidad, personal de instituciones, entre otros) para transversalizar los enfoques restaurativo y comunitario principalmente. El componente de promoción, por su parte, está orientado al desarrollo de actividades que articulan el SPSC con la comunidad, para conformar una red que permita la inclusión de los “prestadores”.

El componente de atención organizó su intervención con cada prestador de la siguiente manera:

- a. **Inducción.** Es el primer contacto del ciudadano prestador de servicios comunitarios con el SPSC. Consiste en la bienvenida, explicación de los objetivos y funcionamiento del sistema, normas y el estilo de relación horizontal. Los adultos deben expresar su voluntad explícita de querer participar.
- b. **Implementación de la medida.** Consiste en la realización de actividades en las instituciones de la comunidad aliadas al Gobierno Local (instituciones educativas, asilos, espacios públicos, comedores y centros de salud, entre otros) que ofrecen la posibilidad de realizar actividades de servicio social como limpieza, mantenimiento, orientación al público, labores de cocina, lavandería y cuidado de ancianos, entre otras afines a sus capacidades personales y a las necesidades de la comunidad. La implementación de estas medidas incluye emplear tres estrategias:
 - o **Círculos restaurativos.** Es una estrategia que consiste en reunir a las personas para discutir temas en común, resolver discrepancias y tomar decisiones, entre otras atribuciones. La ubicación de los participantes en círculo fomenta el diálogo y, a su vez, se presenta como un símbolo potente que implica un sentido de comunidad, conexión, inclusión, justicia, igualdad e integridad en las relaciones (Costelo, Watchel & Watchel, 2011). En el SPSC, los círculos han sido usados al iniciar y terminar cada jornada de prestación. En estos, los prestadores toman acuerdos sobre las acciones a realizar durante el día, comunican sus sentimientos y preocupaciones particulares, se reflexiona sobre el tema de la responsabilidad, reparación del daño y reintegración a la comunidad, así como también socializan a través de temas particulares, estados de ánimo, propósitos y se reflexiona sobre el impacto de sus tareas en las comunidades con las que se encuentran trabajando.

- **Monitoreo.** Durante la prestación de servicios, los prestadores son acompañados por monitores de campo, quienes supervisan el desarrollo de las actividades y promueven que la relación entre prestadores y responsables de las instituciones se dé en un marco de respeto de derechos y sin estigmatizarlos a través del trato directo o de la asignación de tareas.
- **Acompañamiento socioeducativo.** Es un proceso de intervención dirigido a los prestadores de servicios a la comunidad. Aquí, la tarea consiste en guiar, orientar, confrontar y propiciar niveles de compromiso y de responsabilidad que les permita reinsertarse en su comunidad. El acompañamiento está estructurado a través de sesiones de orientación individual y/o familiares, según la necesidad identificada. La frecuencia de estas reuniones se dan de acuerdo con el criterio y planificación del educador y el prestador.

Como parte de este punto se pueden realizar visitas domiciliarias con el fin de conocer y explorar el ambiente socio-familiar del adulto o adolescente que realiza el SPSC y de involucrarlos en el proceso.

- c. **Restitución de derechos / reinserción.** Cada prestador de servicios a la comunidad elaboraba, junto a su educador, un plan de actividades basado en las necesidades, dificultades, fortalezas, habilidades y recursos identificados tanto personales como los de su entorno familiar y social. A partir de dicho plan, los prestadores participan de actividades individuales y grupales orientadas a su propio empoderamiento. A su vez, se realizan acciones conjuntas para revincularlos a los servicios de salud, educación, condición laboral, recreación u otros. En este sentido se articula el SPSC con los componentes de prevención y promoción.
- d. **Cierre.** Es la etapa en que el adulto concluye su sentencia o medida socio-educativa, lo cual dependerá del tiempo que ha dictaminado el juzgado. La evaluación final buscará analizar y reflexionar sobre la situación en la que llegaron al programa, relacionando esta con los logros alcanzados y los retos para consolidar su reinserción. Se fomentará que el prestador presente un testimonio por escrito sobre su proceso de prestación de servicios comunitarios.

La presente investigación tiene como eje de análisis al programa especial de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) ejecutado en 2012 “Devuélvele a tu Ciudad” el cual se implementó, mediante Decreto de Alcaldía N° 007-2012-MML el 5 de junio de 2012 en el ámbito de la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Este programa tuvo como objetivo

coordinar, gestionar y supervisar el Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios (SPSC) que atiende a adultos en conflicto con la ley penal sentenciados a prestación de servicios a la comunidad, único a nivel nacional desde un gobierno local; lo cual le valió la nominación de buena práctica de gestión pública en el rubro de seguridad ciudadana 2013, por su trabajo con adultos sentenciados y adolescentes en conflicto con la ley penal, bajo el modelo de justicia restaurativa en articulación con los juzgados de paz letrados de comisarías, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) a través de la Dirección de Medio Libre, la Gerencia de Centros Juveniles del Poder Judicial y el Servicio de Orientación al Adolescente (SOA).

Se ofreció desde la justicia restaurativa, la oportunidad de reparar el daño ocasionado, planteando el asumir la responsabilidad de los actos para enmendarlos en la comunidad permite resarcir la falta y reparar a la víctima, los prestadores reciben atención y acompañamiento de manera integral por un psicólogo y trabajador social y al culminar su proceso de prestación satisfactoriamente, se promueve su inserción socioeducativa y/o laboral. Desde psicología comunitaria, se implementa por la administración de trabajo comunitario de los ciudadanos prestadores en redes (instituciones de la zona) así como la afirmación del sentido de pertenecer a una comunidad, propone que es el grupo el que sana por ello es vital la participación activa y permite que una persona fortalezca sus capacidades por una meta común.

Desde el programa DATC el análisis de estas dos propuestas conceptuales se ofrece como un reto para conocer el diálogo que se puede dar entre estas dos disciplinas. En síntesis, la interrelación de la disciplina comunitaria y restaurativa, en la forma de implementar el programa DATC fue de acuerdo a los componentes del modelo de intervención de proyectos en salud mental: prevención, atención y promoción. Estas relaciones no son lineales, son dinámicas ayudan a organizar las acciones operativas del equipo. De allí que resulta el interés y el objetivo de esta tesis, conocer y comparar las perspectivas que los diferentes actores involucrados en el programa elaboran con respecto al SPSC.

Método

Tipo de investigación

Esta investigación es cualitativa (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) y los datos analizados en forma inductiva, guiado por en el marco teórico de la investigación (Marshall & Rossman, 1995). Se valora las perspectivas de los participantes sobre su entorno y busca conocerlas, enfatizando en las interpretaciones que los actores sociales realizan sobre éstos (Sánchez y Revuelta, 2007).

El enfoque teórico construccionista señala que la investigación cualitativa está orientada hacia el entendimiento de la subjetividad, de la diversidad constructiva de los sujetos y no a respuestas modales, a considerar al sujeto como actor social de sus acciones, a evaluar en la calidad de los resultados con criterios propios. Se resalta la importancia del sentido, que depende del contexto y su función es favorecer la inclusión, ya que en la medida que se construyen, deconstruyen y co-construyen en la relación, cualquier tipo de significado es legítimo (Gergen, 2007). Esto suma diversas alternativas de concebir la realidad y de legitimar formas de conocimiento y prácticas sociales que apoyen compromisos políticos y morales para construir un mundo mejor (Wiesenfeld, 2000).

Es a través de una apreciación crítica del lenguaje como podemos alcanzar la comprensión de nuestras formas de relación con la cultura y, abrir un espacio a la consideración de las alternativas futuras. En este caso específico en lugar de considerar la crítica como reveladora de los intereses sesgados podemos considerarla como aclaradora de las consecuencias pragmáticas del propio discurso (Gergen, 2007).

Y siendo el objetivo de la investigación conocer y comparar las perspectivas que los diferentes actores involucrados en el programa elaboran con respecto al mismo es pertinente conocer la expresión de las diferentes voces, pues se construye y se reflexiona sobre un potencial modelo de relación entre la psicología comunitaria y la justicia restaurativa a partir de perspectivas de la misma gente involucrada en el proyecto.

Participantes

Se realizaron nueve entrevistas en total a los actores protagónicos del SPSC, ciudadanos prestadores, equipo técnico y representantes de instituciones, no se incluyó a los vecinos de Barrios Altos como muestra del componente de promoción y personal de la Gerencia de

Seguridad Ciudadana como muestra del componente de prevención, pues la población directamente vinculados al SPSC, sólo eran esos tres. La distribución de entrevistados es la siguiente:

Tabla 1

Características de los entrevistados

Actores protagónicos del SPSC	Entrevista	Género	Edad	Estudios realizados
Ciudadanos prestadores de servicios comunitarios	1	varón	50	secundaria completa
	1	varón	23	estudiante universitario
	1	mujer	33	primaria completa
	1	mujer	24	secundaria completa
Representantes de Instituciones beneficiarias	1	varón	43	estudios universitarios no concluidos
	1	mujer	50	Licenciada
Equipo técnico	1	mujer	36	Licenciada
	1	mujer	29	Licenciada
	1	mujer	48	Licenciada

Para la selección de los participantes, se solicitó al equipo técnico del SPSC que nos suministrara la lista con los datos de los diez prestadores egresados para mayo de 2013. Cabe resaltar que acceder a una conversación con los prestadores egresados o en actual cumplimiento de servicios es difícil, porque tienen resistencias a que un “otro” los discrimine y que no los trate con respeto. Por ello, al ser “investigadora” y “ex integrante del equipo técnico” fue pertinente pues permitió el acceso a entrevistar, tener un mayor contacto con la realidad de los actores y facilitó la convocatoria para llevar a cabo la investigación con los actores protagónicos.

- Los ciudadanos prestadores de servicios comunitarios entrevistados, fueron cuatro. Se caracterizan por ser adultos sentenciados por haber cometido faltas o delitos leves (como agresión, omisión de asistencia familiar, hurto, hurto en grado de tentativa, faltan contra la seguridad pública, entre otras). Ellos cumplen sentencia a través de jornadas en el SPSC, realizando labores sociales y productivas en instituciones. Los que participan en este sistema son primerizos en la comisión del delito, por lo que el tiempo entre el acto

infligido y la sentencia emitida por el juez no es mayor a seis meses; otra característica es que los casos con antecedentes de consumo de drogas no son incluidos en este programa basado en experiencias en países como Inglaterra y Australia pues el programa no ofrece resultados positivos (MML, 2012).

El SPSC, los recibe independientemente al género, religión, clase o etnia. La edad de los prestadores oscila entre los dieciocho y los sesenta años de edad. Estos provienen de los diferentes distritos de Lima Metropolitana, independientemente de donde se haya cometido la infracción o delito, o del juzgado que haya emitido la sentencia.

Para mayo de 2013, mes en que se aplicaron las entrevistas, la situación era la siguiente: de 100 casos derivados, 83 se encontraban activas/os como ciudadanos prestadores y 12 como egresados del SPSC, a quienes se les consideran así por haber cumplido las jornadas de prestación en el sistema de acuerdo a la sentencia dictada por el juez. Los prestadores permanecieron en el SPSC por 4 a 5 meses.

Para esta investigación, se entrevistó a cuatro de los egresados del SPSC –dos hombres y dos mujeres– de niveles socioeconómicos bajos y que provienen de distritos de La Victoria, Villa el Salvador, San Juan de Lurigancho y Cercado de Lima. Tres de ellos trabajadores independientes, un estudiante universitario y una característica en común es que su familia los apoyó durante todo el proceso.

Mediante el equipo técnico se realizó la convocatoria a los diez prestadores para participar de manera libre en esta investigación, sólo cinco ciudadanos prestadores aceptaron participar, en fechas variadas del mes establecido para el recojo de información. Con uno se realizó la validación del instrumento (guía de entrevista semi estructurada) y con los otros cuatro fueron participantes de la investigación.

- Los representantes de instituciones beneficiarias del SPSC entrevistados, fueron dos. Las instituciones beneficiarias, se encuentran en la comunidad de Barrios Altos en el Cercado de Lima. En el período cuando se realizaron las entrevistas, el programa DATC trabajaba con tres instituciones: Hogar del adulto mayor “San Vicente de Paúl”, la Maternidad de Lima y el Hogar “San Camilo” para niños y niñas afectados por el VIH. Se invitaron a participar a los tres representantes, pero el Director del Hogar del adulto mayor se encontraba de vacaciones en el período de investigación. Por lo que se realizaron las entrevistas con los otros dos representantes.

- Los profesionales responsables de la implementación del programa “Devuélvele a tu Ciudad” entrevistados, fueron tres. La coordinadora general, responsable de la gestión del programa y la implementación de los tres componentes (atención, prevención y promoción), la coordinadora del componente de atención es decir la encargada directa de la implementación del SPSC y la trabajadora social del SPSC encargada de implementar la labor socioeducativa con los ciudadanos prestadores. El equipo de profesionales del programa DATC eran siete, estaba integrado por una coordinación general, una coordinadora responsable la implementación del sistema, un psicólogo, una trabajadora social, una coordinadora del componente de prevención y una coordinadora del componente de promoción. Se entrevistó sólo a tres, por la disposición de tiempo de los profesionales.

Técnicas de recolección de información

Con la metodología cualitativa, en el marco del paradigma constructivista, los significados que los actores protagónicos elaboran, en este caso sobre los elementos conceptuales del programa, se construyen de manera contextualizada. Desde esta relación a nivel verbal se encuentra que las palabras tienen significados desde las vivencias y no sólo desde el significado por sí solo, adquieren su valor en la relación y en el contexto que se suscita en la prestación de servicios comunitarios.

De acuerdo al enfoque constructivista, el análisis de contenido descriptivo permitirá que desde el discurso los diferentes actores describan la realidad y que el investigador no solo identifique y catalogue los conceptos y sus elementos (Piñuel, 2002). La recolección de información para identificar y analizar la relación entre los conceptos comunitarios y restaurativos se da por medio de entrevistas semiestructuradas con guion temático diferenciado (Mejía, 2000), donde se recoge la historia y cómo se involucran los actores en el SPSC, así como sus pareceres de los elementos conceptuales. Se eligió este tipo de técnica porque permite investigar los sentimientos, las motivaciones de los comportamientos, las vivencias bajo un conjunto de preguntas y otros temas pertinentes a explorar. Las áreas para organizar las preguntas estuvieron en función de los elementos conceptuales.

Las entrevistas semiestructuradas con guion temático diferenciado, fue validada con un prestador de servicios egresado y un profesional del equipo técnico. Los tres grupos que fueron entrevistados: cuatro aplicadas a los ciudadanos prestadores de servicios egresados (Anexo A), tres aplicadas al equipo profesional responsable (Anexo B) y dos a los representantes de las instituciones beneficiarias (Anexo C).

Con la información generada se fue organizando de manera inductiva las categorías pues fue discutida teóricamente cada resultado. Esto conllevó a establecer un modelo de relación entre la psicología comunitaria y la justicia restaurativa, siendo la categoría central el SPSC: pues todos los elementos se relacionan en ella. Para ello, el procedimiento inductivo del análisis de datos es fundamental para el análisis y la relación conceptual.

Procedimiento

El procedimiento tiene cinco pasos: (i) elaboración de las guías de entrevista diferenciadas por actor, (ii) validación de las guías de entrevista a aplicar, (iii) firma del consentimiento informado que contiene la descripción de la investigación y los fines para los que sería usado (Anexo D), (iv) el análisis de contenido con el atlas ti y (v) análisis de resultados.

Para la validación del guion temático se hicieron dos entrevistas: Una con un egresado del SPSC y la otra con una profesional del equipo, y con base en sus aportes se consolidaron y retroalimentaron los instrumentos. Producto de ello es que se organizó la guía de entrevista en ejes temáticos.

Las entrevistas con los prestadores se realizaron en fines de semana en su horario de descanso, con el equipo técnico también se realizaron en fines de semana, pues su carga laboral es intensa de lunes a viernes y con los representantes de instituciones se realizaron en días laborales. El promedio de tiempo empleado en cada entrevista fue una hora y media, y todo el proceso de recojo de información se realizó en período de un mes.

Las consideraciones éticas tomadas en cuenta están en relación con la confidencialidad de cada uno de los participantes y el anonimato por procesos judiciales de los ciudadanos prestadores, para lo cual se firmó un consentimiento informado.

Posteriormente al recojo de información, las entrevistas fueron transcritas para luego ser analizadas mediante el programa ATLAS ti, software para el análisis de información cualitativa. Para dicho análisis se utilizaron tres herramientas. La primera de ellas es el *examinador de palabras*, que permite analizar la frecuencia de palabras claves dentro del discurso, con lo que se evidencia la importancia que estas tienen para los actores entrevistados. Se puede verificar cómo los entrevistados, en sus respuestas, repiten o refieren términos vinculados no solo con una idea, sino que los articulan con otros conceptos. Este punto es de vital importancia para encontrar la vinculación entre la psicología comunitaria y la justicia restaurativa.

La segunda herramienta es el *análisis del gráfico de red*, el cual permite al usuario analizar cómo se relaciona el contenido de la información con los ocho principales ejes temáticos propuestos desde la teoría, indicando el grado de incidencia y la relación entre ellos. Esto permite resumir las ideas principales de las entrevistas y, a su vez, sirve de insumo para fortalecer el vínculo teórico definido en la primera parte del trabajo con los objetivos del proyecto “Devuélvele a tu ciudad.

La tercera herramienta es la *matriz de análisis de actores*, la cual permite analizar de manera simultánea los elementos comunitarios y restaurativos presentes en el sistema de prestación de servicios comunitarios desde la percepción de los ciudadanos prestadores, directivos de las instituciones receptoras e integrantes del equipo profesional responsable del sistema.

Resultados y discusión

A continuación, los resultados obtenidos fueron analizados mediante el programa computarizado para análisis de datos cualitativos Atlas ti y organizados en dos partes. La primera parte contiene los resultados y la discusión de los elementos conceptuales y la propuesta de modelo relacional entre los marcos teóricos. La segunda parte describe la comparación de resultados entre los actores.

La presentación de resultados de ambas partes se ha organizado así, se presenta el análisis de información, la discusión teórica en la cual se sustenta el análisis se basa en el marco conceptual propuesto para esta investigación y luego se incorporan las citas textuales de los entrevistados.

Modelo relacional entre la Psicología Comunitaria y la Justicia Restaurativa

Basada en la información generada por el, según el examinador de palabras y el gráfico de red (Ver anexo F). Los elementos conceptuales “sentido de comunidad” y “responsabilidad” son los que se repiten más: un 29% y un 19%, respectivamente (Ver anexo E: Distribución de las referencias). Esto nos lleva a reflexionar acerca de la importancia que tienen para los diferentes actores los conceptos base, entendiendo “comunidad” como “*otras personas, con otros problemas*” (Hombre, prestador), “*de las cuales se aprende y con las que se sienten comprometidos*” (Mujer, representante de institución). Como bien lo define Montero (2006) la comunidad es un grupo de individuos dinámico que comparten problemas, intereses en un tiempo y espacio determinado y que en su interrelación se generan lazos de pertenencia, identidad social y conciencia de sí como comunidad. En el caso de los actores del SPCS se puede observar que existe la conciencia de un “otro” “una comunidad” con el cual no necesariamente se identifican pero con el cual existe un lazo de compromiso por responder a las expectativas generadas a partir de las tareas asignadas en el grupo; así mismo es de esta interrelación que se pueden extraer enseñanzas para el crecimiento personal, lo cual nos lleva a pensar que si bien en algún momento fue el grupo el que expulsó a un miembro, es también un grupo el que lo ayuda a “reintegrarse”.

En cuanto el término “responsabilidad”, está nombrado desde la negación, es decir: la no responsabilidad. Con respecto a esta expresión se acepta que ocurrió un hecho delictivo pero no fue por una causa o motivación interna sino porque la causa está en el otro que lo provoca y como consecuencia se da el delito por parte de los infractores. Un prestador explica su noción de no tener responsabilidad de la siguiente manera: “*él a veces se pone a insultar a mi gato, y*

todo tiene su final... me moleste, me encolerice y le pegué; entonces él presentó la denuncia y creo que lo hizo con justa razón, pero yo antes pensaba que él había comenzado” (Hombre, prestador). Como se puede observar, si bien se tiene una conciencia de la falta, esta no es asumida como parte de una reacción descontrolada y violenta; todo lo contrario, en muchos casos se legitima porque la víctima inició la confrontación. Parte de este programa es que el sujeto prestador repare a la sociedad las consecuencias del daño realizado, pero para eso se debe tener conciencia de la falta y asumirla como tal. El hecho que los participantes del programa se encuentren en relación directa con la comunidad, permite no sólo el sentirse que pertenecen a un grupo que los acepta y acoge, sino también, permiten establecer lazos de compromiso para buscar un estado de bienestar para todos los miembros del grupo. Entender la responsabilidad es clave en los prestadores pues está asociado a la “transformación”, es decir, hay un cambio de opinión.

En este mismo proceso de análisis mediante el contador de palabras, se identificaron catorce categorías, de las cuales sólo diez palabras son usadas frecuentemente: proceso comunitario, sentido de comunidad, empoderamiento, redes, participación, proceso restaurativo, reparación, reintegración, responsabilidad e inclusión social. De las diez palabras, cinco son aspectos fundamentales del modelo conceptual de la psicología comunitaria: sentido de comunidad, participación, empoderamiento y redes sociales. Esto se explica porque desde el establecimiento de relaciones y vínculos horizontales entre equipo técnico y prestadores se van a generar procesos de transformación social (Saforcada y Castellá, 2008; IASC, 2007). Por ello, redefinir la importancia de los vínculos y el rol del soporte social permite que las personas encuentren formas positivas de relacionarse, buscando con ello procesos de integración social y convivencia saludable (Rivera, 2009; Montero, 2006; GTSM, 2006).

Con ello, los prestadores encuentran que no sólo hay una relación jerárquica con la autoridad a la que se debe de obedecer, sino que puede darse una reparación desde el establecimiento de un vínculo con alguien que ejerce una autoridad y a la vez le ayuda a reparar y a crecer, tal como lo ilustra la siguiente cita textual:

Los prestadores están aquí para cumplir sus sentencias... o si no la cárcel... se pensaría que esta situación podría ser muy forzada... pero el equipo utiliza una serie de herramientas (consejerías, talleres, etc.) que hacen que esta forma de cumplir con la justicia sea más voluntaria y me parece que a partir de allí aparece el tema de una real participación (Mujer, equipo técnico).

Un punto en común entre los entrevistados es que los “procesos comunitarios” son planteados desde el dar cuenta del daño que se ha ocasionado y le permite reintegrarse

nuevamente a una comunidad que lo ve como un miembro que aporta. Esto pasa por una vinculación diferente con el equipo y la comunidad, en donde se es aceptado y escuchado sin ser estigmatizado.

El tema de los servicios a los que estos prestadores tienen que acceder, ese es otro sistema de redes, para reinsertarlos, reintegrarlos y demás, y luego la gestión de las redes de ellos, de auto apoyo, porque parte del trabajo del acompañamiento socioeducativo tiene que ver con esa vinculación de tu entorno, de tu contexto, con quién te vinculas, cómo vas, esas pasan por ahí por el acompañamiento, las redes para reinsertarse, las redes para el acompañamiento o ejecución de las actividades y luego otras redes más macro de política, de la Municipalidad, del INPE, las unidades receptoras, las oficinas del INPE y las áreas de la Municipalidad” (Mujer, equipo técnico).

Este proceso comunitario, desde su concepción, se basa en la reflexión y acción. En el SPSC se implementó en las actividades diarias: al inicio y al finalizar la jornada de prestación, se realizaban “círculos restaurativos”, facilitados por un especialista técnico, en los que participaban los prestadores manifestando sus expectativas del día, preocupaciones, preguntas, entre otros. Al finalizar, expresaban su sentir sobre las actividades hechas. Esto permitió generar espacios de diálogo horizontal y pensar la vivencia del día reflexionando sobre los aprendizajes diarios.

Es una manera que la persona sabe darse cuenta del daño que ha hecho y a uno le permite reintegrarse nuevamente, pero ese reintegrarse ya no es de una manera que ha sido como un castigo sino como un apoyo, una colaboración que ha dado la Municipalidad a esa persona para que pueda enmendar su conducta y de esa manera pueda reintegrarse a la comunidad de una manera equilibrada y esa persona tiene una experiencia que la mayoría no la tiene (Varón, prestador).

De los diez términos usados con más frecuencia, cuatro se refieren al modelo teórico de la justicia restaurativa, los “procesos restaurativos”, reparación, reintegración y reinserción. Cussianovich (2009), plantea que los modelos educativos penalizadores y estigmatizadores refuerzan la fractura social mientras que la justicia restaurativa busca recomponer el vínculo entre el sujeto y la comunidad.

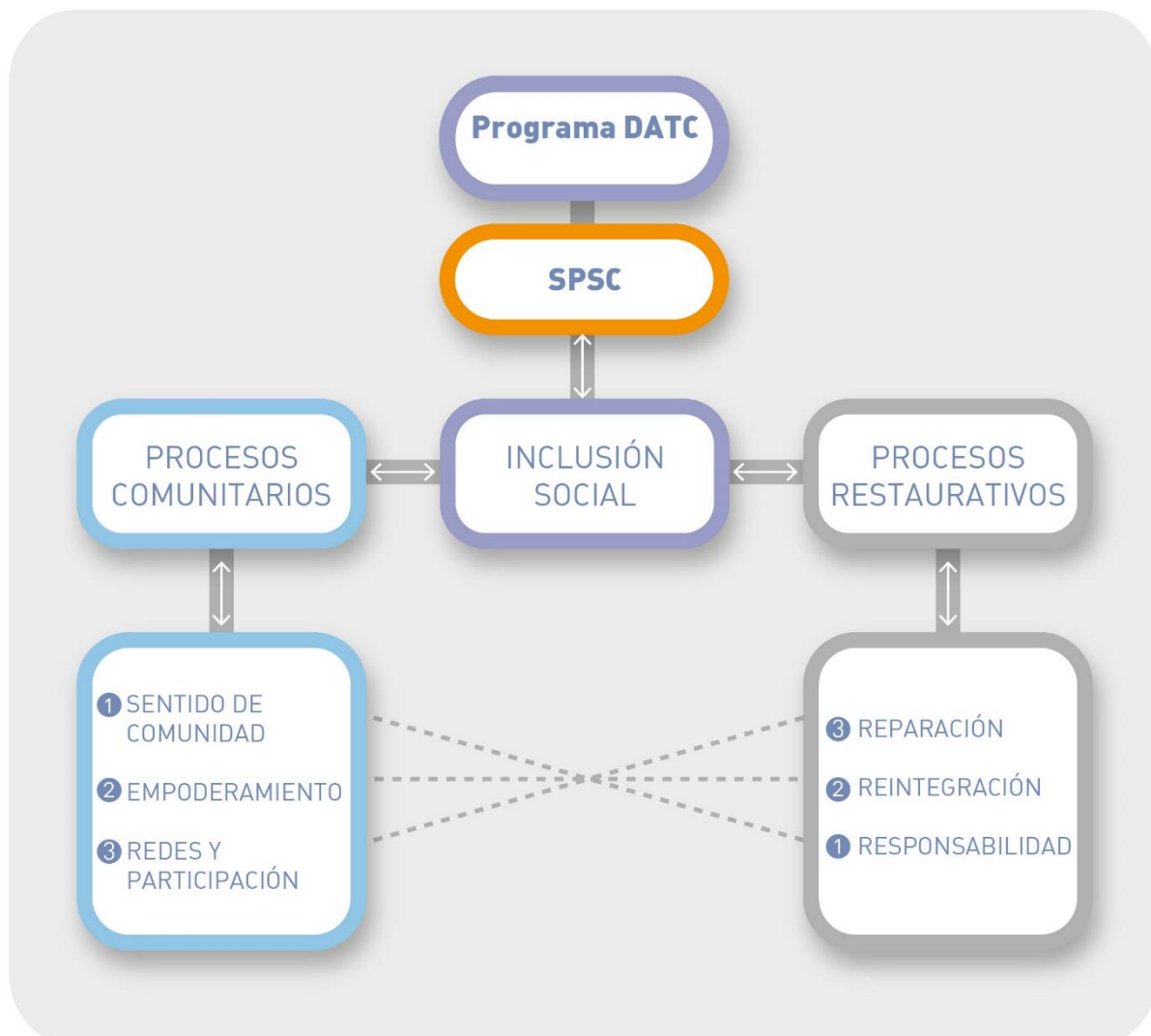
De manera práctica, el proceso restaurativo se visibiliza en las tareas de la prestación al servicio de una población vulnerable como fueron los ancianos abandonados, niños con VIH o mujeres gestantes. Realizar estas actividades permite que los prestadores manifiesten que esto fortalece y facilita su proceso de reinserción a la comunidad. Al ser una medida socio-educativa,

los prestadores del servicio comprenden la naturaleza de su falta, pero, a su vez se les brinda herramientas para colaborar en su sentido de superación.

Es posible demostrar que hay formas diferentes de hacer justicia, que se reconozca el delito y falta, pero también las circunstancias de los infractores; resulta más barato al Estado resolverlo de esta manera. Está probado que son enormes los gastos que ocasiona la administración de justicia al país, así disminuye el estigma y la discriminación, imagínate la fuerte connotación que tiene el encierro en las personas. Mejoramos el capital social; la percepción de seguridad ciudadana mejora y algo muy importante: que los ciudadanos podremos confiar en una administración de justicia más justa (Mujer, equipo técnico).

En el análisis de las citas de las entrevistas, el examinador de palabras (Anexo E) y el gráfico de red (Anexo F), permitió organizar los elementos conceptuales de la psicología comunitaria y la justicia restaurativa, implicados en el SPSC, en una propuesta de modelo relacional (Cuadro 2). El modelo propone una relación dialógica entre los modelos conceptuales, se incorpora el término “procesos” para denominar a los modelos conceptuales comunitarios y restaurativos; y plantea a la inclusión social como eje fundamental del SPSC que debe ser visto también como “proceso”. Los elementos conceptuales, no solo se refieren al entendimiento conceptual sino al engranaje o articulación de los conceptos entre sí. Pues se organizaron de acuerdo a la frecuencia en que fueron nombradas por los actores, estableciendo así ciertas jerarquías.

Cuadro 2:

Modelo relacional entre la psicología comunitaria y la justicia restaurativa

La relación dialógica entre los elementos conceptuales de los procesos comunitarios y restaurativos se organizó por jerarquía de frecuencias de uso. Primero tenemos que “sentido de comunidad” como grupo de pertenencia que acoge y sana (Montero, 2006; Hincapié, 2010) se relaciona con “responsabilidad” (Britto, 2010), pues ambos están orientados a procesos internos del individuo. En segundo lugar, la “reintegración” se relaciona con “empoderamiento”, ya que ambos representan una dimensión de relación del individuo en la comunidad; es decir, cuando el prestador asume su proceso de empoderamiento es cuando inicia su reintegración a la comunidad. Finalmente, la “reparación” y las “redes” y “participación” se vinculan en el campo de acción, porque se lleva a cabo en la misma comunidad, lo finalidad de reparación de los prestadores, permite que el SPSC fortalezca sus redes a través de la participación de todos.

La primera relación se da entre “sentido de comunidad” y “responsabilidad”. El sentido de comunidad ubica al otro como un sujeto de derechos y permite que, a través del

reconocimiento de una historia, de situaciones y de problemáticas sociales, puedan sentirse como parte de una comunidad (Montero, 2006). De acuerdo con lo expuesto por los entrevistados, el sentido de comunidad hace que los prestadores no sean vistos como infractores, sino como ciudadanos que aportan a la sociedad, donde se pueden reconocer como los posibles contribuyentes al desarrollo de la comunidad. El sentido restaurativo, logra visibilizar que es desde la misma sociedad que se genera la situación de la delincuencia no es un factor individual, sino social. Así como la comunidad te sana también el mismo grupo humano es el que genera el malestar (Foucault, 2007; Ávila - Fuenmayor, 2007).

Este concepto se vinculó con la responsabilidad desde el proceso restaurativo, punto crucial del análisis de los resultados de las entrevistas del presente estudio. Los cuatro prestadores entrevistados niegan o minimizan su responsabilidad en el incidente sindicado como delito delegando la culpa a un “otro”; por ello, es importante desarrollar el sentido de responsabilidad (Terres des Hommes, 2014). Con este fin se implementaron círculos restaurativos. Al inicio, los prestadores presentaron resistencia a participar; sin embargo, esta es la herramienta mediante la cual pudieron compartir quiénes son, reconocerse entre sí y es este espacio el que va generando confianza entre ellos (Costello, Watchell & Watchell, 2011). El establecimiento de esta nueva forma de relacionarse con sentido de comunidad, permite confiar en un “otro” en una comunidad que les da la oportunidad de acogerlos, la responsabilidad implica reconocer a un “otro” afectado “víctima”. Ambos son procesos individuales que al final del proceso se reflejaron en su relación con la comunidad.

La segunda relación dialógica de los modelos conceptuales se da entre “empoderamiento” y “reintegración”. El empoderamiento corresponde al proceso comunitario, entendido de la siguiente manera:

Para mostrar que sí son útiles para la sociedad, decir, si yo pude hacer eso por qué tengo que utilizar lo negativo, yo puedo doblar una ropa, yo puedo manejar una lustradora industrial, por qué tengo que robar si yo puedo hacerlo, yo lo aprendí gratis. Entonces como que se empoderan, se llenan de esa satisfacción que conocen lo bueno dentro y lo malo que fueron afuera” (Mujer, representante de su institución).

Para la mayoría de los entrevistados, el empoderamiento consiste en que el prestador de servicios conoce otra realidad, porque reconoce que es sujeto de una comunidad, significa un vehículo de reconocimiento social y, a su vez, procura desarrollar entre los prestadores un mejor discernimiento para no volver a cometer otra falta. Por otro lado, conoce sus propias falencias y ve formas de mejorar su situación y generar dentro de él un verdadero cambio. Para algunos de ellos, las mejoras no solo se restringen al valor adquirido en la “formación”, sino que, como

parte del proceso de empoderamiento, el sujeto reconoce un cambio en el plano “espiritual”. Para los entrevistados, el empoderamiento significa un vehículo de reconocimiento social y, a su vez, procura desarrollar entre los prestadores un mejor discernimiento para no volver a cometer otra falta

Este sistema permite a los infractores fortalecer su empoderamiento a través del proceso de su propio cambio, además valoran esta oportunidad en medio abierto para tomar conciencia de las consecuencias de sus actos, por otro lado con el soporte de ellos mismos y de sus familias vienen asumiendo su plan de vida de manera distinta con actitudes más responsables y reparadoras. (Mujer, equipo técnico)

La “reintegración” vinculada al proceso restaurativo y plantea la reinserción para *“recuperar esa ansiada libertad en todo el sentido de la palabra, el servicio que una persona va a hacer a la comunidad como una reparación por el daño que ha ocasionado. (Mujer, participante 1, Equipo Técnico)*. Esta reintegración tiene el objetivo de establecer una conexión entre la víctima y el infractor, reconociéndolos como sujetos que necesitan despojarse de sus “roles” y volver a la comunidad como integrantes productivos (Flores, 2011). Un hallazgo de la investigación es que los prestadores de servicio se sienten parte del lugar donde prestan el servicio, incluso lo valoran más que los propios trabajadores regulares, debido a que consideran una bendición asistir para aprender y relacionarse. Simboliza una nueva oportunidad generando en las personas mayor confianza y seguridad, pues no solo es aprender nuevas formas de labores además de verse reflejados con otra forma de interactuar representada en los profesionales técnicos, pues la consigna era no relacionarse con prejuicios en el trato a los prestadores. Con un “otro” en una relación de poder mayor que serían los profesionales técnicos.

La reintegración según los tres actores, es lo más visible y útil del SPSC. Se trata de una tarea progresiva, ya que el prestador no asume su responsabilidad de inmediato, sino que va integrándose a sus actividades paulatinamente y va asumiendo las consecuencias de sus conductas. Repara el daño ocasionado directamente a la víctima en la medida de lo posible y trata de reinsertarse a la comunidad de forma eficiente.

Como proceso restaurativo, los entrevistados identifican en este nivel a la reintegración como una nueva forma de quehacer frente a los casos de infracción de la ley, tanto para el equipo técnico como para los propios prestadores del servicio. Se reconoce a la justicia restaurativa como una forma “diferente” de hacer justicia, que, a la vista del propio infractor como de la persona víctima, se presenta como lo más apropiado.

La tercera relación es entre “reparación” con “sistema de redes” y “participación”. El trabajo comunitario favorece a la reducción de las sensaciones de aislamiento social e

impotencia colectiva, para así responder a cambios necesarios que restablezcan los sentimientos de control y seguridad de la población más vulnerable (Beristaín, 1999). Las redes tienen principalmente un componente de apoyo y soporte. Según el análisis del discurso de los actores, las redes se desarrollan en dos niveles. El primer nivel es interno, donde las redes de apoyo son las propias familias de los prestadores de servicios. Una segunda red se da a nivel institucional, donde se articula con otras instancias del gobierno local, regional e incluso nacional, como policías, jueces y fiscales. *Un sistema de prestación de servicios a la comunidad, debemos pensar en incluir también a la policía, los jueces y fiscales y a los abogados de oficio, todos ellos son parte de la administración de justicia* (Mujer, equipo técnico).

Sin embargo, los propios entrevistados reconocen que es necesario fortalecer este segundo nivel de red a través de un trabajo articulado con las instancias del Estado y las instancias de la comunidad local, donde se busca abordar medidas inclusivas que nos lleven a buscar soluciones y que los prestadores tengan un papel protagónico en la reparación del daño. Para llegar a esta meta, los prestadores de servicios reconocen que falta un trabajo de incidencia y de articulación. *“Se necesita fuerte trabajo de articulación con otras instancias del estado”* (Mujer, equipo técnico)

La reparación, es reconocida como una oportunidad, concepto que es identificado como reivindicativo del verdadero espíritu de la justicia, porque permite al infractor permanecer en sociedad con su familia, no perder su trabajo y reparar el daño. Así, cambia la percepción que tiene la sociedad sobre los que infringen normas penales, al comprobarse que no son forzosamente individuos negativos, sino recuperables socialmente, con lo que se evita la estigmatización social que imprime el paso por la cárcel (ONU, 2006). Este resultado plantea que el infractor asuma, en primer lugar, la responsabilidad del daño o perjuicio ocasionado no solo a un tercero, sino a la comunidad en general. Se reconoce que el proceso de restauración del daño puede reintegrarlos a la comunidad y restituirlos como ciudadanos miembros de una comunidad.

Sobre la participación, que es elemento conceptual de la psicología comunitaria, es una forma de actividad constructiva, y en el SPSC hay diálogo de poderes. La participación concebida por el equipo técnico y los representantes de las instituciones no está orientada a la toma de decisiones, sino a la implementación del sistema. Este concepto fue mencionado por los actores en relación con la responsabilidad que tiene el prestador en el SPSC, como el acceso a la toma de decisiones.

Yo quiero venir aquí a hacer mi prestación porque como ser humano quiero hacerlo, no con esa condicionante de que si no lo hago mi pena puede pasar a pena privativa de

la libertad, la próxima los prestadores no deberían venir condicionados, sino porque verdaderamente lo quieren hacer (Mujer, representante de institución)

En ese sentido, la participación comunitaria, de acuerdo con Montero (2004), puede ser entendida como un proceso organizado, colectivo y libre; incluyente con grados de compromiso, que están orientados por valores y objetivos compartidos para la transformación. Por ello, es importante el reconocimiento de los ciudadanos prestadores como sujetos de una comunidad, pues ello les permite reconocer sus propias falencias y ver formas de mejorar su situación, con lo que se generaría dentro de ellos un verdadero cambio, pues, según lo mencionado en las entrevistas, el sujeto reconoce un cambio en el plano “espiritual”.

El Sistema de Prestación de Servicios Comunitarios, se basa en procesos restaurativos, procesos comunitarios y de inclusión social, según los tres actores. Vamos a describir el entendimiento del SPSC a través de estos tres procesos.

Es posible demostrar que hay formas diferentes de hacer justicia, que se reconozca el delito y falta, pero también las circunstancias de los infractores; resulta más barato al Estado resolverlo de esta manera, está probado que son enormes los gastos que ocasiona la administración de justicia al país, disminuye el estigma y la discriminación. Imagínate la fuerte connotación que tiene el encierro en las personas, mejoramos el capital social; la percepción de seguridad ciudadana y algo muy importante que los ciudadanos podremos confiar en una administración de justicia más justa. (Mujer, equipo técnico).

Lo que el sistema hace es recoger la ley desde la prestación de servicio de la comunidad y desarrollarla de tal manera que favorezca desde un enfoque socio educativo la responsabilidad y como lo hace, haciendo que ellos ejecuten sus medidas pero no encerrados sin ninguna vinculación con comunidad, no sin ningún seguimiento, si no que eligen zonas, espacios de la comunidad, llega a ellos conversa dialoga y a partir de un acuerdo se establece que las personas prestadoras puedan llegar ahí, los espacios son de naturaleza social, comedores, asilos, escuelas, para poder trabajar con los prestadores (Mujer, equipo técnico)

Para los entrevistados, especialmente para los prestadores de servicios, el concepto de inclusión social permite una reintegración sin estigma. Incluso desean que se les reconozcan como personas propositivas y con experiencia. Por otro lado, para el equipo técnico, la inclusión social es un término macro, pues está relacionado a la política pública priorizada. La palabra inclusión como un objetivo nacional de este Gobierno. Por ello, la inclusión social del SPSC se basa en el enfoque de derechos humanos. Sin embargo, los propios administradores de servicios

reconocen que para generar esta inclusión social es necesario que los prestadores de servicios asuman su responsabilidad y reparen el daño generado; este proceso no debe ser impositivo sino propiciado a fin de que se reintegren a la sociedad y la valoren.

Que no tenga por qué pagar los servicios no remunerados por un delito, no, que sea un servicio de sinceramiento de yo quiero venir aquí a hacer mi prestación porque como ser humano quiero hacerlo, no con esa condicionante de que si no lo hago mi pena puede pasar a pena privativa de la libertad, o sea que la próxima que sean los prestadores no vengán condicionados, sino porque verdaderamente lo quieren hacer (Mujer, representante de institución).

Sobre la noción de inclusión social, se relaciona con la psicología comunitaria y la justicia restaurativa, y es una noción medular al igual que las otras dos porque se traduce en una línea de acción que requiere operacionalizarse, es decir que debe tener sus propios elementos conceptuales, no necesariamente en función de cada situación y contexto particular. Es menester que en la coyuntura positiva, que el Estado promueve respecto a esta política, requiere complementar su comprensión para no sólo ser un fin político sino también operativo.

Este término fue utilizado para dar mayor fuerza al servicio de los prestadores; sin embargo, vemos que es reconocido desde el diseño del programa. En el sistema de prestación de servicios comunitarios, la inclusión social es entendida de la siguiente forma:

Darle la importancia a esa gente que nunca tuvo nada, que no tuvo oportunidad para ellos, ni económico, ni social ni educativo, y que ahora tengamos que ingresarlo en esta parte que el Gobierno está pidiendo de inclusión social (Mujer, representante de su institución).

La inclusión social permite la reintegración sin estigma. Los prestadores desean, incluso, que se los reconozca como personas propositivas y con experiencia.

Me da nostalgia, porque quisiera venir porque mis hijos ya están más grandes, sí, si me da tiempo, y más bien el otro día comente con Sonia, hace un mes y medio, y le dije para volver y me dijo que las puertas estaban abiertas para mí. (Mujer, prestadora)

Es un objetivo nacional de este Gobierno y tiene ciertos requisitos para conseguirlo: es necesario que los prestadores del servicio asuman su responsabilidad y reparen el daño generado para que se reintegren a la sociedad y la valoren, garantizando oportunidades y permitiéndoles disfrutar de unas condiciones de vida normal (Sen, 2004). En base a la información obtenida, la inclusión social es un proceso que permite y garantiza a todos los ciudadanos, las oportunidades, derechos y recursos necesarios para participar de manera equitativa en los ámbitos sociales, económicos y políticos; con el objetivo que cada ciudadano

logre alcanzar su bienestar subjetivo con la sociedad. Políticamente debemos plantearnos que la inclusión es más bien un proceso conceptual y metodológico que contribuye con una dimensión más amplia que es el bienestar subjetivo (PNUD, 2012).

Cabe señalar que hubieron dos términos: justicia retributiva y negación de la responsabilidad han sido definidas como negaciones de la justicia restaurativa y la responsabilidad, respectivamente. Fueron nombradas por el equipo técnico y los prestadores, mas no por los representantes de instituciones. No fueron utilizados para el modelo relacional pues su uso es de nivel simbólico para concretar mejor la descripción de conceptos fundamentales.

Esta investigación, permitió identificar elementos conceptuales de relación entre ambas disciplinas, a través de sus componentes de atención a los infractores estaría la relación entre reparación y participación con empoderamiento; en cuanto a la prevención se relaciona con la responsabilidad y el sentido de comunidad; y desde la promoción, encontramos la reintegración con el trabajo en redes.

Entonces, podemos inferir que los procesos comunitarios y restaurativos están vinculados con el reconocimiento del daño y la reintegración, pues *“un aporte del proceso comunitario es que uno de esos elementos es el tema de la relación sujeto-sujeto, creo que lo esencial, de no ver a la persona que ha cometido una infracción no como un delincuente sino como una persona sujeto de derechos, es el resultado de estos procesos”* (Mujer, Equipo técnico).

Comparación de resultados entre los actores

Esta comparación de los resultados entre actores, se basa en la matriz de análisis por actores (Anexo G). Una diferenciación que se encuentra en las entrevistas realizadas a los actores es la conceptualización de los diferentes elementos que componen los procesos comunitarios y restaurativos.

Entre los hallazgos, primero tenemos que los tres actores podemos pensar que los profesionales encargados de llevar a cabo las acciones del proyecto tienen un mayor conocimiento técnico de lo que esto implica a nivel teórico y de consecución de objetivos; pero son los prestadores quienes ponen en práctica el concepto al asumir una responsabilidad, reintegrarse a la comunidad y tener sentido de comunidad. El vínculo que fortalecen dentro de una comunidad, en este caso la que involucra el proyecto de justicia restaurativa (dentro del SPSC), es el más valorado. Se sienten acogidos y parte de una comunidad, lo cual es un móvil importante para salir adelante.

El servicio que una persona va a hacer a la comunidad como una reparación por el daño que ha ocasionado o por una falta que ha ocasionado a algo o alguien y a través de estas labores la persona se está valorando a sí mismo, es una manera de afianzar su autoestima y comprender que existen otras personas que adolecen de algún mal y esa persona está contribuyendo a su curación (Varón, prestador)

Los tres actores reconocen a la justicia restaurativa como un concepto pilar del SPSC. Para ellos implementar un SPSC *“es hacer justicia de forma diferente”* (Mujer, equipo técnico), *“es una forma de estar incluido en todo evento de la comunidad”* (Varón, representante de institución).

Existe mayor coincidencia entre los especialistas técnicos y prestadores en el uso de los elementos conceptuales, tanto de la psicología comunitaria como de la justicia restaurativa. Están más vinculados con los conceptos de “reintegración”, “responsabilidad” e “inclusión social”, mas no con el “sentido de comunidad”. Ello nos lleva a reflexionar acerca de las metas que se tienen desde el SPSC, las cuales están planteadas desde la reinserción del infractor a una comunidad que acoge y no estigmatiza. Esto lleva a transversalizar y repensar la responsabilidad desde la reparación, más que desde la culpa. Se reflexiona desde el equipo técnico cómo se vienen presentando los discursos y cómo trabajar la responsabilidad como sujeto que tiene derechos, pero también deberes. Este pensamiento es el que se trabaja con los prestadores, quienes, como se ha observado, definen su responsabilidad como parte de una respuesta de otro que tiene la conducta agresiva; se busca transitar desde la responsabilidad sobre un tercero al análisis de la responsabilidad con el hecho delictivo. Esto es un largo camino que se ha recorrido a través de los círculos y de las reuniones restaurativas, espacios que permitían el dialogo entre los principales actores estableciendo una sintonía en la conceptualización de los procesos.

Cabe resaltar este punto porque ambos actores señalan la importancia del contexto en el que se desenvuelven los prestadores. En su historia, las situaciones de marginación y exclusión han sido recurrentes; por ello, se señala la necesidad de generar un espacio saludable en donde pueda desplegarse las capacidades y potencialidades que se tienen como seres humanos para generarse oportunidades (Sen, 2009; Ruiz-Bravo, 2009).

El programa DATC, en un ciclo de proyecto comunitario se encontraba en la fase de familiarización entre los actores con el mismo sistema, el otro nivel problematización se había planteado desde el equipo técnico iniciar su proceso de autoevaluación y sistematización entre ellos luego se haría con los prestadores y representantes, lo que finalmente arribaría en una participación que incluya acceso a la toma de decisiones (Montero, 2006).

Segundo, el elemento conceptual más representativo del SPSC para los representantes de las instituciones, es el “sentido de comunidad”. Las instituciones son el primer espacio de acogida de los prestadores, y es el SPSC el único sistema que permite un acercamiento fuera del prejuicio del daño o la agresión, donde son reconocidos por ellos mismos y por el personal de las instituciones como ciudadanos que están aportando con su trabajo a la mejora de la comunidad: *me ha ayudado a conocer a otras personas, con otros problemas, saber comprenderlos* (Varón, prestador de servicio).

Tercero, los prestadores de servicios, reconocen como elementos fundamentales priorizados a la responsabilidad y reintegración:

*Definitivamente el proyecto se ha hecho pensando en el tema de responder a las tres “R”, responsabilidad, reparación y reintegración, entonces en ese sentido creo que sí cumple con la **responsabilidad**, en tanto está diseñado de tal manera que permita al prestador asumir la responsabilidad de su acto a través de la ejecución de la sentencia, pero en un ejercicio de control y apoyo* (Mujer, equipo técnico).

Se observa que las acciones que promueve el sistema están efectivamente dirigidas a reparar el daño, pero reparar directamente a la víctima todavía es un poco difícil, pues ellas aún tienen dificultades y pocas condiciones para participar. Pero se genera un proceso personal donde la responsabilidad y la reintegración son los ejes de su proceso.

Cuarto, es que hay término que solo es reconocido el equipo técnico más no los prestadores ni los representantes de las instituciones, es la reparación. Los prestadores van a ser aceptados nuevamente si reparan la falta cometida. Esto pudo darse, por la falta de equipo para gestionar oportunidades en otras instituciones y llevar a cabo actividades, para que puedan contribuir a que los prestadores no vean al SPSC como una forma de reparación solamente, sino como una forma más amable y justa de sanción.

Finalmente, el quinto resultado que llama la atención es el reconocimiento de la noción de la inclusión social por el equipo técnico, los prestadores y los representantes de las instituciones. Este concepto es reconocido como un “proceso” que responde a un modelo conceptual propuesto desde la política pública actual; pero se hace notorio que el equipo técnico y los representantes la definen como un proceso que permite y garantiza la generación de oportunidades desde los recursos de cada individuo que va ligado de manera estrecha con la valoración y el sentido de pertenencia a una comunidad (INEI, 2012; Sen, 2004). Al respeto hacia el otro diferente y a la visión de que todos forman parte de un grupo mayor, en el cual comparten no solo un espacio físico, sino también una historia, costumbres y valores; en donde

todos se ven como iguales y con acceso a las mismas oportunidades (Wiesenfeld & Sánchez, 2012).

Por ello, es necesario que desde la justicia restaurativa se generen reflexiones y un entrenamiento (Ames, 2011) de habilidades para crear un sentimiento de pertenencia e identidad en las poblaciones; en las cuales se perciban este tipo de intervenciones como una forma de reparación y de procesos de cambio sociales que conduzcan a la reinserción a través del desarrollo de capacidades para el ejercicio de libertades (Hopenhayn, 2007; Milcher & Ivanov, 2008; Cotler, 2011).

Conclusiones y recomendaciones

Esta tesis tiene como principales conclusiones que, el empleo de la metodología cualitativa y el paradigma constructivista, permitió que los significados que los actores protagónicos elaboraron, sobre los elementos conceptuales se construyeron de manera relacional y contextualizada. Los elementos conceptuales tienen significado desde las vivencias y no sólo desde el significado por sí solo, pues adquieren su valor en el contexto que se suscita en la prestación de servicios comunitarios.

Para este estudio, se planteó entender al SPSC desde el diálogo de los elementos conceptuales de los modelos teóricos de la psicología comunitaria y de la justicia restaurativa; uno de los principales hallazgos está en que los marcos conceptuales son entendidos como “procesos”, es decir, como una serie de pasos a seguir que tienen una lógica y una meta en común. Así, tenemos que se definen por los actores como “procesos comunitarios” y “procesos restaurativo”.

Los elementos conceptuales del proceso restaurativo tienen un orden jerárquico: responsabilidad, reintegración y reparación; y del proceso comunitario, sus elementos conceptuales tienen el siguiente orden jerárquico: sentido de comunidad, empoderamiento, redes y participación.

Se estableció un modelo relacional entre la psicología comunitaria y la justicia restaurativa, siendo la categoría central el SPSC, empleando el procedimiento inductivo el cual fue pertinente.

Existe una relación cruzada entre los dos modelos conceptuales. Primero tenemos que la “responsabilidad” en la justicia restaurativa se relaciona con el “sentido de comunidad” de la psicología comunitaria, ambos orientados a desarrollar al individuo. En segundo lugar, tenemos que la “reintegración” se relaciona con el “empoderamiento”, pues ambos representan una dimensión que relaciona al individuo con la comunidad; es decir, cuando el prestador asume su proceso de empoderamiento, definido como la capacidad para proponer y tomar decisiones, es cuando inicia su reintegración a la comunidad. Finalmente, los conceptos de “reparación” y “redes” y “participación”, ambos relacionados con el campo de acción dentro de la misma comunidad y dentro del esquema metodológico de la intervención, estarían vinculados a las metas del programa. Ambos permitirán que se realice una entrega física o emocional por parte de los prestadores para reparar el daño ocasionado como consecuencia del delito efectuado, fortalecer las redes del SPSC.

Los actores del SPSC: los ciudadanos prestadores, los representantes de las instituciones y el equipo técnico, se reconocen como sujetos con participación activa en este programa socioeducativo y manifiestan que la inclusión social del infractor es el objetivo central, porque hay una necesidad de volver a sentirse parte de una comunidad. Entonces cuando se formula un proyecto que tiene como eje la justicia restaurativa y la psicología comunitaria, estos contribuirán a que se genere inclusión social. Este es un concepto que es reconocido como política; y como “proceso”.

El SPSC ofrece la oportunidad de asumir la responsabilidad y reparar, en la medida de lo posible, el daño que se ha ocasionado directamente a la víctima, y de reinsertarse a la comunidad de forma eficiente. La reintegración para los prestadores es lo más visible y útil. El proceso restaurativo es reconocido como una tarea progresiva, porque cuando llega un prestador no asume su responsabilidad inmediatamente. Conforme van integrándose a las actividades, se van haciendo conscientes de las consecuencias de sus conductas.

El programa DATC permitió aplicar medidas socioeducativas basadas en modelos conceptuales integradores que son de la justicia restaurativa y de la psicología comunitaria a los ciudadanos prestadores, población adulta en situación de vulnerabilidad, pues tienen el estigma por haber delinquido y son separados de la sociedad por el sistema de justicia, pero también derivados a un “limbo” en el que la sociedad les brindará una oportunidad para reintegrarse asumiendo la responsabilidad de su falta. El diseño de estrategias creativas y propositivas para abordar estas necesidades específicas en contexto de violencia urbana permite un mayor compromiso por parte de los prestadores.

En el proyecto, se visibiliza también la relación de los elementos conceptuales en los prestadores al concluir su proceso en el SPSC: el empoderamiento como proceso movilizador del deseo personal de querer cambiar, su participación en el sistema pues es escuchado como ciudadano, el sentido de comunidad como movilizador del vínculo del sujeto con la comunidad y viceversa. En cuando a las redes, estas se presentan como un elemento de soporte motivacional para su bienestar y promoción del fortalecimiento del tejido social.

Sobre las limitaciones, primero la revisión de otras experiencias similares a nivel nacional. Si bien sabemos que estas experiencias existen, ha sido imposible contar con sus sistematizaciones, por lo cual creemos que es de suma importancia compartir esta vivencia con los interesados en esta temática.

Segundo, creo que se pudo enriquecer el análisis contando con mayor información de entrevistas realizadas a prestadores egresados y representantes de instituciones. El número fue

determinado por el momento del corte para realizar el estudio, y solo se contaba con una cantidad muy reducida de egresados y de representantes.

Una lección aprendida, comenzar las entrevistas con los ciudadanos prestadores no fue la más afortunada, es mejor comenzar con el equipo técnico, pues las entrevistas a este grupo permiten clarificar la relación e interrelación entre los conceptos. Esto hubiera contribuido a generar preguntas con mayor nivel de detalle a los representantes de instituciones y a los mismos prestadores.

Fue pertinente, como ex integrante del equipo técnico, hacer esta investigación pues acercarse a los prestadores para conocer sus opiniones de cómo mejorar las operaciones del SPSC es valiosa, en el sentido que capitaliza la experiencia para que pueda ser incorporado e incorporarse en propuestas públicas. Dado que es una población con la que difícilmente se puede hacer vínculo, es beneficioso generar investigaciones cualitativas desde este rol investigador participante del proceso de implementación del programa para que las lecciones aprendidas no se pierdan y puedan ser incorporadas en otros proyectos, programas y/o políticas.

Sobre las recomendaciones, a partir de esta experiencia, consideramos que los proyectos que tienen bases conceptuales en la psicología comunitaria y la justicia restaurativa, desde el diseño hasta la implementación, deben considerar la capitalización de experiencia en el ciclo pues este retroalimenta en su diseño y en las estrategias que emplea. Contribuye al empoderamiento de sus actores protagónicos, en el proceso de reflexión – acción la participación se hace mayor.

Hay que potenciar la red de aliados con los ciudadanos prestadores, pues actualmente es limitada. Se requiere incrementar la capacitación e incidencia para lograr que más instituciones estén dispuestas a brindar oportunidades, tanto para la acción de prestación como de reinserción laboral. Con ello, se disminuirían las estigmatizaciones y se elevaría la posibilidad de que los “otros” los vean como sujetos con recursos y potencialidades, y no solo como infractores. Es importante destacar el papel que cumplen las municipalidades y los gobiernos locales y regionales en el proceso de hacer justicia educando y promoviendo procesos restaurativos e integradores.

Mejorar la estructura de las entrevistas semi-estructuradas con guión temático diferenciado, para orientar mejor la entrevista, se pudo recoger mayor detalle de la relación de los elementos conceptuales, la recomendación es que sean estructuradas. Otro aspecto también a contemplar es incluir a la familia de los prestadores como informantes, porque son una fuente directa que permite apreciar los cambios de los ciudadanos prestadores respecto de la experiencia en el SPSC.

El hecho de tomar un tema de investigación de una experiencia de proyectos sociales aún a esfuerzos para la sustentación de este tipo de intervenciones y la mejora de las mismas. Este proyecto puede realizarse en instituciones que administran justicia o que están involucradas en la labor de prevención y promoción con infractores, es decir municipios, gobiernos regionales, colegios, universidades, Ministerio Público, Ministerio del Interior, asociaciones involucradas al servicio de las comunidades (laicas y no laicas). Estos proyectos deben realizarse con la finalidad de ofrecer mayores y mejores oportunidades de reincorporación a los infractores.

La inclusión social requiere ser más estudiada, reconociéndola no sólo como política, también como modelo conceptual y como “proceso” que contiene elementos conceptuales y metodológicos. Por ello se recomienda generar estudios que permitan reconocer los elementos teóricos y metodológicos que componen la inclusión que promueve el bienestar de los ciudadanos en la sociedad.

Finalmente en esta tesis tiene como fin contribuir a la psicología comunitaria y justicia restaurativa, por ello se hace indispensable la participación activa y la recepción de las sugerencias por los profesionales. Esto permitirá leer la experiencia desde otro vértice, lo cual ayuda a establecer nuevas estrategias para realizar una labor de incidencia insertando una política pública con sentido comunitario y restaurativo para facilitar la transformación del sistema legal del Perú, así como un cambio sustancial en la calidad de vida y con ello en la misma sociedad.

Referencias

- Aguirre A., Rios T., Huamán J., França C., Fernandes K., Mesquita-Ferrari R., et al. (2012). La práctica restaurativa atraumática. *Panam Salud Publica*, 31(2), 148-152.
- Ames, P. (2011). Cultura y desigualdad: discriminación, territorio y jerarquías en redefinición. En J. Cotler (ed). *Las desigualdades en el Perú: balances críticos* (pp. 225-271) Lima: IEP.
- Arrascue, M. (2014). Los procesos restaurativos: en la Experiencia del Proyecto Justicia juvenil restaurativa. *Justicia Juvenil Restaurativa*(10) pp.1-10.
- Ávila - Fuenmayor, F.(2007). El concepto de poder en Michel Foucault. Obtenido de <http://serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/avila53.pdf>
- Balcazar, F., Suárez-Balcazar, Y., Willis, C., & Alvarado, F. (2010). Cultural competence: A review of conceptual frameworks. En F.Balcazar, Y.Suarez-Balcazar, C. Keys & t. Taylor-Ritzler, *Race, Culture and Disability: Issues in Rehabilitation Research and Practice*, Jones and Bartlett. Boston: Massachusetts.
- Bravo, P., Patrón, P., & Quintanilla, P. (2009). *Desarrollo humano y libertades: una aproximación interdisciplinaria*. Fondo Editorial, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Benites, L. (2011). La convivencia escolar: Una estrategia de intervención en bullying. *FCCTP USMP*, pp. 143-165.
Obtenido de http://www.fcctp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/25_7.pdf.
- Bergmann, K., Perry, K., & Zhang, K. (2015). *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*. Lima: USAID
- Beristain, C. (2004). *Reconstruir el tejido social.Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria*. Barcelona : Icaria.
- Britto, D. (2010). *Justicia Restaurativa: Reflexiones sobre la experiencia en Colombia*. Loja: Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Ciudad Nuestra (2012) *Segunda encuesta nacional urbana de victimización 2012*. Lima: Ciudad Nuestra.
- Corveleyn, J. (2015) Prólogo. En Rivera & Velázquez (Eds). *Trabajo con personas afectadas por violencia política: salud mental comunitaria y consejería* pp. 5-7. Lima: Maestría de psicología Comunitaria PUCP, UARM, UKL.
- Costello, B., Wachtel, J. & Wachtel, T. (2011). *Restorative Circles in Schools: Building*

- Community and Enhancing Learning (Círculos restaurativos en los Centros Escolares: Fortaleciendo la Comunidad y Mejorando el Aprendizaje* pp. 10-19, 25-56. Bethlehem, PA: IIRP
- Creswell, J. (2009). *Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Londres: Sages.
- Cotler, J., & Cuenca, R. (Eds.). (2011). *Las desigualdades en el Perú: balances críticos*. Lima: IEP, Instituto de Estudios Peruanos.
- Cussianovich, A. (2009). Orden tutelar y jóvenes infractores. *Visión Mundial para una Nueva Alternativa. Justicia para crecer.* p.16. Lima-Perú. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/60382677/Justicia-Para-Crecer-15-9-10-15>
- Durston, J y Miranda, F. (2002). *Experiencias y metodología en investigación participativa*. Santiago de Chile: CEPAL.
- ENDES. (2012). *Segunda encuesta Nacional urbana de victimización 2012*. Obtenido de http://ciudadnuestra.org/facipub/upload/cont/3226/files/segunda_encuesta_nacional_29_10_12.pdf
- Flores, J. (2008). *Psicología, globalización y desarrollo en América latina*. Cuernavaca: Editorial Latinoamericana.
- Flores, J (2011). *Psicología y praxis comunitaria. Una visión latinoamericana*. Cuernavaca: Editorial Latinoamerica.
- Geenen, G., Corveleyn, J., & Koroleff, P. (2014). *Vínculos protectores: apego en padres e hijos en vulnerabilidad*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gergen, K., & Gergen, M. (2007). Social construction and research methodology. In *The SAGE handbook of social science methodology*. pp.461-478.
- Góis, C. (2008). *Saúde Comunitária: Pensar e fazer*. São Paulo: Editora HUCITEC.
- Gordillo, L. (2007). *La Justicia Restaurativa y la Mediación Penal*. Madrid: Iustel.
- GTSM. (2006). *Salud mental comunitaria en el Perú*. Lima: Amares.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hilda, Z. y Wiesenfeld, E. (2012). La psicología ambiental latinoamericana en la primera década del milenio. Un análisis crítico. *Athenea Digital: revista de pensamiento e investigación social*, 12(1). pp. 129-155.
- Hincapié, I.(2010). *Sujetos políticos y acción comunitaria*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana

- Hopenhayn, M. (2007). Inclusión y exclusión social en la juventud Latinoamericana. *Pensamiento iberoamericano*, 3(71).
- IASC. (2007). *Iasc Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Ginebra: IASC.
- Iguñiz, J. (2013). Inclusión, un concepto y un proyecto en proceso. *La república*, 34-35.
- INEI. (2014). *Perú: Perfil de la Pobreza por dominios geográficos, 2004-2013*. Lima: INEI
- INPE. (2014). *Informe estadístico diciembre 2014*. Lima: Insituto Nacional Penitenciario.
- Jariego, I. (2012). Sentido de comunidad y potenciación comunitaria. *Mirada: Investigación en Ciencias Sociales*, 2(3) pp.61-108
- Kelmelmayer de Carulucci, A. (2004). *Justicia restaurativa. Posible respuesta para el delito cometido por personas menores de edad*. Buenos Aires: Paidos.
- Latinobarómetro. (2014). www.latinobarometro.org. Obtenido de http://www.latinobarometro.org/documentos/LATBD_INFORME_LB_2015.pdf
- Lausanne, F. (2011). *Proyecto : Justicia Juvenil Restaurativa*. Lima: Terre des Hommes.
- Macher, S. (2014). *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*. Lima: IEP
- Marshall, C. & Rossman, G.B. (1995). *Designing Qualitative Research*, 2nd ed., Thousand Oaks, CA, Sage.
- Martinez, V. (2006). *El enfoque comunitario. Estudio de sus modelos de base*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Mejía, J. (2000). Técnicas cualitativas de investigación en las ciencias sociales. *Revista de Investigación Educativa*, Diciembre, 34-42.
- MIDIS. (2012). *Una política para el desarrollo y la inclusión social en el Perú*. Lima: MIDIS.
- Milcher, S. y Ivanov, A. (2008). *Inclusión Social y Desarrollo Humano*. Obtenido de *Revista Humanum*: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>
- Ministerio del Interior (2013). *Pacto Nacional por la Seguridad Ciudadana*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministro: <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2013/05/Plan.Nacional.Seguridad.Ciudadana.2013-2018.pdf>
- Misuto, G. (Dir.), (1994). *Psicología Comunitaria*. Valencia: Alori
- Montenegro, M. (2004). La investigación acción participativa. En G. Misuto, J. Herrero, L. Cantera & M. Montenegro (eds). *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona: EOC.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidos.

- Montero, M. (2006). *Hacer para transformar: método de la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Municipalidad de Lima Metropolitana. (2013). *Informe técnico sustentatorio del Proyecto "Devuélve a tu ciudad" de la Gerencia de Seguridad ciudadana*. Lima: MLM.
- Municipalidad Metropolitana de Lima. (2013). *Informe de proceso de implementación del SPSC de la Gerencia de Seguridad Ciudadana*. Lima: MML.
- Murguialday, C.; Pérez de Armiño, K. y Eizaguirre, M. (2010). Empoderamiento. En K. Armiño, *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*. Barcelona: Icaria y Hegoa.
- Musitu, G. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona: UOC.
- ONU. (2006). Manual sobre programas de justicia restaurativa. *serie de manuales sobre justicia pena*. Viena: Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito.
- ONU. (2007). *Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal*. Viena: ONU.
- OPS. (2009). *Salud mental y derechos humanos*. Buenos Aires: OPS.
- Piñuel, J. (2002) Epistemología, metodología y técnicas de análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística* 3(1) 1-42.
- PNUD (2012). *Informe sobre Desarrollo Humano 2012. Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo*. Santiago de Chile: PNUD
- Rivera, M. (2009). *Encontrando rutas de bienestar: malestares y búsqueda de ayuda en salud mental. La experiencia en tres servicios de salud de la Red Huamanga-Ayacucho*. Lima: UPCH.
- Rivera, M.; Velázquez, T. y Morote, R. (2014). Participación y fortalecimiento comunitario en un contexto post terremoto en Chíncha. Perú. *Psicoperspectivas*, 13(2), 144-155.
- Rivera, M. & Velázquez, T. (eds.) (2015). *Trabajo con personas afectadas por violencia política: salud mental comunitaria y consejería*. Lima: Maestría de psicología Comunitaria PUCP, UARM, UKL
- Romero, C. (2009). *¿Qué hacer con las pandillas?* Lima: Ciudad Nuestra.
- Ruiz-Bravo, P. (2009). *Agencia, Género y Desarrollo Humano*. En: *Desarrollo Humano y Libertades: Una aproximación interdisciplinaria*. Ruiz-Bravo, P.; Patron, P. y Quintanilla, P. (Comp.). Lima: Fondo editorial PUCP.
- Saforcada, E. y Castellá, J. (2008). *Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.

- Sánchez, M. y Revuelta, F. (Coords.). (2007). Metodología de Investigación Cualitativa en Internet. *Revista Electrónica de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(2).
- Sen, A. (2000). El desarrollo como libertad. *Gaceta Ecológica*, (55), 14-20.
- Sen, A. (2004). *Rationality and freedom*. Boston: Harvard University Press.
- Stiglitz, J. (2000). Participación y desarrollo: perspectivas desde el paradigma integral de desarrollo. *Instituciones y Desarrollo*, 7.
- Terre des Hommes - Lausanne. (2012). *Hacia un sistema de justicia Juvenil con un enfoque restaurativo*. Lima: Terre des Hommes.
- United Nations Office on Drugs and Crime. (UNDOC) (2006). *Handbook on Restorative Justice Programmes*. New York: United Nations
- UNDOC (2014). *Global studies on homicide*. New York: United Nations
- Vargas, S. (2000). *Política de desarrollo e inclusión social: balance y lecciones al primer año de creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Lima: MIDIS
- Vazquez C., Figueroa M., Pacheco W. & Perez, D. (eds). (2008). *Psicología comunitaria internacional: Agendas compartidas en la diversidad*. Puerto Rico: UPR.
- Velázquez, T. (2007). Reconociendo y reconstruyendo subjetividades. El encuentro con Manta. (pp. 121-181) En M. Barrig (Ed), *Fronteras interiores. Identidad, diferencia y protagonismos de las mujeres*. Lima: IEP.
- Wiesenfeld, E. (2000). Entre la prescripción y la acción: La brecha entre la teoría y la práctica en las investigaciones cualitativas [63 párrafos]. Forum Qualitative. SozialForsChung/ Forum: Qualitative Social Research [On - line Journal], 1(2). Disponible en Athenea Digital: revista de pensamiento e investigación social(9). Disponible en <http://qualitative-research.net/fqs/fqs-e/2-00inhalt-e.htm> [Fecha de Acceso: 2015, noviembre, 16].
- Wiesenfeld, E. (2006). El rescate de las comunidades en el marco de la Globalización. *Athenea Digital: revista de pensamiento e investigación social*(9).
- Wiesenfeld, E. (2011). Community Social Psychology in Latin America: Myths, Dilemmas and Challenges, En F. H. E. Almeida, G. Hinojosa, O. Soto, G. Inguanzo, M. E. Sánchez y C. Cuétara Priede (Eds.). *International community psychology: Community approaches to contemporary social problems*. Volume I. Puebla, Mexico: Universidad Iberoamericana Puebla

Wiesenfeld, E., & Sánchez, E. (2012). Participación, Pobreza y Políticas Públicas: 3P que Desafían la Psicología Ambiental Comunitaria (El caso de los Concejos Comunales de Venezuela). *Psychosocial Intervention*, 21(3), 225-243.

Zehr, H. (2007). *The little Book. Restorative Justice*. Pennsylvania.

ANEXOS

Anexo A

Guía de entrevista para prestadores

DATOS GENERALES	
Actor:	Prestador(a) de servicios comunitarios egresado(a) del sistema
Objetivo:	Conocer y reflexionar sobre el sistema de prestación de servicios comunitarios desde elementos comunitarios y restaurativos.
Tipo de información a recoger:	Percepción de los prestadores sobre participación, empoderamiento, redes, sentido de comunidad y transformación social. Percepción de los prestadores sobre reparación, responsabilidad y reintegración. Experiencias que favorecieron y las dificultades que tuvieron que enfrentar para el desarrollo de su prestación de servicios.

Variables	Guía de preguntas de la entrevista
Responsabilidad, Reparación	¿Se siente responsable del acto realizado?
	¿Identifica quiénes son las víctimas en el acto realizado?
	¿Consideras que tus jornadas lograron reparar el daño hecho a las víctimas y la comunidad? ¿Por qué?
Participación	¿Qué significa para ti el sistema de prestación de servicios comunitarios de la Municipalidad de Lima?
	¿Qué sientes cuando recuerdas lo vivido en las jornadas?
	¿Considera que la SPSC es una buena forma de cumplir una sentencia?
	¿Qué opina de la atención que recibió ahí? Tienes una persona que te atiende, las charlas, acompañamiento en las jornadas.
	¿Qué hiciste en tus jornadas de prestación? ¿Quién más participaba contigo? ¿Cuál fue tu rol?
	¿Cuál es tu opinión de las instituciones donde realizó la prestación? Asilo San Vicente, Pérez Carranza, etc.
Empoderamiento	Y para que el SPSC sea mejor ¿Cuáles serían tus sugerencias?
	¿Qué les recomendarías a tus ex compañeros? ¿Qué les recomendarías a los futuros prestadores?
	¿Qué sentido le encuentra a la experiencia del sistema de prestación de servicios?

	¿Cómo te ha ayudado en tu vida personal? ¿En tu relación con los demás? ¿En tu relación con la comunidad?
Sentido de Comunidad, Redes Sociales, Reintegración e Inclusión social	Durante el tiempo de la prestación ¿Se sintió aceptado por su barrio?
	¿De qué personas recibió apoyo para cumplir su sentencia en el SPSC?
	Al concluir tu prestación. ¿Has sentido un cambio en ti? ¿La gente te dice algo?
	¿Qué es lo que estás haciendo actualmente para salir adelante? Trabajas, estudias, etc.
	Para ti ¿Qué es inclusión social?
	¿Consideras que el SPSC favorece a la inclusión social?

Anexo B

Guía de entrevista para el equipo técnico

DATOS GENERALES	
Actor:	Representante del equipo de SPSC de la MML.
Objetivo:	Conocer y reflexionar sobre el sistema de prestación de servicios comunitarios desde elementos comunitarios y restaurativos.
Tipo de información a recoger:	Percepción de los miembros del equipo de SPSC de la MML sobre las categorías de participación, empoderamiento, redes, sentido de comunidad y transformación social. Percepción los miembros del equipo de SPSC de la MML sobre reparación, responsabilidad y reintegración. Experiencias que favorecieron y las dificultades que tuvieron que enfrentar para el desarrollo de su prestación de servicios.

Variables	Guía de preguntas de la entrevista
Participación	Para usted ¿Qué significa el sistema de prestación de servicios comunitarios de la Municipalidad de Lima?
	¿Qué piensas sobre el diseño del proyecto?
	¿Cuáles son los elementos comunitarios que reconoce en el proyecto?
	¿Cuáles son los elementos restaurativos que reconoce en el proyecto?
	¿Cómo te sientes trabajando con los prestadores(as)?
	¿Qué opinas del rol que desempeñas?
	¿Crees que este SPSC favorece la participación de los prestadores y de la comunidad?
	¿Crees que este SPSC favorece la participación de los profesionales?
Responsabilidad, Reparación	¿Considera que el SPSC contribuye con el sentido de responsabilidad de los infractores?
	¿Consideras que el SPSC facilita que los infractores ejecuten acciones que reparan el daño hecho a las víctimas y la comunidad? ¿Por qué?
	Desde tu rol ¿Cómo contribuyes a lograr los objetivos del SPSC?
	¿Cómo es tu relación con los prestadores? ¿Cuál es tu opinión de ellos?
Empoderamiento	¿Desde tu experiencia consideras que el SPSC contribuye al empoderamiento de los infractores?
	¿Qué es lo que estás haciendo actualmente para mejorar tu desempeño como profesional en el SPSC? Trabajas, estudias, etc.
Redes sociales, reintegración,	¿Cuál es su opinión de las instituciones donde se realiza la prestación? Asilo San Vicente, Pérez Carranza, etc. ¿Favorecen al SPSC?

sentido de comunidad e inclusión social.	¿Considera que los prestadores se sienten parte de la comunidad?
	Para usted ¿Qué es inclusión social?
	¿Consideras que el SPSC favorece a la inclusión social?
Transformación	Y para que el SPSC sea mejor ¿Cuáles serían tus sugerencias?
	¿Cómo crees que aporta al cambio social este SPSC?

Anexo C

Guía de entrevista para responsables de instituciones beneficiarias

DATOS GENERALES	
Actor:	Representante de Instituciones beneficiarias del SPSC de la MML.
Objetivo:	Conocer y reflexionar sobre el sistema de prestación de servicios comunitarios desde elementos comunitarios y restaurativos.
Tipo de información a recoger:	Percepción de representantes de instituciones beneficiarias del SPSC de la MML sobre las categorías de participación, empoderamiento, redes, sentido de comunidad y transformación social. Percepción de representantes de instituciones beneficiarias del SPSC de la MML sobre reparación, responsabilidad y reintegración. Experiencias que favorecieron y dificultades que tuvieron que enfrentar para la implementación del SPSC en su institución.

Variables	Guía de preguntas de la entrevista
Participación	Para usted ¿Qué es el sistema de prestación de servicios comunitarios de la Municipalidad de Lima?
	¿Cuáles son los elementos comunitarios que reconoce en el proyecto?
	¿Cuáles son los elementos restaurativos que reconoce en el proyecto?
	¿Crees que este SPSC favorece la participación de los prestadores y de la comunidad?
	¿Crees que este SPSC favorece la participación de los profesionales que trabajan en su institución?
	¿Cómo te sientes trabajando con los prestadores(as)?
	¿Qué opinas del rol que desempeñas?
Responsabilidad, Reparación	¿Considera que el SPSC contribuye con el sentido de responsabilidad de los infractores?
	¿Consideras que las acciones que hacen los prestadores reparan el daño hecho a las víctimas y a la comunidad? ¿Por qué?
	¿Cómo es tu relación con los prestadores? ¿Cuál es tu opinión de ellos?
Empoderamiento	¿Desde tu experiencia consideras que el SPSC contribuye al empoderamiento personal de los infractores?

Redes sociales, reintegración, sentido de comunidad e inclusión social.	¿Cómo tu institución favorece al SPSC?
	Considera que hay otra institución donde se pueda implementar
	¿Considera que los prestadores se sienten parte de la comunidad?
	Para usted ¿Qué es inclusión social?
Transformación	¿Consideras que el SPSC favorece a la inclusión social?
	Y para que el SPSC sea mejor ¿Cuáles serían tus sugerencias? ¿cómo aporta al cambio social?
	¿Cómo crees que aporta al cambio social el SPSC?

Anexo D

*Formato del consentimiento informado***CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado:

Mi nombre es Estefany Benavente Torre y estoy realizando una investigación llamada “Aportes del Sistema de Prestación de Servicios de Comunitarios a la Inclusión Social” como parte de mi formación en la Maestría de Psicología Comunitaria en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo del estudio es conocer el aporte del sistema de prestación de servicios comunitarios que implementa la Municipalidad de Lima en la inclusión social de los ciudadanos prestadores egresados. Este estudio contribuirá a mejorar el servicio que viene implementando la Municipalidad y aportará elementos para otros sistemas de prestación de servicios comunitarios.

En caso de que usted acepte, se le realizará una entrevista individual que toma aproximadamente una hora, y será grabada en audio. La información que me brinde será usada únicamente para la investigación y se guardará la confidencialidad de toda la información del estudio. Su nombre o datos personales no serán identificados en ningún informe ni otro documento.

Usted tiene derecho a decidir participar o no en la entrevista, así como a solicitar que se termine en el momento que usted lo considere conveniente.

Yo, _____ después de haber leído las condiciones del estudio “Aportes del Sistema de Prestación de Servicios de Comunitarios a la inclusión social”, acepto en forma voluntaria participar en el estudio. Por su parte, la alumna se compromete a mantener la confidencialidad de la información recogida.

Fecha: _____

Firma del participante

DNI _____

Estefany Benavente Torre

Alumna

Anexo E

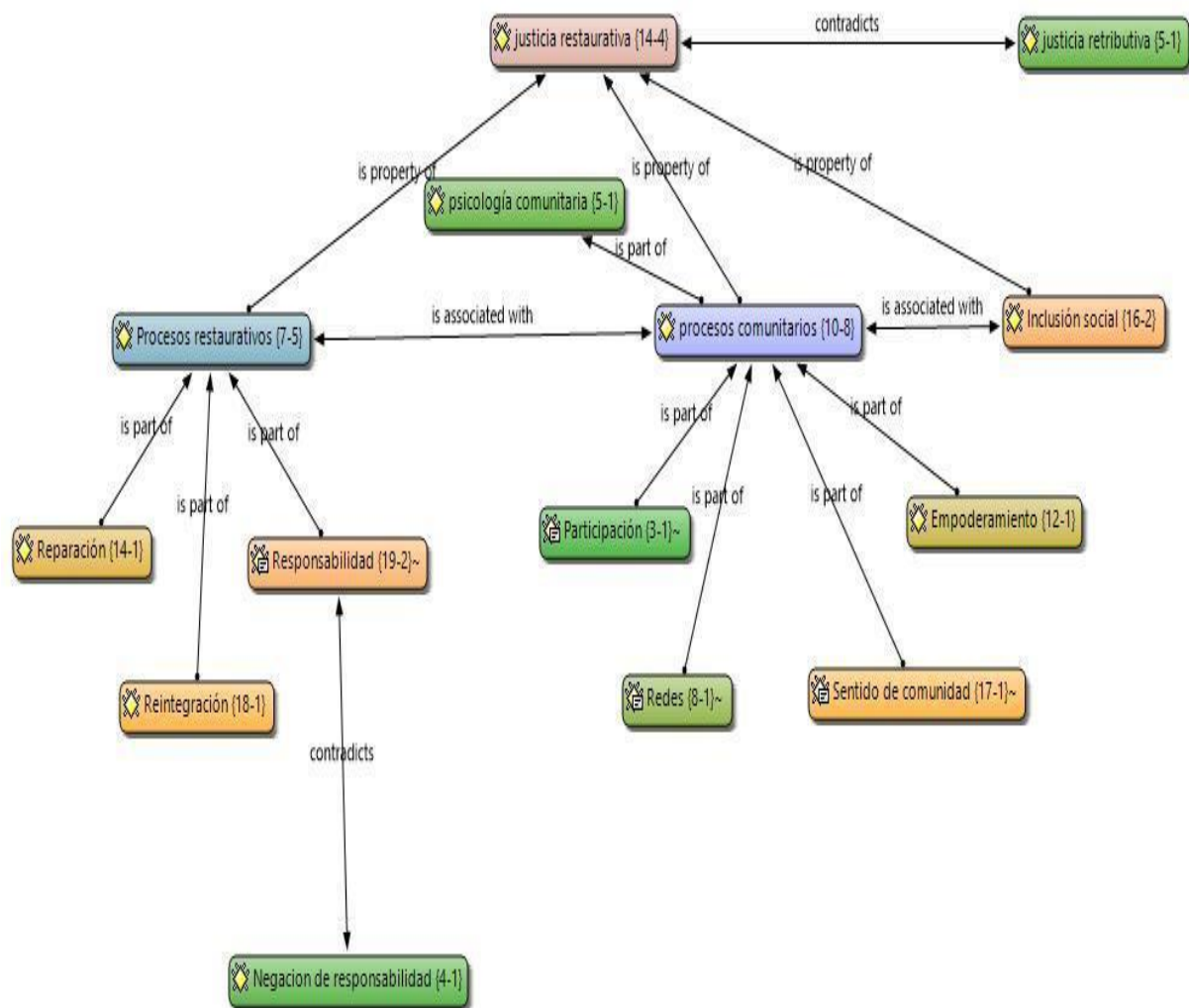
Gráfico 1:

Examinador de palabras

	Empoderamie	Inclusión social	justicia restaurativa	justicia retributiva	Negación de responsabilidad	Participación	procesos comunitarios	Procesos restaurativos	psicología comunitaria	Redes	Reintegración	Reparación	Responsabilidad	Sentido de comunidad
Empoderamiento		n/a	2 - 0,08	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	1 - 0,06	1 - 0,05	n/a	n/a	1 - 0,03	1 - 0,04
Inclusión social	n/a		1 - 0,03	1 - 0,05	n/a	1 - 0,06	4 - 0,18	1 - 0,05	1 - 0,05	n/a	5 - 0,17	2 - 0,07	1 - 0,03	6 - 0,22
justicia restaurativa	2 - 0,08	1 - 0,03		2 - 0,12	n/a	n/a	2 - 0,09	1 - 0,05	2 - 0,12	n/a	4 - 0,14	5 - 0,22	n/a	1 - 0,03
justicia retributiva	n/a	1 - 0,05	2 - 0,12		n/a	n/a	1 - 0,07	1 - 0,09	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Negación de responsabilidad	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	2 - 0,10	n/a
Participación	n/a	1 - 0,06	n/a	n/a	n/a		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
procesos comunitarios	n/a	4 - 0,18	2 - 0,09	1 - 0,07	n/a	n/a		3 - 0,21	2 - 0,15	n/a	1 - 0,04	n/a	n/a	2 - 0,08
Procesos restaurativos	n/a	1 - 0,05	1 - 0,05	1 - 0,09	n/a	n/a	3 - 0,21		n/a	1 - 0,07	n/a	3 - 0,17	1 - 0,04	1 - 0,04
psicología comunitaria	1 - 0,06	1 - 0,05	2 - 0,12	n/a	n/a	n/a	2 - 0,15	n/a		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Redes	1 - 0,05	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	1 - 0,07	n/a		n/a	n/a	1 - 0,04	2 - 0,09
Reintegración	n/a	5 - 0,17	4 - 0,14	n/a	n/a	n/a	1 - 0,04	n/a	n/a	n/a		4 - 0,14	3 - 0,09	3 - 0,09
Reparación	n/a	2 - 0,07	5 - 0,22	n/a	n/a	n/a	n/a	3 - 0,17	n/a	n/a	4 - 0,14		3 - 0,10	1 - 0,03
Responsabilidad	1 - 0,03	1 - 0,03	n/a	n/a	2 - 0,10	n/a	n/a	1 - 0,04	n/a	1 - 0,04	3 - 0,09	3 - 0,10		n/a
Sentido de comunidad	1 - 0,04	6 - 0,22	1 - 0,03	n/a	n/a	n/a	2 - 0,08	1 - 0,04	n/a	2 - 0,09	3 - 0,09	1 - 0,03	n/a	

Anexo F:

Relación de conceptos con gráfico de red



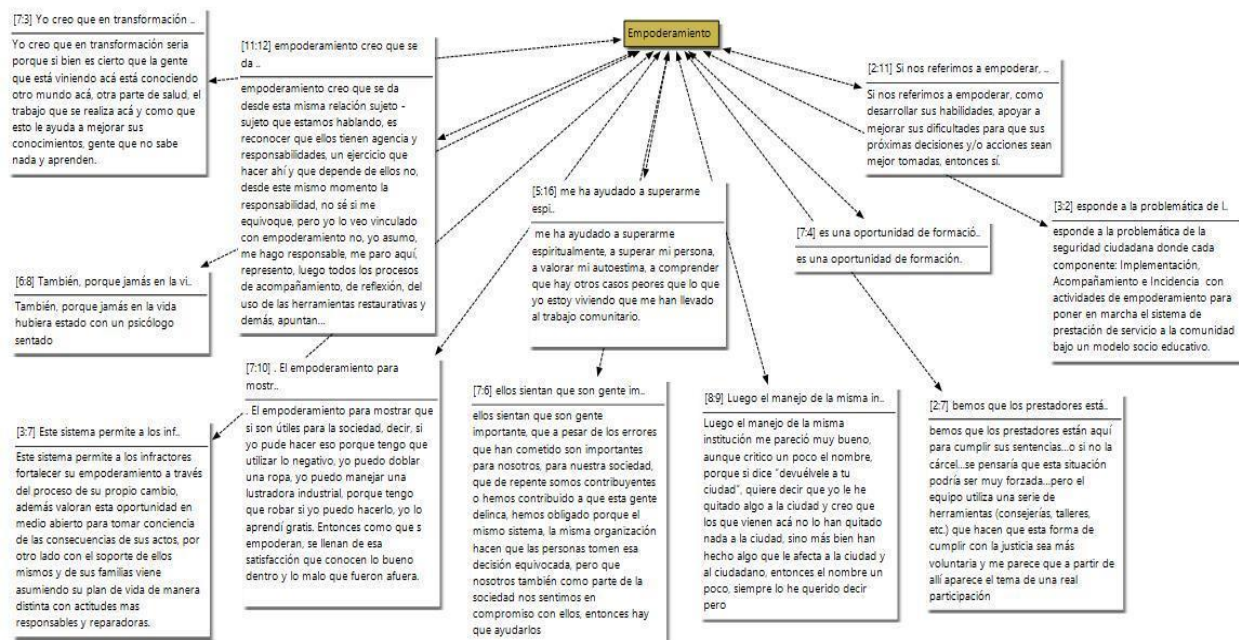
Anexo G:

Matriz de análisis por actores

	Téc 1	Téc 2	Téc 3	Tot 1	Inst 1	Inst 2	Tot 1	Prest 1	Prest 2	Prest 3	Tot	Total
Negación de responsabilidad	0	0	2	2	0	0	0	1	1	0	2	4
Justicia retributiva	2	0	1	3	0	0	0	1	1	0	2	5
Psicología comunitaria	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Procesos restaurativos	1	3	3	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Redes	4	2	1	7	0	1	1	0	0	0	0	8
Procesos comunitarios	2	1	3	6	0	1	1	0	1	2	3	10
Empoderamiento y participación	2	2	1	5	0	4	4	1	1	1	3	15
Justicia restaurativa	4	1	5	10	2	0	2	0	1	1	2	14
Reparación	1	3	3	7	2	1	3	0	1	3	4	14
Inclusión social	3	2	1	6	1	3	4	1	3	2	6	16
Sentido de comunidad	2	1	1	4	3	3	6	1	1	5	7	17
Reintegración	2	1	4	7	4	0	4	1	4	2	7	18
Responsabilidad	2	2	3	7	3	0	3	2	2	5	9	19
TOTALES:	25	21	32	78	15	14	29	8	16	21	45	152

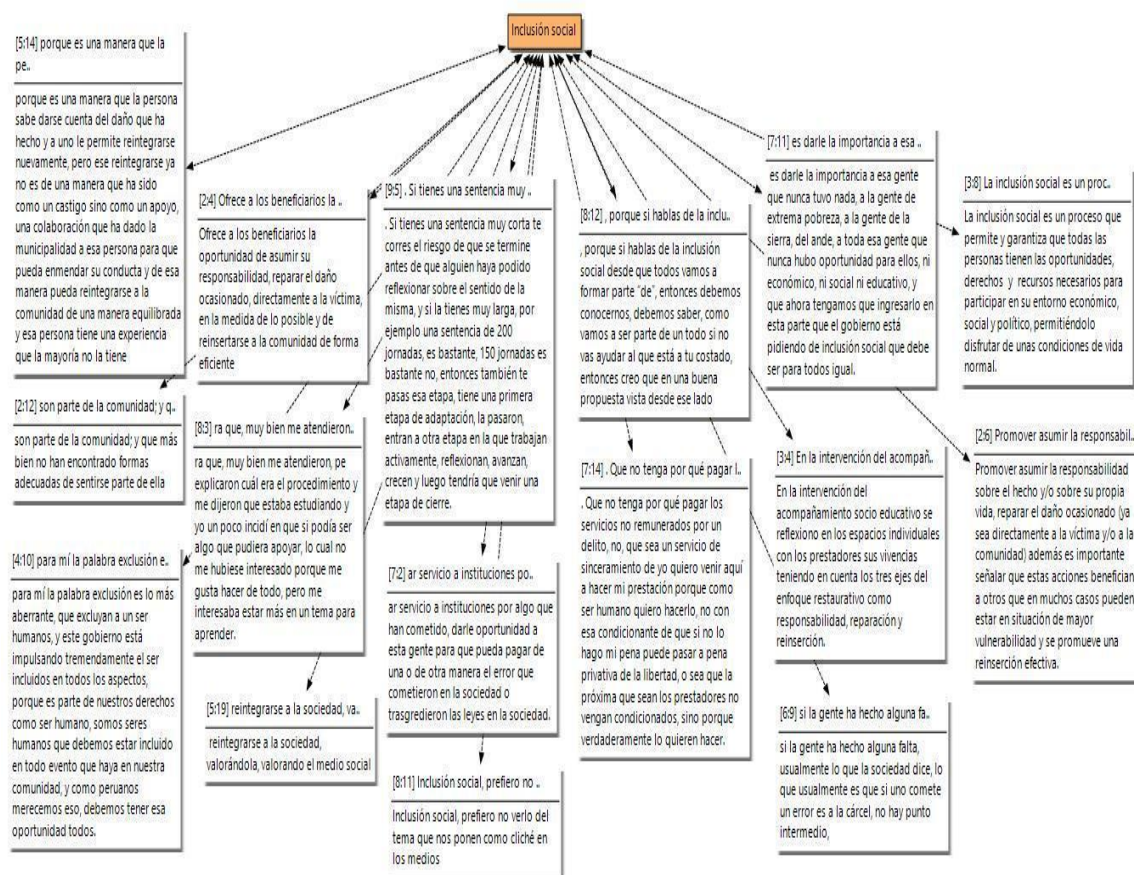
Anexo H:

Citas textuales de empoderamiento



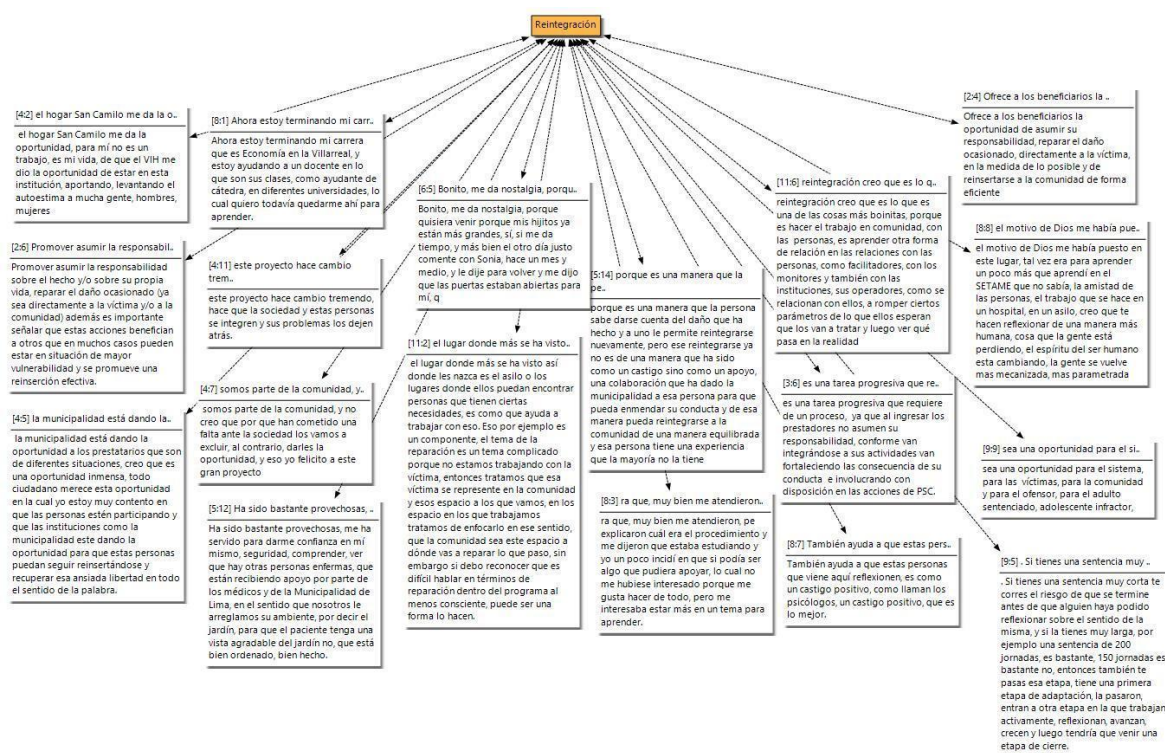
Anexo I:

Citas textuales de Inclusión social

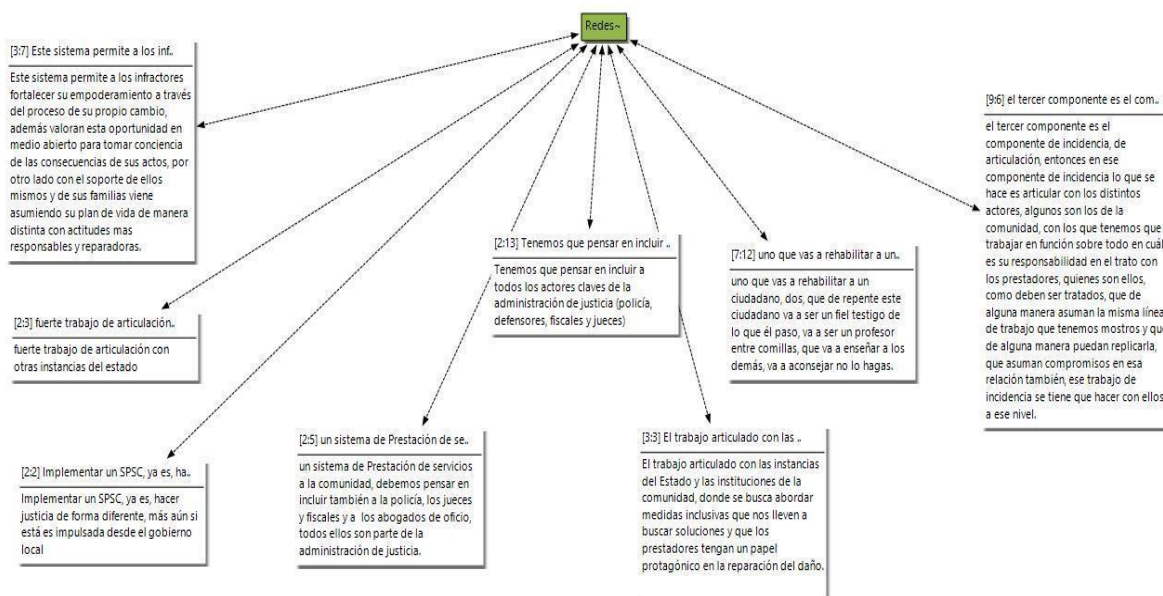


Anexo J:

Citas textuales de reintegración



Anexo K:

Citas textuales de redes

Anexo L.

Citas textuales de negación de responsabilidad