

**Percepción de los profesionales interventores de organismos
colaboradores del Servicio Mejor Niñez sobre la vulneración de los
derechos de niños, niñas y adolescentes en comuna centro-sur de Chile:
una mirada desde el contexto de pandemia**

*Perception of Professional Officers Involved with the Childhood Improvement
Service Regarding the Infringement of the Rights of Children and Adolescents in a
Commune in the Central-South of Chile. A View from the Pandemic Context*

Gabriela Lobos,
Carlos Burgos y Cynthia Ulloa

Universidad de Las Américas, Concepción, Chile

Resumen

El Servicio Mejor Niñez es un organismo público que tiene como objetivo garantizar la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes al amparo de la ley N.º 21302. En los últimos años, se ha visto cuestionado tanto por la opinión pública como por organismos internacionales, por incumplimiento de las funciones para la cual se creó. En esta línea, el objetivo de esta investigación se centró en la percepción de los profesionales interventores sobre la vulneración de derechos sobre niños, niñas y adolescentes en la zona centro-sur de Chile. Estas personas son profesionales en Psicología y Trabajo Social que durante años han trabajado en programas de protección de vulneración de derechos, y han desempeñado un rol protector en cuanto a la protección de estos derechos. Para ello, se utilizó un método cualitativo basado en un enfoque fenomenológico, a partir de entrevistas que permitieron conocer los significados y percepciones sobre su ejercicio profesional. Los resultados destacan la visión opuesta y extrema de los profesionales sobre el proceso de intervención (satisfactoria y frustrante), así como la diversidad de modelos o enfoques utilizados en el proceso, lo que parece indicar que no existe una sistematización teórica en cuanto a la intervención que cada programa utiliza. Se estableció una reflexión importante sobre la ejecución de políticas en infancia y adolescencia que buscan promover el desarrollo integral en el marco postpandemia por COVID-19, considerando que muchas personas menores de edad se vieron nuevamente expuestas a vulneraciones de derechos durante el proceso de pandemia.

Palabras clave: percepción, profesionales interventores, vulneración de derechos, niños, niñas y adolescentes, Mejor Niñez.

Gabriela Lobos, Carlos Burgos y Cynthia Ulloa; Facultad de Salud y Ciencias Sociales, Universidad de las Américas, Sede Concepción, Concepción, Chile.

La correspondencia en relación con este artículo se dirige a Gabriela Lobos, Facultad de Salud y Ciencias Sociales, Universidad de las Américas, Sede Concepción, Chacabuco 539, Concepción, Chile. Dirección electrónica: gabylobos.arg@gmail.com



Abstract

The Childhood Improvement Service is a public agency whose objective is to guarantee protection of the rights of children and adolescents with respect to the enactment of Law No. 21.302. This has been questioned in recent years by both public opinion and international organizations, in relation to a failure to fulfill the functions for which it was created. In this sense, the objective of this research focused on the perception of professionals involved in children's and adolescents' rights in the central-south zone of Chile. The professionals are psychologists and social workers who have worked to protect the rights circumscribing the different types of interventions and multidisciplinary approaches carried out. For this purpose, a qualitative method was used in phase with a phenomenological approach, based on interviews that allowed ascertaining the meanings and perceptions regarding their professional practice. The results highlight the opposed and extreme views of the professionals in the intervention process (satisfactory versus frustrating), as well as the diversity of models or approaches used in the process, which seems to indicate that there is no theoretical systematization regarding the intervention applied by each program. Establishing an important reflection on the implementation of policies in childhood and adolescence that seek to promote integral development in the post-Covid-19 Pandemic framework.

Keywords: Perception, Intervention professionals, Violation of rights, Children and adolescents, Improved childhood.

La protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) en Chile es un compromiso de Estado a partir de 1990, cuando el país suscribe la Convención de los Derechos del Niño. Sin embargo, de acuerdo con un informe de investigación de la Organización de las Naciones Unidas (2018), el Estado de Chile ha violado de forma grave o sistemática 16 derechos fundamentales de los NNA que se encuentran en centros de protección residencial, bajo control directo o indirecto del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Esta realidad se observa de forma alarmante al revisar las cifras de vulneración. Según el 5° informe del Observatorio de la Niñez y Adolescencia (2020), el 64% de tocamientos o violaciones son propiciadas a niñas o adolescentes mujeres. Por su parte, el informe de la Policía de Investigaciones de Chile (2021), indica que el primer trimestre del año el delito más frecuente fue el abuso sexual a menores de 14 años, donde se observó el aumento del 32% de los casos. De los 2311 casos registrados en los primeros seis meses de 2020, se ascendió a 3070 en 2021. El escenario de pandemia, por su parte, lejos de aportar en la disminución de estos delitos, evidenció la gravedad de la ausencia de un sistema de protección integral de la niñez en Chile, la baja capacidad de generar y canalizar una respuesta desde el órgano estatal y la política pública (Observatorio Ciudadano, 2020).

Un avance importante, en términos legales, se obtuvo en septiembre de 2022, cuando entró en vigor el Decreto 11 que “Aprueba reglamento que regula el procedimiento de tutela administrativa de derechos para garantizar un debido proceso y la efectiva cautela de estos, según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 21.430”, facilitando, de esta forma, el curso de acciones administrativas y judiciales a fin de restaurar el ejercicio y goce de los derechos de infancia, mediante de recursos y procedimientos más breves, sencillos, expeditos y eficaces (Nacional, 2022).

Ahora bien, todas estas acciones administrativas, junto con las de cuidado y protección, deben ser llevadas a cabo por personas cuyos trabajos se sitúan en medio de las condiciones antes mencionadas.

De acuerdo con la literatura, quienes se desempeñan en esta área, deben lidiar con fuertes presiones laborales y con las necesidades de personas en situación de pobreza, vulnerabilidad y/o violación de sus derechos, lo que genera una gran presión sobre ellos (Alfaro et al., 2012; Alfaro & Zambrano, 2009). Un estudio realizado por Bilbao et al. en 2018, encontró que un 35.7% de los trabajadores investigados presenta desgaste psíquico, cerca de la mitad ha pensado en renunciar y las razones serían la desilusión laboral y el desgaste psicológico (Bilbao et al., 2018).

En este sentido, se vuelve relevante revisar la percepción de los profesionales interventores que cumplen funciones al interior de los organismos públicos y tienen en sus manos la ejecución de los lineamientos de la política de Estado en torno a la protección de los derechos de infancia.

Vulneración de derechos en NNA

Se entenderá como vulneración de derecho cualquier manifestación que transgreda los derechos de personas NNA, tales como: el maltrato (psicológico y físico), abuso sexual, negligencia y abandono (Defensoría de la Niñez, 2020, p. 2)

Antecedentes de vulneración de derechos en pandemia

Antes de abordar las cifras de vulneración de derechos en Chile, es necesario tener en consideración la población de niños, niñas y adolescentes en este país que, según UNICEF (2020), es de 4 259 155 (24.2%) entre 0 y 17 años. En esta misma línea, se identifica que 49% son niñas y adolescentes mujeres, mientras que 51% son niños y adolescentes hombres.

En Chile, el 73.6 % de los niños y las niñas sufre violencia física o psicológica de parte de sus padres o parientes. El 53.9 % recibe castigos físicos (UNICEF, 2020).

Con respecto al área de protección de derechos, los datos obtenidos a través de la cuenta pública del SENAME del año 2017, registra un total de 243 203 niños, niñas y adolescentes atendidos en su red: el 3.8% están en residencias, el 3.5% están en familia de acogida, el 92.6% están en programas ambulatorios del Departamento de Protección de Derechos, y 0.2% están en programas de adopción (Fernández, 2019).

El primer trimestre del 2021, la Policía de Investigaciones registró un total de 1686 víctimas y denunciadas en casos de delitos sexuales. Esta cifra representa un 5% de aumento respecto a los 1598 casos que se presentaron en 2020, durante el mismo período. Según este organismo, el delito más frecuente es el de abuso sexual contra niños y niñas de menos de 14 años de edad, con 589 casos en 2020 y 691 en 2021. Si bien esto es un 17% más, el delito con mayor porcentaje de aumento (113%) fue el “abuso sexual de mayor de 14 años por sorpresa y/o sin consentimiento” según informe virtual, que pasó de 75 víctimas a 160 (Policía de Investigaciones, 2021).

Otro fenómeno impactante producto del contexto de pandemia fue que a partir de la disminución de ingresos en los hogares chilenos con niños, niñas y adolescentes, el desempleo, la baja cobertura de protección social y la falta de acceso a la salud favorecieron el aumento del trabajo infantil en Chile (Instituto internacional de estudios laborales, 2009). Debe considerarse que “el trabajo infantil es un fenómeno amplio, complejo y multicausal, que constituye una violación de los derechos humanos fundamentales, perjudica el desarrollo infantil y puede producir daños físicos y psicológicos que

perdurarán a lo largo de la vida” (UNICEF et al., 2021, p. 20). La pandemia contribuyó al aumento de que niños, niñas y adolescentes se vieran forzados a trabajar para contribuir con los ingresos en cada uno de sus hogares.

Antecedentes institucionales para la protección del derecho en NNA

A partir del año 1979, se crea en Chile el Servicio Nacional de Menores mediante el Decreto de Ley 2.465 (Nacional, 2022), el cual explicita el deber del Estado de auxiliar a los menores de edad integrantes del grupo familiar, especialmente si se encuentran en situaciones que pongan en peligro su desarrollo normal integral y no puedan ser solucionadas por la persona que tenga la obligación de su tuición. El SENAME tuvo vigencia hasta el mes de enero del año 2021, cuando se publica la Ley 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, más conocido como “Mejor Niñez”. Este es descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, y está a cargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez y sus funciones principales son el diagnóstico y diseño de los programas de protección especializada a ser ejecutados directamente por el Servicio o a través de colaboradores acreditados, orientados a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; a la reparación de las consecuencias del daño y a la prevención de nuevas vulneraciones, incluyendo el trabajo con sus familias o cuidadores; y a la preparación por la vida independiente de adolescentes acogidos en cuidados alternativos (Nacional, 2022).

A partir de la creación del Servicio Mejor Niñez se han desarrollado diversos programas de forma progresiva, de enfoque territorial, con el fin de dar una respuesta oportuna y de calidad a la necesidad de atención de los niños, niñas y adolescentes. Entre sus objetivos, propone desarrollar programas que aporten una mirada integral y potenciar las intervenciones familiares (Mejor Niñez, 2023). Es relevante considerar que la publicación de esta Ley y el inicio de su implementación tuvieron lugar en el contexto de pandemia.

Dentro de la oferta programática del SENAME, se encontraban los programas de cuidado alternativo (residencias y familias de acogida), los programas ambulatorios (vulneración de derechos, programas de reparación de maltrato, Programa de Prevención Focalizada, Programas de Integración Especializada, Programa de Intervención Breve, Programa de Intervención en Prácticas Abusivas Sexuales) y la Línea de Protección de Derechos (Oficina de Protección de Derechos). Actualmente, el SENAME se hará cargo del Servicio de Reinserción Juvenil, que se abocará al área de niños infractores de la ley. Por su parte, la oferta programática del nuevo Servicio Mejor Niñez se centra en: Fortalecimiento y vinculación, Programas de acogida y Preparación para la vida independiente, con el objetivo de brindar atención a NNA que han sido vulnerados en sus derechos.

Aproximación fenomenológica a la percepción de los profesionales interventores

Se entenderá la percepción como un acto de conceptualización en que los eventos del mundo externo son organizados a través de juicios categoriales que efectúa el sujeto (Oviedo, 2004). Esta comprende dos procesos: por una parte, la remodelación o selección de datos del exterior (reduciendo su complejidad y facilitando su almacenamiento y recuperación en la memoria) y, por otra, la capacidad de usar la información obtenida con el fin de predecir acontecimientos futuros y, de ese modo, evitar o reducir la sorpresa (Arias, 2006).

Los factores que influyen en este proceso son las expectativas, motivaciones, objetivos y metas, estado de ánimo, familiaridad y experiencia, valor del estímulo, efecto “halo”, el significado emotivo del estímulo y la perspicacia perceptiva (Arias, 2006). De esta forma, y siguiendo la línea de la fenomenología, todo aquello percibido por la consciencia será definido como fenómeno y a este le será atribuido un sentido (Merleau-Ponty, 1966).

En este sentido, la presente investigación contempla la descripción de aquellos juicios y atribuciones de sentido que otorga el personal profesional interventor del Servicio Mejor Niñez (es decir, identificar su percepción), con respecto a la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Ahora bien, ¿cuáles son las tareas que desempeñan y de las cuales se vuelve relevante conocer su percepción? Los y las profesionales con rol interventor que se contemplan en este estudio pertenecen al área social y se desempeñan en duplas psico-sociales (Psicología y Trabajo Social). Las labores que deben desempeñar apuntan al diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de planes de intervención con NNA y sus familias, en organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez (Mejor Niñez, 2023). Estas personas realizan su trabajo en alguna de las líneas de acción de Mejor Niñez, en las que se sitúe el programa al cual pertenecen, a saber: diagnóstico clínico especializado; seguimiento de casos y pericia; intervenciones ambulatorias de reparación; fortalecimiento y vinculación; cuidado alternativo y adopción (Mejor Niñez, 2023).

Metodología

Diseño

Se utilizó un diseño fenomenológico orientado al análisis de la percepción de los sujetos entrevistados mediante sus relatos y el significado que estos le otorgan a la intervención en diversos programas del Servicio Mejor Niñez sobre vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. Se utilizó metodología cualitativa con base en un enfoque fenomenológico, de tipo descriptivo, orientado a la percepción de los y las informantes en torno a sus relatos y significado que le otorgan a la intervención en diversos dispositivos psicosociales del Servicio Mejor Niñez. Desde el punto de vista temporal, el estudio fue de tipo transversal, pues los datos fueron recogidos en un solo momento durante el primer semestre del 2022.

En el marco del estudio, con “percepción de los y las profesionales” se comprenderá como un permanente acto de conceptualización. Los eventos del mundo externo son organizados a través de juicios categoriales que se encargan de encontrar una cualidad que represente de la mejor manera posible a los objetos (Oviedo, 2004).

Por su parte, a nivel operacional se entenderá la percepción como el significado que otorgan los sujetos a la práctica profesional habitual en el ejercicio de su profesión en los diversos programas de los organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez.

Participantes

Participó un total de 5 informantes (mujeres $n = 4$ y hombres $n = 1$), con una antigüedad laboral superior a los seis meses, quienes se desempeñaban en diversos Programas, que cumplen el rol de protección

de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes pertenecientes a organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez. Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, considerando los siguientes criterios de inclusión: profesionales que, a la fecha de la entrevista, posean experiencia en algún organismo colaborador del Servicio Mejor Niñez, como Programas de Reparación de Maltrato, Programa de Prevención Focalizada, Programas de Integración Especializada, Programa de Intervención Breve, Programa de Intervención en Prácticas Abusivas Sexuales y/o la Línea de Protección de Derechos (Oficina de Protección de Derechos) y que se hayan desempeñado al menos 6 meses dentro de dicho programa.

Técnica de producción de datos

Se utilizó la entrevista semiestructurada, definida como una técnica útil para lograr la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de un sujeto, a través de la recolección de un conjunto de saberes privados. A través de la entrevista semiestructurada, los informantes expresan su percepción respecto de la intervención sobre vulneración de derechos de NNA, la cual se ha desarrollado durante el contexto de pandemia. Se observaron las siguientes dimensiones: etapas y estrategias de intervención y la articulación entre modelos teóricos y procesos de intervención.

Análisis de la información

Para el análisis de la información se utilizó la plataforma Atlas Ti, codificación abierta o de primer nivel que permitió crear categorías y códigos con base en la información recolectada a través de las diferentes entrevistas, para luego proceder a la categoría axial o de segundo nivel, que permitió la interpretación de los datos a través del desarrollo de temas (Hernández et al., 2014).

Procedimiento

Las entrevistas fueron realizadas durante los meses mayo y junio del año 2022, de forma presencial y en formato en línea. La aplicación de las entrevistas consideró la firma del consentimiento informado de cada profesional, garantizando así la confidencialidad y la participación voluntaria de los sujetos entrevistados. La investigación se orientó a partir de las consideraciones éticas de la Asociación Estadounidense de Psicología (APA).

Resultados

Categoría 1. Proceso de intervención

Esta categoría indaga la percepción basada en la diversidad de etapas del proceso de intervención en situaciones de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. Además, se indaga sobre la fase que implica mayor complejidad dentro de dicho proceso, según dicha percepción. Esta categoría se configura de acuerdo con tres subcategorías, como se verá a continuación.

Subcategoría 1. Dependencia del programa

Cada programa de intervención cuenta con diversas fases al momento de abordar la problemática de cada niño, niña o adolescente. Según esta subcategoría, las fases dependerán casi exclusivamente del programa en el que se intervenga, por eso, es relevante conocer cómo las vivencia cada profesional dentro de su programa.

“No siempre son iguales, dependen, [...] y todos tienen un ingreso distinto” (E5).

Sin embargo, para el profesional interventor EI, *“El proceso de intervención consta de un año aproximadamente, el cual se divide en tres etapas. El menor tiempo que un niño podría estar en el programa es 6 meses y el máximo de 1 año, esto decretado a través de tribunales de familia. De igual manera se cumple el mismo proceso de intervención, pero va a depender de cómo se distribuye cada etapa”.*

Subcategoría 2. Diversidad y etapas

“La acogida, el diagnóstico, la planificación, y la evaluación” (E3). Esta subcategoría tiene sentido ya que muestra la existencia de una diversidad de fases o etapas en el proceso de intervención. Como se mencionó en la categoría anterior, cada programa se organiza de manera diversa, por lo que existen etapas distintas, y no hay una misma línea desde el Servicio Mejor Niñez sobre las etapas.

Un profesional interventor de un Programa de Reparación de Maltrato indica *“Acogida, el diagnóstico, la planificación, evaluación y dentro de eso lo que tiene que ver hacia la plataforma de Senainfo. Todo es intervención” (E2).*

Subcategoría 3. Complejidad de las etapas

“Yo creo que todas tienen un grado de complejidad importante” (E5). Esta subcategoría da cuenta de que cada una de ellas presenta cierta complejidad dentro del proceso.

El profesional interventor (EI) da cuenta que según su experiencia la fase más compleja es *“la fase de resignificación porque en esta fase se tiene que abordar si o si el motivo de ingreso lo que puede ser revictimizante para el NNA porque implica recordar los eventos traumáticos y poder revivir esa experiencia también lo que implica que se comienza a presentar sintomatología asociada al motivo de ingreso”.*

Categoría 2. Estrategias personales

Esta categoría permite identificar las estrategias utilizadas por cada profesional durante el proceso de intervención en cada uno de sus programas respectivos.

Subcategoría 1. Autocuidado/cooperación

Esta subcategoría refiere a la importancia del cuidado desde el profesional para brindar un buen servicio. *“Las estrategias que utilizo con mi mismo son instancias de autocuidado y autorregulación emocional” (E1).* Relacionada con la autorregulación emocional se da importancia a lo interno y subjetivo de cada profesional.

Una forma de acompañamiento del proceso es confiar y apoyarse en la dupla de trabajo, *“creo que es fundamental también como estrategia, trabajar en forma muy complementaria con la figura del psicólogo, en este caso yo soy trabajadora social, y para mí la dupla, psicólogo, es altamente fundamental, porque cada uno tiene una mirada, que bien aunamos criterios en conjunto, hay miradas que son esenciales para poder mirar la situación” (E2).*

Subcategoría 2. Orientación prosocial

Esta subcategoría está relacionada con el sentido emocional; brinda importancia a los valores personales para enfrentarse al trabajo diario con vulneración de derechos. *“Lo emocional, con lo personal, con lo que uno trae” (E3).*

“Las principales estrategias tiene que ver con los valores personales. La ética es fundamental” (E3).

Por su parte, el profesional interventor (E2) manifiesta que dentro de las estrategias utilizadas durante el proceso de intervención puede destacar “las características personales que uno puede ir desarrollando, las habilidades blandas, la empatía, entender muchas veces a las personas, ponerse en el lugar, el compromiso también con la idea de apoyar”.

Categoría 3. Percepción de la intervención

Esta categoría permite conocer cómo ha sido la experiencia de cada profesional en el abordaje de las fases del proceso de intervención, considerando que son diversos los derechos vulnerados y la experiencia con que cada profesional interventor cuenta al momento de ser entrevistado.

Subcategoría 1. Significativo/satisfactorio

“En el trabajo en sí ha sido satisfactorio, el trabajar con los niños, con los padres” (E2). Esta subcategoría tiene una perspectiva positiva dentro del proceso de intervención, evidenciada por el nivel de logros dentro de este.

“Es buena, es positiva, tengo una percepción muy positiva porque he logrado ver los cambios significativos en los chicos y en las chicas” (E1).

Subcategoría 2. Frustrante/desgastante

“La frustración es lo que más vivencia uno cuando trabaja con estas familias” (E3). Esta subcategoría está asociada a una perspectiva negativa dentro del proceso de intervención.

“La intervención en general desde lo que ha venido haciendo el Sename es mediocre” (E3).

Dimensión 2. Articulación teórico-práctica

Esta dimensión está asociada a la articulación entre los diversos modelos teóricos utilizados por los organismos colaboradores y el proceso de intervención en niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneración de derechos.

Categoría 1. Lineamientos de sentido

Esta categoría está asociada a la conceptualización que los profesionales de los organismos colaboradores tienen sobre las normas técnicas utilizadas en el proceso de intervención y que guían los pasos a seguir dentro de cada programa.

“Son los lineamientos que permiten abordar las distintas problemáticas por las cuales se deriva el caso al programa en sí” (E1); “Abarcan varias áreas, lo comunitario, lo jurídico, lo familiar, lo social” (E1); “Son los lineamientos que siguen los programas como para cumplir con los objetivos que se plantean” (E5).

Categoría 2. Diversidad de enfoques

Esta subcategoría se asocia a los distintos enfoques que cada profesional utiliza en el programa donde se desempeña y que varía según la etapa o proceso en que se encuentre el niño, niña y adolescente.

Lo anterior considerando que existe una gran variedad de enfoques en el área social y que a veces son complementarios, y que otras veces las personas profesionales se guían solo por una línea de trabajo, haciendo énfasis en uno o dos enfoques solamente: “Comunitario, jurídico, familiar y social” (E1); “Tiene muchos enfoques de trabajo, enfoque de género, el biopsicosocial, el enfoque de derecho, enfoque educacional, enfoque de salud” (E1).

Discusión

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación, vale la pena destacar algunas categorías sobre el proceso de intervención de los profesionales que refieren la diversidad de etapas existentes dentro de su labor y también hacen hincapié en la complejidad de algunas de ellas durante el proceso. Se recalca la visión opuesta y extrema de la percepción que los sujetos informantes tienen sobre el proceso de intervención (satisfactoria y frustrante), y también la diversidad de modelos o enfoques utilizados en el proceso, lo que parece indicar que no existe una sistematización teórica en cuanto a la intervención de cada programa.

Hipotezando, lo anteriormente descrito podría deberse a la propia desorganización a la que se ha visto expuesto el Servicio Nacional del Menor durante años, y a las diversas problemáticas ocurridas dentro de la institución, considerando que incumple 16 derechos fundamentales que fueron expuestos en el informe de investigación en virtud del artículo 13 del convenio facultativo de la Convención de los Derechos del Niño, La carga profesional en cuanto al gran número de atenciones por los interventores, trabajador social y psicólogo quienes trabajan en duplas, no se condice con la especialización necesaria para abordar temáticas tan complejas, ni cantidad de horas por las que son contratados estos profesionales.

Dentro de las categorías propuestas en esta investigación, se muestra tanto la utilización de diversas estrategias de los profesionales interventores para hacer frente al desafío diario del trabajo en vulneración de derechos como la importancia del autocuidado dentro del proceso de intervención.

Es necesario considerar que esta investigación desarrolla y problematiza algunos tópicos referidos a la percepción de los profesionales sobre la intervención en vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, a través del trabajo cualitativo y el descubrimiento de algunas tensiones presentes, como el tipo de especialización del personal que trabaja en cada institución, la cantidad de horas, los escasos honorarios de los profesionales comparados con las extenuantes horas de trabajo y algunos desafíos que se encontraron durante el proceso de investigación. En cuanto a los desafíos, estos requieren un análisis más amplio y exhaustivo de la realidad en Chile (Zambrano, & Alfaro, 2007).

Aun cuando los datos mostrados anteriormente se encuentran focalizados en la percepción de los profesionales, es posible inferir que la política pública en materia de infancia requiere de otro tipo de instancias que permitan una verdadera reparación en cuanto a la vulneración de derechos de NNA. Como manifiestan Lagos-Beltrán y Pérez-Luco (2020), se observa una desarticulación entre lo declarado por la Convención y las prácticas cotidianas (Observatorio para la Confianza, 2019). En este sentido, los niños y las niñas son titulares de derecho solo a nivel discursivo (Contreras, 2007; Dávila & Naya, 2006; Sola-Morales & Campos-Garrido, 2019, citados en Lagos-Beltrán & Pérez-Luco, 2020). Esto se evidencia directamente en la vulneración a niños, niñas y adolescentes, con cifras alarmantes mencionadas por la Defensoría de la Niñez, sobre la muerte de 878 niños entre enero del 2005 y julio del 2016; 200 de estas defunciones solo han sido cursadas como investigadas por la Fiscalía de Chile y la mayoría se han

cerrado sin condena. Ha salido a la luz, a través de los diferentes medios públicos, un discurso que, por un lado, apunta a brindar protección a los niños, niñas y adolescentes, pero, por otro, son los mismos funcionarios quienes vulneran esos derechos.

Aunado a lo anterior, existe un desajuste en cuanto a la normativa técnica versus la necesidad de construcción de dispositivos transversales en el quehacer, donde exista diálogo entre intervención y cultura, creando espacios que den respuesta a las demandas ejercidas por la sociedad, que puedan incluir diversas formas de conocimiento (“*desde el arte hasta la tecnología*”) y que estas formas reparen la fragmentación existente. Dicha fragmentación se evidencia en los resultados obtenidos en esta investigación, cuando los profesionales interventores hablan de extremos satisfactorios por un lado y desilusionantes por otro (Carballeda, 2002).

La discusión también se asocia a la forma en que se desarrolla el proceso de intervención, donde actualmente no se generan espacios suficientes para un trabajo comunitario. Finalmente, los mecanismos utilizados para el autocuidado de los profesionales interventores, considerando el desgaste que provoca su trabajo y al que hacen mención durante las entrevistas, debieran ser considerados como prioridad para las políticas públicas asociadas a esta área.

En este marco, y desde una posición reflexiva y analítica, es imperativo que los organismos colaboradores del estado cuenten con recursos suficientes, además de personal competente y capacitado, dentro de sus programas vinculados a la protección de la infancia, especialmente porque son estos operadores sociales quienes implementan las leyes y políticas públicas dentro de cada programa. Sin embargo, como lo refieren Lagos-Beltrán y Pérez-Luco (2000), en los escasos estudios realizados en Chile sobre la opinión de los operadores sociales (Contreras & Pérez, 2011; Herrera & Aravena, 2015; Marina, 1998, citados en Beltrán y Pérez-Luco, 2004), llama la atención que predomina una visión de la infancia como objeto de protección, con una incipiente concepción de sujetos titulares de derecho. Desde ese ángulo, se vuelve relevante para esta investigación la percepción de dichos profesionales.

Es necesario tener en cuenta que en Chile estos profesionales son quienes deben cumplir tanto los principios fundamentales de la Convención como las demandas y responsabilidades específicas de la institución o del programa en que están insertos (Alfaro et al., 2012; Zambrano & Alfaro, 2007; Zambrano & Pérez-Luco, 2004, p. 129). Por lo tanto, se apuesta a la transformación propuesta por el Servicio Mejor Niñez y se aboga por que en ella exista una coherencia entre la política pública asociada a infancia y las bases teóricas que se ajusten a la práctica desde una mirada transformacional, considerando las acciones que se ejecutan en cada programa y las reales necesidades de los NNA.

No obstante, se coincide totalmente con la propuesta de Lagos-Beltrán y Pérez Luco (2020) sobre la necesidad de avanzar en el desarrollo de evaluaciones multidimensionales que evalúen la práctica cotidiana, buscando aportar a un modelo integral que tiene como finalidad monitorear las acciones realidades en NNA a partir de las cifras oficiales (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2015; Observatorio de la Niñez y Adolescencia, 2020; Tuñón & González, 2013) para lograr una estrecha coherencia entre teoría y práctica.

A la luz de los antecedentes expuestos y en relación con los objetivos propuestos en esta investigación, se concluye que, si bien los profesionales, en la mayoría de los casos, tienen una

percepción positiva o satisfactoria sobre la intervención en vulneración de derechos de NNA basados en ciertos avances o micro logros reportados durante el proceso, existe la sensación de que se realiza un esfuerzo sobrehumano y de que el proceso suele ser mediocre y superficial, dejando entrever una visión desesperanzadora con respecto a los resultados. En este punto, toma sentido lo manifestado por Pizarro, quien afirma que “el individuo ve sus actos determinados por la específica posición que ocupa en las redes de relaciones sociales”; y, por tanto, “su” discurso aparece como determinado también por esta posición social” (Pizarro, 1979, p. 114, citado en Valles, 1999, p. 369). En consecuencia, su percepción va a depender del lugar que ocupe el profesional dentro de las redes de relaciones sociales establecidas en los diferentes programas (familias, instituciones, organismos del estado, entre otros).

El tipo de experiencia profesional en el proceso de intervención varía desde un extremo de satisfacción a uno de frustración o desgaste por parte de los profesionales, quienes encuentran mayor satisfacción cuando se logran cumplir los procesos, cuando existe adherencia del paciente o su familia al programa y cuando los recursos son suficientes para cubrir los costos de lo que implica todo el proceso. La frustración o desgaste aparece cuando el proceso se hace rutinario, o cuando se moraliza la intervención. También, cuando los recursos humanos o económicos no son suficientes para cubrir las necesidades del proceso.

Las estrategias utilizadas también son variadas dependiendo de la expertiz y el programa en el que cada profesional se desempeñe; entre ellas, mencionan el autocuidado, el juego, un buen diagnóstico, conocer bien el contexto, etc. De esta forma, emerge la creatividad en el proceso, la utilización de estrategias diversas que den respuesta a las necesidades de los usuarios. Tal como lo señala Carballeda (2002), los escenarios de intervención se vuelven complejos y confusos, por lo que inesperadamente surgen otras formas de realizar el proceso por la necesidad de dar respuestas transformadoras. Por lo tanto, el tipo de estrategia utilizado se ajusta a la diversidad de factores y diversidad de usuarios.

En lo que respecta a la articulación entre los modelos teóricos utilizados y el proceso de intervención ejecutado, los profesionales dan cuenta de que este último se realiza desde diversos modelos que se acomodan al programa dentro del cual se estén desempeñando, tales como los programas de Protección Especializada en Maltrato Grave y Abuso Sexual (PRM), Oficina de Protección de Derechos (OPD), los Programas de Prevención Focalizada (PPF) que ofrecen atención psicosocial a NNA entre hasta los 17 años de edad, junto a sus familias y/o adultos/as responsables, con la finalidad de ayudarlos a restituir sus derechos vulnerados, o los programas en el marco de la ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Sin embargo, algunos enfoques son los que mejor se ajustan al trabajo en vulneración de derechos como el intercultural, el enfoque de derechos, el enfoque de género, el biopsicosocial y el sistémico que es la base de algunos programas.

A lo largo de la investigación se identificaron algunas limitaciones generadas en el contexto de vulneración de derechos. En relación con la forma de intervención, se evidencia la mediocridad del proceso, la intervención moralizada y adherida a pautas rígidas, seguido por una intervención obligada desde los participantes, lo que dificulta el éxito del proceso. También, es necesario considerar que los recursos son limitados o hasta escasos en diversas áreas: económica, recursos humanos, recursos técnicos, infraestructura, entre otros. Dichas limitaciones obstaculizan el desarrollo óptimo del proceso de intervención. Si bien el diseño de las políticas públicas contempla elementos que den sustento, soporte y recursos a los programas de intervención, los interventores no se sienten satisfechos completamente;

por lo tanto, la realidad de la intervención escapa a los diseños propuestos. En consecuencia, “*estas carencias e inseguridades se expresan en la subjetividad de los ciudadanos, modificando las pautas de interacción entre los miembros de las comunidades, afectando las formas de relación y las demandas a las intervenciones*” (Berroeta & Alfaro, 2007, p. 23).

Se evidencia cierta tensión asociada a la relación entre el Estado y los organismos colaboradores, con una marcada dependencia económica que debilita su posición frente al ente estatal (Pavez et al. 2019). El conjunto de demandas institucionales desborda las capacidades técnicas y de trato directo (Schöngut, 2017) que, sin lugar a duda, ocasiona diversas problemáticas que afectan directa e indirectamente el proceso de intervención; por lo tanto, se considera necesario reconocer la importancia de orientar el proceso de apoyo y el fortalecimiento de la regulación emocional, ya se infiere su influencia positiva en el proceso de intervención, como así también las tensiones que representan para los desafíos del servicio la sensación de frustración y debilidad de estrategias transversales que permitan la comunicación entre programas.

Contribución de los autores

Los co-autores han contribuido de forma activa en todos los procesos de revisión del manuscrito.

Referencias

- Alfaro, J. & Zambrano, A. (2009). Psicología Comunitaria y políticas sociales en Chile. *Psicología Sociedade*, 21(2), 275-282.
- Alfaro, J., Sánchez, A. & Zambrano, A. (2012). *Psicología Comunitaria y políticas sociales*. Paidós.
- Arias, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes Pedagógicos*, 8(1), 9-22. <https://horizontespedagogicos.iberro.edu.co/article/view/08101>
- Beltran, G. L., & Arenas, R. P.-L. (2021). Cumplimiento de derechos infantiles en Chile: evaluación de profesionales de programas públicos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 19(1), 1-19. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.1.4224>
- Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONG que se ejecutan en política social en Chile. *Perspectivas Individuo y Sociedad* 17(3), 1-12. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol17-Issue3-fulltext-1454>
- Berroeta, H., & Alfaro, J. (2007). *Trayectorias de la Psicología Comunitaria en Chile*. Universidad de Valparaíso.
- Carballeda, A. (2002). *La intervención desde lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Paidós.
- Consejo Nacional de la Infancia. (2016). *Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025*. Gobierno de Chile.
- Consejo Nacional para la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Chile Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Informe de Diagnóstico e Implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Chile*. Gobierno de Chile.
- Contreras, M. (2007). *Pare, mire y actúe: un aporte para incorporar el enfoque de derechos de la niñez en la práctica social*. Fundación del Hogar de Cristo y Unicef. <https://bit.ly/33GmRIC>


- Contreras, C. G., & Pérez, A. J. (2011). Participación invisible: niñez y prácticas participativas emergentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 9(2), 811-825.
- Dávila, P., & Naya, L. (2006). La evolución de los derechos de la infancia: una visión internacional. *Encounters in Theory and History of Education*, (7), 71-93.
- Defensoría de la Niñez. (2020). *Informe anual. Derechos humanos de Niños, Niñas y Adolescentes en Chile*.
- Fernández, C. (2019). *Análisis de casos de vulneración de derechos del niño, niña y adolescente, en la región de la Araucanía. Asesoría Legislativa*. Comité Evópoli.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (1989). *Convención sobre los derechos del niño*. UNICEF.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2015). *Abuso Sexual Infantil. Cuestiones relevantes para su tratamiento en la justicia*. Centro de Estudios Judiciales Uruguay.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2020). *Maltrato infantil en Chile*. UNICEF.
- Vargas-Malgarejo, L. (2004). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia Chile. (2000). *Cartilla de Maltrato infantil*. UNICEF.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, & Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Impactos de la pandemia en el bienestar de los hogares de niños, niñas y adolescentes en Chile*. PNUD-OIT.
- Gobierno de Chile. (2018). Acuerdo Nacional por la Infancia. Un nuevo trato con los niños y niñas de Chile. Ministerio de Desarrollo Social.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education.
- Herrera, C., & Aravena, A. (2015). Imaginarios sociales de la infancia en la política social chilena (2001-2012). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 72-84.
- Lagos-Beltrán, G. C., & Perez-Luco, R. (2020). Cumplimiento de derechos infantiles en Chile: evaluación de profesionales de programas públicos. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud*, 19(1), 1-19. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.1.4224>
- Ley 21.302. Ley que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. 05 de enero del 2021.
- Ley 2465 de 1979. Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica. D.O N°2465.
- Mejor Niñez. (2023). *Orientaciones técnicas, Programa de prevención focalizada para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos (PPF)*. Autor. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/04/Orientaciones-Tecnicas-PPF.pdf>
- Merleau-Ponty, M. (1966). *Phénoménologie de la perception*. Éditions Gallimard.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME*. Departamento de Planificación y Control de Gestión.


- Moraga, B. R., & Suarez, D. P. (s. f.). *Revisión sistemática de la intervención a la niñez y adolescencia con vulneración de derechos*.
- Nacional, B. del C. (2022). *Biblioteca del Congreso Nacional. Ley Chile*. <https://www.bcn.cl/leychile>
- Instituto internacional de estudios laborales (2009). *Informe sobre el trabajo en el mundo 2009 Crisis mundial del empleo y perspectivas*. Organización Internacional del Trabajo.
- Observatorio Niñez y Adolescencia. (2020). *Infancia cuenta en Chile 2020. Quinto informe*. Observa.
- Observatorio Ciudadano (2020). *Informe sobre situación de los derechos humanos en Chile en el contexto de pandemia Covid-19*.
- Observatorio para la Confianza. (2019). *Informe 2018: situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile*. Observatorio Ciudadano. <https://bit.ly/2VwubCf>
- Herrera, C., & Aravena, A. (2015). Imaginarios sociales de la infancia en la política social chilena (2001-2012). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 72-84.
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones*. ONU. <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2019/03/2018-Informe-del-Comit%C3%A9-de-los-Derechos-de-la-Ni%C3%B1ez.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Informa sobriamente la situación global de la prevención de la violencia contra los niños 2020: resumen de orientación*. Organización Mundial de la Salud. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/332450>
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la terapia Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 89-96. <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Pavez, J.; Herrera, Y.; Molina, J.; Ortúzar, H. & Zamora, C. (2019). El permanente conflicto entre Estado e Instituciones colaboradoras a partir de su marco normativo. *Athenea Digital*, 19(1), e2201. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2201>
- Policía de Investigaciones. (2021). *Delitos Sexuales primer trimestre 2021*. Gobierno Chile. <https://www.pdichile.cl/centro-de-prensa/detalle-prensa/2021/05/12/delitos-sexuales-balance-primer-trimestre-2021>
- Rojas, B., & Poblete, D. (2020). *Revisión sistemática de la intervención a la niñez y adolescencia con vulneración de derechos*. [Tesis de grado, Universidad Católica de la Santísima Concepción]. Universidad Católica de la Santísima Concepción. <http://repositoriodigital.ucsc.cl/handle/25022009/2106>
- Servicio Nacional de Menores (2017). *Cuenta Pública 2017*. Gobierno de Chile.
- Servicio Nacional de Menores. (2021). *Anuario Estadístico 2020*. Gobierno de Chile.
- Schöngut-Grollmus, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa de Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 41-51. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1049>


- Silva-Güiraldes, M. J., & Alvarez-Salgado, S. (2009). *Hacia un Chile sin trabajo infantil* (1. ed). Organización Internacional del Trabajo.
- Sola-Morales, S., & Campos-Garrido, N. A. (2019). Discurso estatal chileno en la protección de los derechos de niños(as) y jóvenes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(1), 105-124. <https://doi.org/10.11600/1692715x.17106>
- Tuñón, I. y González, M. S. (2013). Aproximación a la medición de la pobreza infantil desde un enfoque multidimensional y de derechos. *Revista Sociedad y Equidad*, 2013(5), 30-60. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/14413>
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis.
- Zambrano, A., & Pérez-Luco, R. (2004). Construcción de identidad en jóvenes infractores de ley, una mirada desde la Psicología Cultural. *Revista de Psicología Universidad de Chile*, 13(1), 115-132.
- Zambrano, A., & Alfaro, J. (2007). Desarrollo y estado actual de la Psicología Comunitaria en Chile: trayectorias, tensiones y perspectivas. En H. Berroeta, & J. Alfaro (Eds.) *Trayectorias de la Psicología Comunitaria en Chile* (pp. 149-158). Universidad de Valparaíso.

Recibido: 15 de septiembre de 2022
 Revisión recibida: 24 de marzo de 2023
 Aceptado: 28 de marzo de 2023

Sobre las autoras y autor:

Roxana Gabriela Lobos  es psicóloga por la Universidad de las Américas, Concepción, Chile, cursa el Magíster en Psicología en Universidad de Concepción, es Magíster en Comunicación por la Universidad Austral de Chile y Orientadora Familiar mención Relaciones Humanas por la Universidad de los Lagos, Chile. Es integrante del equipo de investigación del laboratorio de Neurociencias de la Universidad de las Américas, Sede Concepción, Chile. Labora como psicóloga particular infanto-juvenil y con adultos, además, como psicóloga del proyecto de integración (PIE) en un colegio de Hualqui, Concepción, Chile. Forma parte del equipo de convivencia escolar de la misma institución.

Carlos Burgos Gallegos  es psicólogo, Magíster en Investigación Social y Desarrollo, Máster en People Analytics y Académico Regular de la carrera de Psicología de Universidad de Las Américas en Concepción, Chile. Labora como docente de pre y posgrado en Universidades de Chile. Cuenta con publicaciones en el área de educación y salud mental con líneas de investigación de interés y se presenta en conferencias de congresos nacionales e internacionales de la materia.

Cynthia Ulloa Hernández  es psicóloga por la Universidad de Concepción, Chile y Magíster en Comunicación Social por la Universidad de Chile, Chile. Se desempeña como Académica Regular de la carrera de Psicología de Universidad de Las Américas en Concepción, Chile. Es miembro del Grupo de Estudios de la Cognición Social (GECS) de la misma casa de estudios. Su trabajo en docencia e investigación se enfoca en las problemáticas de la Psicología Comunitaria y Psicología Ambiental Comunitaria.

Publicado en línea: 30 de junio de 2023