

Universidad de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Sociología

Informe de proyecto final de graduación

Cuando la justicia busca más que castigar: efectos y productos de la implementación de Justicia Penal Restaurativa por el Poder Judicial en el Primer y Tercer Circuito Judicial, sede Pavas en el período 2015-2019

Sustentante: Rolando Fallas Jiménez

B42475

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

San José, Costa Rica

2022

Este proyecto final de graduación se desarrolló en el marco de trabajos finales de graduación de la escuela de sociología de la Universidad de Costa Rica para optar por el título de Licenciado en sociología. La defensa fue llevada a cabo en 19 de Octubre del año 2022 en la facultad de ciencias sociales. Se obtuvo la aprobación con distinción.


### **Tribunal examinador**



**Dr. Sebastián Saborío Rodríguez**  
**Presidente del Tribunal Examinador**



**Lic. José Pablo Vargas Cubillo**  
**Docente invitado**



**M.Ev. Jenyel Contreras Guzmán**  
**Directa del proyecto**



**Licda. Graciela Mora Padilla**  
**Lectora**



**M.Sc. Gerardo Rubén Alfaro Vargas**  
**Lector**



**Rolando Fallas Jiménez**  
**Sustentante**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a esta etapa en mi proceso educativo y por no dejar que me rindiera en los momentos en los que claudicaba.

A mi familia, por el constante apoyo en todo momento, desde el inicio de mi carrera en la universidad hasta este momento.

A mí, por insistir y seguir cada vez, aún en los momentos difíciles y por confiar en mis propias capacidades y habilidades para llevar a cabo esta tarea.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios porque me ha acompañado hasta esta etapa, dándome las habilidades y destrezas necesarias para llevar esto adelante.

Doy gracias a mi familia porque siempre han estado para mí y me han enseñado el valor de la unidad y el apoyo para salir adelante.

Agradezco a todas las personas docentes que colaboraron con mi proceso educativo con compromiso y dedicación, defendiendo los valores y principios de nuestra universidad y mostrándome el valor del acceso a una educación superior de calidad.

## Índice de Contenidos

1. Introducción	1
2. Justificación	3
3. Antecedentes del objeto de investigación evaluativa	5
3.1 Antecedentes Internacionales	5
3.2 Antecedentes contextuales institucionales	8
4. Análisis de evaluabilidad de JR	11
5. Referentes teóricos	15
6. Marco de investigación evaluativa	24
6.1 Teoría del cambio	25
6.2 Mapeo de actores de JR	29
6.3 Problema	31
6.4 Objeto de investigación evaluativa	31
6.5 Objetivos	31
6.6 Interrogantes	33
6.7 Criterios de evaluación	34
6.8 Tipo de investigación evaluativa	34
6.9 Enfoque evaluativo	35
6.10 Operacionalización del objeto de estudio	37
7. Estrategia metodológica	39
7.1 Sustento conceptual operativo	40
7.2 Técnicas	42
7.3 Fuentes de información	45
7.4 Población objeto de estudio	46
7.5 Aportes teóricos y metodológicos del proyecto	46
7.6 Población beneficiaria	47
7.7 Devolución de resultados	47
8. Consideraciones éticas	47
9. Resultados	49
9.1 La pertinencia en la aplicación de JR en el Poder Judicial de Costa Rica	51
9.2 Empoderamiento de la persona ofendida y la restitución del daño	57
9.3 Restitución del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social en personas ofensoras	61

9.4 Sostenibilidad de la reinserción social	67
10. Conclusiones	71
11. Lecciones aprendidas	73
12. Recomendaciones	74
13. Bibliografía	77
14. Anexos	81

## Índice de tablas

Tabla 1. Propiedades de esta investigación evaluativa .....	25
Tabla 2. Teoría del cambio del Programa de Justicia Restaurativa.....	27
Tabla 3. Operacionalización del objeto de estudio. ....	38
Tabla 4. Fases del proceso de investigación evaluativa .....	40
Tabla 5. Sistematización y análisis de la información. ....	45
Tabla 6. Casos ingresados en la sede de Justicia Restaurativa de Pavas entre el período 2015-2018.....	69

## Índice de figuras

Figura 1. Mapeo de actores del programa de Justicia Restaurativa.....	30
---	----

## **Lista de abreviaturas**

CEC: Comité Ético Científico

CTFG: Comisión de Trabajos Finales de Graduación

DNJR: Dirección Nacional de Justicia Restaurativa

IE: Investigación Evaluativa

JR: Justicia Restaurativa

ONG :Organización no gubernamental

TFG: Trabajo Final de Graduación

MIDEPLAN: Ministerio Nacional de Planificación y Política Económica

PJR: Programa de Justicia Restaurativa

PJ: Poder Judicial

RR: Reuniones Restaurativas

UCR: Universidad de Costa Rica



**Glosario:**

Equipo interdisciplinario: Grupo de personas encargadas de implementar el proceso restaurativo compuesto por profesionales en derecho, trabajo social y psicología.

Plan Reparador: Medida determinada y acordada en la reunión restaurativa para que la persona corrija la falta cometida.

Persona ofendida: Es la persona hacia la cual se comete la falta.

Persona ofensora: Es la persona que comete una falta contra otra persona o con la comunidad.

Red de Apoyo: Compuesta por las instituciones donde las personas realizan su plan reparador.

Reunión Restaurativa: Reunión llevada a cabo para dar solución a la falta cometida, cuenta con la participación de las partes involucradas, la judicatura, la defensa pública, una persona profesional en psicología y otra en trabajo social.

## Resumen

Este trabajo se planteó como proyecto final de graduación enfocado en el tema de Justicia Penal Restaurativa en el Primer y Tercer Circuito judicial, sede de Pavas entre el período 2015-2019. Se desarrolló bajo la lógica de una investigación evaluativa como una forma de realizar investigación sociológica aplicada. El objetivo fundamental fue la aplicación de una investigación evaluativa con el fin de conocer los productos y efectos de la implementación de JR en dicha sede. Se utilizó una metodología cualitativa en la que se aplicaron técnicas como la revisión documental y entrevistas semiestructuradas. Los resultados revelan la congruencia entre los propósitos institucionales y los de la intervención, además de logros importantes en la resolución de los conflictos por la vía restaurativa. Se recomienda aplicar una forma de autoevaluación de la intervención involucrando más a las personas usuarias y representantes de la red de apoyo. Además, se plantea un mejoramiento de los instrumentos actuales de recolección y sistematización de información, así como también una promoción mayor de la JR y la medición de indicadores como la reincidencia.

**Palabras clave:** Administración de la Justicia, Justicia Restaurativa, Sociología, Investigación Evaluativa.

**Ficha Bibliográfica:** Fallas Jiménez, Rolando. 2022. Cuando la justicia busca más que castigar: “efectos y productos de la implementación de Justicia Penal Restaurativa por el Poder Judicial en el Primer y Tercer Circuito Judicial, sede Pavas en el período 2015-2019.” Universidad de Costa Rica.

**Directora:** M.Ev. Jenyel Contreras Guzmán.

# 1. Introducción

Este proyecto se desarrolló dentro del contexto de trabajos finales de graduación para optar por el título de licenciatura en sociología de la Universidad de Costa Rica. El propósito fundamental que se siguió en este trabajo fue poder generar una investigación evaluativa donde se destacaron los productos y efectos generados por el Programa de Justicia Penal Restaurativa, en el Primer y Tercer Circuito Judicial<sup>1</sup>, sede de Pavas en el período 2015 - 2019 surgiendo en 2012 como un plan piloto promovido por la magistratura de Casación Penal del Poder Judicial en ese momento<sup>2</sup>. Se realizó un trabajo mediante el cual se evaluó esta intervención, su contraste entre lo propuesto y lo que se ha implementado, también se indican algunas recomendaciones para el eventual mejoramiento de la intervención.

Para llevar a cabo este proceso fue necesario trabajar en coordinación con representantes de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa<sup>3</sup>. Este trabajo se dio en las condiciones de confinamiento y trabajo remoto que implicaba el contexto en ese momento. El programa se implementó como un plan piloto desde el año 2012. Sin embargo, a pesar de que se tenía informes respectivos del proceso que se ha llevado a cabo año tras año, no había una evaluación, estudio o evidencia que permitiera al programa ver si realmente estaba siendo consecuente con los objetivos planteados al inicio. Al encontrar esa necesidad institucional y en el marco del Trabajo Final de Graduación, se logró concretar este proyecto.

Se buscó que los hallazgos generados en este trabajo tuvieran un impacto primeramente en la implementación del programa, lo cual permitirá el fortalecimiento del

---

<sup>1</sup> Es importante indicar que se le llama Primer y Tercer Circuito Judicial de Pavas, sin embargo la forma correcta de llamarle es Primer Circuito Judicial de Pavas, anteriormente este circuito recibía también casos del Tercer Circuito Judicial, de ahí es que se ha nombrado de esa manera.

<sup>2</sup> Entrevista realizada, defensa pública de Justicia Restaurativa de Heredia. 2020.

<sup>3</sup> Se han realizado una serie de reuniones con representantes de Justicia Restaurativa para validar y conocer las necesidades existentes y así plantear esta propuesta. Ver en anexos cuadro 1. Bitácora de actividades realizadas en función del diseño del Trabajo Final de graduación.

mismo, con ello el Poder Judicial podrá ofrecer una mejor calidad en la administración de la justicia a la población meta, beneficiaria indirecta de este programa.

Este proyecto de graduación se ubicó en la lógica de la investigación evaluativa. Entendida como el proceso que implica mediante la implementación de diferentes técnicas, la búsqueda de información para determinar si una intervención está generando resultados y de qué tipo<sup>4</sup>. Esta investigación se dio bajo el enfoque de gestión por resultados y evaluación respondente con una metodología cualitativa. Los conceptos que se implementaron tomaron el tema del delito, teniendo en cuenta la idea de control social y socialización, además se tomaron en cuenta conceptos con relación a la evaluación y los enfoques a utilizar, por esto es por lo que decimos que este proyecto implicó la implementación de dos diferentes marcos teóricos en un esfuerzo por aplicar las disciplinas de la sociología y la evaluación. Algunas de las técnicas que se utilizaron para la recolección de información fueron las entrevistas semiestructuradas y la observación no participante. Se entrevistó a personas usuarias de JR, personas implementadoras, así como también a representantes de instituciones de la Red de Apoyo, con el propósito de mostrar los resultados que tuvo la gestión entre el período 2015-2019. Para llevar a cabo esta investigación se aplicaron los criterios de pertinencia, eficacia y sostenibilidad.

El documento está dividido en diferentes secciones respectivamente. Las primeras dos secciones corresponden a la introducción y la justificación, continuando por los antecedentes, y análisis de evaluabilidad, siguiendo por los referentes teóricos, el marco de investigación evaluativa, la estrategia metodológica y las consideraciones éticas. Posteriormente se encuentra el capítulo de resultados subdividido en cada uno de los objetivos dando respuesta a las interrogantes de investigación. Por último se encuentran las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas, finalizando con la bibliografía y los anexos.

---

<sup>4</sup> Ruthman, Leonard, *Evaluation Research Methods: a Basic Guide*.(Estados Unidos:Editorial Sage,1981.)

## 2. Justificación

El proceso de investigación evaluativa que se propuso a la Comisión de Trabajos Finales de Graduación, se dio sobre la lógica de intervención del Programa de Justicia Restaurativa, desarrollado en el Poder Judicial desde el año 2012. Inició como un Plan Piloto (y luego se convirtió en programa) en el Primer y Tercer Circuito Judicial en el cantón de Pavas, de ahí se establece la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa con la promulgación de ley 9582 *Ley de Justicia Restaurativa*<sup>5</sup> en el año 2018.

Según la revisión bibliográfica realizada, al momento no existía un proceso en la línea de investigación evaluativa que reflejara los resultados alcanzados de la implementación de Justicia Penal Restaurativa en Costa Rica. Este proceso permitió reconstruir la perspectiva del programa, entender sus propósitos y contrastar lo obtenido con lo visualizado en un inicio, al hacer esto se logra responder a la interrogante de si la intervención ha tenido resultados y de qué tipo, lo que a su vez contrasta con la necesidad institucional expresada, de ese modo es que esta investigación evaluativa se volvió posible.

Costa Rica se encuentra con serios problemas de hacinamiento en las cárceles. Según datos del Ministerio de Justicia y Paz, se estima que el hacinamiento en 2019 alcanzó un 39.6%<sup>6</sup> en los centros penitenciarios; pese a los esfuerzos que se realizan para ahorrar *algunos centímetros* existen cárceles que tienen hasta un 85% de sobrepoblación, tal es el caso de la cárcel de Chacarita en Puntarenas que alberga 975 privados de libertad cuando en realidad tiene capacidad para 526<sup>7</sup>. Esto implica cuestionamientos sobre la efectividad del tipo de solución que se está dando al delito y el planteamiento de nuevas alternativas de resolver algunos casos que no impliquen necesariamente el

---

<sup>5</sup> Ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.(Costa Rica, 2018).

<sup>6</sup> Ministerio de Justicia y Paz, República de Costa Rica. *Justicia y paz reduce en 9% hacinamiento penitenciario al construir 2000 nuevos espacios*. Costa Rica. 2020. Revisado 16 de Octubre 2020. <https://www.mjp.go.cr/Comunicacion/Nota?nom=Justicia-y-Paz-reduce-en-9-hacinamiento-penitenciario-al-construir-2000-nuevos-espacios>

<sup>7</sup> Fernando Cascante. *Gobierno exprime cada centímetro de cárceles para aliviar hacinamiento*, *Semanario Universidad* (San José C.R.). 19 de marzo de 2019.

encarcelamiento. Al momento Justicia Restaurativa es una respuesta alterna a la administración de la justicia en Costa Rica.

En este sentido el Programa de Justicia Restaurativa colabora con procesos y mecanismos que permiten una mayor participación de las personas implicadas en una falta, lo cual podría colaborar a un abordaje más integral del delito y a la mejor reinserción social de la persona ofensora después de haber cometido la falta<sup>8</sup>. El trabajo que se desarrolló ofrece una mirada externa y crítica, mediante la investigación evaluativa a este proceso, de modo que se logró un producto útil para la institución en el que se muestran resultados generados en el período de estudio.

Uno de los requerimientos que poseen los trabajos de finales graduación según la guía de diseño<sup>9</sup> es que la propuesta a realizar debe estar dentro de una necesidad claramente expresa y que lo que se realice sea un aporte para la institución con la que se trabaja. El programa no cuenta con los fondos necesarios para poder realizar un trabajo evaluativo. El proceso desarrollado ofrece un producto que se encuentra en la línea de colaborar a esa necesidad institucional.

Esta investigación evaluativa ayudó a generar retroalimentación a la intervención y también colaboró con el ejercicio de una adecuada rendición de cuentas que concuerda con el principio de la buena gobernanza al ser algo que funciona con fondos públicos. Estos procesos son de mucha utilidad al solicitar cooperación internacional porque permiten tener claros los alcances que ha tenido la gestión, por tanto, lo generado se convierte en un respaldo importante. La institución por medio de este proyecto cuenta con un documento útil que le permite conocer los principales resultados y oportunidades de mejora.

---

<sup>8</sup> Virginia Domingo. Justicia Restaurativa como ciencia penal o social encaminada a mejorar la justicia.

<sup>9</sup> Guía para la Elaboración de trabajos Finales de Graduación.(Costa Rica: Comisión de trabajos Finales de graduación Facultad De Ciencias Sociales Escuela de Sociología Universidad de Costa Rica, 2020).

La realización de este proyecto significó el primer proceso evaluativo realizado en materia Penal Restaurativa. De modo que es el primer ejercicio planteado con este enfoque que permitirá a la DNJR conocer los resultados que ha proporcionado la intervención y las oportunidades de mejora para el programa, lo cual no se ha desarrollado hasta momento, convirtiéndolo en el primer antecedente evaluativo desde la sociología en este tema.

### 3. Antecedentes del objeto de investigación evaluativa

Acá se presentaron los resultados de la revisión bibliográfica llevada a cabo. Estos relatan lo que se ha trabajado referente al tema. Es importante señalar la falta de estudios en sociología que trabajan este campo, incluso desde una perspectiva teórica o crítica; en la parte de evaluación, el programa no cuenta con procesos de diagnóstico o evaluación previamente desarrollados, de ahí la necesidad por llevar este trabajo a cabo. Los antecedentes se encuentran agrupados en internacionales y contextuales-institucionales a modo de tener una idea base de lo que ha sido de estos procesos en otros países y luego nos enfocamos en el caso nacional.

#### 3.1 Antecedentes Internacionales

En el año 2006, la Organización de las Naciones Unidas publicó un manual sobre Programas de Justicia Restaurativa en el que parte de la definición del concepto y presenta metodologías, principios, dinámica de operación, monitorización y evaluación. Este manual habla sobre la manera en que se llevan a cabo los procesos, es de utilidad porque muestra puntos centrales a nivel internacional que guían los procesos de justicia restaurativa así como procesos de evaluación de estos programas que luego se pueden

compaginar con los lineamientos de los países para evaluar proyectos de impacto público<sup>10</sup>.

Por otro lado, Paul McCold (2016) en su artículo sobre *La historia reciente de la Justicia Restaurativa* hace un detallado análisis histórico que destacó la cronología de los momentos y acciones que implican el uso de estas formas de administrar justicia desde los inicios de la década de los 70's en Canadá. El estudio se realizó mediante la revisión de diferentes fuentes que le permiten realizar este recuento. Este trabajo destaca una utilidad histórica de situar el tema, lo que ayuda a tener una base sobre los diferentes procesos, haciendo un recorrido histórico- geográfico<sup>11</sup>. Los hallazgos son de tipo cronológico pues este es un recuento histórico del paso de esta forma de administración de la justicia por diferentes países en el mundo.

Es importante aclarar que, existen condiciones que propician que este tipo de justicia se desarrolle mejor en unos países que otros, está sujeta además a la asimilación de la sociedad como mecanismo efectivo para tratar las situaciones generadas a raíz de un conflicto. Al ser un tipo de justicia que varía en su metodología, existe la posibilidad de poder implementarla en diversos contextos. Es posible advertir resistencia de las partes implementadoras e implicadas, al estar tan legitimada la idea de castigo<sup>12</sup>.

También Reyes, Labrenz y Donoso (2018) en su artículo sobre la justicia restaurativa en el sistema de Justicia Penal Juvenil realizaron un análisis comparado entre Suecia, Inglaterra, Italia y Chile. Se desarrolló un análisis de caso comparativo en el que se toma en cuenta a tres países de Europa y un país suramericano. Se hizo un corte de tiempo con una fecha establecida en la que se llevó a cabo la recogida de datos. Se realizaron un total de 33 entrevistas semiestructuradas con personas profesionales en

---

<sup>10</sup> Naciones Unidas. Manual de programas de Justicia Restaurativa.

[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf) (consultada 18 de Mayo de 2020)

<sup>11</sup> Paul McCold. La historia reciente de la justicia restaurativa. Delito y sociedad: Revista Ciencias Sociales. N. 36 (abril, 2016):9-44.

<sup>12</sup> Paul McCold. La historia reciente de la justicia restaurativa.



Justicia Juvenil Restaurativa. El estudio describe los diferentes procesos que se han llevado a cabo en estos países, indicando los diferentes mecanismos de resolución de conflictos que se han implementado. La experiencia de los países europeos genera resultados muy prometedores en los que se opta por esta vía de justicia. En el caso Chileno es un proceso inicial y de experimentación, lo cual en algunos casos se puede volver más complejo según el delito al que se quiera aplicar la JR, puede tornarse un tanto difícil su asimilación al inicio, por parte de las instituciones y la sociedad civil, sin embargo, durante el proceso, la proyección es a mejorar y generar resultados positivos en la reparación del daño y por ende, la satisfacción de las personas usuarias<sup>13</sup>.

En 2019 se lleva a cabo el diagnóstico de Justicia Juvenil Restaurativa en Centroamérica y el Caribe, destaca los procesos que se han llevado en cada país, el marco normativo que permite la implementación de programas de Justicia Restaurativa, las experiencias vividas, así como las buenas prácticas y posibles puntos de convergencia . Se planteó como objetivo analizar el estado actual de la Justicia Restaurativa en Centroamérica mediante la normativa, así como los retos de cada país. El trabajo generó como producto un diagnóstico que señala la existencia de diferentes problemáticas presentadas alrededor de estas prácticas restaurativas de la justicia.

Al responder este proyecto a un diagnóstico ofrece una perspectiva general sobre los programas de Justicia Restaurativa en la región<sup>14</sup>. Al existir diversidad de problemáticas se reafirma la invalidez de “recetas” para un abordaje integral, debe darse una atención focalizada y personalizada en los casos específicos en los que al darse las situaciones en condiciones tan particulares, debe analizarse cada caso, incluso, aunque fuera el mismo caso en dos países, no puede administrarse la misma solución, pues existen según las subjetividades formas de arreglo distintas, que la persona ofendida puede desear, además que esto debe responder a la legislación en cada país. Lo cual implica

---

<sup>13</sup> Claudia Reyes, Catherine Labrenz y Gabriela DONOSO, Gabriela. “Justicia Restaurativa en Sistemas de Justicia Penal Juvenil Comparado: Suecia, Inglaterra, Italia y Chile”. (Julio 2018) 626-649.

<sup>14</sup> Consejo judicial centroamericano y del caribe. Diagnóstico justicia juvenil restaurativa en Centroamérica y el caribe. <http://cojudica.org.hn/wp-content/uploads/2019/03/DiagnosticoJusticiaJuvenilRestaurativaEnCentroamerricaCaribe.pdf>. Consultada el 18 de mayo de 2020.

dificultad para poder administrar un tipo de justicia en el que más allá de aplicar una pena, se necesita innovar para generar una solución que sea efectiva y satisfactoria, teniendo en cuenta determinadas responsabilidades y necesidades expresadas ante la falta cometida, es por esto que no hay un alto nivel de certeza en cómo se resuelva el caso, al dar voz a las personas involucradas y darles el espacio que les permite decisión para buscar dar solución al daño causado se abre un abanico de posibilidades.

### 3.2 Antecedentes contextuales institucionales

En esta parte se destacaron los hallazgos encontrados respecto a Costa Rica en relación con el tema de estudio. Encontramos la Ley de Justicia Penal Juvenil 7576<sup>15</sup>, Ley 9582 sobre Justicia Restaurativa<sup>16</sup>, informes de labores anuales del programa<sup>17</sup> y además una tesis de licenciatura en derecho<sup>18</sup> que toca el tema de la viabilidad de aplicación de estos procesos en nuestro país. Es necesario advertir que pese a la revisión bibliográfica realizada aún no se encuentran trabajos desde la sociología en este tema, la tesis citada se presenta desde el derecho, lo cual habla de un vacío en el cual se podrán plantear algunos trabajos interesantes desde la disciplina sociológica.

En el año de 1996 empezó a regir la ley 7576 sobre Justicia Penal Juvenil, que en su artículo 65<sup>19</sup> destaca que el juez deberá motivar a las partes y buscar una solución al problema donde ambas partes (parte ofensora y parte ofendida) buscarán un acuerdo, si ambas partes acceden, se procede con la firma de la conciliación. Este es el primer antecedente que se puede destacar de un proceso similar a lo que propone JR, que se encuentra dentro de la legislación costarricense, lo cual nos habla de sus inicios en el país.

---

<sup>15</sup> Ley 7576 Ley de Justicia Penal Juvenil. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

<sup>16</sup> Ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa. Asamblea legislativa de la República de Costa Rica.

<sup>17</sup> Doris Arias. "INFORME DE LABORES PROGRAMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA Mayo-Diciembre 2012.

<sup>18</sup> Alejandro Gooden Morales. ¿ Justicia Restaurativa en el proceso penal costarricense? Estudio crítico en torno a la regulación y aplicación de institutos que podrían adecuarse a sus planteamientos: entre el Derecho Penal mínimo y el "Utilitarismo judicial"(Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, 2013),1-228.

<sup>19</sup> Ley 7576 Ley de Justicia Penal Juvenil

En el año 2012 se dio la implementación del proyecto piloto de Justicia Restaurativa en el primer y tercer Circuito judicial de San José en Pavas. En la página de internet del Poder Judicial se encuentran los informes de labores que van desde el año 2012 hasta el 2021, los cuales representan el proceso que ha tenido la implementación de JR en el Poder Judicial en Costa Rica, son de utilidad en tanto podrían utilizarse para comprender la perspectiva institucional del tema<sup>20</sup>.

En el año 2013 Alejandro Gooden presentó su tesis de licenciatura en derecho de la Universidad de Costa Rica<sup>21</sup> planteada sobre la JR en el marco jurídico costarricense. Su preocupación principal estriba en determinar si el proceso jurídico costarricense puede adecuarse a la implementación de este tipo de justicia, mediante un análisis crítico desde la parte jurídico-legal. Evidentemente el proceso de JR es algo a nivel global, en Costa Rica existen dificultades para poder implementar este tipo de justicia. Al implementarse en delitos considerados “de menor gravedad<sup>22</sup>” existe una incongruencia, puesto que uno de los ideales de la JR es que se implemente en mayor diversidad de delitos, esto impide su óptimo avance. De este modo el autor indica que podría dársele un papel secundario dentro del proceso de administración de la justicia. Por otra parte señala que según lo que se indica en la resolución 2002/12 del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas <sup>23</sup>, se aplica este modo de justicia en los casos donde se pueda inculpar satisfactoriamente a la persona ofensora (con pruebas contundentes), que ésta asuma su culpabilidad y esté anuente a resolver el daño causado por la forma restaurativa, lo cual implica la asimilación y la aceptación del daño, cuando la persona ofensora no lo acepta, el proceso se vuelve inviable, lo cual imposibilita la intervención.

Para ampliar un poco más sobre las dificultades de implementar esta forma de justicia, se cuenta con una entrevista realizada al sociólogo y actual director de la carrera

---

<sup>20</sup> Doris Arias. “Informe de labores del Programa de Justicia Restaurativa” Mayo-Diciembre 2012.

<sup>21</sup> Alejandro Gooden Morales. ¿ Justicia Restaurativa en el proceso penal costarricense? Estudio crítico en torno a la regulación y aplicación de institutos que podrían adecuarse a sus planteamientos: entre el Derecho Penal mínimo y el “Utilitarismo judicial”

<sup>22</sup> Según la Ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa aplican para JR aquellos delitos que prescriban por tres años o menos.

<sup>23</sup> *Íbid*, p. 219.

de criminología de la Universidad Estatal a Distancia<sup>24</sup>. Menciona que en la formación de personas profesionales en derecho, puede existir cierta resistencia para administrar un proceso mediante una metodología y filosofía restaurativas, cuando la formación se encuentra más orientada al sistema punitivo. Al momento no existen en Costa Rica cambios a nivel de planes de estudio en las universidades, el Colegio de Abogadas y Abogados de Costa Rica y la Escuela Judicial que es la encargada de formar jueces, por tanto no hay enseñanza de lineamientos base para trabajar JR en el quehacer profesional. Se señala además la falta de este tipo de mecanismos en las instituciones educativas (escuelas, colegios), que resuelven las situaciones mediante una sanción, lo cual perpetúa desde ahí, la concepción del castigo que no promueve la reparación del daño causado, lo cual es un reto en la implementación de este tipo de justicia.

En Junio de 2017 se publicó el Manual para la Evaluación de las Intervenciones Públicas<sup>25</sup> por parte del Ministerio de Planificación y Desarrollo, documento de importancia, ya que define el marco de referencia mediante el cual se establecen las evaluaciones de las intervenciones públicas. Este manual permite tener una visión clara, una hoja de ruta para llevar a cabo el proceso de evaluación; trata sobre la importancia de la evaluación, el proceso y la etapa de análisis, así como las técnicas metodológicas que se pueden implementar. Es un documento totalmente pertinente para este trabajo puesto que lo que se realizará es una investigación evaluativa en una gestión pública.

El 20 de Julio de 2018 se publica en el diario oficial La Gaceta la ley 9582, Ley de Justicia Restaurativa<sup>26</sup>, el objetivo del Poder Judicial con esta ley fue poder ofrecer un marco conceptual y de procedimiento que permita integrar esta intervención en el aparato judicial costarricense. Esto cómo búsqueda a lograr un mejor ordenamiento que permite tratar el delito de manera más integral, el documento contempla cuatro aspectos: las partes que intervienen en el proceso de Justicia Restaurativa, procedimiento, procedimiento de

---

<sup>24</sup> Entrevista realizada a Rodrigo Campos Cordero, director de la carrera de criminología de la UNED 2020.

<sup>25</sup> Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación (Costa Rica: Ministerio de Planificación Nacional y Política económica 2017).

<sup>26</sup> Ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa. Asamblea legislativa de la República de Costa Rica.

Justicia Juvenil Restaurativa y el tratamiento de drogas bajo supervisión Judicial <sup>27</sup>. Se establece su aplicación en materia penal, penal juvenil y contravencional. Esta ley aplica para quienes cometen un delito por primera vez, de modo que excluye a las personas que cometieron delitos dos veces o más. Lo cual muestra un vacío importante en temas de inclusión de un sector de población que ya se encuentra en un proceso de justicia punitivo, lo cual es una limitación de su implementación.

El establecimiento de este conjunto de antecedentes proporcionó una base que fue de gran valor para poder dar contexto al tema, además sirvió para dar luces sobre lo que ha sido de estos procesos. No se encontraron investigaciones que refirieran al aspecto evaluativo de este programa en Justicia Penal Restaurativa, lo cual plantea el desafío y dejó una clara necesidad de poder incursionar en estos temas.

## 4. Análisis de evaluabilidad de JR

En esta sección se incluyeron algunos aspectos importantes para fortalecer el ejercicio evaluativo e inscribir la intervención dentro del mundo de la evaluación. El insumo generado servirá para futuros procesos evaluativos donde los hallazgos serán un antecedente a consultar. Este análisis permite resaltar las propiedades del PJR en su planeación e implementación, es una revisión o examen que proporciona a quien evalúa, conocer el estado en que el programa o proyecto se encuentra, conocer los orígenes, saber cómo se planteó y los propósitos que se fijaron.

Se estimó incluir un análisis de evaluabilidad dentro de este proyecto de graduación teniendo en cuenta el carácter exploratorio que tiene esta investigación, al hacerlo generó un aporte útil a la intervención, también como un punto relevante dentro de las prácticas evaluativas que favoreció un mejor aprendizaje dentro del campo

---

<sup>27</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

evaluativo por parte del estudiante a cargo. De modo que quien desee realizar a futuro una evaluación, tendrá este análisis como un insumo que muestra de lo que se dispone y lo que se carece para evaluar la intervención.

Entendemos el concepto de evaluabilidad como las posibilidades que puede tener una intervención pública para ser evaluada, esto quiere decir que el análisis se enfoca en conocer la estructura de funcionamiento y la lógica de la intervención, hace una “radiografía” y destaca el estado del proyecto o programa, observando específicamente aspectos como el diagnóstico inicial, la definición de los problemas y los objetivos que surgen, así como la disponibilidad de la información que se requerirá consultar para poder evaluar el programa<sup>28</sup>.

El objetivo principal de este ejercicio fue entender las potencialidades del programa de Justicia Restaurativa para ser evaluado. El alcance de este análisis que se aplicó tomó en cuenta desde el año 2015 hasta el año 2019<sup>29</sup>, se valoró la existencia de diagnósticos y otras investigaciones que pudieran darse para articular el proceso de la intervención hasta aspectos como la disponibilidad de la organización a colaborar en el proceso. Se analizaron diversos documentos y se conversó con personas que formaron parte del planteamiento y ejecución de la propuesta.

El proceso de consulta inició con la revisión de una serie de documentos, informes de labores y libros, siguiendo con consultas a diversas instancias de la DNJR tanto actuales como las que iniciaron la implementación de la intervención, aplicando el protocolo de evaluabilidad según los diferentes aspectos que se requerían para realizar el análisis. Se aplicó el protocolo de evaluabilidad de Navarra para el análisis de políticas públicas<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

<sup>29</sup> A pesar de que el período de estudio comprendió 2015-2019, el análisis de evaluabilidad se realizó desde el año 2012, pues había que revisar algunos aspectos de la intervención dados en los inicios, de lo contrario no hubiera sido posible completar el análisis.

<sup>30</sup> Protocolo de evaluabilidad de las políticas públicas en la comunidad Foral de Navarra. Gobierno de Navarra, 2008.

Según el proceso desarrollado encontramos el programa de Justicia Restaurativa como una intervención pública que tuvo su asidero en 2012, donde se inicia la ejecución de principios restaurativos en algunos delitos tales como hurto simple. A partir de ahí la JR se volvió un mecanismo alternativo a la resolución de conflictos que promueve una reparación del daño y la satisfacción de ambas partes, teniendo en cuenta las necesidades generadas a la persona ofendida y las posibilidades de reparar el daño para la persona ofensora.

Por la información consultada podemos indicar que es una intervención que carece de diagnóstico previo, no evidencia la realidad al momento de plantear el programa, su naturaleza es más bien un proceso experimental, promovido por personas que confiaban en esta lógica de intervención, de ahí se planteó un plan piloto para su aplicación desde la magistratura en el año 2012 y se decidieron ir realizando las adecuaciones para volverlo una realidad. Al momento no se encuentran variables que se apliquen en el proceso para conocer su evolución en diferentes años, la información que se encuentra son los datos de personas usuarias por año y la encuesta de satisfacción que se aplica a las personas una vez terminado el proceso, las cuales son limitaciones importantes en caso de que deseara evaluar esta intervención.

De este modo se determina que en el caso de que se desee realizar una evaluación del programa, sería necesario establecer una línea base o de diagnóstico que permita comprender el contexto nacional en administración de la justicia durante el año 2012, que propició la implementación de Justicia Penal Restaurativa. Se recomienda además establecer diferentes niveles de objetivos con determinados indicadores que permitan ver los logros de la intervención en el corto, mediano y largo plazo. Al cumplir con estos aspectos, será una intervención con óptimas condiciones para ser evaluada.

Este análisis fue una colaboración dada en el marco de este proyecto final de graduación, de modo que se convierta en un insumo útil en caso de que se desee saber las condiciones que tiene esta intervención y de los requerimientos para que pueda aplicarse una evaluación según aspectos necesarios para poder llevarla a cabo. Es por esto por lo

que se planteó una investigación evaluativa y no una evaluación en este proyecto, teniendo en cuenta los recursos disponibles de tiempo y conocimientos, de modo que fue lo que más se amoldaba<sup>31</sup>, a la vez que se atiende la necesidad de la institución.

Los aspectos que hicieron posible desarrollar esta investigación evaluativa fueron los siguientes:

- **Teoría del cambio:** esto permitió ver la lógica operativa de la intervención, ésta no se encontraba en el momento pero fue posible desarrollarla y validarla con el personal de la institución.
- **La intervención a evaluar se enfoca en generar un cambio trabajando con una población sobre una necesidad específica:** En efecto, se busca generar un impacto positivo en la sociedad, ofreciendo una nueva forma de administración de la justicia que promueve entre otros puntos el empoderamiento dentro del conflicto de las personas ofendidas y la reinserción social de las personas ofensoras.
- **Está delimitada espaciotemporalmente:** Justicia Restaurativa se empezó a implementar en el Primer y Tercer Circuito judicial, Sede de Pavas y de ahí se fue expandiendo a lugares como Goicochea, Pérez Zeledón, Limón, entre otros. Esta investigación evaluativa se delimitó para la sede de Pavas en el período 2015-2019 específicamente en JR en materia penal.
- **Disponibilidad de información:** Para poder realizar este proyecto de graduación fue necesario consultar diferentes fuentes de información, realizar entrevistas y análisis que requerían del apoyo de la institución, la cual estuvo presente en todo momento durante el proceso.

---

<sup>31</sup> Revisar análisis de evaluabilidad en la sección 5 *Análisis de evaluabilidad* que se adjunta en la sección de anexos donde se muestran las baterías de preguntas llevadas a cabo para determinar este análisis de evaluabilidad.



- **Propósito y utilidad de la información:** Al ser la primera investigación evaluativa que se desarrolló sobre este tema, significó un aporte importante para la Sede de JR de Pavas poder conocer los resultados generados y las oportunidades de mejora de esta investigación.
- **Validez del contexto institucional en el que se realiza la evaluación:** Actualmente se vuelve muy importante poder dar cuenta de los resultados de planes, programas y proyectos que operan en el país con fondos públicos. La rendición de cuentas es de mucho valor y en el contexto en que se desarrolló el Trabajo Final de Graduación fue muy importante pues ayudó a responder sobre los resultados generados por la intervención.
- **Recursos disponibles para la evaluación:** Esta investigación evaluativa se desarrolló en el marco de un proyecto final de graduación, lo cual dota del tiempo necesario para llevarla a cabo. Se contó con los recursos necesarios para poder desarrollarla, se desarrolló de manera virtual por el contexto de pandemia, lo cual abarató los costos de traslados y otros.

## 5. Referentes teóricos

En esta sección se presentan los conceptos teóricos que fueron elaborados para posicionar el tema desde una perspectiva sociológica y poder comprender el campo temático de la JR. Uno de los resultados que llama la atención de la búsqueda de información fue la escasez de estudios que parten de la sociología para analizar este tema, son estudios que más bien yacen del derecho, pese a esto se logra obtener una perspectiva teórica que permite comprender las dinámicas sociales como un proceso que implica cierto modo de funcionamiento y que quien no obedece a las normas requiere ser disciplinado, los mecanismos que tradicionalmente se han implementado empiezan a generar problemas y por tanto es momento de ver lo relacionado a las formas alternativas

de la administración de la Justicia, es ahí donde la Justicia Restaurativa juega un papel importante.

### **Sobre cómo se da la integración de las personas en el medio social**

Dentro de los conceptos que se van a desarrollar, resulta de importancia destacar uno que refiere al proceso que involucra la inserción de los individuos dentro del mundo social y para esto tomamos en cuenta el proceso de socialización<sup>32</sup>. Los individuos nacen en un contexto determinado con características específicas, dentro de este contexto existen significados, símbolos y modos de actuar que anteceden y suceden al individuo. La aprehensión de ese mundo implica un período en el que se van transmitiendo las normas y formas de actuar, Berger<sup>33</sup> le llama a esto el proceso de socialización y lo define como la “Inducción amplia y coherente de un individuo en el mundo objetivo de una sociedad o en un sector de él” (Berger 2006,164).

Esto va a estar formado por dos partes: la socialización primaria y la socialización secundaria, ambas implican un momento de internalización que se da posterior a la transmisión de los lineamientos sociales a seguir, el éxito de estos procesos radica en que la persona logre asumir lo que se le propone y se encuentre en disposición para reproducir ese orden<sup>34</sup>. En el caso de la primera parte de la socialización, consiste básicamente en la aprehensión de significados, de modos de convivir, de hacer las cosas, en este sentido encontramos instituciones como la familia, la escuela o la religión que son quienes en primera instancia diseñan la perspectiva de un individuo. En el segundo caso (socialización secundaria<sup>35</sup>) se encuentran otras instancias como la sociedad e instituciones del Estado.

Conocer este concepto es medular, puesto que el proceso de socialización de las personas está determinado por las características sociales, culturales y económicas del

---

<sup>32</sup> Peter Berger, La perspectiva sociológica: El hombre en la sociedad .En *Introducción a la sociología* (México: Limusa, 2006), 164.

<sup>33</sup> Peter Berger, La perspectiva sociológica...

<sup>34</sup> Ibid, p. 164.

<sup>35</sup> Ibid, p. 165.

entorno en el cual surgen. En función de esto se establece lo que es permitido y lo que no es permitido socialmente, lo cual busca a la vez establecer una lógica de “orden” y cohesión de grupo mediante la cual se aspira a que las sociedades funcionen de modo más o menos armónico.

### **La sociedad del control: Control social**

Existen formas de ser y hacer para que las sociedades se manejen dentro de cierto grupo de normas, las cuales se transmiten en los diferentes procesos de socialización<sup>36</sup>. Estas normas construyen una idea de orden. Hay una constante vigilancia para que se cumplan como corresponde y así evitar conflictos. En este sentido y tomando en cuenta el proceso de socialización<sup>37</sup> antes descrito, podemos encontrar que existe en estos dos procesos de socialización, mecanismos que buscan control de los comportamientos, desde las diferentes instituciones, sean estas formales o informales, quienes están al frente de éstas, buscan que lo que se está transmitiendo sea aprendido. Es así como vemos dinámicas de control social que pueden darse en dos partes fundamentales, el control social formal y el informal.

El control social informal se produce a través del proceso de socialización del individuo, en el que intervienen distintas instituciones como son la familia, la escuela o los medios de comunicación (mismas que están presentes en la socialización primaria). Dichas instituciones, serán las encargadas de enseñar al individuo las normas a seguir, valores y métodos de conducta para poder ser integrado en la sociedad (Zaid 2015).

Se habla de control social informal en el sentido en que, se busca generar un proceso de aprendizaje claro y con objetivos determinados, dado por medio de la familia y la escuela. Se enseña al niño o niña a que debe comer utilizando una cuchara o tenedor, que no hay que llevarse cosas a la boca que estén en el piso, se enseña a leer y escribir... Se tiene la atención puesta para que se cumplan las normas. En cuanto se cae en una desobediencia a la norma, la madre, el padre o la escuela van a intervenir para mantener

---

<sup>36</sup> Peter Berger, La perspectiva sociológica.

<sup>37</sup> Ibid.

el orden y garantizar que se dé el aprendizaje. Lo mismo pasa cuando se dicen palabras consideradas irrespetuosas, se procede a corregir. El control social informal <sup>38</sup>también busca que se cumplan las normas establecidas, existen límites que se deben respetar. Desde la familia se prepara a la persona en sus primeros años de edad para que pueda formar parte de la sociedad de modo exitoso, conociendo reglas básicas mediante las cuales ésta se rige.

Continúa la segunda forma de control que es el control social formal, se puede señalar como los instrumentos mediante los cuales se vale el poder político para llevar a cabo su poder para “dirigir” la sociedad<sup>39</sup>. Sobre esta parte la familia se encuentra presente, sin embargo su papel principal se dio en la etapa anterior. Ante esto y tomando en cuenta la perspectiva de Max Weber podemos destacar el Estado como un ente de dominación en una sociedad que posee el monopolio de la fuerza legítima, es a partir de ahí que se busca cumplir el orden y puede, en caso de considerarlo necesario, intervenir una situación y privar de su libertad a las personas según sea el caso<sup>40</sup>.

Por tanto, existen mecanismos que buscan garantizar que se cumplan las normas a cabalidad. Si una persona camina por la calle y alguien le arrebatara alguna pertenencia la policía es la encargada de activar el mecanismo que permite hacer que esa conducta se corrija, buscando así que esa acción que produjo una alteración se pueda tratar para volver de nuevo al orden. En este sentido el control puede verse presente de distintos modos.

Michel Foucault plantea el concepto del panoptismo<sup>41</sup> mediante el cual indica la constante vigilancia presente en las sociedades, específicamente en las escuelas, hospitales y cárceles; además en las calles y otros lugares (en la actualidad en la figura de ejército y policía). Mediante esto el Estado busca generar el orden y hacer que cualquier

---

<sup>38</sup> Ortiz, Celia. “Control social informal”. Centro para el estudio y prevención de la violencia, 2015,2.

<sup>39</sup> Carrillo, Ignacio. El control social formal. Facultad de derecho de la UNAM (1992).

<sup>40</sup> Philippe Corcuff. El político y el científico. Andamios 2016. 157-174.

<sup>41</sup> Michel Foucault . Buenos Aires. Vigilar y castigar : nacimiento de la prisión. Siglo XXI Editores, 2002. Traducción de: Aurelio Garzón del Camino.

alteración a lo que esta idea de orden remite, sea intervenido y evitar que la sociedad se desvíe de los lineamientos.

Interesa este concepto puesto que permite entender los procesos mediante los cuales las personas en una sociedad están sometidas a mecanismos de control establecidos y que determinan una idea de orden que moldea el comportamiento. Permite ver dos momentos de control en el proceso de socialización de los individuos en los que se aprenden las formas de ser y hacer consideradas como apropiadas o válidas. Las sociedades al funcionar de esta manera pueden propiciar una idea de orden que produce cierta estabilidad social.

### **¿Cómo responde la sociedad ante el crimen?**

Estas formas de control permiten alcanzar orden social, sin embargo existen conductas desviadas que se apartan de los márgenes establecidos, por ejemplo, alguien que conoce los lineamientos de convivencia social y que posterior a esto, decide no asumirlos o cumplirlos (Carrillo (1992) citando a Parsons). Esto propicia una necesidad por volver a poner en orden a quienes se han desviado (bajo el entendido de desvío como esa desatención o no acatamiento a las normas) entonces entra el poder del Estado con su monopolio de la fuerza legítima <sup>42</sup> interviniendo para dar una respuesta a esta alteración para que se vuelva a lo establecido y se respeten las normas, se busca dar un escarmiento, una lección que puede mostrarse como un castigo ante la falta cometida. La cárcel representa una forma de castigar esa conducta desviada de las personas que no atienden el orden. Foucault <sup>43</sup> se pregunta sobre esta práctica y se cuestiona sobre sus orígenes, de si se trata de una herencia de la edad media o más bien de una tecnología nueva. El castigo se materializa en la cárcel, privando de libertad o incluso causando lesiones físicas a las personas. Ante esto, la sociedad busca que esa persona pague por el delito cometido, mediante la privación de su libertad, donde el Estado tiene un papel fundamental como ejecutor y garante del orden.

---

<sup>42</sup> Corcuff Philippe. El político y el científico 2016.

<sup>43</sup> Ibid.

Esta forma de “ordenar” la sociedad ha recibido diversas críticas pues, se materializa en el castigo, el deseo social de venganza y de hacer que las personas paguen por sus faltas cometidas, lo cual produce satisfacción a la población y esto les genera una idea de justicia, sin embargo, no se toma en cuenta que esto implica un proceso en el que se excluye al individuo de la sociedad al privarlo de su libertad<sup>44</sup>. Esto no permite a las personas poder superar el mal causado, tanto a la víctima como a quien infringe la falta. Es difícil pensar en mecanismos que permitan luego una inserción de la persona bajo esta forma de hacer justicia. Ante esto se propone dejar de pensar en el binomio delito-pena, pues, en realidad esta forma de administrar la justicia vislumbra vacíos que se reflejan específicamente sobre la reinserción social de la persona una vez terminada su pena, así como el tener una imagen criminal frente a la sociedad.

“...las oportunidades bloqueadas socavan la interdependencia y la comunidad y esto debilita la capacidad reintegrativa (y promueve la estigmatización). Además, el estigma reduce las oportunidades legítimas. Por ejemplo, una vez que nos han etiquetado como delincuente, es difícil conseguir empleo...” (Brathwaite, 2000:12. Citando a Hagan 1993).

Existe un antes y un después de estar en cárcel, además de descontar una pena sus consecuencias pueden nombrarse exclusión, estigmatización y desaprobación social. El castigo lleva implicaciones morales que ejercen sobre la persona que infringe la falta afectaciones a su status en el nivel social, este cambio de percepción sobre la persona tiene consecuencias que luego se empiezan a notar cuando ésta sale de la cárcel e intenta integrarse de nuevo al entorno social<sup>45</sup>.

Cometer una falta al orden tiene sus implicaciones, en el sistema carcelario implica la privación de la libertad. La cárcel se convierte en el lugar para recluir a quienes

---

<sup>44</sup> Virginia Domingo. Justicia restaurativa como ciencia penal o social encaminada a mejorar la justicia. Educación social y justicia restaurativa, Octubre 2017, 74.

<sup>45</sup> John Braitwaite. Delito, vergüenza y reintegración. (2000): 281-298 Traducción al castellano de Jose Deym. Una versión de este artículo fue publicada en inglés como “Shameand criminal justice”, Canadian Journal of Criminology And Criminal Justice, 42, 3, 2000, 281-298.

cometen un delito con la idea de que estar “castigado” y no poder salir tendrá un efecto sobre la persona que le hará recapacitar para luego volver a integrarse, se ha observado las consecuencias que esto tiene para la persona, el hecho de ser procesada mediante esta forma. Teniendo en cuenta lo anterior se entiende la cárcel como una forma arcaica de respuesta al delito y de implementar justicia, que tiene vacíos serios y que más allá de trabajar el problema del delito crea una fachada de pretendida justicia al quitar su libertad a un infractor pero que, en realidad no responde a buscar dar un abordaje más integral del delito mediante el cual se busque evitar a futuro que se vuelva a cometer la falta.

### **Otros modos de justicia son posibles**

En este sentido se vuelve muy útil revisar la JR y traerla a discusión. Es complejo poder generar un concepto universal que se aplique a la justicia restaurativa como tal, puesto que ésta varía en sus mecanismos según la cultura y el contexto que se encuentra alrededor. Pueden existir formas mediante las cuales la víctima participa de manera directa o existen casos en los que esto no es tan apropiado<sup>46</sup>. Esta forma de administración de la justicia se inserta dentro de los lineamientos legales que poseen los países, ante esto cuando se implementa este tipo de justicia, se establecen unos u otros mecanismos según lo que se encuentra establecido y de acuerdo con el contexto de ese país en un momento determinado. La JR surge en los años 70 en Canadá con el propósito de tratar delitos que estaban relacionados a faltas contra la propiedad, tales como robos.<sup>47</sup>

Suele hacerse referencia al término como un mecanismo alternativo que promueve la resolución de conflictos de una manera integral, involucrando los diferentes actores: comunidad, persona ofendida y persona ofensora; buscando reparar el daño por el delito causado que lesiona los derechos de las personas y de los grupos<sup>48</sup>. También se le describe como una corriente nueva en el campo de la victimología, donde dos partes involucradas buscan solucionar un conflicto, de manera horizontal y acordada entre las

---

<sup>46</sup> Virginia Domingo. Justicia restaurativa como ciencia penal o social encaminada a mejorar la justicia.

<sup>47</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. Good books.2007.05-92.

<sup>48</sup> Guadalupe Rodríguez. La justicia restaurativa: fundamento sociológico, psicológico y pedagógico para su operatividad (Marzo, 2015):172-187.

partes<sup>49</sup>. Las anteriores referencias constituyen aproximaciones que brindan una noción del concepto en relación con las características operativas de la intervención. Entendiendo que Justicia Restaurativa implica más que estos procesos, tomamos en cuenta al criminólogo y uno de los pioneros en el concepto, especialista en el tema, Howard Zher, que lo plantea como:

...“justicia restaurativa” abarca una diversidad de programas y prácticas, en esencia consiste en una serie de principios, una filosofía, un conjunto alternativo de “preguntas guía”. En último término, la justicia restaurativa proporciona un esquema de pensamiento alternativo para abordar el delito (Zher, 2007:92).

Ésta es una perspectiva diferente de pensar el delito. No debe pensarse como un programa orientado hacia el perdón y la reconciliación, la justicia restaurativa no se reduce meramente a la mediación, existen casos en los que no se recomienda utilizar esta metodología. Conviene indicar que esta modalidad de justicia no es un programa ni un proyecto específico, hay programas que implementan la JR de manera parcial y no existe un programa que puede destacarse como el ideal y que sea aplicable a cualquier contexto de un modo estandarizado<sup>50</sup>. Esta perspectiva restaurativa de la justicia se basa en el principio de ver el crimen como un acto dañino contra las personas y las relaciones interpersonales, destaca que las ofensas conllevan responsabilidades, teniendo en cuenta que lo más importante es reparar el daño causado<sup>51</sup>.

Al comparar las perspectivas de este tipo de justicia, podemos observar que la Justicia Penal ve el crimen como una ofensa contra la ley y el Estado, mientras que la JR ve el crimen como una ofensa contra las personas y las relaciones interpersonales; en tanto el primero ve las ofensas como generador de culpabilidad el otro ve las ofensas como generadores de obligaciones. Esta forma alterna de administrar justicia se desarrolla

---

<sup>49</sup> Álvaro Márquez. *La Doctrina Social sobre la Justicia Restaurativa* (Octubre. 2009): 59-75.

<sup>50</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*.

<sup>51</sup> *Ibid*, p. 43.



preguntándose ¿quién ha sido dañado? ¿Cuáles son sus necesidades? ¿Quién tiene la obligación de atender estas necesidades? y ¿cuál es el proceso más apropiado para involucrar a todas las partes en un esfuerzo por enmendar el daño?<sup>52</sup>

Se comprende esta forma de administración de justicia como una perspectiva que busca proponer un enfoque diferente hacia el tratamiento del delito, que involucra a las partes (víctima, ofensor y comunidad) buscando así generar espacios mediante los cuales se puedan generar acuerdos que implican responsabilidades a partir de entender los daños generados. Este concepto de JR es central en el desarrollo de este trabajo, pues es mediante este tipo de justicia que se enmarca el PJR del Poder Judicial, su definición nos permite entender características y formas que tiene y cómo ésta se puede inscribir dentro de los procedimientos legales de un país como Costa Rica.

En suma, existe un proceso mediante el cual se aprenden las normas del medio social al que se pertenece y que dependen de un contexto en el que viven las personas, ahí se inscribe el proceso de socialización<sup>53</sup>. Encontramos el control social formal<sup>54</sup> e informal<sup>55</sup> que, insertados en los procesos de socialización primario y secundario, establecen los modos de actuar permitidos socialmente, bajo los cuales se deben regir los individuos para perpetuar una sociedad más o menos estable y evitar que ésta desborde en caos.

Existen conductas que se separan de esta idea de orden y caen en el incumplimiento de normas, en tanto surge la necesidad de implementar mecanismos para controlar a estas personas que no atienden la idea de control, ante esto, la cárcel representa una forma que permite recluir a quienes no acatan las normas, lo cual a su vez atiende a la idea que se tiene de hacer justicia<sup>56</sup>. Sin embargo surgen situaciones que violentan los derechos de las personas que están descontando una pena; el hacinamiento carcelario

---

<sup>52</sup> Ibid p. 43.

<sup>53</sup> Peter Berger, *La Perspectiva Sociológica*.

<sup>54</sup> Michel Foucault . *Vigilar y castigar : nacimiento de la prisión*.

<sup>55</sup> Ortiz, Celia. Control social informal.

<sup>56</sup> Michel Foucault . *Vigilar y castigar : nacimiento de la prisión*.

también representa un problema en estos centros <sup>57</sup>. Esto influye en la acentuación de las problemáticas que generan los vacíos existentes en este tipo de administración de la justicia. Por tanto, la JR se convierte en una forma alternativa que puede permitir la resolución de los conflictos mediante un enfoque diferente que se preocupa más por los daños generados que por el deseo de imponer una pena.

Estos señalamientos conceptuales permitieron tener la base teórica que sirvió de guía en este proceso de trabajo final de graduación, lo cual generó una línea clara mediante la que se entabla lo que se desarrollará en las demás secciones de este proyecto. La DNJR viene implementado este tipo de justicia mediante un programa que se desarrolla en el Cantón de Pavas desde 2012<sup>58</sup>, después de esto el programa se ha ido extendiendo a diferentes partes del país. De este modo surgen interrogantes sobre cómo se ha ido dando este proceso y en función de cuáles principios se ha implementado en Costa Rica.

## 6. Marco de investigación evaluativa

Esta investigación se caracteriza entre otros aspectos por ser la primera que se realiza en ámbito de Justicia Penal Restaurativa, abarca un contexto espacio temporal de 5 años (2015-2019) en el primer y tercer circuito judicial, Sede de Pavas. Se espera que los alcances obtenidos colaboren a la mejora de la intervención.

A continuación se presenta la siguiente Tabla 1 que resalta las principales características del proceso de evaluación:

---

<sup>57</sup> Rosa del Olmo. ¿Por qué el actual silencio carcelario?

<sup>58</sup> Martin Wright, „Justicia restaurativa en Costa Rica impresiones de la visita realizada por el Dr. Martin Wright (documento generado a partir de la visita realizada al programa de justicia restaurativa en Costa Rica. Octubre 2017.

Tabla 1. Propiedades de esta investigación evaluativa

<b>Propiedades de esta investigación evaluativa</b>	
<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
<b>Externa</b>	Realizada por una persona ajena a la institución.
<b>De resultados</b>	Se enfoca en lo generado por la intervención pública, ayuda a ver los alcances logrados en el proceso.
<b>Concurrente</b>	Se realiza durante la implementación de la intervención.
<b>Cualitativa</b>	Se implementan métodos de recolección de información que profundizan a partir de la especificidad de los casos.
<b>Exploratoria</b>	Parte de la búsqueda de información de diversas fuentes (primarias y secundarias), con el propósito de conocer lo que ha sido de los procesos desarrollados.
<b>Formativa</b>	Busca generar recomendaciones para producir mejoras.

**Fuente:** Elaboración propia con base en: MIDEPLAN (2017).

## 6.1 Teoría del cambio

La teoría del cambio explica cómo determinadas actividades permiten llegar a los resultados planteados, ya sea en un proyecto, programa o política<sup>59</sup>. En esta investigación evaluativa se valoró lo que el programa se propuso hacer y la forma en que lo ha ido haciendo, elaborar la teoría del cambio se convirtió en un paso muy importante y sin tenerla presente los objetivos serían carentes de sentido, porque desconocen ese referente al cual debe obedecer la IE, esto resaltó la relevancia que tiene haberla desarrollado previo a los objetivos.

Existen diferentes técnicas para desarrollar la teoría del cambio. En este caso, al ser una intervención pública se recomienda la técnica de cadena de resultados según MIDEPLAN<sup>60</sup>. La cadena de resultados es la definición concreta y sintética de cómo un

<sup>59</sup> Fondo de Las Naciones Unidas para la Infancia. Síntesis metodológicas Sinopsis de la evaluación de impacto n.º 2. La Teoría del Cambio 2006.

<sup>60</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas.

impacto que se genera a partir de determinados efectos y productos desagregados en actividades, puede producir un cambio en la realidad<sup>61</sup>. Es por esto por lo que en el cuadro que se presenta en este apartado existen cinco niveles fundamentales: impactos, efectos, productos, actividades e insumos.

El impacto que buscó generar esta intervención está referido a la construcción de la paz social mediante el abordaje del delito, utilizando la JR como herramienta, que genera cambios en la forma de administración de la justicia en Costa Rica<sup>62</sup>. Este impacto se da a raíz de una serie de efectos generados en tres niveles. A nivel de víctima, persona imputada y a nivel de la comunidad. A nivel de la víctima lo más importante es ubicar el daño causado, promover el diálogo y propiciar un empoderamiento de la persona ofendida en la solución del conflicto. Para la persona imputada se requiere un reconocimiento de la falta, que asuma la responsabilidad que ésta implica, también se desea promover el diálogo y reducir la estigmatización a la que se ven sometidas las personas cuando cometen un delito. A nivel de comunidad el propósito es que se aborde de manera integral la falta, se dé la reinserción social y se reduzca la tendencia de reincidencia al delito.

Dentro de los productos que la intervención buscó generar, se pueden destacar las personas capacitadas en el tema de JR, la aprobación del Plan Piloto que se dio en 2012<sup>63</sup>, el fortalecimiento de las Redes de Apoyo que son las instituciones u organizaciones donde las personas imputadas realizan diversas actividades (Donaciones, trabajo comunitario, entre otros), las cuales varían según el plan reparador<sup>64</sup> que se establezca en la Reunión Restaurativa<sup>65</sup> (RR) en la que participan ambas partes involucradas y el equipo interdisciplinario (compuesto por profesionales en derecho, psicología y trabajo social). La realización de las

---

<sup>61</sup> Ibid, p.17.

<sup>62</sup> Doris Arias. Informe de labores Justicia Restaurativa 2012.

<sup>63</sup> Ibid, p.3.

<sup>64</sup> El plan reparador es el acuerdo al que se llega una vez que la persona asume su falta, de ese modo puede corregir o reparar el daño causado.

<sup>65</sup> La reunión restaurativa posee una importancia central, puesto que es quizá el momento más importante del proceso, ahí se legitima el abordaje integral del delito. En esta reunión se escucha, se dialoga y se llega a una solución satisfactoria para las partes.

RR y la aprobación de la Ley N. 9582 *Ley de Justicia Restaurativa* fueron productos esenciales en esta gestión.

Las actividades fueron la capacitación y sensibilización de las personas facilitadoras de estos procesos, el mapeo de instituciones y la coordinación para fortalecer la Red de Apoyo, así como la elaboración y validación del Plan Piloto y la articulación de la ley en JR. Los insumos que permitieron este proceso son de tipo humano y administrativo, acá se contempla el trabajo interdisciplinario (psicología, trabajo social, derecho) y el trabajo interinstitucional que representa el aporte de diversas instituciones para el desarrollo del programa, así como los lineamientos y directrices que fueron dando pie al proceso. A continuación se detalla la teoría del cambio del PJR (Ver Tabla 2. Teoría del cambio del Programa de Justicia Restaurativa).

Tabla 2. Teoría del cambio del Programa de Justicia Restaurativa.

<b>Teoría del cambio del Programa de Justicia Restaurativa<sup>66</sup></b> <b>(Documento validado)<sup>67</sup></b>	
<b>Impactos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se instauró<sup>68</sup> la Justicia Restaurativa, convirtiéndola en una herramienta (un cambio de paradigma de la intervención jurídico-penal) generadora de cambios en la forma de resolver conflictos penales, implementando soluciones integrales y realistas con mayor eficacia en el tratamiento del delito, incluyendo la participación activa de las partes intervinientes, de modo que la persona ante la comisión de la falta, asuma la responsabilidad por el daño causado a la víctima y a la comunidad, promoviendo así la paz social</li> </ul>
<b>Efectos</b>	<p><u>A nivel de víctima:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se focaliza el daño causado a la víctima y a la comunidad.</li> <li>- Se promueve el acceso a la justicia e informa a la víctima sobre lo referente al proceso judicial, para disminuir los efectos de una revictimización.</li> <li>- Se promueve un diálogo en el que se mantenga una escucha activa entre la</li> </ul>

<sup>66</sup> Elaborado entre Agosto- Setiembre de 2020.

<sup>67</sup> El documento se validó con la psicóloga de Justicia Restaurativa de Heredia, mediante una llamada vía Teams, luego se envió una nueva versión del documento para validarlo y se le implementaron luego los cambios indicados. También el documento se envió a la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa para su validación.

<sup>68</sup> Se redacta en pasado puesto que, de analizarse en perspectiva permite observar lo generado en la intervención que se desea evaluar, teniendo en cuenta que es además una evaluación concurrente y que las acciones ya fueron puestas en marcha.

	<p>persona ofensora y la víctima.</p> <p>-La persona ofendida se empoderó dentro del conflicto. Tiene un espacio con el equipo psicosocial, que permite que se le escuche y motive para identificar el daño causado y expresar de qué manera es que considera que debe resarcir el daño la persona ofensora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se restituyó o reparó el daño causado.</li> </ul> <p><u>A nivel de persona imputada</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asumió la responsabilidad generada a causa de sus actos. El cambio de paradigma, permite que la persona ofensora reflexione sobre el efecto de sus actos, traducido en el daño causado a la víctima, la comunidad y a sí mismo.</li> <li>- La reflexión sobre el efecto de sus actos, permite que emerja una conciencia que impacta en la reincidencia.</li> <li>- La persona ofensora es escuchada, se promueve el diálogo y se evita la estigmatización por encontrarse en proceso penal.</li> </ul> <p><u>A nivel de la comunidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dio un abordaje integral del delito con visión humanista</li> <li>- Se vio favorecida la reinserción social de las personas ofensoras mediante la implementación de planes reparadores que implican donaciones, servicio comunitario o internamiento.</li> <li>- Se promueve la implementación de una cultura de paz a través del diálogo como herramienta que acerca a las personas para resolver el conflicto.</li> <li>- A través de la red de apoyo se integran distintos actores representantes de la comunidad que se involucran en la reinserción social de las personas ofensoras.</li> </ul>
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Justicia Restaurativa aprobado.</li> <li>- Personas colaboradoras sensibilizadas y capacitadas.</li> <li>- Redes de apoyo institucional concretadas.</li> <li>- Protocolos para la implementación de Justicia Restaurativa aprobados.</li> <li>- Cobertura de Justicia Restaurativa ampliada.</li> <li>- Se aprobó la Ley N. 9582: Ley de Justicia Restaurativa.</li> <li>- Se desarrolló reuniones restaurativas a vista de generar → Planes reparadores.</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dieron cursos de formación</li> <li>- Se impartieron capacitaciones y sensibilizaciones para personas colaboradoras</li> <li>- Mapeo desarrollado de instituciones sobre las cuales se trabajaría para llevar a cabo planes reparadores.</li> <li>- Protocolos aprobados y elaborados como herramientas para ejecutar las reuniones restaurativas</li> <li>- Se articuló y aprobó el programa Justicia Restaurativa</li> <li>- Se coordinó y articuló la ley de Justicia Restaurativa</li> </ul>
<b>Insumos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se implementó recurso humano</li> <li>- Se dictaron directrices y lineamientos de acción</li> <li>- Proyecto de Ley de Justicia Restaurativa</li> <li>- Protocolo de Justicia Penal Restaurativa</li> <li>- Mapeo de instituciones para creación de la Red de Apoyo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en informes de labores, documentos institucionales y entrevistas realizadas a personas del equipo psicosocial de Justicia Restaurativa (2020) y MIDEPLAN (2017).

## 6.2 Mapeo de actores de JR

El mapeo de actores que se desarrolló en esta sección ofrece la perspectiva operativa desde la cual los diferentes puntos involucrados en la intervención participan en la ejecución del PJR. Lo anterior permitirá conocer la forma en que éstos se interrelacionan y la importancia que tiene cada uno en el proceso.

**DNJR:** La Dirección Nacional de Justicia Restaurativa es el ente que se encarga de emitir las directrices a nivel de las diferentes sedes de Justicia Restaurativa, buscando generar una implementación de este tipo de Justicia de una manera efectiva y oportuna, ofreciendo atención en diferentes regiones del país. Todas las sedes, incluida la de Pavas, reciben instrucciones de esta dirección.

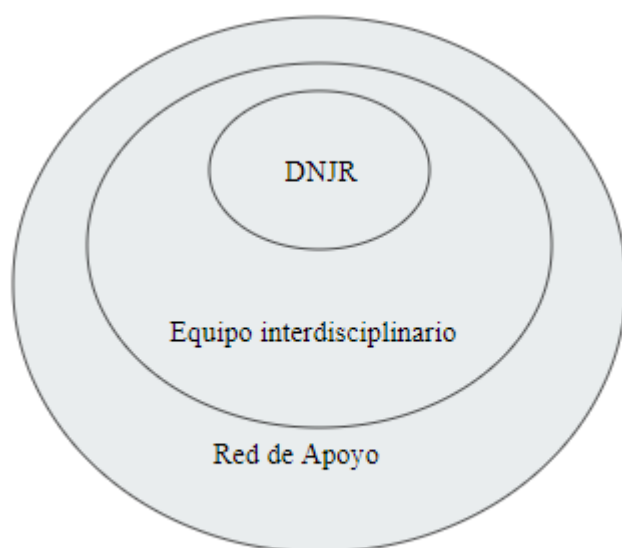
**Equipo interdisciplinario:** El equipo interdisciplinario está compuesto por ministerio público, la defensa pública y el departamento de trabajo social y psicología, este departamento se compone por una persona profesional en psicología y otra en trabajo social, éstos se encuentran en las diferentes sedes y buscan acompañar a la persona ofensora para afrontar las consecuencias ante el daño causado y a la persona ofendida le brindan el espacio necesario para ser escuchada y poder reconocer las necesidades generadas al ser víctima de una falta, para llegar a la solución del caso. La persona juzgadora y la defensa pública brindan el acompañamiento en materia de derechos a las personas mientras se desarrolla el proceso, este equipo es el encargado de ejecutar las disposiciones de la DNJR.

**Red de Apoyo:** Las redes de apoyo están compuestas por todas aquellas instituciones que le brindan a una persona ofensora la posibilidad de poder realizar las donaciones u horas de trabajo que se determinen según sea la resolución del caso. De este modo el programa promueve la reinserción social, colaborando con alguna necesidad institucional (instituciones públicas, organizaciones, poblaciones en riesgo). Las redes de apoyo se establecen por sede, de modo que cada sede tiene una red de apoyo de la cual se selecciona una organización para que la persona haga ahí su plan reparador.

Todas las partes del proceso fueron necesarias para comprender la intervención. Para poder dar respuesta a las preguntas de investigación la intervención es entendida como un conjunto, entendiendo la influencia que ejerce un actor sobre otro, teniendo en cuenta que se está evaluando un programa y no una parte el.

De esta manera es que el Poder Judicial de Costa Rica pone a disposición de la población en diferentes sedes del país una forma de administración de la justicia que busca solucionar los conflictos y que según la propuesta, promueve un abordaje integral del delito. Es así como se pone a disposición una herramienta para que tanto la persona ofensora como la persona ofendida puedan resolver sus diferencias y buscar un acuerdo satisfactorio para ambas partes<sup>69</sup>.

Figura 1. Mapeo de actores del programa de Justicia Restaurativa



Fuente: Elaboración propia a partir de información brindada por la DNJR.

---

<sup>69</sup> Teoría del cambio de Justicia Restaurativa.



## 6.3 Problema

Esta investigación evaluativa permitió a la DNJR tener un documento con los principales resultados y recomendaciones, donde se puede conocer las oportunidades de mejora, lo cual ayudó a entender lo que ha sido de la intervención y si está logrando los objetivos propuestos. Esta instancia carecía de un documento de evaluación que denotara los resultados que mostraran la efectividad del PJR en materia Penal, esto se vuelve un obstáculo para la adecuada toma de decisiones dentro de los procesos, pues es difícil conocer si se están generando los resultados planteados en un inicio, esto debilita además la rendición de cuentas y la buena gobernanza, en esa línea de acción el problema de gestión fue:

¿Cómo la implementación del Programa de Justicia Restaurativa por el Poder Judicial tiene productos y efectos en el logro de una mejor administración de la justicia en el primer y tercer circuito judicial, Sede de Pavas durante el período 2015-2019?

## 6.4 Objeto de investigación evaluativa

Teniendo en cuenta lo anterior, se determina el objeto de investigación evaluativa:

Productos y efectos de la implementación del JPR por el Poder Judicial en la sede de Pavas del período 2015 a 2019.

## 6.5 Objetivos

Así mismo, conociendo la teoría del cambio de este programa, se procede con la formulación de los objetivos.

### Objetivo general

- Evaluar los resultados a nivel de productos y efectos de la implementación de Justicia Penal Restaurativa (JPR), desarrollado por el Poder Judicial en el Primer y Tercer Circuito Judicial del cantón de Pavas en el período 2015-2019.

### Objetivos específicos

- ❖ Determinar la pertinencia entre los propósitos institucionales del Poder Judicial de Costa Rica y la lógica propuesta por el Programa de Justicia Restaurativa en torno a la administración de la justicia.
- ❖ Evaluar los productos logrados de la implementación de Justicia Penal Restaurativa en el empoderamiento de la persona en la resolución del conflicto y la restitución del daño de las personas ofendidas usuarias de JR en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas.
- ❖ Evaluar los efectos logrados a nivel de restitución del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social de las personas usuarias ofensoras de justicia penal restaurativa durante el período 2015-2019.
- ❖ Analizar la sostenibilidad de la reinserción social de las personas ofensoras usuarias de Justicia Penal Restaurativa del primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas durante el período 2015-2019.

## 6.6 Interrogantes

### Interrogante principal

¿Cuáles son los resultados a nivel de productos y efectos de la implementación de Justicia Penal Restaurativa, por el Poder Judicial en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas?

### Interrogantes secundarias

¿Qué pertinencia tiene para los propósitos institucionales del poder judicial de Costa Rica implementar Justicia Restaurativa como una nueva forma de administración de la justicia?

¿Cuáles son los productos que tiene la implementación de Justicia Penal Restaurativa a nivel de abordaje integral del delito y restitución del daño para las personas ofendidas usuarias en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas?

¿Cuáles son los efectos logrados de la implementación de Justicia Penal Restaurativa respecto a la restitución del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social de personas usuarias ofensoras durante el período 2015-2019?

¿Qué sostenibilidad tiene la reinserción social promovida por la implementación de JPR para las personas usuarias ofensoras de Justicia Restaurativa en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas?

## 6.7 Criterios de evaluación

Los criterios son los parámetros generales de análisis que permiten estructurar la investigación evaluativa, en este caso se implementaron los criterios de pertinencia eficacia y sostenibilidad.<sup>70</sup>

- ❖ **Pertinencia:** Es la medida en que los propósitos de la intervención se ajustan a las necesidades de la población meta y a los objetivos de la institución.
- ❖ **Eficacia:** Refiere a la medida en que se van logrando los resultados de la intervención<sup>71</sup>.
- ❖ **Sostenibilidad:** Medida en que los cambios alcanzados por la intervención logren perdurar en el tiempo<sup>72</sup>.

## 6.8 Tipo de investigación evaluativa

Las evaluaciones varían por el momento en que se realizan y los objetivos que persiguen. Según sea la etapa de implementación de un programa, se pueden aplicar antes, durante o después. También se pueden realizar en diferentes niveles: ya sea de productos, efectos o impactos. Teniendo en cuenta el momento del programa en el que se desarrolló esta IE podemos decir que fue una evaluación concurrente, es decir, que se realizó en la marcha del proceso, durante su implementación, esto permite hacer una revisión de lo que se está haciendo y conocer los diferentes tramos del proceso para poder de manera integrada valorar la intervención y analizar en qué manera se ajusta a lo propuesto en un inicio.

---

<sup>70</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

<sup>71</sup> *Ibid*,34.

<sup>72</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

Según los niveles en que se puede plantear una IE, decimos que este proyecto de graduación se dio en el nivel de productos y efectos. Lo cual permite observar lo que genera la implementación de JR. Por ejemplo, un producto es el desarrollo de Reuniones Restaurativas, un efecto puede ser la restitución del daño causado. De manera que al tener estos dos niveles se logró trabajar sobre lo solicitado por la contraparte y responder a la interrogante general de este proyecto.

## 6.9 Enfoque evaluativo

Para llevar a cabo el procedimiento evaluativo, primero fue necesario entender aquellos aspectos guía que orientan este proceso. Uno de estos aspectos fue el enfoque con el que se desarrolló la evaluación. Es necesario que este se adapte a las necesidades institucionales para poder así, dar cuenta de lo que se requiera en el momento. Un enfoque evaluativo se refiere a la forma en que se va a comprender la evaluación, incorporando la filosofía y los valores que se van a destacar<sup>73</sup>, en función de sobre qué aspectos se desea conocer y someter a valoración. El trabajo que se llevó a cabo, implementó dos enfoques: el de *gestión por resultados*<sup>74</sup> y el que está orientado a la *evaluación respondente*<sup>75</sup>.

El enfoque de gestión por resultados se basa en conocer principalmente si el programa o proyecto ha logrado los objetivos planteados en un inicio<sup>76</sup>, se propone conocer lo resultante de esa intervención, se proyecta a ver en qué medida esta intervención ha sido consecuente con lo propuesto, esto podría llevarse a cabo aplicando criterios como la pertinencia, la eficacia y la sostenibilidad, según lo que se desee

---

<sup>73</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas. Gestión de evaluaciones en el Sistema nacional de Planificación 2017.

<sup>74</sup> Ibid,p.21.

<sup>75</sup> Ernest R. House, *Evaluación, ética y poder* (España: Ediciones Morata 1997), 41-42. <sup>66</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas.

<sup>76</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas.

observar. El enfoque respondiente de Robert Stake<sup>77</sup> posee como característica principal, que se encuentra centrado en responder a las necesidades de los usuarios y audiencias interesadas conexas, concede más importancia a las necesidades que a las teorías, además que involucra a las personas usuarias en la experiencia del programa y con ellas se somete al análisis y valoración.

El enfoque de gestión por resultados (GpR) se implementó por dos razones principalmente: la primera fue que, al ser una intervención pública, la evaluación debe concordar a lo estipulado en el *Manual de Evaluación para las Intervenciones Públicas* del MIDEPLAN y se propone la utilización de este enfoque en dicho manual<sup>78</sup>. La otra razón de utilidad fue que, por el proceso de investigación realizado, se determinó que este enfoque ayuda a precisar lo que la contraparte desea observar que son justamente los resultados que generó esa intervención. En el caso de la evaluación respondiente, se incorpora porque es un enfoque que, debido a sus características permite a clientes (en esta caso personas usuarias) tomar voz dentro del proceso y poder contar la experiencia vivida<sup>79</sup> y eso en el marco de este trabajo fue fundamental para conocer las impresiones generadas y cómo esto podría colaborar a una eventual mejora de la intervención.

Estos dos enfoques se implementaron en el mismo orden que se plantearon. Primero pasando por un enfoque más amplio (de resultados) para luego utilizar el otro enfoque más focalizado (enfoque respondiente), teniendo en cuenta todos los esfuerzos institucionales reflejados en los productos y efectos <sup>80</sup>plasmados en las experiencias de las personas usuarias, respondiendo así la necesidad que posee la institución.

---

<sup>77</sup>Ernest R. House, *Evaluación, ética y poder*.

<sup>78</sup> José Fonseca, "Modelos cualitativos de evaluación."

<sup>79</sup> Robert Stake, *Investigación con estudio de casos* (España: Ediciones Morata, 2007) 41

<sup>80</sup> Estos responden a los dos niveles de resultados que se han determinado destacar para esta investigación evaluativa.

La investigación evaluativa se puede realizar en tres niveles: productos, efectos e impactos. En este caso se desarrolló en el nivel de productos y efectos. Como productos se observarán todos aquellos bienes y servicios generados a partir de la implementación del PJR y puestos a disposición de las personas usuarias<sup>81</sup>. En el nivel de efectos se tomarán en cuenta todos aquellos cambios logrados por el programa a corto y mediano plazo ocasionados por los productos de la intervención.

## 6.10 Operacionalización del objeto de estudio

En la siguiente tabla se presentó la operacionalización del objeto de estudio para la investigación evaluativa desarrollada. Mostrando el objetivo general y luego se desagregó en preguntas de investigación, las cuales dieron pie a los objetivos que luego pasando por los criterios, dimensiones de análisis, técnicas de investigación, actividades y fuentes, generaron los productos necesarios para trabajar el objeto de estudio determinado.

---

<sup>81</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas. Gestión de evaluaciones en el Sistema nacional de Planificación. 2017.

Tabla 3. Operacionalización del objeto de estudio.

Objetivo general: Evaluar los resultados a nivel de productos y efectos de la implementación de Justicia Penal Restaurativa (JPR), desarrollado por el Poder Judicial en el Primer y Tercer Circuito Judicial del cantón de Pavas en el período 2012-2019							
Preguntas	Objetivos Específicos	Criterio	Dimensiones	Técnica	Actividad	Fuente	Producto
1. ¿Qué pertinencia tiene para los propósitos institucionales del poder judicial de Costa Rica implementar Justicia Restaurativa como una nueva forma de administración de la justicia?	Determinar la pertinencia entre los propósitos institucionales del Poder Judicial de Costa Rica y la lógica propuesta por el Programa de Justicia Restaurativa en torno a la administración de la justicia.	Pertinencia	Relevancia institucional Validez contextual-institucional Administración de la justicia	Entre vistas semiestructuradas Revisión de documentos	Entrevistas a personas implementadoras de JR Revisión de la Ley	Primaria Secundaria	Análisis de la concordancia entre el programa y los principios institucionales. Descripción de las experiencias de las personas usuarias.
2. ¿Cuáles son los productos que tiene la implementación de Justicia Penal Restaurativa a nivel de abordaje integral del delito y restitución del daño para las personas ofendidas usuarias en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas?	Evaluar los productos logrados de la implementación de Justicia Penal Restaurativa en el empoderamiento de la persona en la resolución del conflicto y la restitución del daño de las personas ofendidas usuarias de JR en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas.	Pertinencia/eficacia	Empoderamiento dentro del conflicto Restitución del daño.	Entre vistas semiestructuradas	Entrevistas a personas ofendidas usuarias de JR	Primaria	Análisis de los productos generados por la implementación de JR.
3. ¿Cuáles son los efectos logrados de la implementación de Justicia Penal Restaurativa respecto a la restitución del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social de las personas ofensoras usuarias de justicia penal restaurativa durante el período 2012-2019?	Evaluar los efectos logrados a nivel de restitución del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social de las personas ofensoras usuarias de justicia penal restaurativa durante el período 2012-2019.	Pertinencia/eficacia	Restitución del daño Apoyo interinstitucional Reinserción social	Entre vistas semiestructuradas Revisión documental	Entrevistas a personas ofensoras usuarias de JR Revisión de informes de labores	Primaria Secundaria	Análisis de los efectos alcanzados por la implementación de JR
4. ¿Qué sostenibilidad tiene la reinserción social promovida por la implementación de JPR para las personas usuarias ofensoras de Justicia Restaurativa en el primer y tercer	Analizar la sostenibilidad de la reinserción social de las personas ofensoras usuarias de Justicia Penal Restaurativa del primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas	Sostenibilidad	Satisfacción de personas usuarias Marco normativo Alianzas interinstitucionales	Entre vistas semiestructuradas Revisión documental	Entrevistas a personas de la Red de Apoyo de JR de Pavas Revisión de informes de labores	Primaria secundaria	Descripción de la perspectiva de implementación de JR y su propósito por promover la



circuito judicial, sede de Pavas?	durante el período 2012-2019.		Recursos que se implementan	menta l	Revisión de la ley		reinserción social.
-----------------------------------	-------------------------------	--	-----------------------------	------------	--------------------	--	---------------------

Fuente: Elaboración propia, 2022.

## 7. Estrategia metodológica

La metodología que se implementó en este proyecto es cualitativa. Se define así porque contempló técnicas e instrumentos de recolección de información que más allá de abarcar un gran número de casos, buscó más bien profundidad en determinados ejes temáticos con un grupo reducido de personas dentro de la investigación evaluativa<sup>82</sup>. Las técnicas se plantearon en función de la información que se requería para resolver los objetivos específicos.

Desde el planteamiento de diseño, este TFG se realizó teniendo en cuenta el contexto de pandemia causado por la COVID-19, de manera que se establecieron canales de comunicación que no implicaran la presencialidad, tales como correo electrónico, llamadas telefónicas, llamadas por alguna otra plataforma como Whatsapp o Teams.

Para realizar lo propuesto en este documento, se siguió un proceso por fases que inició con la elaboración del diseño y culminó con la presentación de resultados y defensa del TFG. En el siguiente cuadro se señalan las etapas que se siguieron y el orden en que se desarrolló cada una (Ver cuadro 3).

---

<sup>82</sup> Karina Batthyány y Mariana Cabrera, Metodología de la investigación en Ciencias Sociales Apuntes para un curso inicial (Uruguay: Unidad de Comunicación de la Universidad de la República, 2011, 78).

Tabla 4. Fases del proceso de investigación evaluativa

<b>Fases del proceso de investigación evaluativa</b>	
<b>Fase</b>	<b>Proceso</b>
<b>Fase 0</b>	Formulación de la propuesta de trabajo final de graduación.
<b>Fase 1</b>	Elaboración y validación de instrumentos de investigación.
<b>Fase 2</b>	Implementación de técnicas de recolección de información mediante los instrumentos de investigación.
<b>Fase 3</b>	Sistematización de la información recopilada.
<b>Fase 4</b>	Análisis de resultados.
<b>Fase 5</b>	Validación de hallazgos preliminares.
<b>Fase 6</b>	Correcciones y detalles finales. Presentación de resultados y defensa de TFG.

**Fuente:** Elaboración propia, 2022.

## 7.1 Sustento conceptual operativo

Los conceptos que se desarrollaron en este subapartado se desligaron de la teoría del cambio. Fueron los aspectos que el programa dijo que iba a hacer y sobre los cuáles se destacaron los ejes principales de indagación para su posterior sistematización y análisis. Se presentan en función de tres momentos específicos.

### **Momento 1**

En este primer aspecto se tomó en cuenta la pertinencia de la intervención en el marco de la administración de justicia en Costa Rica. Esta analiza la manera en que la propuesta restaurativa se adapta a las necesidades y propósitos de la institución<sup>83</sup>. **La congruencia**

---

<sup>83</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

**de la intervención** se vio como esa adaptabilidad de la metodología restaurativa en la misión y visión del Poder Judicial, entendiendo si la perspectiva restaurativa tenía un enfoque similar.

**El abordaje integral del delito** se entiende como la manera en que se cumple uno de los tres pilares fundamentales de la JR que es la participación<sup>84</sup>, esto permitió destacar una serie de factores como la escucha, el acceso a la información, a la asesoría, a un espacio seguro y que inspire confianza para poder medir en las experiencias de las personas cómo se daba ese abordaje que permitía una adecuada participación de las partes involucradas. Esto nos permitió abordar el criterio de pertinencia.

## Momento 2

Se comprendió a nivel de la persona ofendida el concepto del **empoderamiento dentro del conflicto** que refiere en parte a uno de los tres pilares que destaca Howard Zher<sup>85</sup> entendido como la participación activa de la persona ofendida en la resolución de la falta cometida<sup>86</sup>. De modo que con este concepto se observa el logro en el alcance de poder influir sobre el acuerdo al cual se llega, generando así la presencia real de la persona vista desde sus necesidades y la forma en la que es mejor encontrar una solución a la falta. Esto nos permitió conocer la percepción de las personas usuarias según la experiencia vivida.

A nivel de la persona ofensora y ofendida se observó la restitución del daño. La reparación o **restitución del daño** es un proceso de responsabilización<sup>87</sup> de la parte ofensora en el cual, posterior a reconocer su falta, se determinan las acciones a tomar que van en la línea de corregir el daño. Esto para conocer lo que genera en alguien que comete un delito el hecho de poder realizar alguna acción que le permita reivindicar; lo cual es

---

<sup>84</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de justicia restaurativa*.

<sup>85</sup> Ibid,p.21.

<sup>86</sup> La persona ofendida conoce las causas que llevaron a la persona ofendida a cometer la falta, ambas personas son escuchadas y se busca en conjunto dar una solución o reparación al daño causado.

<sup>87</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de justicia restaurativa*.

muy necesario para conocer la forma en que se reconvierte esa idea del castigo<sup>88</sup> y se plantea una forma de reparar el daño, la cual varía según el delito. En el caso de las personas ofendidas fue muy importante tenerlo en cuenta para conocer si se encuentran satisfechas en la resolución que se había dado y si consideraban que era una buena opción, indagando además por su satisfacción en el proceso y si recomendarían a alguien usar JR en alguna eventualidad que tuvieran

En el **apoyo interinstitucional** se analizó la intervención de las diferentes instituciones que forman la Red de Apoyo, la cual se encarga de ayudar a las personas imputadas a llevar su proceso de corrección de la falta, ya sea realizando donaciones u otro tipo de actividades que se determinen, de manera que este es también un componente muy importante en el que la persona tiene la posibilidad de terminar con el proceso, realizando una actividad positiva que ayuda a la comunidad. Con estos conceptos se abarcó el criterio de eficacia<sup>89</sup> del PJR en el contexto de la administración de la Justicia en Costa Rica.

### **Momento 3**

Acá se observó la **reinserción social** que promueve la aplicación de JR en las personas ofensoras, entendida como la disposición de rectificar el error y tener una adecuada participación en la sociedad, coherente con un profundo deseo de no volver a delinquir, colaborando con la paz social<sup>90</sup>. Esto incluyó la valoración de la sostenibilidad promovida por la intervención. Se tomó en cuenta el marco normativo, las alianzas interinstitucionales y la satisfacción de las personas.

## **7.2 Técnicas**

Acá se destacaron las técnicas que se utilizaron para obtener la información. Es importante señalar que debido al contexto de pandemia, fueron ajustadas a la virtualidad, utilizando algunas plataformas como Zoom, Teams, Skype o Whatsapp según fue el caso

---

<sup>88</sup> Michael Foucault. *Vigilar y Castigar*.

<sup>89</sup> Vista como la forma en que se da el logro de los objetivos de la intervención.

<sup>90</sup> Peter Berger, *La Perspectiva Sociológica*.

de accesibilidad de las personas participantes en las entrevistas. Se contemplaron cuatro técnicas principales: Revisión bibliográfica, Análisis Documental, Entrevistas Semiestructuradas, y Análisis de contenido.

### Revisión bibliográfica

Es una técnica que se implementó para poder dar pie a la articulación de esta propuesta. Se inicia con la selección de un tema de estudio<sup>91</sup>. Luego de esto se dio la búsqueda de información y se seleccionaron todos los documentos que, a nivel nacional e internacional versaban sobre el tema de Justicia Restaurativa y también sobre la parte de investigación evaluativa. Se realizó una selección de los documentos según el enfoque y perspectiva en que se desarrollaban los temas<sup>92</sup>, se determinó si el contenido aportaba a la parte teórica, de antecedentes o metodológica, se realizó la lectura de los mismos y se inició con la formulación del diseño. Las técnicas siguientes son las que se utilizaron para la recolección y análisis de la información.

### Análisis documental

Esta técnica se utilizó por la relevancia tan grande que tenía poder entender el contexto en el que surgió el programa, saber cuáles son las condiciones histórico-sociales e institucionales que motivan la implementación de JR en Costa Rica. Implicó la revisión, comprensión y análisis de diversos tipos de documentos que permitieron construir una perspectiva acerca de la realidad JR<sup>93</sup>. Los documentos fueron de distinta naturaleza: tesis, artículos, informes de labores, encuestas de satisfacción, circulares). Esta técnica fue de mucha utilidad principalmente para responder al primer objetivo.

---

<sup>91</sup> Eduardo Gómez et al. Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización (Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2014),158-163. Recuperado el 16 de Octubre de la dirección: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022>

<sup>92</sup> Ibid,p.159.

<sup>93</sup> Maricruz Sánchez, Dania López. Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa (España: Revista de investigación educativa, 2006), 205-22.

### Entrevistas semiestructuradas

La utilización de esta técnica permitió un abordaje más acertado, esto permitió a una conversación más fluida y menos forzada, según sea la interacción entre la persona entrevistadora y la persona entrevistada<sup>94</sup>, lo cual es una técnica que se adaptó muy bien para aplicarse en casos de personas que han cometido un daño o a personas que han sido víctimas. Para el caso de entrevistas al equipo interdisciplinario y representantes de la Red de Apoyo se utilizó puesto que es una técnica que permite que se dé una interacción no tan estructurada, además de que ayuda a evitar la cohesión de grupo que podría darse en el caso de realizar un grupo focal para este tipo de actor. Esta técnica ayudó a conocer la eficacia del programa.

### Análisis de entrevistas

Esta técnica se implementó para realizar el análisis de la información recolectada<sup>95</sup>. Acá se tomó la información ordenada a través de los ejes temáticos y se procedió a dar respuesta a los objetivos específicos, esto generó los resultados de la evaluación, posterior a esto se realizó un contraste entre los resultados alcanzados y lo propuesto en la teoría del programa para saber en qué medida estos se acercan o se alejan de lo propuesto en un inicio. Posterior a esto se procedió con la articulación de las recomendaciones en función de los resultados (Ver cuadro 3).

---

<sup>94</sup> Karina Batthyány y Mariana Cabrera, Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Apuntes para un curso inicial...

<sup>95</sup> Flory Chávez, "El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación," Revista de Ciencias Sociales 96 (Junio 2002): 35-37.

Tabla 5. Sistematización y análisis de la información.

<b>Sistematización y análisis de la información recolectada</b>				
Etapa 1	Etapa 2 <sup>96</sup>	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
Organización de la información recolectada según tipo de informante.	Organización de las respuestas de las personas entrevistadas.	Análisis de la información recolectada por ejes temáticos en función de los objetivos.	Contraste entre los resultados obtenidos y la teoría del cambio.	Elaboración de recomendaciones para la mejora del programa.

Fuente : Elaboración propia, 2022

### 7.3 Fuentes de información

Se identificaron dos tipos de fuentes de información:

#### **Primarias:**

- ❖ Entrevistas a personas que han participado en el proceso de Justicia Restaurativa, tanto personas ofensoras como ofendidas.
- ❖ Entrevistas a personas del equipo interdisciplinario y mediadores de este proceso.
- ❖ Entrevista a personas encargadas de la Red de Apoyo institucional donde las personas imputadas llevan a cabo su plan reparador.

#### **Secundarias:**

- ❖ Encuestas realizadas para conocer el nivel de satisfacción con el programa.
- ❖ Informes de labores.
- ❖ Algún otro documento necesario para reconstruir información referente al proceso de Justicia Restaurativa. Esto no implica acceso a información sobre la resolución de los acuerdos o las declaraciones de las personas.

---

<sup>96</sup> Acá se incorpora la información obtenida de la revisión documental la observación no participante pasando luego por las etapas 3,4, y 5 junto con el resto de información recolectada en las entrevistas.

## 7.4 Población objeto de estudio

Para el desarrollo de este trabajo se entrevistó a personas adultas, mayores de edad, que fueron usuarias de Justicia Restaurativa tanto personas ofensoras como víctimas, esto permite recuperar ambas perspectivas. Para ello, el caso debió haber sido ya cerrado y debió haberse dado en el espacio geográfico y temporal determinado para la IE. Se realizó además entrevistas a las personas que conforman el equipo interdisciplinario de este Circuito Judicial. Se entrevistó además a personas encargadas de la Red de Apoyo donde se llevaron a cabo los planes reparadores <sup>97</sup>.

## 7.5 Aportes teóricos y metodológicos del proyecto

Se identificaron como aportes, la teoría del programa, la elaboración conceptual y los antecedentes reseñados, de manera que al seguir avanzando se fueron generando más insumos que llegaron a los resultados de la investigación evaluativa , junto con las respectivas recomendaciones. Un aporte es también, la ruta metodológica que se utilizó , más aun teniendo en cuenta que fue el primer trabajo de evaluación en JPR, lo metodológico fue una incursión muy importante que trabajos venideros podrán observar. De este modo las técnicas de recolección de información y las fuentes acá implementadas serán una referencia importante a revisar. Al final del proceso el producto final fue la investigación evaluativa que valoró los productos y efectos de la intervención, que fue el mayor aporte en el que se encuentran los demás aportes teóricos y metodológicos.

Para la Escuela de Sociología se convirtió en un aporte importante al ser una forma de investigación aplicada, que incursionó de cierto modo en una temática que es poco abordada y ayuda a cuestionarse sobre la relevancia que tiene pensar no solo en lo importantes que son los procesos de evaluación, sino también en ver cómo la Justicia Restaurativa es una forma de resistencia a los cánones anteriores de hacer justicia en donde el castigo era la solución al delito. Este trabajo fue una puerta a pensar en formas

---

<sup>97</sup> El plan reparador refiere al acuerdo de actividades que realizará la persona ofensora en función de corregir/reparar el daño ocasionado.



que pueden ayudar a humanizar a las personas que al cometer un delito son excluidas y estigmatizadas.

## 7.6 Población beneficiaria

Al finalizar este trabajo la contraparte cuenta con la presentación de los resultados del proceso desarrollado teniendo así un documento de evaluación sobre la implementación del PJR en materia Penal con recomendaciones. Por tanto, al contar con este insumo, se espera que las personas ejecutoras y tomadoras de decisión del PJR puedan tomar decisiones basadas en evidencia, las cuales en primer término permitan realizar ajustes de mejora a partir de las recomendaciones en la implementación o alguna fase del ciclo del programa. En segunda instancia, se espera que la puesta en marcha de esas eventuales mejoras, contribuyan de alguna manera en la población meta de la intervención.

## 7.7 Devolución de resultados

Se realizó una actividad donde se presentaron los resultados del proceso desarrollado, en la misma se contó con la presencia de personas de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa, así como de representantes del Primer y Tercer Circuito Judicial de la sede de Pavas.

## 8. Consideraciones éticas

Para el marco de este trabajo se tuvo en cuenta la *Ley n.º 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales*<sup>98</sup>, también el *Código de Ética y Deberes del Profesional en Sociología*<sup>99</sup> y el *Reglamento Ético Científico de la Universidad de Costa Rica para las investigaciones en las que participan personas*<sup>100</sup>

---

<sup>98</sup> (Costa Rica: Asamblea Legislativa 2011).

<sup>99</sup> Colegio de profesionales en sociología. CÓDIGO DE ÉTICA Y DEBERES DEL PROFESIONAL EN SOCIOLOGÍA

<sup>100</sup> Consejo Universitario de la Universidad de Costa Rica. REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO PARA INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS.

que destacan una serie de especificaciones para hacer investigación de manera responsable.

En la primera actividad se presentó el plan de trabajo y se validó mejorando aquellos aspectos que fueron necesarios. Es importante destacar que las técnicas fueron adaptadas teniendo en cuenta las condiciones de virtualidad a razón de la emergencia nacional causada a raíz de la COVID-19. Para la realización de este proyecto se administró un consentimiento informado; el mismo fue leído a las personas antes de iniciar con la entrevista y se aclararon las dudas que surgieron. De esta manera los riesgos de participación fueron mínimos, procurando la privacidad e integridad de las personas que colaboraron en las entrevistas.

Para el proceso de entrevistas, la DNJR se encargó de invitar a algunas personas que han pasado por JR para que participaran de manera voluntaria. Se explicó además que toda persona podía abandonar la entrevista en el momento en que lo deseara, teniendo en cuenta que su retiro total implicaba la destrucción de todo el material obtenido durante esa entrevista. La comunicación que se estableció fue únicamente en la línea de investigación planteada, utilizando la plataforma (Teams, Skype, Zoom, Whatsapp) más propicia según las posibilidades de conexión que tenían las personas.

En concordancia con los acuerdos que se establecieron con la contraparte, se señaló en el cronograma, una fecha aproximada en la que se divulgaron los resultados donde se contó con la participación de personas de la DNJR así como del equipo interdisciplinario de Pavas que es donde se desarrolló esta investigación evaluativa.

## 9. Resultados

En esta sección se presentan los resultados encontrados de la implementación de este proyecto final de graduación. A partir de la notificación de la aprobación del diseño se siguió con el proceso de elaboración de instrumentos de investigación para la aplicación de las entrevistas. Este proceso fue mediado por personal de la DNJR para garantizar el principio de confidencialidad y la ley 8968 *de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales*<sup>101</sup>, se consultó a las personas si deseaban participar, posterior a esto se facilitó la lista de personas que estaban anuentes y se les contactó para agendar las entrevistas.

Inicialmente se planteó trabajar con una muestra significativa de personas usuarias durante el período de estudio (2015-2019), sin embargo debido al proceso que se debía seguir para contactar a las personas y teniendo en cuenta el recurso humano y el tiempo, esto se volvió inviable, la contraparte realizó la consulta a la persona magistrada, en donde se le indicó que esto no era posible, de modo que se pudo acceder a un número mucho menor de personas usuarias<sup>102</sup>. En esta sección se muestran los resultados del proceso de investigación cualitativa que permitió conocer la percepción de las personas ofensoras y ofendidas en cuanto a los productos y efectos de la intervención.

Fue un proceso complejo, teniendo en cuenta la carga de trabajo y las condiciones de virtualidad, debido a que este proyecto de graduación desde su planteamiento se desarrolló de manera virtual, por otro lado fue un desafío contactar a las personas debido a la falta de actualización de las bases de datos, algunas habían cambiado sus números y en otros casos no deseaban participar. Sin embargo, gracias a la anuencia de la DNJR para contactar a las personas usuarias, ofensoras y ofendidas, se logró entrevistar a un total de 20 (10 personas ofensoras y 10 personas ofendidas) de ellas el 100% participaron en

---

<sup>101</sup> Ley 8968: Constitución política de Costa Rica. LEY DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA FRENTE AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS.

<sup>102</sup> Reunión llevada a cabo con la coordinación de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa.

procesos restaurativos en la sede de Pavas, lo que permitió conocer las experiencias y las recomendaciones que tenían para la intervención. Este fue el mayor número de personas a las que fue posible acceder por medio de la oficina de JR<sup>103</sup>.

Las personas participantes comprenden el período 2015-2019 teniendo en cuenta que ya para ese momento la intervención tenía mayor solidez, puesto que en el 2012 era un plan piloto; y se determinó hasta 2019, puesto que el proyecto de graduación se estaba planteando en Marzo 2020 y sus bases de datos tenían información hasta el año 2019.

Además se entrevistó a personas representantes del equipo interdisciplinario de la sede de Pavas y a representantes de la Red de Apoyo que trabajan en conjunto con esta sede. Gracias a la colaboración de la contraparte y la participación de los diferentes actores involucrados es que se volvió posible este TFG.

En los subapartados que siguen a continuación se muestran los resultados de este proceso desarrollado, de modo que se explica lo encontrado en función de cada uno de los objetivos, respondiendo así a las preguntas de investigación generadas. Este ejercicio concentra su valor teniendo en cuenta que es el primero que se plantea en materia evaluativa dentro del marco de Justicia Penal Restaurativa de Pavas, de modo que lo que se desarrolla en los párrafos siguientes expresa el ejercicio exploratorio realizado, convirtiéndose así en un antecedente para futuras intervenciones en este ámbito.

En la primer parte de este segmento se habla sobre la pertinencia que tiene aplicar la perspectiva restaurativa en el marco de la institucionalidad del Poder Judicial, teniendo en cuenta la relevancia que tiene su adaptabilidad en el contexto costarricense, los apartado dos y tres hablan sobre la eficacia del proceso. En el segundo se observan los productos generados a partir del empoderamiento dentro del conflicto y la restitución del daño en personas ofendidas. El tercero trata el tema de los efectos referidos a la restitución

---

<sup>103</sup> Debido al respeto y cumplimiento de la confidencialidad con las personas usuarias, la oficina debía contactarles primero para saber si deseaban participar, por lo tanto y teniendo en cuenta el tiempo y recursos de la institución este fue el mayor número posible que se pudo entrevistar.

del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social de las personas ofensoras, en la última sección se aborda la sostenibilidad de la reinserción social promovida por JR en Pavas.

## 9.1 La pertinencia en la aplicación de JR en el Poder Judicial de Costa Rica

En este subapartado se evalúa la implementación de JR en función de su aplicabilidad en el marco de administración de la justicia en Costa Rica. Esto se realiza teniendo en cuenta los objetivos que tiene la institución, lo cual corresponde a la pertinencia del programa. Para esto se inicia por discutir la perspectiva del Poder Judicial y la forma en que concibe sus funciones enfocadas al acceso de justicia y luego contrastando esto con la propuesta de JR. Posteriormente se analizan las experiencias tomadas en las entrevistas de las personas usuarias para saber cómo se ha dado en la práctica, de modo que al final se logra contestar a la interrogante sobre la pertinencia de la intervención por medio del análisis de la propuesta restaurativa y la visión del PJ junto con los datos de las entrevistas.

### **El Poder Judicial de Costa Rica**

El Poder Judicial se fundó en Costa Rica como uno de los tres poderes en que se dividiría el Estado una vez que se declarara su independencia en 1821. Los tres poderes establecidos en ese momento fueron el Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Mediante la creación de la Ley Orgánica del Poder Judicial en 1937 se establece que corresponde al Poder Judicial conocer los procesos penales, penales juveniles, laborales y comerciales entre otros<sup>104</sup>. De este modo el Poder Judicial se presenta como el garante de la administración de la justicia en Costa Rica legitimado por el Estado, para dar solución a las situaciones que impliquen infringir las libertades y derechos de las personas e instituciones en este país.

---

<sup>104</sup> Ley 8 del Poder Judicial: Ley Orgánica del Poder Judicial. Asamblea Legislativa República de Costa Rica 1937.

Dentro de su perspectiva institucional tiene establecido como misión “administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país” (Poder Judicial de Costa Rica 2022) como podemos observar dispone de tres calificativos para justicia (pronta, accesible y cumplida) que le dan los apellidos al tipo de justicia que se quiere implementar para lograr democracia, paz social y desarrollo sostenible. Su visión está orientada a “ser un Poder Judicial que garantice al país pleno acceso a la justicia, que resuelva los conflictos de manera pacífica, eficaz, eficiente, transparente y en apego a la ley con personas comprometidas con su misión y valores, consciente de su papel en el desarrollo de la sociedad”(Poder Judicial de Costa Rica. 2022). De modo que aquí se refuerza la idea de accesibilidad y se agrega un aspecto y es que la justicia logre resolver los conflictos de manera pacífica y eficiente. Teniendo esta perspectiva en cuenta podemos ahora ponerla en diálogo con el PJR.

### **La propuesta restaurativa**

Justicia Restaurativa según se establece en la teoría del cambio de la intervención propone:

“Instaurar la Justicia Restaurativa, convirtiéndola en una herramienta (un cambio de paradigma de la intervención jurídico-penal) generadora de cambios en la forma de resolver conflictos penales, implementando soluciones integrales y realistas con mayor eficacia en el tratamiento del delito, incluyendo la participación activa de las partes intervinientes, de modo que la persona ante la comisión de la falta, asuma la responsabilidad por el daño causado a la víctima y a la comunidad, promoviendo así la paz social” (Teoría del cambio de Justicia Restaurativa” (2020)<sup>105</sup>.

---

<sup>105</sup> Este documento fue elaborado a partir de insumos brindados por la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa y validado por el personal de Justicia Restaurativa.

De este modo según el planteamiento del Poder Judicial y la propuesta de JR encontramos que coinciden en cuanto a la búsqueda por la resolución de los conflictos y su propósito por garantizar la paz social, adicionalmente el programa incluye el propósito por obtener una mayor eficacia en las soluciones que se brindan y una mayor participación de las partes que intervienen en la resolución, lo cual promueve que el proceso sea pacífico y que respete los principios democráticos de nuestro país. Esta propuesta encuentra su marco normativo en la ley 9582 de Justicia Restaurativa, donde se establecen los delitos y las condiciones para que se aplique esta forma de administración de la justicia.

Para participar de un proceso restaurativo es necesario que se disponga de las pruebas de la falta cometida y que la persona ofensora asuma su culpabilidad, que esté dispuesta a resolver el conflicto y que la persona ofendida también esté dispuesta a llevar su caso por la vía Restaurativa, además de que el delito esté estipulado dentro de los delitos que se tramitan por esta vía<sup>106</sup>. Es importante tener en cuenta que esto se aplica cuando es la primera vez que se infringe una falta a la ley, es decir, cuando una persona comete un delito por primera vez.

Entendiendo la perspectiva institucional y la propuesta restaurativa se encuentra cierta congruencia entre los propósitos que persiguen, entendiendo que los principios restaurativos buscan mayor participación y eficacia en el tipo de solución que se da, logrando contribuir a esa paz y democracia que defiende el PJ. Ahora pasamos a evaluar según los resultados obtenidos si en la práctica esto se cumple, según lo que comentan las personas usuarias entrevistadas.

Para esto se tomó en cuenta el abordaje integral del delito que propone JR que busca que el acceso a esta forma de justicia se desarrolle en cumplimiento con las condiciones básicas de la comunicación y teniendo en cuenta además la disposición de las personas para reparar el daño. Esto nos permite entender la pertinencia que tiene en

---

<sup>106</sup> Revisar anexos: Delitos en los que se aplica Justicia Penal Restaurativa.

términos del proceso y también entender cómo se llega a los acuerdos y la forma en que se da la aplicación de un nuevo modo de justicia dado bajo una lógica distinta.

### **En la práctica**

Según los resultados obtenidos en las entrevistas, 9 personas (90% de las personas ofendidas) indicaron haber recibido una escucha atenta y haber sido informadas debidamente de los diferentes procesos que implicaba llevar su caso de modo restaurativo. Por otro lado, de las personas ofensoras 9 (un 90%) indicaron haber recibido una escucha atenta siempre y casi siempre, 8 personas ofensoras (80% ) señalan que el proceso le permitió conocer el daño causado para generar una solución. De este modo se puede mostrar que las personas participantes logran un acceso positivo a un mecanismo de justicia donde han recibido la información necesaria, han podido aclarar dudas y han recibido una escucha atenta, de modo que se cumple con este punto dentro de lo que se encuentra propuesto en la visión del PJ dentro de la implementación de justicia<sup>107</sup>. Bajo estos principios que promueven un abordaje integral es que decimos que la intervención es accesible en tanto permite que se conozca el proceso, se ofrezca asesoría y se dé bajo la voluntariedad.

Es importante señalar que durante la pandemia se facilitaron los medios tecnológicos para que las personas pudieran acceder a las reuniones restaurativas, donde en casos en los que las personas no dispusieran de los medios, pudieran llevar a cabo la reunión restaurativa sin problema con la ayuda de las personas del equipo interdisciplinario.

En materia de la asesoría legal y psicológica recibida, 8 personas usuarias (80% personas ofensoras) indican que siempre esto les permitió conocer sus derechos sobre el proceso que se llevaba y asimilar lo sucedido para buscar la forma de reparar el daño causado, 10 personas (un 100% ) de las personas que cometieron una falta, indicaron

---

<sup>107</sup> Poder Judicial de Costa Rica. Información institucional. Costa Rica. 2022.



haber sentido el deseo de reparar el daño causado. La intervención plantea que esta forma de hacer justicia se centra en el daño, pensando en las responsabilidades que acarrea dañar una persona, la sociedad, entre otros; esas responsabilidades son las que luego se materializan a la hora de generar un acuerdo<sup>108</sup>. El hecho de que el total de personas entrevistadas sientan el deseo de reparar la falta cometida es muy positivo en la intervención, teniendo en cuenta que esto propicia la posibilidad de dar una solución a la intervención, lo cual es la antesala de la reunión restaurativa que permite que se dé un plan reparador. De no sentir el deseo de reparar el daño, el proceso sería inviable.

Al consultarle a las personas ofensoras qué consideraban que era Justicia Restaurativa lo definían como una oportunidad para que una persona que cometía un daño tuviera la oportunidad de enmendar el error:

“Fue el medio por el cual pude resarcir un poco lo que me equivoque. El proceso fue cordial y se llevó de manera llevadera” (Andrés, usuario de JR, 2021).

De este modo se puede entender la existencia de una transmisión de la perspectiva del proceso restaurativo, de la teoría a la práctica en donde las personas internalizan los propósitos de esta intervención y de lo que se busca: entender que las faltas implican responsabilidades y que los daños, a pesar de que no pueden ser sopesados en su totalidad, tienen formas para poder resarcir o reparar en cierto modo la afectación causada<sup>109</sup>. Es importante destacar este aspecto, se trabaja sobre la disposición de la persona para que el proceso no sea algo forzado, al reconocer la falta, la persona se vuelve receptiva entendiendo que hay un daño por reparar.

Por lo anterior podemos observar que en la práctica se cumple con lo propuesto en la intervención, de manera que se encuentra que JR es consecuente con lo que se propone y con lo que ha ido implementado, los resultados nos permiten interpretar la existencia de un ambiente dado bajo la libertad de las personas y la colaboración del

---

<sup>108</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. P.29.

<sup>109</sup> Ibid

equipo interdisciplinario dentro del proceso, lo cual coincide con promover una herramienta para intervenir el conflicto que al ser llevada a las personas usuarias es tomada con aceptación y vista como una oportunidad.

Es importante tener en cuenta que el campo de acción de esta forma de justicia es limitado legalmente, puesto que no está dada para todos los delitos, como se dijo anteriormente, esto se aplica únicamente cuando es la primera vez que la persona comete una falta, en el momento que la persona ya recibió la pena no es posible desarrollar un proceso restaurativo, de modo que los logros que posee están determinados por un campo de acción limitado que responde a estos aspectos señalados.

En cuanto la duración del proceso 8 personas (un 80% de las personas ofendidas) indicaron que la duración del proceso era de entre 1 y 4 meses. Mientras que 9 personas (90% de las personas ofensoras) indicaron que el proceso tenía una duración de entre 1 mes a un año. Esto teniendo en cuenta desde el momento en que la oficina toma el caso y se inicia el proceso finalizando con la resolución del juez. Las respuestas de las personas ofensoras toman en cuenta el proceso desde que inicia hasta que terminan su trabajo voluntario en las instituciones, de manera que esto varía según lo que se determina para cada persona en específico, de este modo el proceso probablemente sea más largo para las personas ofensoras que para las ofendidas. Respecto a la prontitud, en la resolución es importante resaltar este aspecto en la diferencia de los tiempos para los dos perfiles de personas usuarias que contempla la institución. Si bien, el proceso termina con la resolución del juez, el caso es archivado una vez que la persona termina su plan reparador, el cual es el último punto que se desarrolla.

Según las entrevistas hechas con representantes del equipo interdisciplinario, JR trabaja no solo con hechos recientes que acaban de suceder, sino también con procesos judiciales que se encuentran en el sistema desde hace años<sup>110</sup>. De modo que esta instancia agiliza la administración de la justicia en casos que la vía regular de justicia tiene aún

---

<sup>110</sup> Entrevista realizada a personal de JR de Pavas, 2021.

pendientes. Tal es el caso de Manuel que por conducción temeraria tenía una causa abierta, la oficina revisó el expediente y realizó el contacto respectivo para dar proceso al caso.

“Hace cuatro años tenía un proceso que no se había cerrado. La oficina me contactó para una entrevista y luego acepté las condiciones que me propusieron, colaboré en una organización que ayuda a personas diagnosticadas con cáncer en condiciones de pobreza y pobreza extrema” (Iban, usuario de JR, Costa Rica, 2021).

Teniendo en cuenta lo anterior, decimos que la propuesta de la implementación de Justicia Penal Restaurativa en el Primer y Tercer Circuito Judicial sede de Pavas, es congruente con los propósitos institucionales del Poder Judicial al aplicar un mecanismo de justicia que busca promover un acuerdo satisfactorio entre las partes, lo cual es lo que encierra la visión del Poder Judicial. Logra esto aplicando una metodología que permite que la persona ofensora mediante el abordaje que recibe logra ser consciente del daño causado y la persona ofendida entiende que se puede llegar a un arreglo. Es pertinente esta intervención en tanto se adapta a las necesidades de las personas usuarias y al resolverlas esto, a su vez, contribuye a la paz social promovida con principios y valores que buscan generar conciencia y reparar el tejido social, buscando evitar conductas en el largo plazo que conlleven a la reincidencia.

## 9.2 Empoderamiento de la persona ofendida y la restitución del daño

En este subapartado y en el siguiente, se habla de la forma en que la propuesta de intervención se ajusta a las necesidades de las personas usuarias valorando los productos y efectos obtenidos. Esto nos permite comprender la eficacia del proceso, que es vista como la medida en que la intervención es congruente con los objetivos planteados<sup>111</sup>. Una vez vista la pertinencia del programa, pasamos a un momento muy importante en el

---

<sup>111</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

proceso que es la forma en que se resuelven los casos por esta vía. Para esto se determinó el empoderamiento de la persona dentro del conflicto y la restitución del daño en personas ofendidas.

### **Empoderamiento de la persona ofendida en la resolución del conflicto**

El programa se caracteriza por destacar que la persona ofendida es tomada en cuenta a la hora de pensar en la solución que se dará al daño causado. Por ejemplo en caso de que se trate de un hurto simple, se toma en cuenta la opinión de la persona; si prefiere que se le devuelva el artículo tomado o que se le devuelva un monto por el valor del mismo. Empoderamiento dentro del conflicto en de la temática de JR es permitirle a la persona que participe, no solamente brindado su declaración sino expresando sus sentimientos y necesidades frente al daño <sup>112</sup>, de manera que se logre un equilibrio entre las necesidades de la persona ofendida y las posibilidades de reparar el daño que tiene la persona ofensora.

En este sentido 10 personas (un 100% de las personas usuarias ofendidas entrevistadas) contestaron que pudieron participar en la RR haciendo uso de la palabra y que el espacio físico donde se llevó a cabo la reunión les inspiró comodidad, esto es muy valioso pues la participación es un pilar fundamental en la JR, de manera que si se logra que las personas puedan hablar con confianza, esto garantiza su participación real en el proceso como un aspecto fundante y uno de los pilares de este tipo de justicia<sup>113</sup>. De modo que esto se cumple y se puede resaltar la participación de la persona ofendida como un producto de valor en la búsqueda por generar empoderamiento y eventualmente un mayor nivel de satisfacción sobre la solución que se dé al caso.

Por otro lado también estas personas consideran que el formato de la reunión siempre invitó al diálogo y la confianza, 9 personas (un 90%) indicaron que se les consultó sobre cómo les gustaría que se resolviera su caso. Es importante destacar que el formato

---

<sup>112</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. P.29.

<sup>113</sup> Ibid

de la RR no se parece en nada a un juicio o a algo similar; sino más bien como su nombre lo dice es una reunión, acá las personas se disponen en un círculo donde se encuentra la persona ofensora y ofendida o en su defecto, alguna persona representante de la comunidad (si en esa caso la ofensa se da a la comunidad<sup>114</sup>), acompañada por la persona juzgadora, una persona profesional en psicología y la defensa pública. De modo que la respuesta afirmativa al formato propuesto indica que las personas se encuentran cómodas para llevar a cabo la reunión de esta manera. Al consultarles sobre la solución que les gustaría para reparar el daño, se le otorga un papel protagónico en el proceso de dar solución a su caso.

### **Restitución del daño para la persona ofendida**

Posterior al abordaje que realiza el equipo psicosocial y después de conocer la disposición de las partes para llegar a un arreglo, se buscan las alternativas que mejor pueden ayudar a resolver la situación, en algunos casos donde las personas no estén anuentes al diálogo es recomendable no realizar la Reunión Restaurativa, sin embargo, en la gran mayoría de los casos esta se desarrolla y propicia un acuerdo, las diez personas (100% de las personas ofendidas usuarias) entrevistadas indican que la reunión se llevó a cabo. Restituir o reparar un daño significa que la persona ofensora ante la comisión de una falta y después de reconocer el daño, busca la manera de reivindicarse, de este modo el proceso habilita las condiciones y las vías necesarias para ello<sup>115</sup>. Las acciones que realizan las personas, ya sea donaciones, pagos o trabajo voluntario en alguna institución son los productos concretos que se generan en este aspecto.

Primero se les consultó a las personas ofendidas ¿qué consideraban que significaba reparar el daño? lo cual fue muy importante para saber los aspectos a los cuales les daban más importancia y saber si este tipo de intervención estaba en condiciones de ofrecerlo. Lo que las personas contestaron es que ese término hace

---

<sup>114</sup> En algunos casos como conducción temeraria o falsificación de documento, no existe una persona ofendida directa, por esto, se determina la comunidad como la ofendida ante este tipo de acciones.

<sup>115</sup> Howard Zher. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. P.29.

referencia a llegar a un arreglo entre las partes y que es una manera de llegar a solucionar la falta que se cometió.

“Es la manera en que desde mi punto de vista siento que se va a subsanar el daño hecho. con lo que involucra ya sea una compensación económica u otra cosa (Karla, usuaria de JR, 2021)”.

De este modo se observa que la perspectiva de las personas es hacia una solución del caso, relacionado a un propósito por reivindicar el error. Es importante señalar que esta metodología no busca el perdón o la reconciliación, lo que busca es un acuerdo entre las partes, el cual se logró en la totalidad de los casos, según lo que comentan las personas en las entrevistas.

Por su parte las personas del equipo interdisciplinario consideran que esta es una de las mejores formas para que se llegue a la solución de una situación, indican que desde su papel en la implementación buscan llegar a contemplar esa serie de necesidades y sentimientos que el proceso regular no considera y que hace que las personas lleguen a un acuerdo satisfactorio sin necesidad del encarcelamiento<sup>116</sup>.

Teniendo en cuenta estos resultados, podemos indicar que los productos que genera la implementación de esta forma de administración de la justicia son el empoderamiento de la persona dentro de conflicto, buscando que exprese sus necesidades y se sienta en un ambiente de comodidad, así como también que a la hora de estar en la RR se cumplan todas las condiciones para que la persona pueda expresarse y manifestar sus inquietudes. Por otro lado tenemos la reparación de la falta cometida que es posible gracias al plan reparador que se logra concretar, de modo que la reunión es un producto también que a su vez genera la reparación.

---

<sup>116</sup> Entrevista Equipo Interdisciplinario de Justicia Restaurativa de Pavas, 2022.

Encontramos que este formato de implementar la reunión cumple además con lo establecido según los diferentes métodos de aplicación contemplados dentro de la metodología de la Justicia Restaurativa<sup>117</sup>. Es así como la intervención es congruente según su planteamiento y está logrando generar productos útiles que se encauzan al logro de los objetivos que se plantea.

### 9.3 Restitución del daño, apoyo interinstitucional y reinserción social en personas ofensoras

Posterior a la RR se evaluó lo que corresponde al cumplimiento de lo acordado dentro del proceso, el cual termina una vez que se ha establecido un plan reparador, que puede implicar una donación u horas de trabajo en alguna organización. Es así cómo se concreta la reparación o restitución del daño causado, en el caso de que hubiera una persona ofendida directa, la reparación es hacia esa persona, en caso de no ser así, se desarrolla en instituciones que formen parte de la Red de Apoyo, tal como fue en el caso 10 personas ( 100% de las personas ofensoras) entrevistadas que cumplieron su plan en organizaciones.

Gracias al apoyo que significan las instituciones (donde estas personas acuden una vez se determinan las acciones a realizar) la persona puede procesar el daño causado, al repararlo y corregir su conducta tiene la posibilidad de participar de la sociedad desde una mejor perspectiva. En las personas que se entrevistó los delitos fueron delitos en abstracto, esto quiere decir que no existe una persona ofendida directa, sino que es la comunidad en su conjunto, tal es el caso de delitos como la conducción temeraria y el uso de documento falso. En estos casos la forma de reparar el daño se relaciona con la colaboración en instituciones y es ahí donde entra el importante papel que juega el apoyo interinstitucional.

---

<sup>117</sup> Íbid.

### **Restitución del daño para la persona ofensora**

Cuando se desarrolla el plan reparador se hace pensando en la mejor forma de arreglar la falta cometida. Anteriormente se observaba lo que significaba esto para la persona ofendida, en las líneas siguientes se tiene en cuenta lo que significó para las personas ofensoras, cómo fue ese deseo de redimir el error que generó una afectación.

Cuando se les consultó si la forma definida para resolver el daño fue la mejor que se pudo plantear, la totalidad de las personas (100%) contestaron afirmativamente que siempre fue la mejor manera. Esto es importante puesto que la intervención defiende que se toma en cuenta las posibilidades de la persona para reparar la falta, de modo que al indicar que la solución fue la mejor, se está confirmando el haber realizado un proceso previamente en el cual la persona indica la forma en que puede concretar el plan propuesto según sus posibilidades (tiempo, habilidades, recursos).

Posterior a esto se quiso conocer el significado que había tenido para las personas llevar a cabo su plan reparador a lo que contestaron que habían sentido satisfacción al haber hecho un aporte en la vida de alguien que lo necesitaba o de la persona a la cual habían afectado con su actuar equivocado.

...la oportunidad que tuve yo de llevar este proceso, el plan reparador y la sociedad, para mí fue importantísimo ya que durante todo el tiempo que estuve trabajando con ellos, se vio la importancia de las cosas que hay por hacer por otras personas, de la importancia de reparar aquella cosa que se había dado...(Manuel, usuario de JR 2021)

Representantes de las instituciones de la Red de Apoyo nos comentan que es de mucho valor el aporte que realizan estas personas, pues según sus conocimientos y experiencia realizan labores que van desde limpieza o mejora de áreas verdes, hasta clases



de cocina y participación en actividades según sea el caso<sup>118</sup>. Esto teniendo en cuenta que reciben personas de diversos perfiles.

### **Apoyo interinstitucional**

Las instituciones juegan un papel muy importante dentro del proceso al permitir que las personas realicen donaciones y actividades para completar su proceso restaurativo. Se trata de una modalidad dada bajo la idea del ganar-ganar donde tanto la institución como la persona logra obtener diferentes aportes. Mientras que en una parte esto puede venir a solventar una necesidad económica o una necesidad de colaboración con la institución, para la otra parte significa conocer una institución que ayuda a muchas personas con necesidades en situaciones sociales complejas y de riesgo que la persona hasta ese momento desconocía. Lo cual puede generar sentimientos de satisfacción en las personas que les permiten tener una comprensión más amplia de otras realidades. En este sentido el valor de llevar el proceso radica en valorar lo que se puede hacer por otras personas que a su vez puede ayudar a corregir una mala actuación.

“El significado que puede tener para una persona que cometió un delito como conducción temeraria ayudar a niños y niñas diagnosticados con cáncer, le implica valorar su vida desde otra manera, incluso se han dado casos en los que después de que la persona termina su colaboración, sigue aportando en la organización” (Red de Apoyo, JR Pavas, 2022).

Al recibir a las personas se obtiene una colaboración pero también implica una inversión por parte de la institución a cargo, para su alimentación, materiales o capacitación para que las personas entiendan la lógica y los valores de la institución en la que están colaborando. Gracias a la colaboración y el convenio con la Red de Apoyo las

---

<sup>118</sup> Entrevista a personas representantes de la Red de Apoyo, 2022.

personas pueden fortalecer habilidades y poner en práctica sus conocimientos, además de sensibilizarse con las realidades con las que entran en contacto.

Los beneficios obtenidos son muy importantes, teniendo en cuenta que las poblaciones que atiende la institución pueden disfrutar de cursos, clases, charlas, entre otros. Es importante entender que existen personas de diversos perfiles que enriquecen actividades que las organizaciones vienen realizando, existen algunos casos en los que no se concreta el Plan Reparador por cambio de domicilio, situaciones laborales o de salud. Según nos indican las personas representantes de instituciones de esta Red, son mínimos los casos en que por motivos de conducta de la persona se debe interrumpir el proceso, podría decirse que en el 90% de los casos, el plan es logrado satisfactoriamente. Cuando la persona cambia de domicilio o tiene alguna situación laboral, se busca otra institución en la que pueda completar su plan.

Es muy importante dentro del proceso realizar un adecuado seguimiento. La persona una vez que inicia a realizar su colaboración, debe llevar un informe de las horas que va cumpliendo en la institución a la oficina de JR. Sin embargo es importante que la oficina de JR se encuentre en contacto con la organización y sienta el acompañamiento, para esto se puede valorar la posibilidad de establecer formas de consulta para conocer las experiencias de la organización, de modo que la oficina conozca cómo la persona va cumpliendo su plan reparador conforme a lo acordado.

Teniendo en cuenta los temas de presupuesto es necesario que esto se realice gestionando los recursos existentes, de modo que ese seguimiento podría haberse dado en hablar con la institución por medio de una llamada telefónica o enviar algún tipo de encuesta con cierta frecuencia. Según nos comentan las personas representantes de organizaciones era algo que se realizaba anteriormente y sería importante tenerlo en cuenta de nuevo para fortalecer la comunicación y realimentar la intervención.

## **Reinserción social**

Pensar en reinserción social implica tener en cuenta la intervención vista como una posibilidad de corregir y resignificar una falta cometida. La forma que ofrece este programa según los resultados obtenidos, promueve maneras de reparar que ponen en contacto a la persona ofensora con la realidad de la persona ofendida o con la realidad de un segmento de la comunidad. De modo que en la reunión la persona comenta su realidad a la hora de cometer la falta y la persona ofendida comenta sus sentimientos en el momento del daño. Según nos comenta el equipo interdisciplinario este “ es el rostro de la justicia”<sup>119</sup>, poner en diálogo las partes. El criminólogo australiano Jhon Braithwaite trata el concepto de confrontación reintegrativa. Por medio de una confrontación de la falta, la persona asume el error en un ambiente de desaprobación dentro de un marco de respeto, donde es tratada como una buena persona que cometió un acto malo<sup>120</sup> y no como un criminal, este abordaje se posibilita al tener en cuenta que en el marco legal costarricense esta metodología se aplica en la primera vez que la persona cometió la falta.

De las personas ofensoras entrevistadas, 8 (80% de ellas) , considera que es mejor llevar a cabo la resolución de una falta por medio de esta vía, que por la vía tradicional. La opción de JR para las personas ofensoras usuarias, significa una forma alternativa de resarcir un daño evitando el encarcelamiento. En el segundo Congreso Internacional de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica<sup>121</sup> Se indicaron dos premisas fundamentales: La primera es que JR no se basa en el pasado de la persona, sino en el futuro. Teniendo en cuenta la falta que se cometió, la preocupación es cómo solucionarla, pensando que la persona puede reelaborar su vida a partir de ahí. La otra es que la justicia no se puede basar en la emocionalidad de la persona en un momento determinado, que le motivó a cometer una falta, sino que debe vérselo en un contexto más amplio que permita al equipo interdisciplinario hacer un abordaje más informado, brindándole la posibilidad de dar cuenta de sus actos y responder por ello de una manera no tradicional.

---

<sup>119</sup> Equipo interdisciplinario JR Pavas, 2021.

<sup>120</sup> Jhon Braithwaite. “ Delito y vergüenza”. Revista canadiense de criminología y justicia criminal. Marzo 2000, 42.

<sup>121</sup> II Congreso Internacional de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica. San José Costa Rica, 2021.

“Un cambio de visión, un cambio de vida. Aprendí las necesidades que tiene mucha gente hoy en día. Aprendí del error que había cometido y ponerme a resolverlo”. (Roberto, usuario de JR, 2021)

De este modo podemos señalar que según los resultados obtenidos en este proceso de investigación generado, los efectos que genera la implementación de esta intervención dados en la restitución del daño, el apoyo interinstitucional y la reinserción social son:

La reparación de la falta cometida por medio de la aplicación de un plan reparador que se ajusta a las necesidades de la persona o la comunidad y las posibilidades de reparación de la persona ofensora, lo cual le permite rectificar el error y crear conciencia sobre la falta cometida, generando un aporte positivo en una organización, tal como se evidencia en los casos de las personas entrevistadas.

El apoyo interinstitucional es el vehículo que propicia y asegura que la corrección de la falta se convierta en un aporte real a necesidades y carencias que posea una organización y no una medida antojadiza asignada únicamente para salir del paso. En este proceso las personas entrevistadas, en su totalidad realizó su plan reparador con una ONG, lo cual, según los resultados generados en las entrevistas aplicadas se cumple a satisfacción de las partes involucradas.

La reinserción social se promueve desde el inicio, en el tipo de abordaje que se realiza, se fortalece con el proceso una vez que las personas llegan a realizar la reparación del daño y entran en contacto con la organización que les apoya en el proceso. Esto permite dar el espacio para rectificar el error y procesar la situación, convirtiéndose así en una forma preventiva de promover una cultura de cambio y revaloración de la oportunidad dada al participar del proceso restaurativo.

## 9.4 Sostenibilidad de la reinserción social

En esta última sección del apartado de resultados se aborda el tercero de los criterios de análisis referido a la reinserción social que promueve la intervención, esa capacidad de generar resultados después de haber concluido, eso es lo que se denomina sostenibilidad<sup>122</sup>. De este modo, se comprende a partir del proceso de investigación realizado las potencialidades que tiene el programa para que la reinserción social perdure en el largo plazo. Se tiene en cuenta aspectos como la satisfacción de las personas, el marco normativo de la intervención, alianzas interinstitucionales y los recursos destinados. De esta manera se señala bajo qué términos podemos decir que la reinserción que se promueve es sostenible.

### **Marco normativo**

Como se ha indicado en este documento el Programa de Justicia Restaurativa se volvió una ley en el año 2018, donde la intervención encuentra su amparo legal en la ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa que en el artículo 1 establece “instaurar la Justicia Restaurativa como un instrumento que logre resolver conflictos jurídicos procurando la inserción social de la persona contribuyendo a promover la paz social” (Ley 9582, Ley de JR, 2018). De este modo se cuenta con un marco de acción que regula los casos y sus características. También se incluye una sección sobre los derechos y deberes de las personas ofendidas y ofensoras. Esta Ley regula la aplicación de la metodología restaurativa no solo en materia penal, sino también en Penal Juvenil y el Programa de Tratamiento de drogas bajo Supervisión del Poder Judicial.

### **Recursos destinados**

La realización de esta intervención implica la participación de diferentes partes: El equipo interdisciplinario compuesto por el ministerio público, la defensa pública y el

---

<sup>122</sup> MIDEPLAN. Manual para la Evaluación de Intervenciones Públicas: Gestión de Evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación.

departamento de trabajo social y psicología. Los nombramientos se asignan por medio de plazas ya existentes de otros departamentos del Poder Judicial, de manera que a nivel de personal fueron personas que se capacitaron en el tema e integraron los diferentes equipos. En el caso del espacio, se dispuso de lugares en diferentes regiones del país, en el caso de la sede de Pavas, se ubica en el Primer y Tercer Circuito Judicial, de esta manera se ha ido gestionando y logrando dar espacio a este tipo de intervención. Lo cual ha significado que los diferentes departamentos colaboren con el proceso implementado recurso humano y también poner a disposición las instalaciones de los lugares ya existentes en juzgados y demás.

### **Satisfacción de las personas**

El total de las 20 personas ofendidas y ofensoras que se entrevistó (100%) expresan en promedio una calificación de 9, dada de 1 a 10 (teniendo en cuenta 1 como la puntuación más baja y 10 la más alta) siendo este el nivel de satisfacción de las personas respecto al proceso vivido. Esto muestra la forma en que la intervención proporciona a la población una herramienta útil en la forma de solucionar un conflicto. Por otro lado, cuando se les consultó sobre si volverían a llevar un caso por medio de esta vía, 8 personas usuarias ( un 80% de las personas ofendidas) contestaron que lo volverían a hacer, por otro lado 8 personas (un 80% de personas ofensoras) también indicó que recomendaría a una amistad o familiar llevar un proceso por esta vía.

Por esto es por lo que según en términos de las necesidades de justicia presentes, la intervención está teniendo resultados positivos y las personas están acudiendo a esta manera de resolver un conflicto. Esto habla de la demanda existente. En la tabla que se presenta a continuación se indican los casos ingresados a la oficina de Justicia Restaurativa de Pavas entre el período 2015- 2018.

Tabla 6. Casos ingresados en la sede de Justicia Restaurativa de Pavas entre el período 2015-2018.

Casos ingresados en la sede de Justicia Restaurativa de Pavas entre el período 2015-2018				
Año	2015	2016	2017	2018
Cantidad de casos	765	943	591	469

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el equipo psicosocial del primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas.

En promedio durante el período 2015- 2018 un total de 692 casos ingresaron a esta oficina anualmente. Es importante señalar que esta es una intervención relativamente nueva, en la que según comenta el equipo psicosocial es necesario darla a conocer un poco más y que hasta dentro del Poder Judicial es poco conocida, y que hace falta promover más este tipo de administración de la justicia para que llegue a más personas<sup>123</sup>. Esto nos lo comenta también una persona usuaria, que conoció la intervención hasta que llegó a necesitar la solución de su caso.

“Que fuera de conocimiento de las personas porque por ejemplo, yo en mi caso hasta que no llegué a pasar, no sabía que existía eso. Yo no sabía de JR hasta que me la ofrecieron entonces siento yo que sería bueno informar a la gente sobre eso, para que la gente tenga conocimiento de eso (Pablo, usuario de JR, 2021”.

La parte de la promoción es muy importante, teniendo en cuenta que además vivimos en una sociedad muy punitiva y los medios muchas veces proyectan lo que “vende más” al haber funcionado tantos años con el castigo como una forma de orden social<sup>124</sup>, siempre el deseo es que la persona ofensora “reciba todo el peso de la ley”, es decir, el castigo.

<sup>123</sup> Entrevista realizada a representante del equipo psicosocial del primer y tercer circuito judicial, sede de Justicia Restaurativa de Pavas, 2021.

<sup>124</sup> Michel Foucault . Buenos Aires. Vigilar y castigar : nacimiento de la prisión.Siglo XXI Editores, 2002. Traducción de: Aurelio Garzón del Camino

### **Alianzas interinstitucionales**

Es muy importante señalar que actualmente esta sede de Pavas cuenta con alrededor de 200 organizaciones que forman parte del convenio dentro de la Red de Apoyo, teniendo una serie de instituciones y organizaciones no gubernamentales que ofrecen una amplia gama de posibilidades a las personas para que puedan llevar a cabo su plan reparador. De esta manera se fortalece la colaboración tan necesaria que propicia la posibilidad para que una persona pueda reparar un daño y crear conciencia, a la vez que deja un aporte a la institución, de este modo repara un poco del daño causado. Por lo anterior decimos que se cuenta con las alianzas necesarias para poder llevar a cabo la resolución de los casos.

Por lo anterior teniendo en cuenta todos los factores que se analizaron se determina que la intervención como tal, es sostenible, en tanto los actores involucrados continúen participando y los mecanismos actuales se sigan implementado en el modo que se han realizado al momento de hacer esta investigación evaluativa, así, la reinserción social que se promueve es también sostenible, teniendo en cuenta la complejidad que implica. La solución que se suministra al momento de la falta, promueve que eventualmente se cree una conciencia respecto al mal actuar, que es una oportunidad a las personas que cometen un delito por primera vez, una respuesta alterna que busca prevenir la reincidencia, que es en esencia, ese deseo de reinserción social exitosa después de que la persona culminó el proceso.

Sin embargo es importante señalar que actualmente no se cuenta con un seguimiento para las personas en el largo plazo, donde se conozca si se volvió a cometer algún error que implica una falta a la ley. No existe algún mecanismo de registro que permita a JR de Pavas verificar si la persona que está ingresando al sistema judicial, ya pasó por un proceso restaurativo, de modo que al no medir esto, es difícil hablar de reinserción social, teniendo en cuenta que es un proceso mucho más complejo.

Reelaborar un proyecto de vida, el nivel de integración de una persona en la sociedad, sus relaciones interpersonales y familiares son algo que sale de las manos de



una intervención como esta en un momento tan concreto en el que hay que resolver un proceso, en el cual todos estos factores se encuentran involucrados dentro de un proceso óptimo de reinserción. Sin embargo por medio de hallazgos obtenidos, según las medidas aplicadas y su metodología es una intervención que busca promover la reinserción de la persona en la sociedad, superando la falta cometida.

## 10. Conclusiones

La implementación de Justicia Penal Restaurativa en el Primer y Tercer circuito Judicial, sede de Pavas, es congruente con su lógica de implementación. Es consecuente con los propósitos institucionales que tiene el Poder Judicial en cuanto a la administración de la justicia como una herramienta que promueve la paz social, buscando el abordaje integral del delito como una forma de pensamiento, que se pregunta por el daño causado y las responsabilidades que acarrea para repararlo, más que pensar en quién cometió el delito y cuál es la pena.

Los productos y efectos generados por el programa de JR se encuentran en conexión con la lógica propuesta en la teoría del programa, generando resultados positivos en la forma de intervenir el delito en Costa Rica. Sin embargo es necesario desarrollar la medición de indicadores como la reincidencia para conocer el impacto que genera una intervención como esta en el largo plazo; así como también mejorar los mecanismos de autoevaluación de la intervención de manera que tengan una retroalimentación desde las personas usuarias y la Red de Apoyo de modo que se promueva una mejora constante, tomando en cuenta los diversos actores involucrados.

La JR promueve una reinserción social pensada de manera que la persona ofensora confronte la falta y pueda resarcir el daño, entendiéndolo como una oportunidad y una

solución alterna al encarcelamiento. Que de esa manera la persona comprenda el valor de la confianza otorgada para que no vuelva a reincidir, sin dejar de lado la complejidad de los factores que implican la reinserción social y los alcances limitados de la intervención.

La investigación evaluativa fue una herramienta que permitió el ejercicio de una investigación sociológica aplicada, donde se combinó el conocimiento teórico y crítico con la parte evaluativa, utilizando los criterios de pertinencia, eficiencia y sostenibilidad para ver los productos y efectos generados por la intervención, lo cual permitió interpretar los resultados en el marco de la implementación de Justicia Penal Restaurativa.

La Justicia Restaurativa es un cambio de paradigma en cuanto a la intervención del delito que permite mediante un enfoque distinto, identificar un daño y buscar repararlo por medio de la aceptación de la parte ofensora, es un proceso que integra principios del diálogo y la comunicación asertiva para resolver un conflicto. De manera que en Costa Rica ha generado aportes positivos en la forma de intervenir el delito logrando estándares de satisfacción de un 90%.

La Justicia Restaurativa es un tema poco abordado desde la sociología. Por tanto, se espera que este proyecto de graduación sirva como insumo e invitación que promueva la investigación y análisis de diversidad de aspectos que se pueden plantear desde la disciplina sociológica en materia restaurativa. Hacer este proyecto de graduación significó inscribir el primer antecedente sobre Justicia Penal Restaurativa con un abordaje sociológico en Costa Rica, así como también el primer ejercicio evaluativo que se aplica a esta intervención. De manera que la Justicia Restaurativa, es uno de los tantos lugares donde la sociología puede generar análisis y aportes que fortalezcan el conocimiento y el debate, siendo este proyecto de graduación el pionero en esa materia.

IncurSIONAR en este tema desde la sociología es buscar en los intersticios de la sociedad, inquietarse por conocer e ir más allá de las aulas. Hacer este TFG implicó afrontar nuevos desafíos y familiarizarse con enfoques que hasta el momento eran desconocidos. Hacer sociología es también diseñar sobre terrenos poco explorados con

la ventaja de que se llegará a conocimientos que abren nuevos espacios de reflexión y análisis.

## 11. Lecciones aprendidas

Es muy importante reconocer la relevancia que tuvo desarrollar el proceso con las personas usuarias de la intervención, esto permitió escuchar las vivencias de primera mano de las personas usuarias, sin embargo fue un reto importante contactarles debido a la confidencialidad y las cargas de trabajo que tenía la institución, sin embargo, el esfuerzo y la colaboración de la institución estuvieron siempre presentes.

Al principio se planteó una necesidad más compleja de la que se buscó sopesar en este trabajo. Fue muy importante en términos éticos ofrecer a la contraparte lo que se podía realizar teniendo en cuenta las posibilidades y los recursos de los que se disponía, de modo que en ningún momento se crearon falsas expectativas, más bien prevaleció una propuesta honesta y apegada a los conocimientos disponibles.

Tener una contraparte en el proceso fue una responsabilidad importante que se tuvo que asumir con compromiso para cumplir con los objetivos esperados en el proceso de investigación evaluativa. Contar con la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa es una oportunidad para aprender y llevar la sociología a un ámbito nuevo en el tema de Justicia Restaurativa en Costa Rica.

Actualmente ha habido un espacio de conversación en el que se ha valorado la posibilidad de dar salida a algunas de las recomendaciones que en el marco de este proyecto se plantearon, lo cual habla del importante compromiso institucional para mejorar la intervención. De este modo, la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa es sin duda un referente para que quien desee llevar un proceso de investigación desde la disciplina sociológica lo pueda realizar, teniendo en cuenta su gran disponibilidad y colaboración, así como el aprecio por el trabajo académico de investigación resaltando el valor del trabajo interinstitucional.

Familiarizarse con la lógica evaluativa y la parte de Justicia Restaurativa para dar vida a este proyecto de graduación fue algo desafiante pero imprescindible y necesario para poder dar respuesta a las preguntas de investigación. En este sentido fue esencial tener muy en cuenta los tiempos y los recursos disponibles a la hora de realizar el planteamiento de la propuesta, así como la implementación y análisis que requirió posteriormente.

## 12. Recomendaciones

Actualmente aprovechar los recursos que son escasos se convierte en una virtud necesaria dentro de las intervenciones públicas. Las recomendaciones que se desarrollan tienen en cuenta este aspecto fundamental para ir mejorando la implementación de Justicia Penal Restaurativa aprovechando y gestionando los recursos ya existentes de una manera más productiva y eficiente.

Es importante tener en cuenta la existencia de los dos perfiles de personas usuarias dentro de la intervención (personas ofensoras y personas ofendidas) entendiendo sus diferentes características y necesidades ante la falta cometida. De este modo se recomienda que al finalizar el proceso la encuesta que se aplica a las personas sea dirigida específicamente a los aspectos que debían darse dentro del proceso según la forma en que se encuentran involucradas las partes. La encuesta que se aplica actualmente es igual para ambos casos, de manera que se pierden detalles que serían importantes de consultar según sea el caso de la persona. En las entrevistas aplicadas a las personas usuarias se detallan dimensiones específicas para cada una, de modo que servirá de insumo para tener en cuenta un abordaje más enfocado.

Por otro lado se recomienda que en estos cuestionarios se incluyan preguntas abiertas y en escala Likert, donde las personas puedan ampliar un poco más su experiencia, puesto que el instrumento actual aplica preguntas cerradas con las opciones de “Si” y “No”, de manera que se desconoce el porqué de las respuestas o de que su

perspectiva al final del proceso sea de tal o cual manera. Es muy importante incluir una pregunta, quizá al final donde se cuestiona a las personas sobre las recomendaciones que darían al proceso. También se recomienda que este cuestionario se aplique por las personas del equipo interdisciplinario una vez terminada la intervención, asegurándose de la comprensión de las preguntas y la recolección de las respuestas.

Se recomienda aplicar un cuestionario de satisfacción no solo a las personas usuarias sino también a las instituciones de la Red de Apoyo de manera que se les posibilite tomar parte en la construcción constante y la mejora de la intervención. Anteriormente se consultaba mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos a las instituciones, antes era la norma, sin embargo según nos indican se ha vuelto más esporádico. Esto se puede realizar mediante un cuestionario en Google Docs que se envía a las instituciones que tuvieron personas haciendo su plan reparador con una frecuencia de al menos dos veces por año (cada 6 meses), de modo que se cuenta con la posibilidad de sistematizar y organizar la información de una mejor manera, puesto que por medio de llamada o correo electrónico puede ser un tanto más complicado.

De modo que al tener los comentarios de las personas usuarias y de las organizaciones, estos instrumentos se convierten en una herramienta de autoevaluación y retroalimentación constante que permite una mejora y actualización del proceso.

Es muy importante poder establecer algunas acciones que promuevan un contacto más frecuente con las instituciones en las que se encuentren personas realizando trabajo comunal, además de la encuesta que se recomienda para la autoevaluación y retroalimentación, es importante que durante el proceso de la persona en la institución, exista una comunicación donde se pueda consultar si la persona está llegando, si está siendo puntual, si realiza las tareas, entre otros. De manera que la organización sienta el apoyo de la oficina de JR. Si bien, las personas usuarias llevan un control de sus asistencias y lo presentan a la oficina de JR, es importante que también entre instituciones se fortalezca esa alianza y ese acompañamiento a fin de asegurar un mejor seguimiento.

En un futuro que el programa desee ser evaluado es muy importante empezar a trabajar desde ahora en los registros de información, donde a partir de lo indicado en el análisis de evaluabilidad se empiece a llevar el desarrollo de aspectos como los diferentes niveles de objetivos y una línea base que resalte la realidad de administración de la justicia en el momento de aplicación de la intervención, un diagnóstico que indique las condiciones institucionales, sociales y socioeconómicas existentes que se incorporaron para considerar la implementación de JR en el país.

Actualmente JR es una intervención poco conocida por la ciudadanía e incluso por parte de personas dentro del mismo Poder Judicial, según lo comentan las personas entrevistadas. De manera que se propone fortalecer la promoción de esta forma de aplicación de justicia, gestionando conversatorios, charlas y talleres donde se comparta esta perspectiva tanto en el Poder Judicial como en las universidades y la comunidad en general. También es importante aprovechar los medios tecnológicos y las redes sociales para que la promoción y la información se propague mayormente.

Se recomienda a la escuela de sociología fortalecer la formación en lo que respecta a la parte evaluativa, donde las personas estudiantes puedan conocer tipos, características y criterios evaluativos, por medio de la inclusión de algún curso en la parte de bachillerato que tome en cuenta estos aspectos; a su vez, esto permitirá un mayor provecho del curso “El contexto Social en la evaluación de proyectos” que actualmente se imparte en la licenciatura, esto permitirá tener conocimientos básicos sobre la forma en que se plantea una investigación evaluativa, así como sus aplicaciones y utilidad.

Se recomienda también a la escuela de sociología incluir en el curso “Sociología de la violencia” algunos contenidos que permitan comprender las formas alternas al castigo (encarcelamiento) existentes en la actualidad con las que se busca dar una respuesta al tema de la violencia. La Justicia Restaurativa nace como una forma de administrar la justicia con un enfoque distinto que busca recuperar el tejido social y resarcir un daño, esto aporta al propósito de disminuir la violencia en las sociedades; lo cual desde la sociología puede tener un análisis muy provechoso.

## 13. Bibliografía

- Arias, Doris. 2012. INFORME DE LABORES PROGRAMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA .2012.
- Asamblea Nacional constituyente. *Ver\_ Constitución Política de la República de Costa Rica* 1949.
- Berger, Peter. La perspectiva sociológica: *El hombre en la sociedad*. En: “Introducción a la sociología”. (97-132). México: Editorial Limusa, S.A. 2006.
- Bustelo, María . Diferencias entre evaluación e investigación: una distinción necesaria para la identidad de la evaluación de programas. *Revista Española de Desarrollo y Cooperación*, primavera / verano 1999,1-15.
- Carrillo, Ignacio. *El control social informal*. Facultad de derecho de la UNAM. 1992.
- Comisión de trabajos finales de Graduación. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Sociología. *Guía para elaborar Diseños de Trabajos Finales de Graduación*. Costa Rica. 2020.
- Consejo Judicial Centroamericano y del Caribe. *Ver Diagnóstico Justicia Juvenil Restaurativa en Centroamérica y el Caribe* (Consultada el 18 de mayo de 2020).
- Corcuff, Philippe. El político y el científico. *Andamios*.(2016): 157-174.
- Del Olmo, Rosa. ¿Por qué el actual silencio carcelario?(2002). 369-381.
- Fernández, Rocío.. *Evaluación de programas. Una Guía Práctica en Ámbitos Sociales, educativos, y de Salud*. Costa Rica: Proyecto Editorial Síntesis Psicología. 2001.
- Fernández, Rocío, Evaluación de programas. Costa Rica: Proyecto editorial (2011): 21-46.
- Fonseca, Josué. Modelos Cualitativos de Evaluación. *Revista Venezolana de Educación Universidad de los Andes, Mérida*.(Septiembre 2007): 11.427-432.
- Foucault, Michel. *Vigilar y castigar : nacimiento de la prisión*. Buenos Aires : Siglo XXI Editores Argentina, Traducción de: Aurelio Garzón del Camino. 2002.
- Gómez-Luna, Eduardo, y Fernando-Navas, Diego, y Aponte-Mayor, Guillermo, y Betancourt-Buitrago, Luis Andrés, y "Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y

- sistematización." *Dyna* 81, no. 184 (2014):158-163. Recuperado el 16 de Octubre de la dirección: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022>
- Gobierno de Navarra. Protocolo de Evaluabilidad de las Políticas Públicas en la comunidad Foral de Navarra. Evaluación y Calidad Gobierno de Navarra. España 2008. Recuperado de la dirección: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/F2E4C567-9B42-4E1E-9A85-4AF43F373B72/0/ProtocolodeevaluabilidadCompleto.pdf>
- Gooden Morales, Alejandro. ¿ *Justicia Restaurativa en el proceso penal costarricense? Estudio crítico en torno a la regulación y aplicación de institutos que podrían adecuarse a sus planteamientos: entre el Derecho Penal mínimo y el Utilitarismo Judicial*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, 2013.
- House, Ernest. *Evaluación, ética y poder*. España: Ediciones Morata. 1997.
- Jaime, Fernando, Gustavo, Dufour, Martín, Alessandro, Paula Amaya. *Introducción al análisis de políticas públicas*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche 2013.
- John Braithwaite. Delito, vergüenza y reintegración. Traducción al castellano por Jose Deym. Una versión de este artículo fue publicada en inglés como “Shame and criminal justice”, *Canadian Journal of Criminology And Criminal Justice*, 42, n3, (2000):281-298.
- Leonard, Ruthman. *Evaluation Research Methods: A Basic Guide*. Social Experiments. Methods for Design and Evaluation. Editorial Sage, 1981.
- Márquez, Álvaro. La Doctrina Social sobre la Justicia Restaurativa (2009):59-75.
- Martin Wright, .Justicia restaurativa en Costa Rica impresiones de la visita realizada por el Dr. Martin Wright (documento generado a partir de la visita realizada al programa de justicia restaurativa en Costa Rica. Octubre 2017.
- Ministerio de Justicia y Paz, República de Costa Rica. *Justicia y paz reduce en 9% hacinamiento penitenciario al construir 2000 nuevos espacios*. Costa Rica. 2020. Revisado 16 de Octubre 2020. <https://www.mjp.go.cr/Comunicacion/Nota?nom=Justicia-y-Paz-reduce-en-9-hacinamiento-penitenciario-al-construir-2000-nuevos-espacios>



- MIDEPLAN. Ver *MANUAL DE EVALUACIÓN PARA INTERVENCIONES PÚBLICAS. Gestión de evaluaciones en el Sistema nacional de Planificación*. Costa Rica: Ministerio de Planificación y Política Económica. 2017.
- Monge, Carlos. *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica*. Colombia: Programa de Comunicación social y Periodismo 2011.
- Naciones Unidas. Ver *Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa*.  
[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf) (consultada el 18 de Mayo de 2020).
- Orellana, Dania, Sánchez Maricruz. Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa.(2006):205-222.
- O'Donnell, Guillermo. 1982. *El Estado Burocrático Autoritario.Triunfo, derrotas, crisis:* Argentina: Editorial Belgrano.
- Ortiz, Celia. Control social informal. CRIMINA centro para el estudio y prevención de la violencia. 2015.
- Poder Judicial de Costa Rica. Información institucional. Costa Rica. 2022. Revisado el 25 de abril de 2022. Recuperado de la dirección: <https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/informacion-institucional/vision-mision-y-valores-del-poder-judicial#:~:text=%E2%80%9Cser%20un%20Poder%20Judicial%20que,el%20desarrollo%20de%20la%20sociedad.%E2%80%9D> (Consultado el 25 de abril de 2022).
- Reyes, Claudia, Catherine Labrenz y Gabriela Donoso. Justicia Restaurativa en Sistemas de Justicia Penal Juvenil Comparado: Suecia, Inglaterra, Italia y Chile.(2018): 626-649.
- Rodríguez, Guadalupe. La justicia restaurativa: fundamento sociológico, psicológico y pedagógico para su operatividad. (2016): 172-187.
- Stake, Robert. *Investigación con estudio de casos*. España: Ediciones Morata. 2007.
- UNICEF. Ver Fondo de Las Naciones Unidas para la Infancia. *Síntesis metodológicas Sinopsis de la evaluación de impacto n.º 2. La Teoría del Cambio* 2006.

*Ver Ley 7576 Ley Justicia Penal Juvenil.* Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Costa Rica: 1996.

*Ver Ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa.* Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Poder Legislativo. Costa Rica: 2018.

*Ver Ley 8 Ley orgánica del Poder Judicial.* Asamblea Legislativa. República de Costa Rica. Poder Legislativo. Costa Rica: 1937.

*Ver CÓDIGO DE ÉTICA Y DEBERES DEL PROFESIONAL EN SOCIOLOGÍA, Colegio de profesionales en sociología. 2014.* Costa Rica <http://www.cps-cr.net/wp-content/uploads/2015/11/C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-CPSCR.pdf> (consultada 30 de Junio de 2020).

*Ver\_ LEY DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA FRENTE AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES Ley n.º 8968. 2011.* Costa Rica. Asamblea legislativa de la República de Costa Rica. <http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CR4%20Ley%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20la%20Persona%20frente%20al%20Tratamiento%20de%20sus%20Datos%20Personales.pdf> (consultada el 30 de Junio de 2020).

*Ver REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA PARA LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS.* Consejo universitario. 2000.

*Ver\_ Guía de Evaluabilidad de las intervenciones Públicas del Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas del Ministerio de Política Territorial y función pública del Gobierno de España. 2020.*

*Zehr, Howard. El pequeño libro de la Justicia Restaurativa.* Paraguay. Editorial Good books. 2007.

## 14. Anexos

### 1. Bitácora del diseño de Trabajo Final de Graduación

<b>Actividades de investigación y gestión desarrolladas para la definición de esta propuesta</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Persona colaboradora</b>	<b>Cargo</b>
<b>Viernes 15 Mayo</b>	Reunión para plantear la propuesta de realizar el Trabajo Final de Graduación con Justicia Restaurativa.	Jovanna Altamirano	Coordinadora del Programa de Justicia Restaurativa
<b>Jueves 21 Mayo</b>	Reunión para conversar sobre la metodología de investigación evaluativa.	Jenyel Contreras	Profesora de la Universidad de Costa Rica y Máster en evaluación.
<b>Miércoles 27 Mayo</b>	Reunión para conversar sobre lo avanzado en la propuesta y nuevos aspectos sobre el trabajo de evaluación a desarrollar.	Jovanna Altamirano	Coordinadora del programa de Justicia Restaurativa
<b>Martes 09 Junio</b>	Aspectos relacionados la formulación del Diseño Trabajo Final de Graduación con una investigación evaluativa y posible colaboración en comité asesor de TFG.	Jenyel Contreras	Profesora de la Universidad de Costa Rica y Máster en evaluación.
<b>Viernes 26 Junio</b>	Entrevista para el conocimiento de documentos e información relevante a Justicia Restaurativa	Juan Manuel Campos	Abogado, defensor Público de Justicia Restaurativa de Heredia
<b>Martes 30 Junio</b>	Reunión para ver algunos aspectos cara a la entrega de segundo avance	Jovanna Altamirano	Coordinadora del Programa de Justicia Restaurativa

<b>Lunes 03 de Agosto</b>	Reunión para conocer aspectos referidos a Justicia Restaurativa (Inicios, desarrollo...) y aspectos de accesibilidad a información y personas informantes.	Ekaterina Barquero	Psicóloga del equipo interdisciplinario de Justicia Restaurativa de Heredia.
<b>Lunes 31 de Agosto</b>	Primera reunión de validación de la teoría del programa.	Ekaterina Barquero	Psicóloga del equipo interdisciplinario de Justicia Restaurativa de Heredia
<b>Lunes 31 de Agosto</b>	Reunión para recibir retroalimentación sobre aspectos metodológicos y solicitar colaboración dentro del comité asesor del TFG.	Graciela Mora	Profesora de metodologías de la Escuela de sociología de la UCR.
<b>Jueves 19 de Noviembre</b>	Reunión para conversar sobre las principales limitaciones y retos de la implementación de Justicia Restaurativa en Costa Rica.	Rodrigo Campos	Sociólogo y director de la carrera de criminología de la UNED.
<b>Miércoles 24 marzo</b>	Reunión sobre elaboración del informe del proyecto y diversas observaciones al diseño, además de la hoja de ruta para los inicios del TFG.	Jenyel Contreras	Profesora de la Universidad de Costa Rica y Máster en evaluación.
<b>Viernes 23 abril</b>	Reunión sobre trabajo en los instrumentos de investigación y documento de informe.	Jenyel Contreras	Profesora de la Universidad de Costa Rica y Máster en evaluación.
<b>Lunes 26 de Abril</b>	Entrevista para conocer sobre el acceso a la información de la cantidad de personas usuarias tanto ofensivas como ofendidas.	Michelle Mayorga	Gestora de Justicia Restaurativa

<b>Jueves 04 Junio</b>	Presentación de la propuesta de proyecto de graduación a la gestora de Justicia Restaurativa de Pavas.	Yessenia Valverde	Gestora de Justicia Restaurativa.
----------------------------	--	----------------------	-----------------------------------

## 2. Delitos en los que prescribe Justicia Penal Restaurativa

Delitos en los que se aplica Justicia Penal Restaurativa según Ley 9582 Ley de Justicia Restaurativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conducción temeraria</li> <li>● Lesiones culposas</li> <li>● Homicidio culposo</li> <li>● Violación de domicilio</li> <li>● Hurto simple, hurto agravado, hurto atenuado, hurto de uso</li> <li>● Daños agravados.</li> <li>● Portación ilícita de arma permitida</li> <li>● Agresión con arma.</li> <li>● Amenazas agravadas (siempre y cuando no se haya utilizado un arma de fuego para la comisión del ilícito)</li> <li>● Usurpación.</li> <li>● Descuido de animales (siempre que la conducta no constituya el delito de lesiones ni homicidio.</li> <li>● Violación de sellos.</li> <li>● Uso de documento.</li> <li>● Apropiación indebida (a excepción de los casos en que la CCSS sea la ofendida.</li> <li>● Apropiación irregular.</li> <li>● Desobediencia a la autoridad.</li> <li>● Agresión con arma y lesiones leves.</li> <li>● Robo simple y su tentativa,</li> <li>● Receptación.</li> <li>● Estafa.</li> <li>● Estelionato</li> <li>● Fraude de simulación.</li> <li>● Estafa de seguro</li> <li>● Estafa mediante cheque.</li> <li>● Libramiento de cheques sin fondos.</li> <li>● Recepción de cheque sin fondos.</li> <li>● Simulación de delito ○ Lesiones leves.</li> <li>● Accionamiento de arma. ○ Desobediencia.</li> <li>● Introducción de drogas a centro penal.</li> </ul>

### **3. Conceptos asociados a la lógica de intervención**

En el marco teórico de este proyecto de graduación se situaron los conceptos que orientan la perspectiva desde la cual se aborda el tema de la justicia restaurativa. En este subapartado se definieron los conceptos relacionados al proceso de investigación evaluativa que se llevó a cabo. Lo anterior fue muy importante en este trabajo final de graduación para así entender la naturaleza y características que tiene un tipo de investigación de esta naturaleza, así como saber por qué se implementa y la utilidad que tendrá en función de lo requerido por la institución y de la importancia tan grande que tuvo a nivel de los procedimientos aplicados para lograr dar respuesta a las preguntas de investigación.

La investigación evaluativa es un proceso sociológico en tanto implica una investigación aplicada que tiene un objeto sobre el cual desarrolla un proceso de investigación para conocer o dar cuenta de una realidad acerca de una situación que posee alguna injerencia social determinada. En este caso JR genera un cambio en la forma de intervenir un delito en Costa Rica. Hacer IE permite ver el resultado logrado según los productos y efectos obtenidos y si estos concuerdan con lo propuesto al inicio del Programa lo cual es en sí, el aporte tan imprescindible que tuvo lo evaluativo en esta intervención.

#### **Investigación evaluativa**

Este concepto es central, puesto que refiere al tipo de proceso evaluativo

que se desarrollará. La palabra evaluación se deriva del latín *valere* (valorar) que refiere a una acción de justipreciar o atribuir cierto valor a una cosa<sup>125</sup>. De manera que “valorar” tiene ese aspecto implícito de una mirada específica de eso que se desea observar, en este caso un programa. Es por esto que al evaluar, se valora y se realiza una apreciación completa e integrada de los campos de acción que esa intervención tuvo, resultados generados, población alcanzada, así como también la concordancia con el fin que se seguía al inicio, la efectividad lograda y los aspectos de mejora.

La investigación evaluativa es una forma de realizar investigación aplicada, muy pertinente en el quehacer sociológico, lo cual es un ejercicio práctico de mucho valor en ese camino por entender y explicar las diferentes dinámicas sociales y los factores que las determinan.

“La investigación evaluativa es, ante todo, el proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas produce resultados o efectos concretos.” (Ruthman, 1977: 16).

Existen importantes diferencias entre investigación y evaluación. Ambos procesos poseen una naturaleza similar<sup>126</sup> en tanto implican una fundamentación y

---

<sup>125</sup> Rocío Fernández, *Evaluación de programas. Una Guía Práctica en Ámbitos sociales, educativos y de salud* (Costa Rica: Proyecto editorial, 2001) 21-46.

<sup>126</sup> María Bustelo, *Diferencias entre evaluación e investigación: una distinción necesaria para la identidad de la evaluación de programas*. *Revista Española de Desarrollo y Cooperación*, primavera / verano 1999, 4.

un método de indagación, sin embargo los fines que persiguen no son los mismos, mientras la investigación busca reflejar una realidad, la evaluación tiene como resultado generar recomendaciones del proceso, ambos tipos de investigación pueden ser de carácter aplicado, sin embargo la evaluación siempre debe ser aplicada<sup>127</sup>.

Los contextos<sup>128</sup> en los que se desarrolla la actividad evaluativa implican la observación de una intervención que ejerce cambios sobre la realidad, los cuales buscan mejorar o trabajar alguna problemática en un espacio y tiempo específico; mientras que la investigación se da en procesos que atienden órdenes de otros tipos como el conocimiento de ciertos comportamientos. De este modo se comprenderá que ambos procesos de investigación implican el planteamiento de objetos de estudio distintos<sup>129</sup> debido justamente al contexto en que se desarrollan y la distinta finalidad que persiguen.

### **Enfoques evaluativo**

Para llevar a cabo el procedimiento evaluativo, primero es necesario entender aquellos aspectos guía que orientan este proceso. Uno de estos aspectos es el enfoque con el que se va a desarrollar la evaluación. Es necesario que este se adapte a las necesidades institucionales para poder así, dar cuenta de lo que se requiera en el momento. Un enfoque evaluativo se refiere a la forma en que se va

---

<sup>127</sup> María Bustelo, *Diferencias entre evaluación e investigación: una distinción necesaria para la identidad de la evaluación de programas*.

<sup>128</sup> Ibid.

<sup>129</sup> Ibid.



a comprender la evaluación, incorporando la filosofía y los valores que se van a destacar<sup>130</sup>, en función de sobre qué aspectos se desea conocer y someter a valoración. El trabajo que se llevó a cabo, implementó dos enfoques: el de *gestión por resultados*<sup>131</sup> y el que está orientado a la *evaluación respondente*<sup>132</sup>.

El enfoque de gestión por resultados se basa en conocer principalmente si el programa o proyecto ha logrado los objetivos planteados en un inicio<sup>133</sup>, se propone conocer lo resultante de esa intervención, se proyecta a ver en qué medida esta intervención está siendo consecuente con lo propuesto, esto podría llevarse a cabo aplicando criterios como la pertinencia, la eficacia y la sostenibilidad, según lo que se desee observar. El enfoque respondente de Robert Stake<sup>134</sup> posee como característica principal, que se encuentra centrado en responder a las necesidades de los usuarios y audiencias interesadas conexas, concede más importancia a las necesidades que a las teorías, además que involucra a las personas usuarias en la experiencia del programa y con ellas se somete al análisis y valoración.

El enfoque de gestión por resultados (GpR) se implementó por dos razones principalmente: la primera fue que, al ser una intervención pública, la evaluación debe concordar a lo estipulado en el *Manual de Evaluación para las Intervenciones*

---

<sup>130</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas. Gestión de evaluaciones en el Sistema nacional de Planificación. 2017.

<sup>131</sup> Ibid, p. 21.

<sup>132</sup> Ernest R. House, *Evaluación, ética y poder* (España: Ediciones Morata, 1997), 41-42. <sup>66</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas.

<sup>133</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas.

<sup>134</sup> Ernest R. House, *Evaluación, ética y poder*.

*Públicas* del MIDEPLAN y se propone la utilización de este enfoque en dicho manual<sup>135</sup>. La otra razón de utilidad fue que, por el proceso de investigación realizado, se determinó que este enfoque ayuda a precisar lo que la contraparte desea observar que son justamente los resultados que generó esa intervención. En el caso de la evaluación respondente, se incorpora porque es un enfoque que, debido a sus características permite a clientes (en esta caso personas usuarias) tomar voz dentro del proceso y poder contar la experiencia vivida<sup>136</sup> y eso en el marco de este trabajo fue fundamental para conocer las impresiones generadas y cómo esto podría colaborar o no a generar un aporte positivo.

Estos dos enfoques se implementaron en el mismo orden que se plantearon. Primero pasando por un enfoque más amplio (de resultados) para luego utilizar el otro enfoque más focalizado (enfoque respondente), teniendo en cuenta todos los esfuerzos institucionales reflejados en los productos y efectos <sup>137</sup>plasmados en las experiencias de las personas usuarias, respondiendo así la necesidad que posee la institución.

La investigación evaluativa se puede realizar en tres niveles: productos, efectos e impactos. En este caso se desarrolló en el nivel de productos y efectos. Como productos se observarán todos aquellos bienes y servicios generados a partir

---

<sup>135</sup> José Fonseca, "Modelos cualitativos de evaluación.

<sup>136</sup> Robert Stake, *Investigación con estudio de casos* (España: Ediciones Morata, 2007) 41

<sup>137</sup> Estos responden a los dos niveles de resultados que se han determinado destacar para esta investigación evaluativa.

de la implementación del PJR y puestos a disposición de las personas usuarias<sup>138</sup>.

En el nivel de efectos se tomarán en cuenta todos aquellos cambios logrados por el programa a corto y mediano plazo ocasionados por los productos de la intervención.

#### **4. Instrumentos de investigación**

##### **A. Cuestionario personas ofendidas**

Cordial saludo (Buenos días, tardes...)

Mi nombre es Rolando Fallas Jiménez, soy estudiante de la licenciatura en sociología de la Universidad de Costa Rica. Me encuentro realizando mi trabajo final de graduación en el tema de Justicia Penal Restaurativa. El trabajo servirá para conocer los logros y oportunidades de mejora de la aplicación de Justicia Restaurativa en el primer y tercer circuito judicial, Sede de Pavas. La información es confidencial y sólo para efectos de esta investigación. A continuación se presentan algunas preguntas relacionadas a los aspectos que se desean conocer, la entrevista es corta y solo le quitará unos minutos. ¿Le gustaría participar?

Sexo

Edad \_\_\_\_\_

Masculino

Femenino

NS/NR

##### **1.¿ Ha sido parte de un proceso de Justicia Restaurativa?**

a)  Sí

b)  No (fin de la entrevista)

##### **2.¿ Año en que participó?**

---

<sup>138</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Manual de evaluación para intervenciones públicas. Gestión de evaluaciones en el Sistema nacional de Planificación. 2017.

20\_\_\_\_

**3. Sede en que se llevó a cabo el proceso**

\_\_\_\_\_

**4. ¿Qué es para usted Justicia Restaurativa?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Abordaje integral del delito**

**5. ¿Al momento de llevar su caso por medio de Justicia Penal Restaurativa el procedimiento que se desarrolló se centró en identificar el daño causado para buscar la forma de repararlo?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**6. ¿El trato recibido por parte del personal de justicia restaurativa fue de una escucha atenta?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**7. ¿Recibió usted la información sobre el proceso que se iba a llevar a cabo teniendo en cuenta los diferentes momentos que implicaba?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**8. ¿Se le notificó sobre la posible duración que iba a tener el proceso?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**9. ¿Le fueron aclaradas todas sus dudas y consultas?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**10. ¿Se encontró en la libertad de desistir de llevar su caso por medio de Justicia Restaurativa en el momento que lo deseara?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces

- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**11. ¿La asesoría legal que recibió le permitió conocer sus derechos sobre el proceso que se llevaba?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**12. ¿El acompañamiento del equipo psicosocial recibido le permitió procesar lo sucedido para buscar una solución?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**13. En justicia restaurativa encontró la mejor alternativa para resolver el problema generado.**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**14. ¿El proceso llevado a cabo se cumplió según los tiempos establecidos y sin atrasos por parte de la institución?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**15. ¿Cuál fue la duración que tuvo el proceso desde que tuvo la entrevista con las personas de Justicia Restaurativa hasta la resolución del juez?**

- a. Un mes a dos meses
- b. Dos meses a seis meses
- c. De seis meses a un año
- d. De un año a dos años
- e. Dos años o más
- f. No sabe/ No responde

### **Empoderamiento dentro del conflicto**

**16. ¿El proceso restaurativo le ayudó a sentir la confianza necesaria para poder expresar sus sentimientos y necesidades?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**17. ¿Pudo participar en la reunión restaurativa haciendo uso de la palabra?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**18. ¿El espacio físico donde se llevó a cabo la reunión le inspiró comodidad?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**19. El formato de la reunión restaurativa invitó al diálogo y la confianza**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**20. ¿Se le consultó sobre cómo le gustaría resolver el conflicto?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde



**21. ¿Tuvo usted la posibilidad de influir sobre la decisión que se tomó para definir un plan reparador frente al daño causado?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**Restitución del daño**

**22. ¿Qué significa para usted restituir o reparar el daño causado?**

---

---

---

---

**23. ¿El proceso desarrollado por justicia restaurativa tomó en cuenta sus necesidades respecto al daño causado?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**24. ¿La solución acordada se ajustó a su situación específica?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

f. No sabe/ No responde

**25. ¿De ser necesario volvería usted a hacer uso de la justicia restaurativa para resolver un conflicto?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**26. ¿Recomendaría usted a alguna amistad o familiar llevar un caso por medio de justicia restaurativa?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**27. ¿Qué calificación daría usted del 1 al 10 (siendo el 1 la calificación más baja y el 10 la más alta) a la implementación de Justicia Penal Restaurativa en el primer y tercer circuito judicial, sede de Pavas?**

---

**28. ¿Qué cosas cree usted que podría mejorar la Justicia Restaurativa en Costa Rica?**

---

---

---

---

---

**Fin de la entrevista**

## B. Cuestionario personas ofensoras

Cordial saludo (Buenos días, tardes...)

Mi nombre es Rolando Fallas Jiménez, soy estudiante de la licenciatura en sociología de la Universidad de Costa Rica. Me encuentro realizando mi trabajo final de graduación en el tema de Justicia Penal Restaurativa. El trabajo servirá para conocer los logros y oportunidades de mejora de la aplicación de Justicia Restaurativa en el primer y tercer circuito judicial, Sede de Pavas. La información es confidencial y sólo para efectos de esta investigación. A continuación se presentan algunas preguntas relacionadas a los aspectos que se desean conocer, la entrevista es corta y solo le quitará unos minutos. ¿Le gustaría participar?

Sexo

( ) Masculino

( ) Femenino

( ) NS/NR

Edad \_\_\_\_\_

### 1. ¿Ha sido parte de un proceso de Justicia Restaurativa?

a) ( ) Sí

b) ( ) No (fin de la entrevista)

### 2. ¿Año en que participó?

20\_\_\_\_

### 3. Sede en que se llevó a cabo el proceso

\_\_\_\_\_

### 4. ¿Qué es para usted Justicia Restaurativa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Abordaje integral del delito**

**5. ¿Al momento de llevar su caso por medio de Justicia Penal Restaurativa el procedimiento buscó ayudarlo para reconocer la falta cometida?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**6. ¿El trato recibido por parte del personal de justicia restaurativa fue de una escucha atenta?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**7. ¿Recibió usted la información sobre el proceso que se iba a llevar a cabo teniendo en cuenta los diferentes momentos que implicaba?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**8. ¿Se le notificó sobre la posible duración que iba a tener el proceso?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre

- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**9. ¿Le fueron aclaradas todas sus dudas y consultas?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**10. ¿Se encontró en la libertad de desistir de llevar su caso por medio de Justicia Restaurativa en el momento que lo deseara?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**11. ¿La asesoría legal que recibió le permitió conocer sus derechos sobre el proceso que se llevaba?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**12. ¿El acompañamiento del equipo psicosocial recibido le permitió procesar lo sucedido para pensar en la forma de reparar/restituir el daño?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**13. ¿En justicia restaurativa encontró la mejor alternativa para resolver el problema generado?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**14. ¿El proceso llevado a cabo se cumplió según los tiempos establecidos y sin atrasos por parte de la institución?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**15. ¿Cuál fue la duración del proceso desde que tuvo la entrevista con las personas de Justicia Restaurativa hasta la resolución del caso?**

- a. Un mes a dos meses

- b. Dos meses a seis meses
- c. De seis meses a un año
- d. De un año a dos años
- e. Dos años o más
- f. No sabe/ No responde

**16. ¿El proceso restaurativo le permitió reflexionar sobre el daño que genera a la persona y la comunidad la comisión de una falta?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**17. ¿Sintió usted el deseo de poder reparar el daño causado ?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

### **Apoyo interinstitucional**

**18. ¿La institución en la que llevó a cabo su plan reparador (actividades acordadas según el juez) le ofreció todas las herramientas y facilidades para llevar a cabo las actividades asignadas?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces

- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**19. ¿El trato que recibió por parte de la institución donde realizó su plan reparador fue de respeto?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**20. ¿El plan reparador fue un momento para poder reparar el daño generado?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**Restitución del daño**

**21. ¿Los horarios en que se determinó que haría su plan reparador se adaptaban a sus posibilidades?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca



f. No sabe/ No responde

**22. ¿Las acciones acordadas para reparar el daño ponían en riesgo su integridad física o emocional?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**23. ¿El plan reparador que se planteó fue la mejor opción que se pudo haber escogido para dar solución a la situación?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**24. ¿Qué significó para usted llevar a cabo estas actividades?**

---

---

---

---

**25. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con usted mismo de 1 a 10 (Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta ) después de haber terminado con su plan reparador?**

---

**Reinserción social y reincidencia.**

**26. ¿Es más favorable reintegrarse a la sociedad para una persona que vive un proceso restaurativo que para una persona que fue encarcelada?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**27.¿ El rechazo de la sociedad para una persona que comete un delito es menor cuando pasa por un proceso de justicia restaurativa?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**28. ¿Llevar el proceso por medio de justicia restaurativa aminoró las dificultades para conseguir trabajo después de haber cometido una falta?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**29. ¿Justicia Restaurativa le permitió pensar en retomar su proyecto de vida relacionado con trabajo o ya sea continuar sus estudios?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**30. ¿Este modelo de justicia es una de las mejores formas de aplicar la justicia en Costa Rica?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**31. ¿La implementación de justicia Penal restaurativa de Pavas brinda las herramientas para evitar que las personas vuelvan a cometer un delito?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca
- f. No sabe/ No responde

**32. ¿Qué cosas cree usted que podría mejorar la Justicia Restaurativa en Costa Rica?**

---

---

---

---

---

**Fin de la entrevista**

### C. Guía para Equipo interdisciplinario

Cordial saludo (Buenos días, tardes...)

Mi nombre es Rolando Fallas Jiménez, soy estudiante de la licenciatura en sociología de la Universidad de Costa Rica. Me encuentro realizando mi trabajo final de graduación en el tema de Justicia Penal Restaurativa. El trabajo servirá para conocer los logros y oportunidades de mejora de la aplicación de Justicia Penal Restaurativa en el primer y tercer circuito judicial, Sede de Pavas. La información es confidencial y sólo para efectos de esta investigación. A continuación se presentan algunas preguntas relacionadas a los aspectos que se desean conocer, ¿Le gustaría participar?

Edad:

Sexo:

1. ¿Hace cuánto está colaborando con procesos de Justicia Restaurativa?
2. ¿Cuándo fue la primera vez que escuchó sobre justicia restaurativa? ¿Cuál fue su impresión?
3. ¿Qué es Justicia Restaurativa?
4. ¿Qué aspectos son esenciales para facilitar un proceso de Justicia Restaurativa?
5. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para poder cumplir con sus funciones en este campo?
6. ¿Adónde recibió la capacitación que requería para poder trabajar en procesos restaurativos?
5. ¿Se adapta la aplicación de Justicia Restaurativa al contexto de administración de la justicia en Costa Rica?
6. ¿Este proceso logra reconocer las necesidades de la persona ofendida ayudando así a generar una excelente solución del daño causado?
7. ¿La justicia restaurativa tiene en cuenta las posibilidades de la persona ofensora para reparar el daño causado?
8. ¿Qué inconvenientes podrían darse en un proceso restaurativo que impiden poder llegar a un acuerdo?
9. ¿Cuánto tiempo en promedio podría decirse que dura un proceso de Justicia Restaurativa desde que se presenta hasta que se resuelve?
10. ¿En qué parte del proceso suelen generarse retrasos?
11. ¿Las personas ofensoras usuarias logran integrarse de nuevo a la sociedad gracias a las herramientas que brinda este tipo de administración de la justicia?
12. ¿Este tipo de procedimientos logran generar una conciencia en las personas ofensoras para evitar que vuelvan a delinquir?
13. ¿En qué se diferencia la justicia restaurativa de otros modos de administrar la justicia?
14. ¿Recomendaría usted resolver un conflicto por medio de un proceso restaurativo?

16. ¿Conoce la población costarricense que existe esta forma de tratamiento del delito?
17. ¿Podría la justicia restaurativa aplicarse en otros espacios por ejemplo laborales y centros de enseñanza (escuelas, colegios, universidades)?
18. ¿Qué aspectos sería importante mejorar para fortalecer la implementación de la Justicia Penal Restaurativa en el país?
19. ¿Qué calificación del 1 al 10 (teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 10 la más alta) a la implementación de Justicia Penal Restaurativa en la sede Pavas?

#### **D. Guía para Red de Apoyo**

Cordial saludo (Buenos días, tardes...)

Mi nombre es Rolando Fallas Jiménez, soy estudiante de la licenciatura en sociología de la Universidad de Costa Rica. Me encuentro realizando mi trabajo final de graduación en el tema de Justicia Penal Restaurativa. El trabajo servirá para conocer los logros y oportunidades de mejora de la aplicación de Justicia Restaurativa en el primer y tercer circuito judicial, Sede de Pavas. La información es confidencial y sólo para efectos de esta investigación. A continuación se presentan algunas preguntas relacionadas a los aspectos que se desean conocer, ¿Le gustaría participar?

Nombre:

Institución :

1. ¿Qué significa Justicia Restaurativa?
2. ¿En qué año empezó a ser parte de la Red de Apoyo?
3. ¿Qué tipo de actividades realizan las personas en la institución para reparar el daño causado?
4. ¿Cuál ha sido la experiencia durante este tiempo?
5. ¿Cuáles han sido los logros más importantes de ser parte de la Red de Apoyo?
6. ¿Cómo se ha visto beneficiada la institución que representa?
7. ¿Qué beneficios ha traído para las personas ofensoras realizar estas actividades en la institución?
8. ¿Cómo llegan las personas a realizar su plan reparador (sentimientos, actitudes)?
9. ¿Cómo describiría la disposición de las personas para llevar a cabo las actividades?
10. ¿Cómo se van las personas de la institución una vez terminado el plan reparador (aprendizajes)?
11. ¿Qué tan apropiado son este tipo de procesos de Justicia Restaurativa para la realidad de nuestro país?
12. ¿Considera que haber conocido estas personas y saber el proceso que están llevando le ayudó a mejorar su perspectiva sobre las personas que cometen un delito?

13. ¿Deberían este tipo de procesos expandirse a otros lugares tales como espacios laborales y/o centros educativos?
14. ¿Qué aspectos se podrían desarrollar de mejor manera en el primer y tercer circuito judicial del cantón de Pavas para la Justicia Penal restaurativa?
15. ¿Qué calificación del 1 al 10 (teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 10 la más alta) a la implementación de Justicia Penal Restaurativa en la sede Pavas?

#### **4. Consentimiento informado**

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO  
Teléfono/Fax: (506) 2511-4201

**FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO BASADO EN LA LEY  
N° 9234 “LEY REGULADORA DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA” y EL  
“REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA PARA  
LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS”**

Quando la justicia busca más que castigar: efectos y productos de la implementación de Justicia Restaurativa por el Poder Judicial en el Primer y Tercer Circuito Judicial, sede Pavas en el período 2015-2019

**Nombre de el/la investigador/a principal:** Rolando Fallas Jiménez.

#### **A. INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO**

El estudio que se realiza implica una investigación donde se analiza el programa de Justicia Restaurativa. Como parte de esto, se aplican entrevistas a personas usuarias de Justicia Restaurativa del Primer y Tercer Circuito Judicial, Sede de Pavas. Esto forma parte del Proyecto Final de Graduación para optar por el título de licenciatura en sociología de la Universidad de Costa Rica. El mismo está siendo llevado a cabo por el estudiante Rolando Fallas Jiménez con la dirección de la profesora Jenyel Contreras Guzmán de la escuela de sociología de la Universidad de Costa Rica.

## **B. PROPÓSITO DEL PROYECTO**

El objetivo principal de este proyecto es llevar a cabo el desarrollo de una investigación, utilizando, entre otras técnicas la entrevista, esta permite observar la experiencia de las personas usuarias de justicia restaurativa, es decir, conocer la forma en que se desarrolló el proceso y cómo se ajusta a las necesidades de la población, lo anterior para observar las oportunidades de mejora que se podrían aplicar.

## **C. ¿QUÉ SE HARÁ?**

Al participar en este estudio usted está aceptando colaborar en el proceso de investigación, su participación consiste en aplicarle una única entrevista donde se le consultan diferentes aspectos sobre su experiencia vivida al hacer uso de justicia restaurativa. Dicha entrevista se realizará vía telefónica o por medio de alguna plataforma de llamada a su conveniencia. Esta información será utilizada únicamente en esta investigación. La entrevista será grabada y la grabación será destruida una vez finalizado el estudio.

## **D. RIESGOS**

Su participación no implica ningún tipo de riesgo a su persona o a su familia. No habrá ningún tipo de afectación a los derechos o alguna afectación patrimonial. Las preguntas que se realizarán implicarán que recuerde su proceso en justicia restaurativa y los diferentes momentos que esto implicó. Una vez terminada la entrevista su participación en el estudio habrá finalizado.

## **E. BENEFICIOS**

Ser parte de esta investigación no le va a generar ningún beneficio directo, ni compensación económica, tampoco le generará algún gasto económico ni físico. Llevar a



cabo esta investigación permitirá obtener hallazgos que generen un futuro beneficio en la mejora de la implementación de Justicia Penal Restaurativa de Pavas.

#### **F. VOLUNTARIEDAD**

Su colaboración en este trabajo es voluntaria, usted puede desistir en cualquier momento y por cualquier motivo que desee; también puede negarse a responder sobre algún tema. Esto no le generará consecuencias de ningún tipo.

#### **G. CONFIDENCIALIDAD**

La información brindada será utilizada únicamente para efectos de este trabajo y será manejada exclusivamente por el estudiante a cargo. De igual modo su nombre no se mencionará en el trabajo y quedará protegida su identidad en todo momento, desde la entrevista hasta la publicación de los resultados de la investigación.

#### **H. INFORMACIÓN**

Antes de iniciar con la entrevista, usted se encuentra en todo derecho de realizar las preguntas que considere necesarias y el facilitador se encuentra en el deber de aclararlas. Si deseara algún tipo de información más adelante puede comunicarse con Rolando Fallas Jiménez al número 84862336 en horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5.00 p.m.

**I.** Al firmar este documento usted no perderá ningún derecho, se le entregará una copia del mismo para su uso personal.

## CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

**\*Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma, (o en su defecto con la huella digital), de la persona que será participante o de su representante legal.**

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del sujeto participante

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal (menores de edad)

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del/la investigador/a que solicita el consentimiento

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del/la testigo

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

Versión 2 – Junio 2021  
Formulario aprobado en sesión ordinaria N° 216 del Comité Ético Científico, realizada el 02 de junio del  
2021.

## 5. Cuadros análisis de evaluabilidad

Análisis de evaluabilidad del programa de Justicia Penal Restaurativa implementado por el Poder Judicial implementado en el primer y tercer circuito judicial, Sede de pavas del período 2012-2019

### A. Calidad de la planificación

Definición de problemas	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
1. ¿Existe un diagnóstico de los problemas que se pretenden resolver con la intervención?	X					La intervención nace como plan piloto y luego es un programa.
2. ¿Se ha recogido el diagnóstico en el documento programático de la intervención?	X					
3. ¿Se identifican claramente los problemas y necesidades en el diagnóstico?	X					
4. ¿Están cuantificados o son medibles?	X					
5. ¿Se han definido indicadores que permitan establecer la situación de partida (línea de base) para la posterior valoración de la intervención en relación con la solución de los problemas identificados?	X					
6. ¿Se han identificado las causas de los problemas?	X					
7. ¿Se ha acotado la cobertura de la intervención? Es decir, ¿se han definido las dimensiones institucionales, temporales, sectoriales y geográficas de la intervención?			X			
8. ¿Se ha hecho un análisis de los elementos relevantes del contexto operativo en el que se desarrolla la intervención?	X					

9. ¿Se ha explicitado a quiénes afectan los problemas detectados de manera adecuada? Es decir, ¿se ha definido la población objetivo?				X		
Promedio					14	

Definición de objetivos	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
1. ¿Se han definido explícitamente los objetivos perseguidos con la intervención?				X		
2. ¿Son claros? ¿Podría alguien que lee el objetivo, con o sin conocimiento de la intervención pública que se trate, saber cuál es el fin o propósito del mismo?				X		
3. ¿Son concisos? ¿Expresan con exactitud y brevedad los resultados o fines que pretenden?				X		
4. ¿Están cuantificados o son medibles o valorables?			X			
5. ¿Responden los objetivos de la intervención a las necesidades y problemas detectados?				X		
6. ¿Se ha definido el horizonte temporal en el que se pretenden alcanzar los objetivos?			X			
Promedio					67	

Coherencia interna	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
1. ¿Se han establecido distintos niveles de objetivos?	X					
2. ¿La jerarquía de objetivos responde a relaciones causa-efecto lógicas?	X					
3. ¿Son coherentes los objetivos entre sí? Es decir, ¿la consecución de los objetivos de un nivel (por ejemplo, objetivos específicos) implica o puede implicar con bastante probabilidad el logro del objetivo del nivel superior de planificación (por ejemplo, objetivo final)?	X					
4. ¿Se han concretado los objetivos en propuestas de actuación (actividades, acciones)?					X	
5. ¿Son estas propuestas de actuación claras?					X	
6. ¿Son concisas?					X	
7. ¿Concretan un compromiso de acción?					X	
8. ¿Son constatables, es decir, se pueden medir o valorar?					X	
9. ¿Existe coherencia entre las actuaciones propuestas y los objetivos? Es decir, la puesta en marcha de las actividades ¿implica o puede implicar con bastante probabilidad el logro de los objetivos planteados?					X	
10. ¿Se han asignado responsabilidades y presupuesto en relación con la aplicación de las actuaciones?					X	
Promedio					70	

## B. Calidad del sistema de información

Sistema de información	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
1. ¿Existe información suficiente sobre los aspectos de la intervención a evaluar que pueda suministrarse para la evaluación?				X		
2. ¿Se ha definido algún procedimiento para la recogida de información sobre la intervención?			X			
3. ¿Es fiable, eficaz, ágil y no muy costoso?			X			
4. ¿Se han definido indicadores para recopilar sistemáticamente la información sobre la evolución de la intervención y sus actividades?		X				
5. ¿Son relevantes los indicadores para la intervención?	X					
6. ¿Son relevantes los indicadores para responder a las preguntas de evaluación que se han pensado?	X					
7. ¿Hacen referencia a los objetivos definidos?	X					
8. ¿Hacen referencia a las actividades definidas?	X					
9. ¿Son los indicadores fiables?	X					
10. ¿Son los indicadores fáciles de obtener?	X					
11. ¿Son fáciles de interpretar?	X					
12. ¿Se ha definido cuándo se debe recoger la información de cada indicador?	X					
13. ¿Se han asignado recursos suficientes (financieros, materiales y humanos) para	X					

llevar a cabo el seguimiento?						
Promedio					15	

### C. Claridad en los propósitos de la evaluación

Propósitos de la evaluación posterior	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
¿Se han definido los propósitos de la evaluación?					X	
¿Se han definido las preguntas a las que la evaluación debe dar respuesta?					X	
¿Se ha identificado a los actores implicados en la intervención?					X	
¿Se ha realizado un análisis previo de los principales intereses y posibilidades de participación en el proceso de evaluación?					X	
En la formulación de preguntas de evaluación ¿se ha tenido en cuenta o se tendrán en cuenta los intereses de los grupos más representativos relacionados con la intervención?					X	
¿Se han acotado las dimensiones (temporales, geográficas, institucionales, etc.) de la intervención que van a ser consideradas en la evaluación?					X	
¿Perciben los actores implicados en la intervención la utilidad de la evaluación?					X	
¿Se utilizará la información que suministre la evaluación?					X	
¿Podría la evaluación, si así se concluye, influir en la intervención?					X	

¿Se difundirán los resultados de la evaluación, especialmente entre las organizaciones y entidades implicadas?					X	
Promedio					100	

#### D. Recursos destinados a la evaluación (coste, tiempo y recursos humanos)

Recursos destinados a la evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
1. ¿Es el presupuesto adecuado para llevar a cabo la evaluación? Es decir, ¿es el presupuesto disponible un factor que puede limitar la evaluación?					X	
2. ¿El tiempo asignado para realizar la evaluación es suficiente para llevarla a cabo? En definitiva, ¿es el tiempo disponible un factor que puede limitar la evaluación?					X	
3. En caso de optar por realizar una evaluación interna, ¿son los recursos humanos disponibles suficientes para llevar a cabo la evaluación?		X				
4. ¿Cuándo se espera recibir los productos de la evaluación? ¿Estarán a tiempo para que puedan mejorar la intervención?					X	
5. ¿Se va a establecer algún tipo de procedimiento para dar seguimiento a la incorporación de las recomendaciones de la evaluación?	X					
Promedio					65	



### E. Implicación del personal relacionado con la intervención en el seguimiento y la evaluación

Implicación en la evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	Observaciones
1. ¿Hasta qué punto estarán implicados los agentes clave?					X	
2. ¿Existe una actitud favorable hacia la evaluación en el personal técnico, gestores y políticos?					X	
3. ¿Existen grupos de presión que puedan interferir en la independencia de la evaluación?	X					
4. ¿Se facilitará al equipo de evaluación el acceso a toda la información y documentación relevante de la intervención, y a los agentes e informantes clave que deban participar en entrevistas, grupos de discusión o cualquier otra técnica de recopilación de información?					X	
5. ¿Se facilitarán los canales de comunicación más adecuados para que el equipo de evaluación recopile la información necesaria?					X	
6. ¿Se facilitará la participación de los "actores implicados" en el desarrollo de la evaluación?					X	
7. ¿Existe o existirá un clima favorable de cooperación entre personas y entidades evaluadoras y evaluadas?					X	
8. ¿Se tiene experiencia previa en el diseño, gestión o coordinación de una evaluación?		X				
9. ¿Tiene el equipo encargado de gestionar la intervención, formación específica en evaluación?, ¿y en la materia objeto de la evaluación?		X				

10. ¿Se va a establecer algún tipo de procedimiento para dar seguimiento al desarrollo de la evaluación?		X				
11. ¿Se van a asignar responsabilidades en relación con la ejecución, validación y control de calidad de las evaluaciones a realizar?		X				
Promedio					64	

#### F. Ponderación de las dimensiones

Ponderación dimensiones protocolo de evaluabilidad	% por rubro	% determinado
Calidad del sistema de información	50%	7.5
Calidad de la planificación	20%	10
Recursos destinados a la evaluación	15%	9.75
Implicación del personal relacionado con la intervención en el seguimiento y la evaluación	10%	6.4
Claridad en los propósitos de la evaluación	5%	5
Promedio dado del PJR	100%	38.6%