

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas.

Escuela de Trabajo Social.

**OBSTACULIZADORES Y FACILITADORES DEL SERVICIO MEJOR NIÑEZ,  
DESDE LA PERCEPCIÓN DE TRABAJADORES SOCIALES VINCULADOS CON  
EL SERVICIO NACIONAL DE MENORES.**

UNIVERSIDAD CATÓLICA CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ.

SEMINARIO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
TRABAJO SOCIAL.

**Autoras:**

Lucero Thalia Bustos Velozo.

Vaitiare Andrea Díaz Catalán.

Belén Francisca Ignacia Fierro Torres.

Valeria Alejandra Silva Morales.

**Docente Guía:**

Víctor Parga.

Santiago, Chile

2021

## AGRADECIMIENTOS

El presente seminario de grado significa una importante parte en mi formación profesional, siendo así reflejo del esfuerzo, perseverancia y aprendizajes logrados durante estos años de carrera. Es por esto, que quiero expresar mis agradecimientos a quienes entregaron su cariño, apoyo y comprensión durante todo este tiempo.

A mí familia principalmente: a mí madre Helia Catalán y padre Javier Díaz, por acompañarme, escucharme y ser una contención a pesar no entender ciertas etapas de este proceso, siempre estuvieron ahí apoyándome a lo largo de esta etapa y en mi vida. Gracias por inculcarme desde pequeña lo importante que es el esfuerzo y los estudios para alcanzar los sueños. Espero algún día poder recompensar todo lo que han hecho por mí y más. A mis hermanos y familia cercana, que de una u otra forma hicieron presencia durante este proceso y me apoyaron en momentos difíciles. Gracias por entregarme su cariño y consejos permitiéndome enfrentar los momentos complejos de una mejor manera.

A mis amigos y personas importantes en mi vida, que estuvieron durante el proceso desde que entré a la carrera, a quienes siempre estuvieron dándome palabras de ánimo y aliento cuando me sentí cansada y decaída, además por su compañía absoluta durante mis estudios, el desarrollo de esta tesis y en la vida. Gracias por siempre creer en mí y mis capacidades.

**Gracias, por tanto.  
Vaitiare Díaz Catalán.**

El presente seminario de grado es un fiel reflejo del esfuerzo y constancia adquiridos estos cuatro años de formación universitaria, lo que ha significado para mí grandes triunfos personales y profesionales. Que no hubieran sido posible sin el apoyo y acompañamiento de las siguientes personas:

A mi familia, mi madre Andrea Torres, padre, Claudio Fierro y hermanas Claudia y Paulina Fierro, por ser incondicionales y fundamentales en este proceso, inculcando desde pequeña la responsabilidad, perseverancia y paciencia, valores que han sido útiles para llevarlo a la práctica en este proceso de investigación, para no decaer y poder generar herramientas para controlar la frustración. Gracias familia por siempre creer en mí, en guiarme y escucharme siempre con amor y cariño.

Agradecerle a mi padre, Claudio Fierro, por estar disponible a cualquier sugerencia u aporte a esta investigación, gracias a sus conocimientos y gran disposición, permitió generar confianza en cuanto a lo desarrollado en la investigación.

Agradecerle a mi novio por ser un pilar fundamental durante estos cuatro años de formación, entregándome su apoyo y confianza hacia mi proceso, por compréndeme y acompañarme cuando más lo necesite.

Finalmente, agradecer a la Universidad Católica Silva Henríquez por la oportunidad de llevar a cabo esta investigación y las diferentes Trabajadoras Sociales de programas SENAME (OPD, PIE Y PPF) que tuvieron la disposición de aportar con sus discursos para esta investigación.

**Muchas gracias a todos y todas.**

**Belén Fierro Torres.**

Realizar el presente seminario de grado significó un importante desafío para mi formación profesional y personal, sin duda que quedarán en mi memoria quienes se hicieron presentes y brindaron su apoyo en este proceso y quisiera expresar mis agradecimientos.

Primero que todo agradecerle a mis padres Miguel Silva y Rita Morales por ser mi más grande e incondicional apoyo siempre, por estar ahí cada vez que los necesite y también por inculcar en mí la importancia del esfuerzo y de cumplir las metas que me he propuesto, a mi hermana Matilda por su apoyo incondicional desde el primer día en toda mi formación profesional, sin duda que sin ellos y sus palabras de aliento durante todos estos años nada de esto hubiera sido posible y les estaré eternamente agradecida, espero un día no muy lejano retribuirles todo lo que han hecho por mí .

Quiero también agradecer a mis pocas, pero buenas amistades, aquellas que durante este tiempo y todos mis años de estudio fueron también un apoyo fundamental, con sus palabras de aliento y ánimo, sin duda que fueron un impulso en los días difíciles, gracias a las buenas amigas que comparten este logro conmigo y creen en mis capacidades, a ellas también toda mi gratitud y cariño.

Para finalizar agradecer a las profesionales que tuvieron la disposición de contribuir con sus conocimientos y experiencias a este seminario de grado.

**Muchas gracias.**

**Valeria Silva Morales**

## ÍNDICE

RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO I: “Formulación del problema.....	11
1. Antecedentes del problema.....	11
1.1. Contexto Global de la vulneración de la niñez.....	11
1.2. Contexto Nacional de la niñez.....	12
1.3. Políticas Públicas de la niñez en Chile.....	14
1.4. Sistema de protección de la niñez en Chile.....	16
1.5. Nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.....	21
1.6. Planteamiento del problema.....	22
1.7. Pregunta de Investigación.....	25
1.8. Justificación del problema.....	25
1.9. Objetivos de la investigación.....	28
CAPÍTULO II	
2. Marco de referencia.....	29
2.1. Antecedentes.....	29
2.1.1. Política institucional de la infancia vulnerada en Chile.....	29

2.1.2. Acciones internacionales respecto a la problemática de infancia y adolescencia vulnerada.....	33
2.2 Estado del arte.....	37
2.2.1. Estadísticas de la vulneración de la infancia por el Estado chileno.....	37
2.2.2. Desarrollo humano de los niños, niñas y adolescentes en el Sistema de Protección de la Infancia.....	40
2.2.3 Profesionales en el Sistema de Protección de la Infancia.....	42
2.3. Conceptualizaciones.....	45
2.3.1 Principios rectores de la Ley 21302 (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.....	47
CAPÍTULO III	
3. Marco Metodológico.....	52
3.1. Paradigma y enfoque de la investigación.....	52
3.2. Método de Estudio de casos.....	54
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	55
3.4. Selección de la muestra.....	57
3.5. Criterio de confiabilidad y validez.....	58
3.6. Plan de análisis.....	59
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	
61	

4. Descripción del trabajo de campo sobre las entrevistas.....	61
4.1.Revisión documental.....	63
4.2. Trabajo de campo virtual.....	61
4.3. Presentación y análisis de resultados.....	64
4.3.1 Presentación.....	64
4.3.2. Análisis de resultados según categorías.....	66
4.3.3. Análisis de los principales hallazgos obtenidos de las entrevistas.....	67
a) Concepto de vulneración de la niñez y experiencias significativas.....	67
b) Opinión SENAME. ....	68
c) Implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Infancia y Adolescencia.....	69
d) Expectativas Mejor Niñez, desde su experiencia en SENAME.....	70
e) Obstaculizadores y facilitadores de la Ley 21302.....	70
f) Rol del Trabajador Social dentro de Mejor Niñez.....	71
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y APORTES.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	81

## **RESUMEN.**

El presente seminario de grado tiene el objetivo de analizar los obstaculizadores y facilitadores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) desde la perspectiva de los profesionales de la disciplina de Trabajo Social vinculados al Servicio Nacional de Menores. Para dar respuesta a este objetivo se utilizó el enfoque cualitativo junto con el método “estudio de casos”, el cual fue relevante para la recolección de información (Instituto Nacional de Derechos Humanos, Convención de los Derechos del Niño, Biblioteca del Congreso Nacional, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Centro de Investigación Periodística). Se utilizaron entrevistas semiestructuradas, aplicadas a Trabajadoras Sociales entendidas en el tema de la infancia y adolescencia, las cuales permitieron abordar de primera fuente las perspectivas, vivencias y expectativas sobre Mejor Niñez, es importante mencionar que dicho proceso investigativo se debió adaptar al contexto sociosanitario nacional. El proceso de investigación permitió dar cuenta de las bases y/o antecedentes que dieron cabida al Servicio de Protección Especializada en Niñez y Adolescencia. Se obtuvo una tendencia por parte de las entrevistadas a identificar obstaculizadores sobre facilitadores del proceso previo a la implementación de Mejor Niñez.

## INTRODUCCIÓN.

A través de la historia se han evidenciado diferentes modelos de crianza positivos y negativos, entre ellos resultan relevantes para esta investigación aquellos basados en el desapego, explotación y violencia; cabe destacar que debido al contexto histórico en ciertas circunstancias no cuentan con habilidades parentales los adultos responsables. A pesar de la promulgación de tratados internacionales que buscan resguardar y promover los derechos de niños, niñas y adolescentes, se continúan perpetuando los actos de vulneración, a raíz de lo anterior se presenta el interés por conocer las constantes vulneraciones visibilizadas a nivel nacional. Es por ello que surge la iniciativa de promulgar la Ley 21302, la cual lleva por nombre “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, con el fin de proteger y promover los derechos de niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA).

Los niños son considerados como sujetos de derecho desde hace aproximadamente treinta años, no obstante, se puede evidenciar que día a día se desconocen y se violan constantemente en el mundo los derechos establecidos por la Convención de los Derechos de los Niños. Es por ello, que el problema de esta investigación es indagar respecto de la vulneración sistemática a los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME), y del proceso previo a la implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez).

La relevancia de la investigación es visibilizar la reformulación de la institución a cargo de la protección a la infancia, es decir, de SENAME a Mejor Niñez. Este proceso tuvo un hermetismo que privó a los profesionales vinculados a la institución SENAME de tener un conocimiento y participación en la formulación de este tipo de políticas públicas. Considerando que Mejor Niñez tiene como objetivo garantizar la protección a la infancia, es relevante indagar acerca de las perspectivas de Trabajadores Sociales inmersos en las instituciones antes mencionadas, específicamente respecto de aquellos aspectos que

facilitan y/o dificultan el óptimo funcionamiento, entendiendo la importancia de que se genere una real transformación.

Por lo tanto, el objetivo principal de este trabajo será analizar la visión que tienen los/las Trabajadores/as Sociales respecto a la Ley 21302. Para ello nos hemos propuesto identificar a partir de la experiencia de las profesionales en programas colaboradores acreditados de SENAME, su conocimiento previo y expectativas del Servicio Mejor Niñez, identificando cuales son los obstaculizadores y facilitadores, integrando en el análisis de cada uno de estos aspectos el rol del Trabajo Social.

Para llevar a cabo este trabajo, hemos utilizado una metodología cualitativa y de método de estudio de casos, conforme a la naturaleza de esta investigación. Se efectuó una revisión documental y se realizaron entrevistas semi estructuradas a Trabajadoras Sociales, de acuerdo a criterios previamente definidos. Finalmente, se presentaron y analizaron los resultados conforme a cada una de las categorías establecidas.

El presente Trabajo de seminario de grado se organizó en base a cinco capítulos. El primero de ellos, establece la formulación del problema de investigación, en donde se integró los antecedentes del problema: el contexto global y nacional sobre niñez, las políticas públicas y el sistema de protección a la infancia. Además, se realiza el planteamiento del problema y su respectiva justificación. El segundo capítulo, desarrolla lo que es el marco de referencia en el cual se plasmaron un conjunto de enfoques teóricos-conceptuales, para comprender la investigación. En el tercer capítulo, se explica la metodología utilizada, es decir, el enfoque, método, técnicas, selección de la muestra, plan de análisis y aspectos éticos. En el cuarto capítulo, se presentaron los principales hallazgos y el análisis de la información; y finalmente en el capítulo cinco, se dio paso a las principales conclusiones y aportes desde el Trabajo Social y sugerencias para futuras investigaciones.

## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1. Antecedentes del problema.

##### 1.1 Contexto global de la vulneración de la niñez.

Al reflexionar sobre la historia de la niñez, se visibiliza que desde tiempos inmemorables los niños, niñas y adolescentes han sido considerados como uno de los grupos etarios más vulnerables y desprotegidos de la sociedad a nivel internacional. Esta situación, es explicada por lo anteriormente vivido en la primera y segunda guerra mundial, durante la primera parte del siglo XX; guerras que generaron en ese entonces grandes efectos en los NNA a nivel emocional, físico y social, por consecuencia, de la mortalidad, morbilidad, desescolarización, desnutrición, abandono, delincuencia, entre otros. Problemáticas que en la actualidad siguen permaneciendo, las cuales perjudican al bienestar de la niñez (Cortez, 2016).

Debido a la situación anteriormente mencionada, es que existe la necesidad y la preocupación a nivel internacional, de crear organizaciones e instituciones que comiencen a proteger y a construir una nueva consideración social del niño/a y al reconocimiento de sus derechos. Así mismo, establecieron formas de gestión y protocolos de actuación aún vigentes (Cortes, 2016, p. 5).

Al examinar el recorrido internacional de la infancia, debido a la segunda guerra mundial es que surgen diversas organizaciones, en el año 1946 se crea UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia), posteriormente se dicta en el año 1959 la Declaración de los Derechos del Niño (Naciones Unidas, Desafíos Globales de Infancia). La Declaración del Derechos del Niño, es un tratado internacional adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas, donde diferentes países del mundo se comprometen a cumplir las obligaciones de “proteger, promover y garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes a desarrollarse y alcanzar su pleno potencial, así como a lograr que sus voces sean escuchadas” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y UNICEF, 2018, p.7).

En consideración a la importancia que merecen los derechos de los NNA, es prudente compartir un extracto de un poema sobre aquella problemática escrito por Gabriela Mistral, el cual contribuye a la visibilizar la vulneración de la niñez.

Derecho a la salud plena, al vigor y a la alegría. Lo cual significa derecho a la casa, no solamente salubre, sino hermosa y completa; derecho al vestido y a la alimentación mejores.

La infancia servida abundante y hasta excesivamente por el Estado, debería ser la única forma de lujo —vale decir, de derroche— que una colectividad honesta se diera, para su propia honra y su propio goce. La infancia merece cualquier privilegio (Mistral, 1997, p.62).

Los tratados internacionales expuestos anteriormente, fueron sumamente importantes para considerar a los niños/as como “agentes sociales y como titulares activos de sus propios derechos” (UNICEF, 2008, p.2). En estos últimos años, han existido avances con respecto a la protección de los niños, niñas y adolescentes, “en el reconocimiento de la educación obligatoria y gratuita para los niños/as, la caída en las tasas de analfabetismo, o la reducción de la mortalidad infantil” (CEPAL, 2018, p.7). Sin embargo, a pesar de los avances, sigue existiendo en algunos países un deterioro en el progreso, que demuestra ser desigual “todavía un número significativo de niños desfavorecidos y excluidos continúan encontrando barreras de acceso a servicios sociales y de protección” (UNICEF, 2016, p.2).

## **1.2 Contexto Nacional de la niñez.**

En la época colonial los niños/as eran invisibilizados como sujetos de derechos hasta entrando al siglo XIX, ya que no representaban un objeto de interés en el ámbito público ni privado, de esta misma forma no existían instituciones dirigidas a la asistencia, protección y cuidado de los/as niños/as (Rojas, 2010).

Ahora bien, desde mediados del siglo XIX en Europa comienzan a presentarse nuevas concepciones sobre la vida, transformando la perspectiva del mundo y comenzando en Chile a expandirse dichas transformaciones a fines del siglo XIX. A nivel nacional los registros estadísticos datan de 1847, año en que se comienza a cuantificar la mortalidad infantil y donde la Oficina de Estadísticas destaca que “del total de defunciones producidas

en 1848, un 50% correspondía a niños de cero a siete años. En el caso de Santiago, la proporción subía a un 78,5% y en Valparaíso, a un 70,5%” (Rojas, 2010, p.108); dichas estadísticas reflejan la inexistencia de un hospital especializado en niños/as, lo que se mantuvo hasta el año 1900.

“Don Manuel Arriarán Barros, fundó a sus expensas, el primer hospital de niños del país, que funcionó provisoriamente en la Casa de Ejercicios de San José, ubicada en La Moneda esquina de Almirante Barroso, cedida en préstamo a la Beneficencia, por el arzobispo de Santiago Monseñor Mariano Casanova Vicuña, en octubre de 1900, en la cual inmediatamente se empezó a asistir a enfermos de sarampión” (Laval R, Enrique., 2002).

En relación con las causas de la mortalidad infantil, se consideran los factores climáticos, las costumbres populares para enfrentar enfermedades, las condiciones habitacionales, la responsabilidad de las madres, ausencia de especialistas en la salud de niños/as y la pobreza como factor que conduce al trabajo infantil y la vagancia de niños/as (Rojas, 2010).

“Los niños que pululaban en las calles fueron objeto de control desde mediados del siglo XIX cuando se dictaron varios reglamentos que prohibieron y regularon la vagancia y el comercio callejero. Pero el crecimiento urbano, de finales del siglo XIX, multiplicó la presencia de niños en las calles, dedicados a pedir limosna, vender, robar, vagar y jugar. Como lo hemos relatado antes, para intentar resolver este problema surgieron algunos asilos para acoger a estos niños, entre ellos La Protectora de la Infancia, en funcionamiento desde 1895” (Rojas, 2010, p.210)

En Chile la modernización produjo un desarrollo con los diferentes ámbitos de la vida tanto pública como privada, en que el país se debió enfrentar a las nuevas realidades y transformaciones, donde los niños se volvieron el principal foco de atención para el Estado y los privados en relación con las políticas públicas.

En el período histórico en el cual se han enmarcado los inicios de la promulgación de políticas públicas hacia la infancia, no deja de ser un tema las condiciones de vida que afectan a los niños y niñas, provocando la migración campo-ciudad, en busca de mejorar la calidad de vida. Sin perjuicio de lo anterior, pese a los esfuerzos de las familias por mejorar

su situación continuaban en un contexto de vulnerabilidad, es por ellos que se comienzan a realizar publicaciones sobre imágenes que representan la precariedad en la vida de los niños/as, como mecanismo para promover la caridad en la población (Rojas, 2010).

En el siglo XIX se vuelve objeto de crítica el trabajo infantil, por conducir al vicio y amenaza para el desarrollo de estos, mientras que el interés por la infancia aumenta por “la idea romántica de que los niños “debían” ser felices, por sobre las diferencias sociales” (Rojas, 2010 p.209). En base al contexto en el cual se encuentran inmersos los NNA es que se promulga la Ley N° 3.654, la cual “La educación primaria es obligatoria. La que se dé bajo la dirección del Estado y de las Municipalidades será gratuita y comprenderá a las personas de uno y otro sexo” (Biblioteca del Congreso Nacional, Ley 3.654, 1920).

En términos penales relacionados a los niños/as en Chile, cabe mencionar que tanto la legislación penal de 1874 como las medidas correctivas del Código Civil de 1855 establecía a través del Código Penal, que los menores de 10 años estaban exentos de responsabilidad penal, mientras que aquellos que tenían entre 10 y 16 años podían ser responsables siempre y cuando el juez lo determinará de tal forma (Rojas, 2010). En tanto, el Código Civil de 1855 establece que el padre tiene el poder de corregir y castigar a sus hijos, por medio del tribunal de menores, entregando la facultad a dicho tribunal sobre el futuro del NNA por el tiempo que estime conveniente, las cuales no podrán ser modificadas por parte del padre (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Código Civil 1855, art. 233), asimismo, el artículo 267 del Código Civil del mismo año, expresa la emancipación judicial en casos de abandono, depravación o maltrato por parte del padre poniendo en peligro la vida o causando algún daño grave (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Código Civil 1855, art.267).

En las excepciones mencionadas en que los/as niños/as “debían ser enviados a establecimientos correccionales, pero éstos recién se crearon en 1896 y algunos de ellos funcionaron en forma irregular” (Rojas, 2010, p.211). Estas concepciones y legislaciones respecto a la infancia en Chile se modificaron en cierta forma con la creación de la Ley de Protección a la Infancia Desvalida, presentada en 1907 y promulgada en 1912, para atender el abandono, abuso y explotación de la infancia, marcando el inicio de las políticas públicas

hacia niños en “riesgo social” (Leyes de protección a la infancia - Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile, 2021).

### **1.3 Políticas Públicas de la niñez en Chile.**

Es importante comenzar describiendo y analizando los antecedentes relacionados con la historia de la niñez en Chile. Es por ello, que es fundamental iniciar señalando la primera ley dictada el año 1912, llamada “Ley de Protección de la Infancia Desvalida”, la cual se promulga para resolver el abandono paterno, abuso de niños/as y algunas formas de explotación infantil. Como consecuencia de la ley anteriormente mencionada, surgen “las casas correccionales”, donde se acogían a niños/as que cometían delitos o eran abandonados por sus propios padres. Poco tiempo después, surge la “Ley de Menores”, en el año 1928, la cual buscaba ser más efectiva, al proteger a los niños/as que cometían delitos y los que se encontraban en riesgo. Esta decisión la tomó el Estado, principalmente a través de la Dirección General de Protección de Menores, creando también el Tribunal de Menores. Sin embargo, el año 1967 es cuando se modifica la Ley de Menores, incorporando algunos cambios institucionales, como es la incorporación de la Policía de Menores (BND, 2018, leyes de protección a la infancia). En 1968, se crea el Consejo Nacional de Menores, institución encargada en “planificar, supervigilar, coordinar y estimular el funcionamiento y la organización de las entidades y servicios públicos o privados, que presten asistencia y protección a los menores en situación irregular” (Biblioteca del Congreso Nacional, ley 16.520, 1966, art. 1).

Las leyes de menores fueron consideradas en Chile durante un periodo, como un instrumento, encaminado a entregar una reeducación a los niños/as. Sin embargo, se ha considerado su necesaria modificación, debido a las atribuciones que ha tomado el Estado en sus modos de intervenir con los niños/as, los cuales (Biblioteca del Congreso Nacional, 2018, Leyes de Protección a la Infancia).

Importante es mencionar algunos principios y requisitos en cuanto al Sistema Nacional Educativo, como derecho fundamental de los NNA, el cual establece en su Ley General de Educación N°20370, las siguientes condiciones:

La educación es un derecho de todas las personas. Corresponde preferentemente a los padres el derecho y el deber de educar a sus hijos; al Estado, el deber de otorgar especial protección al ejercicio de este derecho y, en general, a la comunidad, el deber de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de la educación (...) La educación básica y la educación media son obligatorias, debiendo el Estado financiar un sistema gratuito destinado a asegurar el acceso a ellas de toda la población, así como generar las condiciones para la permanencia en el mismo de conformidad a la ley (Biblioteca Nacional del Congreso de Chile, Ley 20370, art. 4).

En cuanto a la historia nacional y los organismos creados para la protección de los y las NNA, específicamente el Servicio Nacional de Menores, fue creado en el año 1979, y es el año 1980 cuando comienza a funcionar. El Servicio cumple con una función derivada de las instrucciones ordenadas por los diversos Tribunales de Justicia de Chile. Además, es una institución dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El Servicio Nacional de Menores, desarrolla una atención directa a través de una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. (SENAME, s/f, Nuestra Institución)

#### **1.4 Sistema de Protección de la niñez en Chile.**

A lo largo de la historia nacional, los derechos de los niños/as se han ido reconociendo. En el año 1924, gracias a la célebre Declaración de Ginebra, es cuando comienza a visualizarse las vulneraciones de los niños/as, las cuales comenzaron a ser atendidas. En dicha declaración se enfatiza el bienestar del niño, el reconocimiento de su derecho al desarrollo, asistencia, socorro y la protección (Ginebra, 1924). Declaración que dio paso a los Derechos del Niño (1959) y en 1989 la CDN (Convención del Derecho del Niño). Esta última, influye en el sistema de protección en Chile, estableciendo “obligaciones del Estado para garantizar que dichos derechos puedan ser ejercidos por los niños y sean respetados, tanto por el Estado como por las demás personas” (Cardona, 2012, p.51).

A partir de la CDN se comienzan a desarrollar diferentes medidas estatales para la protección de la niñez. En la actualidad existen tres principales pilares en donde se estructura la protección de la niñez, los cuales son los siguientes: el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el Ministerio de Justicia y la Defensoría de la Niñez. En relación con el Ministerio de Justicia, actualmente está a cargo del funcionamiento del Servicio Nacional de Menores, es decir de la protección de la niñez a nivel nacional (Monasterio, 2020).

Dicho servicio fue promulgado el 10 de enero de 1979 bajo el Decreto Ley N°2.465, como un organismo centralizado, encargado de la promoción y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes (SENAME, s/f).

En cuanto a la cantidad total de funcionarios que ejercen labor en SENAME, consta con un total de dotación de 4.000 funcionarios. Pero, solo de este total de población, aproximadamente 1.000 son empleados profesionales que ejercen diversas funciones en el Servicio (Balance de Gestión Integral de SENAME, 2008-2016). Ahora bien, en relación a las especialidades de los profesionales que trabajan en SENAME se caracteriza por ser variada, compuesta principalmente de: Psicólogos/as, Trabajadores/ras Sociales, Abogados/as, Profesores/as, Administrador/a Público, Sociólogo/a, Técnicos en Trabajo Social, etc. Importante, es agregar el perfil para optar a un cargo dentro de SENAME ejerciendo las profesiones anteriormente mencionadas, dentro de estos perfiles se hace relevante contar con las características como: servicios a las personas, orientación a la excelencia y mejora continua, adaptación, flexibilidad a los cambios, trabajo en equipo y colaboración, planificación, supervisión y seguimiento, habilidad para enfrentar y resolver situaciones complejas, relaciones protectoras y de confianza con los NNA, comprensión y empatía, estabilidad emocional, autocontrol y optimismo, capacidad de establecer un vínculo terapéutico. (SENAME, 2017).

El Servicio Nacional de Menores, atiende a niños, niñas y adolescentes desde tres vertientes, la primera de ellas refiere aquellos NNA que han sido vulnerados en sus derechos, específicamente en la ausencia de un familiar o adulto responsable que se encargue del cuidado personal, la inhabilidad transitoria o permanente de sus cuidadores para velar por sus derechos, o bien, la conducta de estos implica un riesgo para su

integridad física o psíquica. La segunda vertiente se dirige a los adolescentes que hayan infringido la ley, por lo que se encuentran bajo una medida privativa o no privativa de libertad. En tanto, la tercera vertiente se relaciona a la prevención de situaciones de vulneración de los derechos hacia NNA (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Ley 2.465, 1979, art. 2).

Desde lo anteriormente señalado la misión de SENAME es la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de NNA, así mismo, busca la responsabilización e inclusión de los adolescentes que se encuentran en conflicto con la justicia. Estos objetivos son abordados por la gama de programas diseñados para la protección y promoción de los derechos de los NNA, a través de un equipo constituido por SENAME como por sus colaboradores (SENAME, s/f, Misión Institucional).

Algunos de los objetivos estratégicos de SENAME, hacen referencia a la articulación de un sistema de protección y restitución de los derechos, procurando un desarrollo integral de los NNA. Se busca mejorar el modelo de trabajo con los jóvenes que se encuentran en conflicto con la justicia, a través de un conocimiento de sus necesidades para lograr la reinserción (educativa, laboral y/o social), los programas y cuidados alternativos de la institución, pretenden rediseñar lo anterior con el fin de asegurar la protección y reparación de los NNA. Asimismo, se trabaja en optimizar y mejorar las gestiones y desarrollo del equipo de profesionales que son parte de SENAME para contribuir al cumplimiento de objetivos y compromisos institucionales (SENAME, s/f, Objetivos estratégicos 2019-2022).

El Servicio Nacional de Menores tiene como obligación el “cuidado o la protección de los niños que cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada” (UNICEF, s/f, p.3). El informe del comité de la ONU, al visitar cuatro hogares de la red SENAME, destaca que el Estado viola el artículo 3, por: Mantener una infraestructura inadecuada para la atención y protección de NNA; por existir un fallo de proporcionar una cantidad de profesionales especializados para la protección y cuidado de NNA; además, por la ausencia de cuidados necesarios para la atención especializada de NNA; por no existir una supervisión rigurosa tanto por el sistema judicial como de SENAME (Informe del Comité de la Niñez de la ONU, 2018, p. 9).

Es por lo mencionado anteriormente, SENAME no estaría cumpliendo en totalidad con el deber de proteger los derechos del niño, al contrario, lo estaría vulnerando. Así lo demuestra el año 2015 el lamentablemente fallecimiento de Lissette Villa de 11 años, en la residencia de SENAME llamada “Cread Galvarino” ubicada en la Región Metropolitana, específicamente en la Comuna de Estación Central (Cooperativa, 2017).

“La causa final de muerte establecida por el Servicio Médico Legal es de asfixia mecánica combinada con elementos de sofocación. Estos hechos, a juicio de la Fiscalía, constituyen el delito consumado de apremios ilegítimos del artículo 150 letra A del Código Penal, imputando a ambas funcionarias participación en calidad de autoras” (Fiscalía, 2017, p. 1-2).

Asimismo, como el caso de Lissette, existen diversas situaciones con similares características de vulneración de derechos por la institución SENAME. Uno de ellos es lo sucedido el año 2020, en la Región del Bío-Bío, específicamente en la ciudad de Concepción, en el hogar de la Comuna de Hualpén. En tal residencia se afirma que existió explotación sexual infantil, hacia al menos, dos niños, de seis y de ocho años. La situación, fue permitida por la directora del hogar, consiguiendo que “donantes” aportaran dinero, a cambio de abuso y violación hacia los niños/as que componían el hogar (Diario Concepción, 2020).

Los casos anteriormente mencionados demuestran la realidad chilena en cuanto a la desprotección hacia la niñez y la potencialidad de la vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, por acciones negligentes realizadas por la institución SENAME. Entendiéndose como caso de vulneración de derecho, cuando existe: abuso sexual, maltrato físico (leve y grave), maltrato psicológico y negligencia y abandono (Fernández, 2019, p. 9-10). Así mismo, el Servicio Nacional de Menores (SENAME) en el 2017 cifró en 1313 menores fallecidos bajo el cuidado de organismos colaboradores o propios de la institución a lo largo de los últimos doce años, bajo tres distintos gobiernos, siete ministros de Justicia distintos -de quien depende el organismo- y siete otros directores a nivel nacional (Dínamo, 2017). En esa línea, la gráfica a continuación muestra que durante el primer gobierno de la presidenta Michelle Bachelet fallecieron 439 niños y niñas, cifra que aumentó durante la

administración de Sebastián Piñera, con 453 menores fallecidos. Durante el segundo gobierno de la expresidenta fallecieron 339 niños/as.



Fuente: SENAME, 2017.

A lo anterior se debe agregar que el portal web El Desconcierto en su reportaje “Violencia y exclusión en la vida de los niños, niñas y adolescentes en residencias del SENAME: La urgencia de una política pública” hace referencia a una investigación realizada en el año 2017 por la Policía de Investigaciones, el cual fue entregado en el 2018 a la Fiscalía y al gobierno realizado en base a 250 centros, de los cuales 29 de ellos son administrados directamente por SENAME y el resto son administrados por organismos colaboradores de SENAME (Quiroga, 2019).

El reportaje consta de información otorgada por la Comisión Investigadora II, conformada en el año 2015 con el propósito de evaluar la forma en la cual las autoridades del Gobierno han atendido las propuestas que provienen de la Cámara de Diputados, teniendo en cuenta la aprobación del informe de la Comisión Investigadora del funcionamiento de SENAME en el año 2014, especialmente el área de niños, niñas y adolescentes carentes de cuidado parental en Chile (Quiroga, 2019). El resultado de dicha investigación fue severo, ya que en ese entonces a pesar de las informaciones de vulneración hacia los NNA no existían modificaciones en cuanto a:

La incapacidad del Estado de crear condiciones mínimas para los niños que tiene a su cargo, graves deficiencias en el diseño, la ejecución y los programas que se implementan en el sistema de protección, además de inexistencia de mecanismos de coordinación intersectorial, así como la desconexión y descoordinación entre los diversos programas

públicos y colaboradores, falta de rigurosidad de los funcionarios de SENAME, Direcciones Regionales y Dirección Nacionales lentas en denunciar los hechos constitutivos de delitos contra niños, niñas y adolescentes al interior de sus dependencias, discriminación a los niños/as y sus familias, por sus condiciones socioeconómicas deficitarias que conlleva a la pobreza, privilegiando la internación en el sistema residencial por sobre modalidades ambulatorias de apoyo a las familias. Dichas condiciones son utilizadas por los organismos del sistema como causa para denunciar maltrato o faltas de cuidado parental, a través de informes técnicos no periciales que emiten los mismos organismos, los cuales sirven de plena prueba en los Tribunales de Familia que decretan la internación. Asimismo, se evidencian graves problemas de supervisión de los Centros por parte de SENAME, además del incumplimiento por parte del Estado de la Convención de los Derechos del Niño de forma “vergonzosa e inexcusable los preceptos de dicho tratado, por lo que se configura la responsabilidad internacional del Estado, por vulnerar de forma grave y sistemática de derechos y la dignidad de los niños a su cargo” (Quiroga, 2019).

En cuanto, a las denuncias y/o publicaciones referentes a las vulneraciones hacia los NNA del último tiempo, es relevante tomar en cuenta la siguiente cita de Kisnerman que permite de alguna manera ampliar la reflexión en cuanto al tema:

“Nunca como hasta ahora, la cruel realidad socioeconómica se ha desplazado hacia los niños. Pese a leyes protectoras, a derechos universales internacionalmente aprobados, pese a los discursos políticos, nunca como en esta época se cometen tantos atropellos contra ellos y, en muchísimos casos, por los propios progenitores.” (Kisnerman, 1998, pág. 127-128).

Es importante mencionar, que son los padres y/o adultos responsables, quienes deben velar por los derechos de los niños/as. Así lo afirma la Convención de los Derechos del Niño, específicamente en el artículo 18 “Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño” (Convención del Derecho del Niño, 2006, p.16). Ahora bien, cuando no existe una “asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en lo que respecta a la crianza del niño, velarán por la creación instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de

los niños” (Convención del Derecho del Niño, 2006, p.16). En este sentido, SENAME cumple con la función estatal de proteger y promover la infancia.

Debido a las vulneraciones de derecho de la niñez es que el Senado decide tomar medidas en el asunto, y es por eso, que crea el Servicio, el cual se llamará “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”. Servicio que garantiza “la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Ley 21302, art. 2).

### **1.5 Nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.**

El nuevo “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, fue promulgada el 22 de diciembre del año 2020, bajo la Ley N°21302, como parte de los cambios que se están produciendo hacia la protección de NNA en Chile, cabe destacar que el servicio Mejor Niñez sustituirá a SENAME en el área de vulneración de los derechos de NNA, mientras que SENAME continuará a cargo de aquellos adolescentes que han infringido la ley, línea que también se encuentra como proyecto de ley (Servicio de Reinserción Social Juvenil). El nuevo Servicio está dirigido a NNA de edades entre cero a dieciocho años, junto a sus familias o adultos responsables. Sin embargo, quienes tengan desde los dieciocho a veinticuatro años de edad, serán sujetos de atención mientras se encuentren estudiando o con cuidado alternativo (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, ley 21302). Entendiendo que las intervenciones de este Servicio apuntan a un trabajo integral buscando proteger efectivamente los derechos de los NNA.

La Ley 21302 crea un Servicio público descentralizado a cargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el cual tiene el objetivo de garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, los cuales están ratificados por la Convención de los Derechos del Niño. Asimismo, el nuevo Servicio considera “el interés superior del niño, niña y adolescente, la igualdad y no discriminación arbitraria, la autonomía progresiva, la perspectiva de género, la inclusión, la protección social y la

participación” (Biblioteca del Congreso Nacional, ley 21302, art. 4) como principios rectores de la institución.

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (nombrado como Mejor Niñez) estará a cargo de un director nacional, quien será el representante legal, junto a directores regionales quienes serán los representantes del Servicio en cada región del país. Asimismo, se implementará un Consejo de Expertos con el fin de asesorar en temas de protección especializada, explicar e informar al poder judicial y colaboradores acreditados sobre cada programa y derechos que respaldan a los NNA. El Consejo de Expertos estará compuesto por un abogado, un profesional del área de la educación, dos profesionales del área de la salud, donde uno de ellos deberá ser psiquiatra infanto-juvenil y el otro psicólogo o nutriólogo y un profesional del área económica o de administración, es importante destacar que debe existir una paridad de género en el Consejo de Expertos, por (Biblioteca del Congreso Nacional, Ley 21302).

En relación a lo mencionado con respecto al consejo de expertos y los profesionales que en él participan, se identifica una invisibilización a la disciplina de Trabajo Social.

### **1.6 Planteamiento del problema.**

En las últimas décadas, la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes constituye un serio problema a nivel mundial y nacional, particularmente debido a las graves transgresiones hacia los NNA. Situación anteriormente mencionada, será corroborada a continuación en las siguientes líneas.

En la actualidad Chile vive una crisis en el Sistema de Protección a la Niñez, debido a la existencia de violación grave y sistemática de los derechos de los niños/as que se encuentran en centros residenciales en Chile (Informe Comité de los Derechos del Niño – ONU 2018). En Chile se cuenta desde el año 1912 con leyes y políticas públicas destinadas a garantizar la protección de la infancia. “En el año 1912, la Ley de Protección a la Infancia Desvalida (Ley 2675) altera la inmovilidad de la tuición paterna concebida hasta entonces en el Código Civil, permitiendo al Estado entrar “a disputar la tuición de los niños cuyos padres no cumplieran con su función esencial, en situaciones de evidente abandono y abuso” (Rojas, 2007, p. 141). No obstante, los índices de vulneraciones y abusos siguen

aumentando y visibilizando la falta de garantías hacia la población infanto adolescente, como se ha mencionado anteriormente, particularmente en los centros residenciales a cargo de SENAME.

En Chile los profesionales dedicados a trabajar con la población infanto adolescente han tenido la intención de formar parte de los cambios e impactos que a lo largo del tiempo han surgido con respecto a las políticas públicas, a fin de poder brindar un sistema de protección que se adapte a las demandas de los NNA del país. Estas modificaciones (de las cuales los/as Trabajadores Sociales no han sido parte) han conllevado a los/as profesionales a plantearse una serie de desafíos estratégicos en las intervenciones de problemáticas en relación con niños, niñas y adolescentes. Hoy nuevamente se ven enfrentados a un nuevo comienzo con la Ley 21302. Abordar el problema de investigación en base a las experiencias de los profesionales a cargo del cuidado y/o protección de los NNA institucionalizados en el Sistema de Protección, implica iniciar una reflexión teórica, es decir, recopilar antecedentes que serán de utilidad en los siguientes capítulos, a través de una revisión bibliográfica y respectivo trabajo de campo, el cual sitúe las visiones, modelos y estrategias que sustentan el “trabajo en terreno” y la realidad tanto de los profesionales que son parte de SENAME como de los NNA involucrados.

Ante la necesidad de una nueva política pública moderna y sensible para los derechos de la niñez y la adolescencia, que procure el desarrollo integral y multisectorial, SENAME ha sido una institución creada en dictadura que institucionalizó a los NNA, desde el modelo neoliberal y a nivel nacional, a niños/as bajo vulneraciones y abandono. Esta institución se encargó de perpetuar la vulneración de los niños/as y adolescentes, no logró resguardar los derechos en su forma de aplicar el lenguaje, menos aún en su forma de aplicar la política pública. La vulneración y abusos de derechos de los niños, niñas y adolescentes de las que se habla constantemente no son casos aislados o que se realizaron por personas en particular en un mismo centro, más bien, fueron realizados por el conjunto de un sistema que se estructura desde un funcionamiento que contempla la trasgresión de los derechos humanos de los NNA como parte de su organización y modos de operar, así lo demuestra el informe realizado por la PDI (Policía de Investigaciones) en el 2017, y que fue revelado en el 2019: “se constata que durante 2017 el 100% de (en) los centros que administra

directamente el Servicio Nacional de Menores y el 88% de los que están en manos de privados hubo 2.071 abusos y 310 poseen connotación sexual” (CIPER, 2017).

El Estado de Chile tiene una deuda en cuanto a la protección y al efectivo ejercicio de los derechos en los NNA; en este contexto de cambio legislativo, es que surge la interrogante y resulta necesario conocer cómo se plantea y se llevará a cabo la Ley 21302 que establece el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en base a las perspectivas de aquellos profesionales que están vinculados a la institución (y al SENAME), entendiendo que ellos tienen trato directo con los NNA que han sido vulnerados en sus derechos. El nuevo Servicio de Protección, con fecha de inicio el día 01 de octubre del año 2021, por lo que hasta ese entonces y en adelante, no se podrá saber que tan cierto es la efectividad de esta ley. Este nuevo Servicio tiene como fin la restitución del ejercicio de los derechos vulnerados de niños/as debido a abuso y maltrato, según lo definido por el Código Penal, la Ley N°20.066 sobre violencia intrafamiliar, y las demás leyes respectivas, y reparación de las consecuencias provocadas por dichas vulneraciones.

Según Raimers (1995) “El análisis de las políticas y la planificación estratégica son tanto un ejercicio de descubrimiento a través de investigación sistemática, como procesos de negociación de opiniones diversas sobre el problema”. En relación con este panorama, la presente investigación interroga respecto a ¿cómo las miradas institucionales / profesionales sobre la infancia repercuten en el diseño y la ejecución de los programas y la política de infancia en Chile?

Integrar la mirada de profesionales que han sido parte del SENAME y que conocen la realidad, constituye un importante avance a la necesidad real de integrar la institucionalidad a cargo de la protección de los Derechos de la Niñez a los Sistemas de Protección Social que tiene el país. Raimers (1995) indica que: “La consideración de alternativas no debe restringirse al entorno simplificado del analista, sino en el mundo real donde la gente y los grupos específicos expresan estos intereses múltiples”. Probablemente, ante la falta de participación de los profesionales, no se tiene total claridad - aún - de que no se estén repitiendo los mismos patrones de diseño que han tenido los proyectos anteriores, los cuales se han iniciado desde la estructura orgánica, sin mayores definiciones del sistema y

modelos de intervención, como parte del problema de este cambio de instituciones a cargo de la protección de los NNA, existe la incertidumbre sobre si los cambios son estructurales y que será lo mismo con otro nombre. Es preciso levantar información cualitativa respecto a estos cambios en base a las experiencias de profesionales relacionados, ya que en la actualidad no hay investigaciones respecto a este nuevo servicio. En relación con esto, Reimers (1995) indica que:

“La literatura sobre la implementación de las políticas públicas nos enseña que cuando un sistema toca a múltiples intereses, el momento de la implementación es el momento en el cual se expresan aquellas voces que no fueron escuchadas en el momento de la consideración de opciones y de toma de decisiones”.

El problema social de la presente investigación refiere a la vulneración sistemática de derechos de niños, niñas y adolescentes, por parte de las instituciones públicas que están a cargo de velar por la prevención, protección y promoción de los derechos NNA. Es por esto, que resulta relevante estudiar esta problemática social en nuestro país. Ahora bien, en cuanto al problema de investigación, resulta interesante analizar las temáticas que rodean la implementación del Servicio Mejor Niñez, que busca dar solución a dicha situación. Además, esta investigación se enfocará en el principio ético, que se refiere a integrar la voz de los Trabajadores/as Sociales encargados de implementar la política a fin de una efectiva transformación en el sistema de protección de la infancia.

### **1.7 Pregunta de Investigación.**

¿Cuáles son los obstaculizadores y facilitadores para la implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia desde las percepciones de Trabajadores Sociales vinculados con el Servicio Nacional de Menores respecto a Mejor Niñez?

### **1.8. Justificación del problema de investigación.**

El interés principal de realizar esta investigación es interiorizarse acerca de los obstaculizadores y facilitadores que perciben los y las trabajadores sociales, respecto de sobre la implementación del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en base a las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales insertos en programas acreditados de SENAME.

Para esta investigación, las Ciencias Sociales son de gran importancia, ya que es una ciencia que permite estudiar por medio de diversas disciplinas la sociedad y los fenómenos sociales “a partir de los fenómenos que en la cotidianeidad aparecen como indivisibles, las disciplinas aportan distintos conceptos, enfoques y métodos para el reconocimiento, estudio y comprensión de hechos sumamente complejos” (Secretaría Académica, s/f, p. 1). Las Ciencias Sociales constituyen las formas de interpretar la realidad social de los individuos o de un grupo social determinado. Pero cierto es, que las Ciencias Sociales abordan procedimientos particulares y parciales en el aspectos de la realidad social, los cuales permiten la solución de problemas concretos y la previsión de situaciones futuras orientadas al crecimiento y bienestar de la sociedad” (Castaño, s/f, p.45). Es de ahí, el valor del trabajo en conjunto de las disciplinas de las Ciencias Sociales, para lograr explicar e interpretar la realidad, y proponer dinámicas que permitan el mejoramiento paulatino de la sociedad.

La vulneración a los derechos a niños/as y adolescentes como problema social central de la investigación es una situación compleja y en ocasiones invisibilizada; en este contexto es que nace la relevancia del presente problema de investigación, en Chile se han vulnerado los derechos de los NNA a través de los años en manos de las instituciones y su personal a cargo. Hoy, el país se encuentra en una crisis en esta materia, SENAME da paso al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

El Trabajo Social, según Barahona (2017):

“Es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad”

Como ejes centrales del quehacer profesional, comprendiendo e interpretando la realidad social de una manera integral, bajo una intencionalidad transformadora, que busca incidir en las necesidades, problemas y demandas sociales, contribuyendo en “aumentar el bienestar social de personas, grupos y comunidades a través de la resolución de problemas sociales y la potenciación de la autonomía e independencia de las personas a la hora de hacer frente a los mismos” (Fernández, 2009, p. 135).

Ahora bien, es importante destacar la relevancia de la intervención desde el Trabajo Social en consideración al objeto de estudio presentado, para ello, la intervención se fundamenta en base a distintos enfoques que dirigen y orientan el trabajo disciplinar, donde cabe mencionar que todo enfoque se relaciona a una ideología como base para los principios que orientan y definen la comprensión de la realidad, considerando el sentido y objetivo de la intervención. (Valverde, 2008).

La intervención desde el Trabajo Social supone una acción orientada en acompañar y capacitar a la persona en consideración al proceso del ciclo vital, con el objetivo de ser libres, responsables y participativos en sus procesos. Asimismo, facilitar los cambios pertinentes en aquellas situaciones que implican un obstáculo o dificultad para el desarrollo integral de las personas. Igualmente, el trabajo de la intervención disciplinar considera importante no solo intervenir a los sujetos en particular y sus familias, sino que, intervenir aquellos contextos que limitan el desarrollo integral de la población, para ello, se considera la Declaración Internacional de los Derechos Humanos (Barranco, 2004).

El Trabajo Social desde sus prácticas reconoce la importancia de trabajar desde los diferentes factores que influyen en la vida de una persona, es decir, “se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social. La misma parte de los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, basados en una concepción dinámica de la persona y del mundo” (Barranco, 2004, p.80-81).

Para complementar, en cuanto a la relevancia que tiene esta investigación para el Trabajo Social, es importante considerar la ética que deben seguir los Trabajadores Sociales. Según

el código de ética de Trabajadores Sociales de Chile, es un área que funda toda intervención social y además influye en las expectativas que se tienen del desempeño profesional (Código de Ética de Trabajadores Sociales, 2014). Dentro del código de ética existen una serie de principios en cuanto a las obligaciones y derechos que tiene el Trabajo Social en su quehacer profesional. Entre estas interesa relevar:

- Fomentar el bienestar del ser humano y estimular su desarrollo integral para lograr equidad económica-social y justicia social.
- Defender y promover los derechos humanos individuales y colectivos.
- Asumir el compromiso con la calidad y oportunidad de los servicios prestados a la población.
- Derecho a participar en la elaboración y gestión de políticas sociales y en la formulación e implementación de programas sociales (Código de Ética para Trabajadores Sociales en Chile, 2014).

Acorde a lo anteriormente mencionado, la investigación busca conocer las percepciones de los Trabajadores Sociales insertos en SENAME respecto de la Ley 21302. Para ello se indaga respecto a la factibilidad en el cumplimiento de las funciones profesionales, dentro de las entidades estatales condicionando las condiciones necesarias para el quehacer profesional. Asimismo, se podrá conocer si ejercen su derecho de participación y si pueden tener un óptimo desarrollo en su labor profesional, ya que, su trabajo va en directa relación con la protección de aquellos NNA que están inmersos en SENAME y eventualmente en el Servicio Nacional de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia, por lo que el hecho de que los profesionales puedan cumplir con su deber y ejercer con sus derechos al implementarse esta Ley sería un facilitador u obstaculizador para la implementación de dicha ley. Además, de conocer e indagar sobre la posible calidad del Servicio, en función del bienestar de los NNA involucrados.

En definitiva, los distintos elementos que se abordan desde las Ciencias Sociales como desde el Trabajo Social permiten comprender la importancia de indagar sobre la perspectiva de los profesionales vinculados con el Servicio Nacional de Menores con respecto al Servicio Mejor Niñez, para ello, se ha construido una metodología compuesta por un

objetivo general y objetivos específicos dirigidos a responder a la pregunta de investigación, método que permitirá comprender el fenómeno de estudio.

### **1.9 Objetivos de la Investigación.**

#### **Objetivo general:**

Analizar los obstaculizadores y facilitadores de Mejor Niñez que perciben los y las profesionales de la disciplina de Trabajo Social vinculados al Servicio Nacional de Menores en la implementación de la Ley N° 21.302.

#### **Objetivos específicos:**

- Identificar experiencias significativas en torno a las vulneraciones de los niños, niñas y adolescentes como origen a un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Conocer la perspectiva de los/as Trabajadores Sociales sobre el funcionamiento del Servicio Nacional de Menores.
- Indagar los conocimientos previos de los Trabajadores Sociales vinculados a SENAME respecto a la Ley 21302.
- Distinguir los facilitadores y obstaculizadores que visualizan los profesionales sobre el Servicio “Mejor Niñez”.
- Determinar las expectativas e incertidumbres de Trabajadores/as Sociales, en cuanto a la implementación de “Mejor Niñez”.

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIA.

#### 2.1 Antecedentes.

##### 2.1.1 Política institucional de la infancia vulnerada en Chile.

En Chile se comienzan a adoptar ciertas medidas en torno a la infancia en el siglo XX, donde se empieza a evidenciar la política asistencialista y apegada a la caridad. En consecuencia, inicia un proceso de implementación de leyes en Chile que busca atender las necesidades del periodo y especialmente de la niñez, donde se promulga la Ley de Protección a la Infancia Desvalida en 1912 (Guzmán, 2016).

La Ley de Protección a la Infancia Desvalida se circunscribe bajo la Ley 2.675, la cual establece las causas o circunstancias que otorgan motivo a la emancipación judicial en los casos de abandono y depravación de parte del padre, por consiguiente, se establecen las instituciones donde serán confinados los menores que han resultado abandonados, donde el Juez a cargo es quien autoriza el monto de pensión con el que debe aportar alguno de los progenitores o adulto a cargo que debería suministrar alimentos, exceptuando aquellas personas que demuestren el estado de indigencia. Asimismo, designa al gobernador y defensor de menores de cada departamento como inspectores de infancia desvalida e impone al Estado la obligación de subvencionar el presupuesto anual por cada menor abandonado que alberguen los establecimientos, según lo establece la Ley (BCN, 1912, Ley 2675).

Por consiguiente, se crea la primera Ley de Menores en 1928, la cual “crea un mecanismo de protección que involucra tanto a niños que cometen delitos como a los que se encontraban en riesgo, selección que hacía el Estado a través de sus organismos técnicos, encabezados por la Dirección General de Protección de Menores” (Guzmán, 2016).

En dicha ley, se crean los Juzgados de Letras de Menores, los cuales forman parte del poder judicial, debiendo atender y conocer todos los asuntos relacionados al abandono de la familia, pago de pensiones y protección de menores (BCN, 1971, Ley 14550).

Reemplazando a las casas correccionales y Ley de menores de 1967, se crea el Servicio Nacional de Menores (1979) como una política hacia la infancia vulnerada a partir de una atención a niños, niñas y adolescentes a través de organizaciones privadas (Guzmán, 2016). No obstante, con la llegada de la democracia en 1990 comienzan los cambios por medio de la ratificación de los Derechos del Niño en Chile, por lo que se comienza el reconocimiento a los derechos por los tratados internacionales que ha adquirido el país especialmente con los NNA, entre los cuales destacan:

La eliminación de la distinción de niños nacidos dentro o fuera del matrimonio; reformas de educación media gratuita y obligatoria; creación de los Tribunales de Familia; Ley de responsabilidad penal adolescente; Ley de Violencia Intrafamiliar; Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo; Ley sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas en situación de discapacidad, con especial foco en niñez y adolescencia; Instalación de un sistema de aseguramiento de la calidad de la educación, entre muchas otras (Guzman, 2016, p.5).

Sin embargo, la sociedad chilena sigue al debe con políticas de impacto hacia la infancia y especialmente hacia la infancia vulnerada, partiendo por el enfoque de garantías que debe considerarse hacia los derechos de los niños, niñas y adolescentes lo que según UNICEFF tiene relación con que la protección efectiva de estos derechos no puede actuar un solo componente social sin ser considerados los otros, más bien debe ser un trabajo integral donde se realice un trabajo en conjunto en pro de estos derechos (UNICEFF, s/f).

En consideración a lo anterior, dicho es que en el año 2020 se oficializa el “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” con fecha de promulgación para el día 01 de Octubre del año 2021 . Ahora bien, bajo el marco de la investigación el problema social es la vulnerabilidad social que han enfrentado niños, niñas y adolescentes a partir de ser institucionalizados en Chile debido a situaciones como falta de habilidades parentales por parte de sus padres y/o adultos responsables, estar inmersos

en situaciones riesgosas entre otros factores lo cual ha sido abordada desde los cambios sociales y políticos desde el siglo XX, si bien, se reconoce el modelo asistencialista con el cual se inició el abordaje al problema social, este no ha evolucionado del todo e incluso la infancia sigue bajo la vulnerabilidad a través de la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, surge la necesidad de conocer qué evolución trae consigo el “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” y especialmente conocer los facilitadores y obstaculizadores desde la perspectiva de Trabajadores Sociales que se encuentran en el ejercicio de protección.

En relación con el “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” y especialmente con el documento legal, se establece que será una institución pública y descentralizada, dotado de personalidad jurídica, el cual será sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, por medio del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, mientras que la fiscalización será a través de la Subsecretaria de la Niñez. En tanto, la subvención, considera aportes financieros del Estado y de colaboradores acreditados. Ahora bien, el Servicio dentro de sus principios rectores, reconoce a los NNA como sujetos de derechos y de especial protección, por lo que prevalece el interés superior del niño. Además, de fortalecer el rol protector de la familia, el derecho a vivir en familia, el derecho y deber preferente de los padres a educar, destacando que la separación de niños, niñas o adolescentes de sus familias será siempre una medida excepcional, transitoria y reversible. (BCN, 2020, Ley 20302).

Por consiguiente, las derivaciones a Mejor Niñez, según el artículo 19 de la Ley 20302, se produce por medio de tribunales u oficinas locales de la niñez. En consecuencia, los servicios o programas tienen el deber de ejecutar un trabajo coordinado permanentemente entre sí, junto a los NNA y sus familias, incluyendo municipios, tribunales, fiscalía, etc.

Ahora bien, desde la oferta programática del nuevo servicio, se consideran programas de fortalecimiento y revinculación familiar, programas orientados a la formación para la vida independiente y programas dedicados a la prevención. No obstante, también se presenta el cuidado alternativo, como una protección excepcional, transitoria y periódica, exclusiva de la autoridad judicial en el acogimiento familiar como en centros de acogida. En tanto, la adopción procura al niño, niña o adolescente una familia que brinde afecto y logre

satisfacer las necesidades materiales y vinculares, en este sentido las líneas de acción de la institución incluyen, formación, preparación y un acompañamiento hacia los solicitantes de adopción. Cabe destacar que la adopción de los NNA es una medida que se toma cuando la familia biológica no puede proporcionar las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes (BCN, 2020, Ley 20302).

A lo largo de esta investigación se ha hecho mención tanto al Servicio Nacional de Menores como al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, con objeto de ampliar la perspectiva en cuanto a las diferencias y/o similitudes se ha creado la siguiente tabla de comparación:

<b>Variables.</b>	<b>Servicio Nacional de Menores (SENAME).</b>	<b>Servicio Nacional de Protección Especializada a La Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez).</b>
Organismo de organización pública.	Ministerio de Justicia.	Ministerio de Desarrollo Social.
Sujetos de atención.	Atiende a NNA vulnerados de derecho y NNA infractores de ley.	Atiende a NNA vulnerados derechos.
Composición de grupo de asesores.	Consejo Nacional de Menores.  compuesto por 5 representantes, al menos 3 de ellos deben participar de uno de los programas	Consejo de Expertos.  Está compuesto por 5 representantes, tres elegidos por el presidente, los cuales deben ser profesionales del área de la salud, económica

	<p>colaboradores acreditados. El director Nacional es quien los elegirá).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No especifica paridad de género.</li> <li>- El Consejo Nacional no recibe remuneración.</li> <li>- Duración del consejo Nacional, 2 años. Con derecho a una reelección.</li> </ul>	<p>y admirativa. Ahora bien, los otros 2 miembros, son elegidos por el Consejo Nacional Civil, estos deben ser un abogado y un profesional del área de la educación).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paridad de género hacia el Consejo de Expertos.</li> <li>- El Consejo de Expertos recibe remuneración.</li> <li>- Duración del Consejo de Expertos, 3 años. Con derecho a una reelección.</li> </ul>
--	---	---

Tabla de elaboración propia, fuentes BCN, Ley 21302 y Ley 2465.

Es pertinente mencionar que durante el proceso de recopilación de antecedentes no se identifican investigaciones previas sobre el tema tratado, se presume que esto es debido a la reciente promulgación de la Ley 21302, y al hermetismo de la información pública en cuanto a leyes y organismos que no permiten evidenciar a la población los procesos legislativos.

### **2.1.2. Acciones internacionales respecto a la problemática de infancia y adolescencia vulnerada.**

Si bien, anteriormente se mencionaron alternativas de intervención que van en pro de la infancia y adolescencia en el país, es pertinente conocer formas en la que se maneja esta materia nivel internacional con el objeto de ampliar la perspectiva en cuanto a los posibles

trabajos y/o intervenciones que promuevan los derechos de los NNA y vayan en beneficio de su calidad de vida y desarrollo.

Las variadas y transversales brechas sociales que afectan a niños, niñas y adolescentes son un tema de relevancia mundial como se hizo alusión anteriormente y surge la necesidad de comprender de alguna forma la posibilidad de que las entidades de carácter privadas se pronuncien al respecto y si contribuyen en la calidad de vida de la infancia y la adolescencia, ante lo anteriormente mencionado Marita Perceval, Directora Regional de UNICEF para América Latina y el Caribe menciona lo siguiente:

El sector privado es un motor económico fundamental para América Latina y el Caribe. Las grandes, medianas y pequeñas compañías son vitales para el desarrollo social de la región. Ante esta realidad, es necesario comprender el impacto que todas las operaciones, relaciones y actividades empresariales tienen sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes (Perceval.2017, p.3).

Además, Perceval, hace mención sobre los derechos de niños, niñas y adolescentes, los cuales deben ser promovidos desde todos los sectores independientemente, ya sean del área privada o pública, ya que los niños y niñas que crecen gozando de sus derechos son y serán a futuro personas con la capacidad de potenciar su desarrollo en comunidad, personas que contribuyan a la sociedad, solidarias y con mayores oportunidades (Perceval, 201, p. 3).

Debido a lo anterior es que en el año 2017 en UNICEF redacta el informe “¿Qué están haciendo por la niñez?”, el cual refiere a la relación entre el sector privado y la niñez en Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay, en dicho informe se menciona que existen diversas formas en que las empresas pueden contribuir a la calidad de vida de la infancia y la adolescencia, se hace referencia a que el 26% de las empresas encuestadas otorgan oportunidades a los adolescentes acorde a la edad mínima para trabajar en cada país, se plantea que las empresas podrían potenciar programas de pasantías y variadas modalidades laborales para adolescentes en las cuales se respete su derecho a la educación, salud, protección y desarrollo (UNICEF, 2017). También, en dicho informe se plantea que las empresas deben contribuir a la erradicación del trabajo infantil, utilizar marketing y publicidad que respeten y promuevan los Derechos del Niño, reforzar los esfuerzos de la

comunidad y los gobiernos para proteger la infancia y adolescencia de manera que se disminuya la vulneración y con ello se optimice la calidad de vida.

Ahora bien, es necesario situar a Chile dentro de un panorama del continente Latinoamericano, en cuanto a conocer cómo se llega a un sistema nacional integral de la niñez y cómo se ha planificado su ejecución. Esto será un acercamiento a un panorama más vasto.

Históricamente los países latinoamericanos durante el siglo XIX fueron dictando leyes que responden a las necesidades del mundo infantil, específicamente respecto de los grandes temas: abandono, explotación y abuso. Esta construcción se vio interrumpida por los regímenes dictatoriales en Brasil, Argentina, Chile, Perú, Uruguay. “La pobreza y el aumento de la inseguridad ciudadana, lo que supuso múltiples dificultades para construir un sistema de protección infantil” (Pastor, Prado y Moraña, 2018, p.73).

La forma como se adaptaron los países a lo planteado por la Convención y el avance fue dispar, en la práctica e incorporación a sus leyes nacionales.

Desde la Convención de los Derechos del Niño la gran mayoría de los países de América Latina han dictado leyes generales llamadas “Códigos de la Niñez y de la adolescencia” o también “Ley de Protección Integral”. Argentina (2005), Bolivia (1999), Brasil (1990), Colombia (2006), Costa Rica (1998), Ecuador (2003), El Salvador (2009-2010), Guatemala (2003), Honduras (1996), México (2000), Nicaragua (1998), Paraguay (2001), Perú (1992), República Dominicana (2003), Uruguay (2004) y Venezuela (2000) (Morlachetti, 2013).

Una perspectiva integral de los derechos de la infancia significa:

Una mirada transversal de los organismos públicos, y a las diversas políticas, programas y prácticas. También demanda una transformación sustancial en el diseño e implementación de esas políticas, incluyendo la definición de competencias a organismos especializados en la protección de la infancia (Morlachetti, 2013, p.11).

En Argentina la dictación de la Ley Integral 26.061 significó “la creación de una nueva institucionalidad que involucra al conjunto de organismos, entidades y servicios con

injerencia” (Pastor, Prado y Moraña, 2018, p 76). Establece tres niveles (teniendo en cuenta que es un país con organización federal): a) Nacional: Depende de una Secretaría Nacional de la Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF), es el organismo especializado dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; b) Federal: El Consejo Federal de la Niñez y Adolescencia y Familia, es el órgano de articulación y concertación, para el diseño, planificación y ejecución de políticas públicas en toda la República Argentina (23 provincias y Buenos Aires); c) Provincial: Es el órgano de planificación y ejecución de las políticas de la niñez, que determinará cada provincia y la ciudad autónoma de Buenos Aires. La parte administrativa y financiera depende de un Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. El Defensor de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, entre otras funciones, debe supervisar el accionar de las entidades públicas y privadas que se dediquen a los NNA, denunciando a la justicia cuando corresponda.

En el caso de Bolivia la creación del Código de NNA (Ley 20.026 del año 1999) crea también un Consejo Nacional de la Niñez, como “un órgano de concertación y coordinación entre el Estado y la sociedad civil de “consulta, seguimiento y evaluación de políticas públicas” (Morlachetti, 2013, p.17). Es autónomo e independiente de los poderes del Estado, además de Comisiones NNA, en los departamentos y municipios.

En cuanto a Brasil en el artículo 227 de su Constitución, establece expresamente los derechos de la niñez. Fue uno de los primeros países en Latinoamérica en establecer 1990 las líneas del CDN y sirvió de modelo para otros países. En 1991 se crea el Consejo Nacional de NNA (CONANDA), quien debe elaborar normas a nivel nacional y su fiscalización. En este organismo participan representantes del ejecutivo, organismos no gubernamentales, de derechos humanos, promoción igualdad racial y de la sociedad civil no organizada. Para el cumplimiento de los derechos de los NNA se crean los Consejos Tutelares, organismos autónomos y permanentes en cada comuna.

En Colombia y otros países latinoamericanos también sucede lo mismo con la formación de un sistema integral de los NNA. Lógicamente son estructuras legales que han tenido dificultades en su implementación, pero que han reforzado un elemento importante en su implementación, que es la descentralización y el rol importante de los gobiernos locales: regionales, municipales y departamentales. Lo mismo corresponde con los Estados

federales como Argentina, Brasil y México, los estados locales o provincia tienen autonomía en la formación de normativas y crear instituciones.

La situación de Chile es dispar al resto de Latinoamérica, no ratifica la Convención Iberoamericana de la Juventud. “Ha mostrado una mayor lentitud a la hora de adaptarse a los preceptos de la Convención de los Derechos de los Niños ni tampoco ha alcanzado el rango jurídico Constitucional, sino que ha quedado relegado al rango legal” (Pastor, Prado & Moraña, 2018, p.79). UNICEF ha criticado el actuar de nuestro país, así lo mencionan Pastor, Prado y Moraña desde Truffello “Chile aún no cuenta con un sistema de protección integral de los Derechos del Niño, ni la consecuente estructura legislativa” (Pastor, Prado & Moraña, 2018, p.79). Aunque si bien ha generado leyes que han creado los Tribunales de Familia, establecido un sistema de responsabilidad penal del adolescente, no ha logrado un sistema integral dejándolo todo bajo responsabilidad del SENAME, que es un organismo del Estado, que se ha vuelto con los años ineficiente.

Además, como se ha mencionado, en la mayoría de los países de Latinoamérica la formación de la Ley de la Niñez y su ejecución ha sido con una alta participación de la sociedad civil en establecer efectivamente los derechos de la niñez y en su discusión permanente y supervisión. Lo que no ha ocurrido en el caso de Chile, que aún permanece en una etapa inicial.

Desde la perspectiva práctica de la ejecución de la protección de los niños, cada país se ha organizado a través de una institución. En el caso de Chile cuenta con un sistema específico centrado en el SENAME, y actualmente en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

En definitiva, en un sistema integral y nacional de protección de la infancia se encuentran elementos comunes en cuanto a la formación y aplicación de su institucionalidad: un organismo que ejerza la rectoría del sistema, descentralización y papel de los gobiernos locales, participación y rol de mecanismos independientes de los derechos humanos.

En el caso de Chile, encontramos que nuestro organismo debería ejercer la rectoría, al no depender de una ley integral, su labor se diluye, ya que su director nacional debe dirigir, organizar, planificar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Servicio, en forma centralizada.

Finalmente, la reflexión que hace Alessandro Baratta, para quien es necesario “la descentralización de los servicios estatales, participación de las comunidades y coordinación interinstitucional, son principios de una práctica no solo de la teoría de la implementación de los derechos de los niños en la necesaria experimentación de lo local, a nivel micro” (Baratta, s/f). Además, agrega que, sin un fuerte movimiento social, que tenga raíces en la sociedad civil no hay posibilidad para una efectiva implementación de los principios de la Convención en la legislación y praxis de los Estados.

## **2.2. Estado del arte.**

### **2.2.1 Estadísticas de la vulneración de la infancia por el Estado chileno.**

Para poder dimensionar el problema de vulneración de la infancia en Chile, es importante iniciar demostrando la situación actual de la niñez, a partir de ciertas cifras recogidas por el CENSO 2017. Desde la perspectiva general, la población de Chile es de 17.574.003 personas, de las cuales un 24,2% corresponden a menores de 18 años (4.259.155). Específicamente, de las edades 0 a 5 años la población es de 1.405.010, de 6 a 13 años es de 1.882.790 y de 14 a 17 años la población es de 971.352 (CENSO, 2017).

De la población total de niños, niñas y adolescentes, expuesta anteriormente, desde el área de antecedentes específicos demuestran que un 65% de los NNA dice haber vivido un episodio de victimización indirecta por exposición a la violencia en la comunidad; 46,0% ha sufrido al menos un episodio de victimización por delito común con ataque físico; 34,0% ha sufrido al menos una situación de maltrato por parte de sus cuidadores; 29,0% ha sido maltratado al menos una vez por sus pares; 20,0% ha experimentado violencia en medios digitales; 20,0% ha experimentado violencia en delito común, sin ataque físico; 16,0% ha experimentado violencia sexual y 7,0% ha experimentado violencia indirecta en su familia (La Primera Encuesta Nacional de Poli victimización en Niños, Niñas y Adolescentes, 2001, por la Subsecretaría de Prevención del Delito).

Estudios evidencian la violencia como un factor predominante en la vida de algunos de los niños, niñas y adolescentes del país. Son múltiples las causas de violencia en la niñez que demuestran la vulneración de derechos hacia los niños, niñas y adolescentes, que son producidas en algunos de los casos por Organismos del Estado. Así lo demuestra el quinto

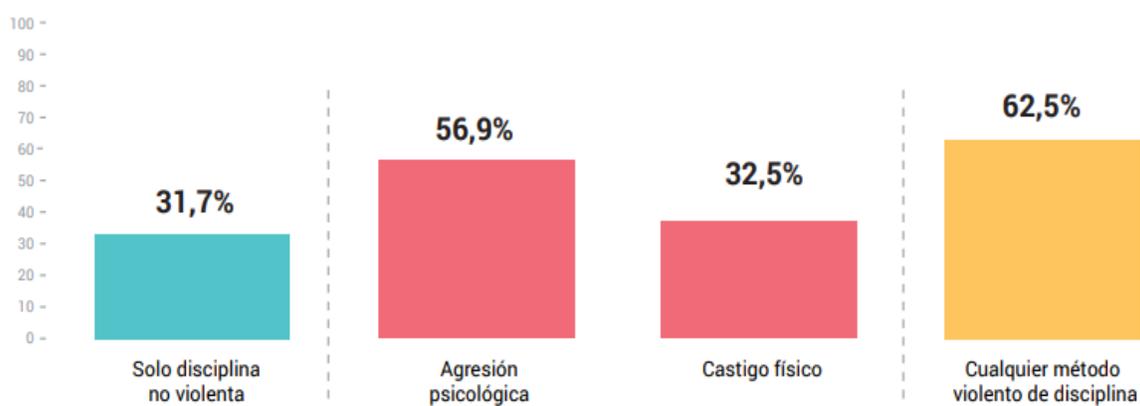
informe del Observatorio de la Niñez y Adolescencia, documento que destaca la violencia desde parte del Estado chileno hacia los niños, niñas y adolescentes, donde menciona a través de las “cifras entregadas por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) al día 31 de enero del año 2020, se informa que han sido 264 niñas, niños y adolescentes las víctimas representadas por la institución a través de acciones judiciales” (Quinto Informe Observatorio Niñez y Adolescencia, 2020, p. 9). Se entiende que el Estado es el encargado de proteger a los NNA, y al vulnerar los derechos de los niños, no generar las condiciones estructurales y tener prácticas anquilosadas en los sistemas de protección que normalizan y reproducen formas de violencia difíciles de desarticular, se evidencia una violencia estatal. Asimismo, el Instituto de Derechos Humanos, a través de las denuncias realizadas genera un análisis de casos de violencia en contra NNA. Denuncias donde predomina el tramo de edad de 14 a 17 años de edad con 224 número de casos. Destacando en las víctimas el sexo masculino con 73%. Prevalciendo en la Región Metropolitana, principalmente en la comuna Santiago Centro y Puente Alto (Quinto Informe Observatorio Niñez y Adolescencia, 2020, p. 11-12)

Existen estudios que hacen alusión a la infancia y a la protección del Estado sobre los NNA. Uno de ellos, es la Encuesta Longitudinal de Primera Infancia ELPI (2017) señala que:

“El 62,5% de los padres dicen utilizar métodos de disciplina violentos en la crianza de sus hijos (56.9%) agresión psicológica; 32.5% cualquier castigo físico). Métodos de disciplina violentos aplicados por los adultos del hogar con los niños y niñas aparecen los gritos (53,9%), palmadas en el trasero (26,4%), insultos (18,9%), palmadas en la cara, cabeza u orejas (4,5%), palmadas en los brazos o piernas (4,1%), golpes con un cinturón, palo u otro objeto (2,7%), y las palizas (0,6%). Este estudio también muestra que los niños y niñas más pequeños reciben más castigo físico que los más grandes (UNICEF, Sobre la Infancia, 2019).”.

Gráfico 1: Total de Métodos de Disciplina por los adultos del hogar con el niño/a según tramo de edad del niño/a, 2017.

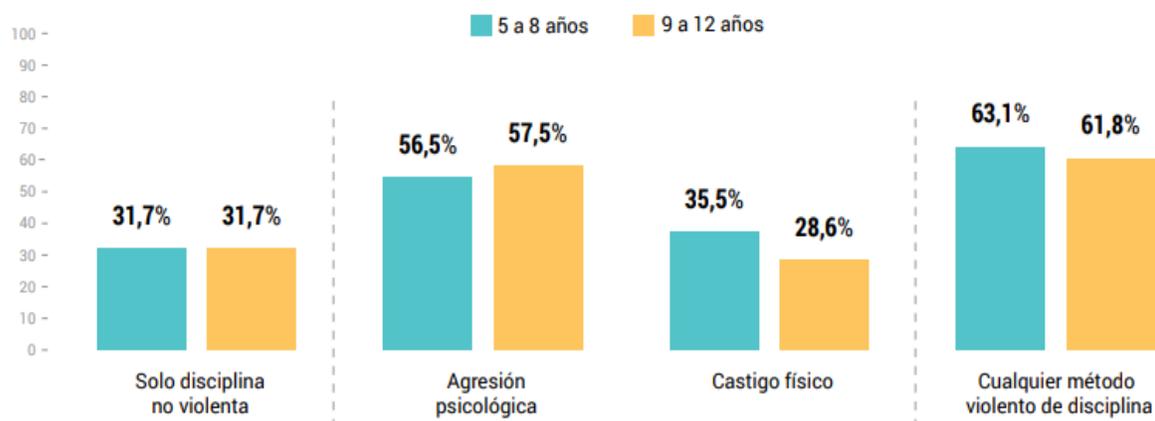
(Porcentaje, niños/as de 5 años o más)



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, ELPI 2010-2017.

Gráfico 2: Métodos de Disciplina por los adultos del hogar con el niño/a según tramo de edad del niño/a, 2017.

(Porcentaje, niños/as de 5 años o más)



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, ELPI 2010-2017.

Afortunadamente, como se ha podido evidenciar a través de los antecedentes expuestos a lo largo del capítulo, en Chile, el sistema de protección orientado a la infancia ha adoptando nuevas formas a fin de adaptarse a las necesidades cambiantes y emergentes de cada etapa del ciclo de desarrollo de los niños y las niñas.

### 2.2.2 Desarrollo humano de los niños, niñas y adolescentes en el Sistema de Protección de la Infancia.

La vulneración hacia niños y niñas constituye un fenómeno social que desafortunadamente se encuentra presente a lo largo de todos los continentes, sin respetar etnias, poblaciones, ni contextos sociales, convirtiéndose en un grave problema, afectando a la salud pública y a diversos sectores de la ciudadanía (Ministerio de Salud de Chile, 2014, citado en Cifuentes, Contreras, Torres, & Gonzales, p. 160, 2020). Como se mencionó, Chile suscribió la Convención sobre los Derechos del Niño hace ya tres décadas (Ministerio De Relaciones Exteriores, 1990). Desde entonces, las leyes y políticas que involucran a NNA deberían haber realizado ajustes necesarios para responder a los requerimientos de dicha Convención. Sin embargo, aún existe una importante brecha entre lo promovido por la Convención y la legislación vigente, siendo necesario seguir avanzando en estos ajustes, en particular a los dirigidos a NNA vulnerados en sus derechos (UNICEF, 2019).

En relación con las cifras del maltrato y vulneraciones a los niños, niñas y adolescentes que se dan en el país, se puede dar cuenta cómo estas acciones influyen en el desarrollo humano de ellos, además de la importancia del quehacer profesional con estas situaciones. Desde el Ministerio de Salud destacan que “existe evidencia de que el estar expuesto a estos hechos durante la infancia tiene consecuencias negativas a distintos niveles del desarrollo, generando importantes efectos en la trayectoria de vida de los niños. Si bien, los impactos son diferenciados, según las características del maltrato, así como las particularidades de cada persona y su entorno, se ha constatado que pueden generar problemas en el desarrollo socioemocional, neurológico, conductual y cognitivo” (Ministerio de salud 2013: centro de políticas públicas UC 2017). Asimismo, en el largo plazo, el haber sufrido maltrato físico “incrementa el riesgo de conductas violentas, comportamientos antisociales e intentos de suicidio, desórdenes depresivos y consumo problemático de alcohol”. (Ministerio de Salud, 2013, p. 20).

Algunos NNA han debido ser institucionalizados por causas que ponen en riesgo sus derechos. En efecto, el 34% de ellos ingresó por haber sido víctima de algún tipo de maltrato y el 8% por abuso sexual (SENAME, 2015), hechos que muchas veces se dan en forma simultánea con otro tipo de vulneraciones (Ministerio de Salud, 2013).

Estas y otras situaciones de vulneración de derechos se asocian a efectos nocivos en el desarrollo cognitivo, emocional, social, sexual y reproductivo de quien las padece

(Dubowitz & Bennet, 2007; Nemeroff, 2016). Resulta paradójico y preocupante que sea ese grupo de la población el que –al ser atendido por una institución cuyo objetivo es precisamente la promoción, protección y restitución de sus derechos– se vea expuesto a hechos de negligencia, maltrato y abuso, que solo perpetúan la situación de vulneración y desventaja de la que provienen.

En la última década, el Estado ha hecho distintos esfuerzos por avanzar en la materia, como la conformación en el año 2006 del Consejo Asesor para las Políticas de Infancia, que dio paso a la creación de Chile Crece Contigo, y, en 2014, la instauración del Consejo Nacional de la Infancia, organismo asesor de la Presidenta de la República de ese entonces, Michelle Bachelet, operativo hasta hoy, es importante destacar que las instituciones anteriormente mencionadas tienen como función brindar protección integral a la infancia y coordinar acciones que faciliten el labor. Sin embargo, se trata todavía de una institucionalidad que no logra articularse en forma adecuada; carece de una mirada integral de los niños y sus familias como sujetos de derecho; no ha sido efectiva en la tarea de prevención de las vulneraciones –lo que podría ser crucial para reducir la cantidad de niños institucionalizados–; y cuya oferta de protección especializada ha demostrado ser insuficiente para la demanda existente y para reparar efectivamente el daño al que los niños han sido expuestos (Centro de Políticas Públicas UC, 2014; Observatorio Niñez y Adolescencia, 2016; Siles, 2017; Unicef, 2015). Un informe sobre Chile publicado en julio de 2018 del Comité de Derechos del Niño de las Naciones Unidas apuntó a la responsabilidad del Estado por las graves violaciones de los derechos enunciados en la Convención sobre los Derechos del Niño, considerando que el sistema de protección residencial de Chile ha significado una amplia vulneración de derechos de miles de niños, niñas y adolescentes (NNA) bajo tutela del Estado durante un largo periodo (Comité de Derechos del Niño, 2018).

Muchos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en otras condiciones de vulnerabilidad, como las anteriormente mencionadas, son proclives a presentar perturbaciones psicológicas tales como: rasgos de agresividad, inseguridad, ansiedad, timidez e impulsividad, pobre concepto de sí mismo, necesidades de afecto, dificultades de interacción social, como también, necesidad de seguridad, reconocimiento, aceptación, valía y afirmación, lo cual puede ser en

gran parte consecuencia del ambiente vulnerable y el maltrato en que se encuentran (Andrade & Cols. 2011).

Estos elementos se constituyen en factores de riesgo importantes que se agudizan, acordes al aumento de las necesidades familiares y las reacciones extremas y descompensadas de los padres ante las crisis, lo que aumenta la intensidad de emociones que llegan a ser perjudiciales para el sistema familiar, que reacciona a los cambios con el cuerpo (enfermedades físicas) y con psique (trastornos psicológicos), dualidad regida por un cerebro “susceptible a los efectos del estrés prolongado, incluido el daño al hipocampo y la memoria”. (Goleman. D. 2004, p. 207).

### **2.2.3. Profesionales en el Sistema de Protección de la Infancia.**

En Chile, se constata la escasez de estudios sobre el funcionamiento del Sistema de Protección de NNA. No obstante, se identifican ciertos conocimientos sobre cómo los profesionales toman decisiones acerca del futuro y bienestar de los NNA dentro de los sistemas de protección, donde éstos deben decidir por aquellos que legalmente aún no tienen la facultad de hacerlo (Taylor, 2012). Para efectos de esta investigación, se hace referencia al proceso de toma de decisiones, donde interactúan diferentes factores de tipo cognitivo, emocional y social (Álvarez y Obiols, 2009). Y es aún más importante al considerar que quienes se verán afectados por las posibles consecuencias de estas decisiones son terceras personas, como en el caso de este estudio, los NNA que actualmente residen en los centros de protección de la infancia a cargo de SENAME.

Diversos estudios han hecho referencia a la importancia de la tarea a la que se ven enfrentados los profesionales de los sistemas de protección a la hora de tomar decisiones y de aplicar las políticas públicas. Por ejemplo, decisiones como separar o reunificar a los NNA de sus familias, se toman en base a información escasa o ambigua, con un déficit en cuanto a los recursos disponibles y bajo la presión del tiempo (Benbenishty, Davidson-Arad, López, Devaney, Spratt, Koopmans, Knorth, Witteman, del Valle & Hayes, 2015). Agregando, que en ocasiones las situaciones abordadas por los profesionales son casos de emergencia, la tarea se vuelve aún más compleja (Molina, 2012; Munro, 1996). A pesar de esto, los profesionales tienen la misión de velar por el Interés Superior del Niño y

deben tomar decisiones que son cruciales y que influyen en la vida de un gran número de NNA (Benbenishty, et al, 2015).

En Chile, la intervención con niños/as que han sufrido vulneración de derechos se organiza en equipos interdisciplinarios, principalmente psicosociales (Santana & Farkas, 2007). Los equipos profesionales que trabajan en estos programas se encuentran expuestos a un contexto laboral de riesgo, debido al tratamiento de temáticas con alta carga emocional y a la alta exigencia de parte de las instituciones que administran y financian estos centros (Haz, Bilbao, & Canales, 2012). Para Moreno Jiménez (2011), esto debiera analizarse desde la perspectiva de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo. Para este autor, estos factores serían variados (desde las condiciones laborales y salariales precarias, hasta el mal clima laboral y la alta demanda emocional del trabajo), y estarían afectando negativamente la salud física y psicológica de los trabajadores.

Diversos autores señalan que, en el caso específico de trabajos en que prima la relación de ayuda, puede llegar a manifestarse un síndrome de desgaste laboral en los profesionales y trabajadores (Barudy, 2000; Arón & Llanos, 2004). En Chile, un estudio comparó el desgaste laboral entre profesionales que trabajaban con menores de edad que habían sufrido vulneraciones graves a sus derechos y profesionales que trabajaban en un contexto laboral más amplio (consulta particular, trabajo con pacientes adultos, trabajo en el sistema de salud pública). Los resultados muestran niveles significativamente mayores de desgaste laboral en los profesionales que trabajan con niños vulnerados (Guerra & Pereda, 2015). Este alto desgaste en los profesionales que trabajan en el área de la victimización infantil se debería a que es más probable implicarse emocionalmente con esta población, ya que se trata de los miembros más vulnerables de la sociedad (Beaton & Murphy, 1995; Myers & Cornille, 2002; Perry, 2003). A esto se le suma la dificultad asociada en el trabajo con casos altamente demandantes debido a su complejidad y a la escasez de recursos con los que cuentan los centros especializados para satisfacer la demanda creciente de atención (Barudy, 2000; Schöngut-Grollmus, 2017).

En coherencia con lo anterior, un estudio chileno reciente muestra que el 35,7% de los profesionales de centros psicosociales de apoyo a niños y adolescentes presenta alto agotamiento emocional asociado al trabajo y que el 50,3% recientemente había pensado en

cambiarse de trabajo (Bilbao, Martínez-Zelaya, Pavez, & Morales, 2018). Esto afectaría la calidad del servicio entregado, como se ha visto en las diferentes evidencias de la crisis del SENAME y sus vulneraciones. Diversos estudios describen que los equipos que trabajan en contacto con la temática de violencia son un grupo de alto riesgo de presentar el síndrome de burnout, debido a las diferentes y fuertes presiones que este trabajo implica, propias de las familias consultantes traumatizadas y multi estresadas, originadas por la falta de coordinación intersectorial que procede en estos casos, además de los efectos que en el trabajador produce la temática misma del maltrato, descritas recientemente en la literatura como la contaminación temática, la traumatización vicaria, y la traumatización de los equipos. Todas estas fuentes en su conjunto podrían generar el desgaste profesional, y en su intensidad máxima el síndrome de burnout (Arón & Llanos, 2001; Azar, 2000; Steed & Bicknell, 2001). Barudy (2000) plantea que la vivencia de desgaste profesional no debe ser explicada de una manera reductora por el contenido de la temática, sino también como el resultado de la escasez de recursos y las malas condiciones de trabajo, a lo que hay que agregar las innumerables paradojas a las que su trabajo les enfrenta, así como a las expectativas exageradas de las instituciones y opinión pública.

Lamentablemente, tal como indican Pavez et al. (2016), en Chile la política pública en materia de infancia tiende a considerar al trabajador de equipos psicosociales como un simple operador encargado de ejecutar los programas de la política social de infancia, sin reconocer los riesgos psicosociales que este enfrenta y las consecuencias que esto tiene tanto para su propia salud mental como para el trabajo que realiza.

### **2.3. Conceptualizaciones.**

Importante es visualizar la problemática de la vulneración de la niñez a partir de un panorama diverso que permita construir conocimiento desde teorías elementales que proporcionen bases para estudiar la problemática planteada.

Estudiar la familia permite explicar y evaluar las problemáticas que se manifiestan en los NNA. La cual se puede analizar a partir de la estructura del sistema familiar que “puede conceptualizarse como las relaciones entre los diversos subsistemas familiares, que configuran un conjunto de demandas funcionales que organizan los modos en que se interactúan los miembros de una familia” (Aylwin y Solar, 2017, p.109). Es decir, se trata de no solo saber lo general de cada miembro de la familia, sino también, como cada miembro individual influye en la familia y en su contexto. Por tanto, cuando “el sistema familiar flaquea en su funcionamiento la totalidad del sistema se ve afectada” (Aylwin y Solar, 2017, p.108). Cuando no existe en un sistema familiar una estructura mantenida por comunicación, roles y reglas o normas, no se mantendrán controlados los procesos familiares, por tanto, no funcionará el sistema familiar.

Desde el enfoque ecológico, el cual está estrechamente vinculado con el enfoque sistémico, explica justamente los problemas de las personas y familias en relación a cómo estas se desarrollan en ambientes personales y sociales. Acción que repercutirá en su microsistema, mesosistema y macrosistema. En otros términos, impactará a las relaciones interpersonales, interrelación entre dos o más entornos, y la cultura, creencias e ideologías que pueden tener influencia en la relación del desarrollo de la persona. (Aylwin y Solar, 2017). Cuando se fija la mirada en la situación de vulneración de la niñez, los autores Mulero y Montero señalan desde Bronfenbrenner, Belsky, Lynch y Cicchetti “suelen incluirse características individuales de cuidadores y niños, las interrelaciones cuidador-menor, la situación específica de vida, las instituciones sociales y la cultura del contexto donde se desenvuelven las familias” (Mulero y Montero, 2020). Cada nivel contiene factores de riesgo y protectores para NNA, los factores de riesgo pueden influir directamente sobre el individuo, aumentando la probabilidad de un desarrollo deficiente, mientras que los factores protectores disminuyen el riesgo de ese resultado. Cuando los factores de riesgo sobrepasan los protectores, es cuando puede existir maltrato infantil en los microsistemas (familia), los cuales se desarrollan por: la justificación cultural y ausencia de la familia a sistemas gubernamentales de apoyo (Mulero y Montero, 2020). En definitiva, el sistema ecológico, nos permite dar cuenta de la realidad social del NNA, además de la complejidad de los ambientes en que se desarrolla.

Entendiendo que los NNA deben estar en un ambiente que procure su bienestar, la satisfacción de sus necesidades y el ejercicio de sus derechos, es relevante que enfoque como el ecológico y el familiar. Aquí es donde cumple un rol fundamental el Servicio Mejor Niñez en procurar la protección de los NNA y de cada una de sus familias.

El enfoque de derecho justifica la capacidad de los NNA en ser garantes de derecho y las obligaciones estatales de respetar, proteger y hacer cumplir sus derechos “esto significa, en otras palabras, que el enfoque de derechos ha definido con mayor precisión no sólo aquello que el Estado no debe hacer a fin de evitar violaciones, sino también aquello que debe hacer en relación a intentar facilitar y construir una realización plena” (Carballeda, 2016, p.2). El enfoque de derecho ratifica el deber del Estado en ser un sistema integral, completo y estructurado, que otorgue efectividad comprometida, incorporando la noción de responsabilidad e integración humana. Por tanto, es deber del Estado, proteger y reconocer a los NNA como sujetos y actores sociales, junto a su núcleo familiar, y percatarse de que no se estén vulnerando los derechos esenciales de la niñez.

Los NNA se deben considerar en las políticas gubernamentales de la sociedad, de la cual son parte, se debe dejar de visualizarlos como menciona Valverde citando a Lourdes Gaitán “grupo minoritario, caracterizado por encontrarse todos sus miembros por debajo de una edad. La condición de minoría social comporta una discriminación en materia de derechos, acceso al poder, bienestar y prestigio, así como una subordinación al grupo dominante” (Valverde, 2014, p.98). A los NNA se les debe dejar de ver como víctimas indefensas, al contrario, se deben visualizar como sujetos capaces de proponer soluciones a las situaciones de vulneración que viven, donde pueden y deben tomar parte en la toma de decisiones que les afectan a ellos y a la comunidad en la cual se desarrollan (Valverde, 2014).

Según los principios del autor Barudy, los malos tratos infantiles existen debido a una incompetencia parental hacia los niños/as, que se traducen en: trastornos de apego, daño traumático, trastorno de la socialización, trastorno del desarrollo, trastornos de los procesos resilientes (Barudy, 2001). Comprendiendo la complejidad de la parentalidad, se entiende que padres o madres padecen de incompetencias parentales, por causa de factores

hereditarios, que marcan la historia de vida de la persona, principalmente en la infancia y adolescencia.

La violencia y los trastornos del comportamiento de los menores, está en estrecha relación con el hecho que sus familias, las instituciones y la sociedad, por su funcionamiento, no han podido de una forma suficientemente adecuada, asegurarles una infancia caracterizada por un clima afectivo y un contexto educativo basado en los buenos tratos y en el desarrollo de la resiliencia (Barudy, s/f, p.1).

### **2.3.1 Principios rectores de la Ley 21302 (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia).**

Una característica fundamental del enfoque de los derechos humanos aplicado a la infancia es constituir una nueva concepción del niño y de sus relaciones con la familia, la sociedad y el Estado. La ley contiene principios rectores que se orientan a construir esta nueva concepción. Para partir, la CDN, en su Artículo 5, sostiene en el principio de la autonomía progresiva de los niños, el cual dice:

Artículo 5: Los Estados parte respetarán las responsabilidades, los derechos y los deberes de los padres o, en su caso, de los miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según establezca la costumbre local, de los tutores u otras personas encargadas legalmente del niño de impartir, en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la presente Convención.

Los niños/as aparecen en este artículo como titulares de derechos, con la facultad de ejercerlos por sí mismos. A los padres o adultos responsables de su cuidado, por su parte, se les reconoce la facultad, el derecho y el deber de impartir al niño la orientación adecuada para que el niño ejerza sus derechos. Finalmente, la forma que adoptará esa tarea de dirección y orientación irá variando conforme evolucionen las facultades del niño: no será igual respecto del ejercicio de derechos por parte de un niño de ocho años que respecto de un adolescente de dieciséis.

Por supuesto, no siempre será así. En casos excepcionales, habrá justificación para adoptar medidas “paternalistas”, en las cuales los adultos a cargo del cuidado de los niños/as, o el

propio tribunal, deberán decidir cuál es el interés superior del niño, esto es, la “mejor síntesis” para el ejercicio de los derechos del niño que puedan aparecer en tensión o colisión, sin que el titular pueda “renunciar” a los derechos así protegidos (Couso, 2006).

En secuencia con la anterior característica de la ley 21302, también se incluye en ella, el principio rector de perspectiva de género, el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas (2013) ha señalado que:

Los niños no son un grupo homogéneo, por lo que debe tenerse en cuenta la diversidad al evaluar su interés superior. La identidad del niño abarca características como el sexo, la orientación sexual, el origen nacional, la religión y las creencias, la identidad cultural y la personalidad. Aunque los niños y los jóvenes comparten las necesidades universales básicas, la expresión de esas necesidades depende de una amplia gama de aspectos personales, físicos, sociales y culturales, incluida la evolución de sus facultades. El derecho del niño a preservar su identidad está garantizado por la Convención (art. 8º) y debe ser respetado y tenido en cuenta al evaluar el interés superior del niño.

La integración de la perspectiva de género tiene una directa relación con las vulneraciones que sufren muchas personas que se reconocen a sí mismas o son percibidas por otros como parte de alguna determinada categoría social expuesta a mayor vulnerabilidad. En efecto, muchas veces las personas son “castigadas” por lo que ellos consideran su identidad, castigos que toman la forma de discriminación (exclusiones, distinciones o restricciones en el ejercicio de derechos) o de diversas manifestaciones de violencia (física, psicológica, verbal o, incluso, institucional), lo cual se agrava en el caso de los niños, niñas y adolescentes, quienes, como recuerda el Preámbulo de la Convención de Derechos del Niño (CDN), por su especial condición de vulnerabilidad, necesitan protección y cuidados especiales, no obstante, los NNA son titulares de los mismos derechos que los adultos, con las precisiones que corresponden a su desarrollo y crecimiento (Marchetti, 2019).

En relación a lo anterior, para llevar a cabo los principios anteriores es necesario considerar también, el interés superior del niño, donde se establece que éste funda el ordenamiento jurídico en todas aquellas materias que lo involucren, lo que quiere decir, que en todas las decisiones que sean tomadas en relación a un niño, niña o adolescente deben ser orientadas

a su bienestar y ejercicio de sus derechos y que para ello es necesaria también la opinión del niño, niña o adolescente, no basta solo con las decisiones de los adultos (Defensoría de la Niñez, 2021).

Como se mencionó anteriormente este principio debe ser considerado en las decisiones jurídicas que respecta a niños, niñas y adolescentes y así es aseverado en la Biblioteca del Congreso Nacional mediante las siguientes palabras:

“Sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial, el Comité recomienda al Estado parte que intensifique sus esfuerzos para que ese derecho sea incorporado debidamente, e interpretado y aplicado de manera sistemática en todas las actuaciones y decisiones legislativas, administrativas y judiciales, así como en todos los programas, proyectos y políticas que son pertinentes para los niños y repercuten en su situación” (p.7).

Bajo ese marco es preciso señalar que la Defensoría de la Niñez tiene su génesis en la necesidad de promover una institucionalidad autónoma en el país, ingresando así este proyecto de ley en el año 2016, luego siendo promulgada en el año 2018 (Defensoría de la Niñez, 2021).

En cuanto al principio anteriormente mencionado y la Ley N° 21302 es factible mencionar que se ve reflejado en ella al establecer a niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y protección, específicamente cuando se establece la siguiente aseveración:

Artículo 4: Es deber y responsabilidad indelegable del Servicio adoptar y reforzar todas las medidas necesarias para el pleno respeto de sus derechos, la efectividad de los mismos y la prioridad de los niños, niñas y adolescentes en la formulación y ejecución de las políticas públicas, en el acceso a las prestaciones de protección especializada y a los servicios sociales requeridos.

Dentro de los principios rectores que están siendo abordados, uno que sin lugar a dudas complementa al bien superior del niño es el principio que respecta a la igualdad y no discriminación el cual forma parte de las bases de la institucionalidad chilena, inclusive al principio de la Constitución Política de la República (CPR) se establece que las personas nacen libres e iguales tanto en dignidad como en derechos, de la misma forma está

establecido que debe existir igualdad ante la ley y no existen grupos privilegiados (Biblioteca del Congreso Nacional, 2014).

Además de los principios rectores mencionados con anterioridad la inclusión como uno de los principios rectores del “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” es fundamental desde una perspectiva integradora, debido al “reconocimiento de que todas las personas tienen habilidades y potencialidades propias, distintas a las de los demás, por lo que las distintas necesidades exigen respuestas diversas o diferentes” (Inclúyeme, s/f). Es decir, la inclusión desea fomentar y garantizar que toda persona sea parte del conjunto social, donde los sistemas son responsables de proveer el acceso y participación de cada persona.

Se ha dicho que la inclusión es el derecho de las personas a participar y que “si no eres parte de la solución quiere decir que eres parte del problema”. Sin duda, es una frase que visibiliza lo que la sociedad es. No estar por la inclusión significa ser parte del problema de las personas que necesitan integrarse e incluirse en nuestra sociedad (UNICEF, 2005).

La UNICEF describe la inclusión como un mecanismo de participación social, Justicia, derechos y oportunidades, si bien, es planteado desde un tema como es la discapacidad, el término de la inclusión se puede aplicar a todos aquellos grupos que se encuentran excluidos socialmente, por lo que se puede recoger bajo el marco de Mejor Niñez donde todos los niños, niñas y adolescentes se les debe proveer de una atención inclusiva por medio de la reinserción y participación en la sociedad.

Ahora bien, la protección social es un deber del Estado, con el fin de “garantizar la protección social de su población infantil, considerando que son sujetos de un tipo de protección especial, pues están en etapa de formación y crecimiento”(Instituto de Previsión Social, 2019), por lo tanto, la protección social resulta un factor primordial en las políticas públicas y en especial aquellas dirigidas a la niñez y adolescencia, lo cual es ratificado por la Convención de los Derechos del Niño, donde los Estados partes deben asegurar la protección y los cuidados necesarios para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, reconociendo los derechos y deberes de los padres o adultos responsables e instituciones o establecimientos relacionados en la materia a garantizar y promover el cuidado y protección

de los mismos (UNICEF, 2006). En definitiva, un sistema de protección social universal permite erradicar la pobreza, el trabajo infantil, la mortalidad neonatal, infantil y materna, reduciendo las desigualdades sociales, conduciendo a un abanico de oportunidades para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

La Convención de los Derechos del Niño como se ha mencionado con anterioridad ha conformado la base que guía a los Estados partes a construir políticas hacia la niñez, donde en consecuencia el “Servicio Nacional de Protección Especializada hacia la Niñez y Adolescencia”, dentro de sus principios fundamentales destaca la participación efectiva, la cual “es uno de los elementos más relevantes y de consideración primordial para asegurar el respeto de las opiniones de los niños y plantea que todos los niños y niñas tienen el derecho a ocupar un papel activo en su entorno” (Apud, s/f, p.4). Lo anterior se encuentra ratificado según el artículo 13 de la CDN, la cual indica que:

El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño (UNICEF, 1989).

Por lo tanto, la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes es primordial en la expresión de sus opiniones, además la consideración de sus perspectivas en los temas y situaciones que impacten directa o indirectamente en su desarrollo integral.

Importante es considerar el problema de investigación bajo el contexto sociopolítico en el cual se encuentra inmerso. Chile se encuentra bajo un modelo neoliberal, donde la protección de NNA se encuentra en un Estado que entrega la potestad a organismos privados para la implementación de sistemas de protección, como es el caso del Servicio Nacional de Menores y actualmente Mejor Niñez.

“Los procesos de transformación de lo social y del rol del Estado a los que asistimos en Chile a partir de 1973 proponen un nuevo proyecto en el horizonte normativo. El vínculo social de la matriz nacional-popular que precede a la matriz neoliberal-autoritaria (basada en un pacto de cooperación interclases) es remplazado por la concepción de la libertad individual y de la protección de los derechos

sociales —ya fuertemente segmentada y desigual— y se verá confrontada a su reinención a partir de dinámicas mercantiles” (Cubillos-Celis et al., 2019).

En consideración a lo anterior, es importante destacar que la promulgación de políticas públicas como la Ley N° 21.302, siguen bajo un estado neoliberal y subsidiario, el cual se fundamenta en el crecimiento económico, entregando a empresarios privados la ejecución de políticas de resguardo de derechos en base a financiamiento vía subvenciones, como en salud, pensiones, educación y protección de niños y niñas vulnerados, entre otros.

En definitiva, con lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que la vulneración a NNA ha sido una problemática constante a nivel internacional como nacional, así se demuestra a través de este capítulo, mediante los antecedentes estadísticos que demuestran la vulneración a la infancia en el Estado chileno, situación que que ha afectado negativamente a los niños, niñas y adolescentes en su desarrollo humano, y que se aumenta si existe una inestabilidad en el sistema familia. También a los profesionales que trabajan en diferentes organismos del sistema de protección a la infancia, se han visto afectados por la escasa preocupación en su salud mental. Por último, se plantean los principios rectores de la ley N° 21.302 relacionados con el interés superior del niño, autonomía progresiva, inclusión entre otros.

### **III. MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1 Paradigma y enfoque de la investigación.**

En el presente capítulo, se presentará el marco metodológico que guió la presente investigación, es decir, el enfoque y método de información para el proceso investigativo.

La presente investigación se sustenta en la metodología cualitativa. Se refiere a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas, o la conducta observable (Taylor y Bogdan, 1987). Las investigaciones cualitativas consisten en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, para luego generar perspectivas teóricas), de lo particular a lo general (Hernández, Fernández,

Baptista, 2010). Siendo esta misma la metodología utilizada en la investigación, con el fin de interpretar los discursos de las Trabajadoras Sociales sobre su quehacer profesional en las instituciones del Servicio de Protección a la Infancia, para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En cuanto a la investigación, se desarrolla sobre la base de la construcción científica relacionada con las corrientes epistemológicas (Fenomenología, hermenéutica e interpretativa), metodologías que permiten la construcción de conocimiento, hacia el sujeto y objeto de investigación (Cruz, Reyes y Cornejo, 2012).

La investigación tiene relevancia metodológica para el Trabajo Social, puesto que se utilizará el enfoque cualitativo en su mayoría, el cual para Strauss y Corbin (2002) la investigación cualitativa se entiende como:

Cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos” (p. 20).

Asimismo, Katayama (2014) indica que: “La metodología de la investigación cualitativa busca estudiar de manera científica los imaginarios, las representaciones, las culturas y subculturas humanas. En una palabra, todo aquello que guarda relación con el universo social y el mundo representacional del ser humano” (p.17)

A raíz de lo expuesto anteriormente, se entiende que la investigación cualitativa permite obtener detalles complejos de algunos fenómenos, tales como; sentimientos, procesos de pensamiento y emociones, difíciles de extraer o de aprehender por métodos de investigación más convencionales (Strauss y Corbin, 2002, p. 21). Por lo tanto, es consecuente con esta investigación, ya que el objetivo es analizar de manera subjetiva la perspectiva de los y las Trabajadores Sociales de SENAME sobre el Servicio Mejor Niñez.

Por ello, durante todo el proceso de investigación, el investigador cualitativo debe reflexionar sobre sus propias creencias y conocimientos, y cómo éstas pueden influir en la

manera de concebir la realidad del sujeto / objeto de estudio, y consecuentemente, influir en la propia investigación” (Salamanca & Martín Crespo, 2007). De esta manera, la metodología permitió analizar la perspectiva de los profesionales en relación al servicio “Mejor Niñez”, y respecto de las medidas de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, para poder evaluar cómo se lleva a cabo el proceso de implementación de estas.

El estudio se sitúa desde la descripción que permite comprender e interpretar de manera fiel lo que se dice y en el modo en que actúan los profesionales dentro de las instituciones, ya que esto permitirá acceder a los datos para poder realizar las propuestas de la investigación. En este sentido, la investigación es de tipo exploratoria, ya que este problema no ha sido abordado con anterioridad. De acuerdo con lo señalado por Roberto Hernández Sampieri:

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997).

En definitiva, el diseño utilizado, permite acercarse a la realidad específica de análisis, a partir de las diversas experiencias de profesionales que ejecutan su labor en instituciones estatales de la infancia. Expertos que nutrieron a la investigación de comprensión y significado, otorgaron a través de su realidad y los procesos vividos tal y como los han sentido en su ambiente natural, relevancia e información útil que genera aportes subjetivos significativos para el Servicio Mejor Niñez.

Es por ello, que en la presente investigación se posiciona al investigador desde el paradigma interpretativo, el cual “trata de descubrir el significado de las acciones humanas y de la vida social, al dirigir la labor en el mundo personal de los individuos, en las motivaciones que lo orientan, en sus creencias” (Pimienta, p.145, s/f).

### **3.2 Método de estudio de casos.**

En relación con el tipo de investigación que se llevó a cabo se requiere de la metodología de “estudio de casos”, donde especialmente “el caso se considera como una totalidad única e integrada, en la que todo acontecimiento depende de esa totalidad, sin que haya que buscar nada fuera. Si el pasado interviene es porque está presente de alguna forma” (Ceballos-Herrera, F., 2009, p.417). Por lo tanto, esta estrategia de investigación es un método valioso para la investigación, por su característica principal de observar, interpretar y registrar la conducta de las personas relacionadas al fenómeno analizado. Destaca el rescate de datos cualitativos como cuantitativos, estos por medio de documentos, registros de archivos, entrevistas, observación directa, entre otros (Martínez y Piedad, 2006, p.167). Es por ello que, Martínez y Piedad (2006) expresan que:

Las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio (p.171).

En consideración a lo expuesto con anterioridad, el “estudio de casos” como metodología de investigación se puede resumir como uno de los métodos con mayor factibilidad en estudios sobre la realidad, ya que permite un mayor acercamiento al fenómeno, con el fin de estudiar, explicar, describir y construir teorías en torno al objeto de estudio (Jiménez, 2012). Es importante mencionar que “el caso puede ser un niño. Puede ser un grupo de alumnos o un determinado movimiento de profesionales que estudian alguna situación de la infancia. El caso es uno entre muchos. En cualquier estudio dado, nos concentramos en ese uno” (Stake, 1999, pp. 15), el cual debe estar bajo un contexto o escenario de la realidad, destacando la importancia del pensamiento crítico como herramienta fundamental para conseguir respuestas al fenómeno de estudio.

Lincoln, Y. & Guba, E. (1981) consideran que el enfoque de estudio de casos resulta la mejor modalidad para informes, ya que “proporciona una descripción densa, está fundamentado, es holístico y vivo, simplifica los datos al lector, esclarece significados y puede comunicar conocimiento tácito. Este enfoque de investigación parte de los métodos de investigación naturalistas, holísticos, etnográficos, fenomenológicos y biográficos”

(Ceballos-Herrera, F., 2009, p.416). Ahora bien, considerando el objeto de estudio de la presente investigación es coherente aplicar dicho método, porque puede favorecer a desarrollar una mirada holística sobre aquellos obstaculizadores y facilitadores del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, donde “la función del investigador cualitativo en el proceso de recogida de datos es mantener con claridad una interpretación fundamentada. Los investigadores sacan sus conclusiones a partir de las observaciones y de otros datos” (Stake, 1999, p.21) con la finalidad de respaldar las conclusiones de la investigación basada en analizar los obstaculizadores y facilitadores sobre la implementación de Mejor Niñez desde los trabajadores sociales.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos.**

Para llevar a cabo la investigación, debido a que esta posee un enfoque cualitativo y método estudio de casos, se utilizaron técnicas recogidas de la metodología cualitativa.

Es importante mencionar, que para el óptimo proceso de este estudio se consideraron técnicas compatibles con el contexto sociosanitario, a objeto de contar con la participación de los informantes del estudio, resguardando así su seguridad de manera que se puedan cumplir los objetivos de investigación planteados.

Debido a la anteriormente mencionada crisis sanitaria, es que se dificulta la investigación de campo, sin embargo, una de las alternativas factibles para poder realizar una investigación provechosa es la revisión documental. Para efectos de esta investigación fueron utilizadas diversas fuentes de información como lo son la Biblioteca del Congreso Nacional para adquirir información respecto de las leyes a las que se hace referencia en el estudio, la página web de UNICEF, la Convención de los Derechos del Niño, reportajes sobre la institucionalización infantil en Chile, entre otras fuentes secundarias que permitieron adquirir la información necesaria. Esto en cuanto al primer proceso de investigación.

Como segundo proceso investigativo, en el presente estudio se realizaron entrevistas semi-estructuradas a Trabajadores Sociales que formen parte del SENAME y eventualmente trabajen en el servicio “Mejor Niñez”, la entrevista semiestructurada es considerada un instrumento que tiene la capacidad de adaptarse a las diversas personalidades, lo que permite entender a quienes participen de ellas, facilitando el análisis de los saberes sociales, posibilitando adquirir el conocimiento a través de la experiencia de quienes formen parte del tema de estudio (Tonnon s/f).

A continuación, se presenta un esquema de análisis del proceso de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos	
<p><b>1. Revisión bibliográfica.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.</li> <li>- Biblioteca del Congreso Nacional.</li> <li>- Convención de los Derechos del niño.</li> </ul>
<p><b>2. Entrevista semiestructurada, realizada a ocho Trabajadoras Sociales inmersas en programas colaboradores de SENAME (PIE,OPD,PPF).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de la vulneración de la niñez y experiencias significativas.</li> <li>- Opinión sobre SENAME.</li> <li>- Implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia, la cual se enmarca en la ley N°21302.</li> <li>- Comparación entre SENAME y Mejor Niñez.</li> <li>- Facilitadores y obstaculizadores de la implantación de Mejor Niñez</li> <li>- Rol del Trabajador Social dentro de Mejor Niñez.</li> </ul>

### 3.4 Selección de Informantes de la muestra.

**Criterio 1 Título profesional en Trabajo Social:** En relación con la profesión resulta importante que los (las) participantes sean profesionales de Trabajo Social como criterio principal de selección, ya que posee un carácter político donde constantemente se enfrenta a las medidas gubernamentales que mantienen como objetivo satisfacer las necesidades que demanda la sociedad, es por ello, que la disciplina mantiene un carácter sociopolítico.

Ahora bien, los/as profesionales con título en Trabajo Social son parte de las distintas ramas que forman parte de residencias y programas colaboradores de SENAME, es por ello que deben conocer las causas que conlleva la eliminación de una institución que busca la protección de los NNA.

**Criterio 2 Experiencia de Trabajadores Sociales de dos a cinco años en SENAME:** Se considera fundamental estimar como criterio de selección la experiencia laboral de los profesionales de la disciplina de Trabajo social. Se evalúa que los profesionales para ser entrevistados y ser parte de esta investigación, al menos deben cumplir con el requisito de poseer entre dos a cinco años de experiencia laboral, específicamente en el área de infancia, en programas colaboradores de SENAME. La razón de dichas exigencias es que al menos en los años señalados se estima que el profesional tendrá la habilidad práctica necesaria para comprender ampliamente las carencias y necesidades sociales de los sujetos de intervención. Además, de tener un razonamiento crítico, para dar su opinión, para que se hagan valer efectivamente desde las políticas públicas los derechos humanos de los NNA.

**Criterio 3 Formar parte de SENAME actualmente:** Es parte importante como criterio de selección para poder realizar la investigación que los entrevistados sean parte de SENAME, independiente cual sea su programa, esto se debe a que la investigación va directamente relacionada con el funcionamiento de esta institución y del servicio Mejor Niñez, por lo que es necesario que conozca y sea funcionario de SENAME, ya que posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de la infancia.

### **3.5 Criterios de confiabilidad y validez.**

**Credibilidad:** El presente criterio es uno de los más utilizados en investigaciones de carácter cualitativo, donde el investigador recoge y analiza el tema de estudio por medio de los sujetos que forman parte del mismo. Por lo tanto, la credibilidad es parte de la información que maneja el investigador, la cual es conocida y verificada por los informantes desde sus perspectivas. Cabe destacar que la credibilidad es un criterio que al finalizar la investigación busca ser validada por quienes fueron estudiados y quienes son

parte del fenómeno investigado, es por ello que resulta fundamental “captar lo que es «cierto», «conocido» o la «verdad» para los informantes en los contextos o en la situación social que viven los informantes, requiere escuchar de manera activa, reflexionar y tener una relación de empatía con el informante” (Castillo, E; Vásquez, M, 2003, p. 165), de esta forma se puede cumplir con el criterio de validez ya mencionado.

**Auditabilidad o confirmabilidad:** El siguiente criterio permite identificar el camino que trazó el investigador para obtener los resultados logrados, por lo que es necesario mantener un respaldo del trabajo de campo, revisión bibliográfica y análisis de los discursos. El criterio de Auditabilidad permite que otros investigadores sigan el camino del fenómeno estudiado con el fin de llegar a las conclusiones de igual o similar forma a las que llegó el investigador principal. Es importante resaltar que el criterio también considera investigaciones que se encuentran dentro de los lineamientos y el fenómeno de estudio con la finalidad de comprobar la información utilizada como respaldo del estudio. (Rojas, X & Osorio, B, 2017).

Vigilar la veracidad de los datos y cuidar bien los asuntos de rigor en una investigación cualitativa debe ir de la mano de la reflexividad del investigador que posibilita que este sea consciente de la influencia de sus planteamientos y de la perspectiva con la que aborda el fenómeno de estudio (Noreña, A; Alcaraz, N; Rojas, J; Rebolledo, D, 2012, p.268).

**Acción y práctica:** El criterio de acción y práctica forma parte de las nuevas formas de validez dentro de una investigación. Esta validez es una nueva forma de rigor, un rigor consensuado y negociado que permite hacer visible los distintos puntos de vista en la interpretación (Hodder, 2000; Denzin, 1998). La acción y práctica busca fomentar la habilidad para implicar a los que han participado en la investigación en alguna acción dirigida al cambio y la mejora; este criterio utilizado en la investigación se asocia con un compromiso ético y político, superando la visión de que la acción y la realización de una investigación más participativa, cooperativa y práctica para cambiar la sociedad interfiere o niega la objetividad (Kemmis y McTaggart, 2000; Whyte, W., Greenwood, J. y Lates, P., 2001).

**La reflexividad:** Este criterio incluido en la investigación expresa la conciencia del investigador, habla de su conexión con la situación de la investigación. Es un proceso de subjetividad crítica en la que el investigador toma conciencia de uno mismo como indagador y como persona que responde al proceso de investigación, como una persona que comienza a conocerse a sí mismo dentro del proceso de investigación, con un sistema de valores y creencias personal que se ve afectado por los valores y creencias que descubre en el estudio. Por tanto, como destaca Richardson (1997), no solamente se llega con la propia identidad al campo, sino que también se crea la identidad dentro del campo. El modelo reflexivo es utilizado por Milner (2006) indicando las posibilidades que tiene para que, tanto el investigador como los participantes en la investigación, se impliquen en un proceso de construcción de ellos mismos, permitiéndoles una reflexión sobre cómo cambiar las situaciones o los significados que les oprimen. El modelo reflexivo sirve como un heurístico para asistir tanto al investigador como a los participantes a que mejoren lo que conocen y cómo lo conocen, y así beneficiar la teoría, la investigación y la práctica (pp. 381-382).

### **3.6 Plan de análisis.**

El presente estudio, se utilizó un plan de análisis, el cual nos permitirá interpretar la información de los discursos que se desprenda de las entrevistas realizadas a las profesionales de la disciplina de Trabajo Social que desarrollan un trabajo en SENAME. El plan de análisis se considera sobre todo como un “método de observación y medición”. En lugar de observar el comportamiento de las personas en forma directa, o de pedirles que respondan a escalas, o aún de entrevistarlas, el investigador toma las comunicaciones que la gente ha producido y pregunta acerca de dichas comunicaciones” (Kerlinger, 1988, p. 543). En este sentido, se utilizará el método de análisis categorial, para poder describir y fundamentar el contenido de los entrevistados. Importante es señalar que la técnica o método de análisis categorial se destaca por “combinar intrínsecamente la observación y producción de los datos, y la interpretación y análisis de los datos” (Andréu, 2018, p.2), por ende, esta técnica o método, revela el significado que emerge de los discursos de los entrevistados de manera explícita, como implícita.

En definitiva, es preciso señalar que para dar inicio al proceso se construyó una matriz, la cual permitió organizar y analizar las voces y/o relatos de las ocho participantes. Para ello se elaboraron seis categorías que permiten abordar las temáticas que se buscó indagar. El análisis categorial, se caracteriza por ser un instrumento que permite analizar los criterios definidos por los entrevistados, y clasificarlos en busca de identificar en los discursos los elementos en común. Tal análisis, proporcionará una comprensión interna del fenómeno estudiado, además de permitir dar validez empírica a la investigación.

Lo anteriormente mencionado se hará a finalidad de obtener información concreta y certera respecto del objetivo de este estudio, obteniendo de dicha información resultados que permitan formular apreciaciones y conclusiones detalladas de este proceso de recopilación de información. Por lo que se elaboró una matriz de análisis con categorías que van de acuerdo a los objetivos específicos de investigación establecidos:

<b>Categoría.</b>	<b>Objetivo.</b>
Concepto de vulneración de la niñez y experiencias significativas	Identificar experiencias significativas en torno a las vulneraciones de los niños, niñas y adolescentes como origen a un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
Opinión SENAME	Conocer la perspectiva de los Trabajadores Sociales sobre el funcionamiento del Servicio Nacional de Menores.
Implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.	Indagar los conocimientos previos de los Trabajadores Sociales vinculados a SENAME respecto a la Ley 21302.
Obstaculizadores y facilitadores de la ley N° 21.302.	Identificar los facilitadores y obstaculizadores que visualizan los profesionales sobre el Servicio “Mejor Niñez”.
Expectativas Mejor Niñez, desde su experiencia en SENAME.	Determinar las expectativas e incertidumbres de Trabajadores Sociales, en cuanto a la implementación de “Mejor Niñez”.
Rol del Trabajador Social dentro de Mejor Niñez.	

Es por ello que Scherttini y Cortazzo aseveran lo siguiente:

“Analizar datos cualitativos es fascinante ya que involucra descubrir lo profundo de lo dicho, de lo no dicho, de lo expresado, de lo gestual, es encontrar sentido a los materiales provenientes de las más diversas fuentes; vivencias obtenidas por el investigador durante su permanencia en los locales de investigación, los documentos que son producidos por los distintos actores (visuales, escritos, actuados). Así, las diferentes expresiones, las distintas situaciones, como piezas de un rompecabezas van juntándose, articulando una a una, en la búsqueda de la comprensión e interpretación.”(Scherttini y Cortazzo, P14, s/f)

## **CAPÍTULO IV.**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

#### **4. Descripción del trabajo de campo.**

##### **4.1 Revisión documental.**

En relación con el abordaje de la investigación, esta se inició con un proceso de coordinación y asignación de tareas en relación al proceso de Seminario, no obstante, el desarrollo de la investigación se enfrentó a un contexto sociosanitario en el cual el país se ha visto envuelto hace más de un año a causa de la pandemia por el COVID-19, lo cual se presenta como una dificultad para la investigación de campo. Es por ello, que se inicia la búsqueda de alternativas factibles para realizar una investigación completa y efectiva. En este sentido se inicia una revisión documental sobre diferentes temas del interés de cada investigadora para presentarlo frente al equipo de investigación. Desde estas acciones se determinó de manera consensuada por las investigadoras una investigación sobre los **“Obstaculizadores y Facilitadores del Servicio Mejor Niñez, desde la percepción de Trabajadores sociales vinculados con el Servicio Nacional de Menores”**.

El tema de investigación resulta relevante en consideración a la importancia de adquirir conocimiento en cuanto a las percepciones de Trabajadoras Sociales con experiencia en infancia y adolescencia en situación de vulneración, entendiendo los cambios que conlleva la creación de este sistema de protección especializada.

Para efectos de esta investigación las integrantes del equipo fueron utilizando diversas fuentes de información como lo son la Biblioteca del Congreso Nacional, para adquirir información respecto a las leyes que se relacionan con el estudio, la página web de UNICEF, la Convención de los Derechos del Niño, reportajes sobre la institucionalización infantil en Chile, entre otras fuentes secundarias que permitieron adquirir la información fundamental para respaldar dicha elección. Esto en cuanto al primer proceso de investigación, donde se asignaron tareas tanto individuales, grupales y en duplas.

Vía de recolección de información	Información recogida
Biblioteca del Congreso Nacional (CCN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 2.675 (1928)</li> <li>- Ley N° 14.550 (1971)</li> <li>- Ley N° 20.302 (2020)</li> <li>- Ley N° 2.475 (1979)</li> <li>- Ley N° 20.370 (2009)</li> </ul>
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Convención de los Derechos del Niño (CDN).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminario internacional: Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas.</li> <li>- Convención de los Derechos del Niño.</li> <li>- ¿Qué están haciendo las empresas por la niñez?</li> <li>- Estudio para el fortalecimiento de los programas ambulatorios del Servicio Nacional de Menores.</li> <li>- Piso de Protección Social Orientado</li> </ul>

	<p>al Cumplimiento de los Derechos de la Niñez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cifras de NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CHILE.</li> <li>- Para cada infancia. UNICEF alerta sobre altos índices de violencia intrafamiliar hacia los niños en Chile.</li> </ul>
Reportajes e informes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diario Concepción. Denuncian violaciones y explotación sexual infantil en centro colaborador del Sename en Hualpén.</li> <li>- Primer Informe. Violencia contra niños, niñas y adolescentes.</li> <li>- Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores.</li> </ul>

Además, para llevar a cabo la investigación, se utilizó el método de estudio de casos con enfoque cualitativo, y a raíz de ello se determinó utilizar técnicas de investigación cualitativa, principalmente la entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada a ocho Trabajadoras Sociales que forman parte de SENAME y eventualmente trabajen en el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. En tanto, a la elección del instrumento para el proceso investigativo, se debió a que la entrevista semiestructurada es considerada un instrumento que tiene la capacidad de adaptarse a las personas, entendiendo la situación sociosanitaria, permitiendo un trabajo fructífero por medio de entrevistas en modalidad online, donde se cumple con el objetivo de esta etapa de la investigación.

#### 4.2 Trabajo de campo virtual

En relación con la pregunta de investigación planteada con el fin de alcanzar los objetivos, y complementar la información recopilada, se determinó convocar a profesionales de la disciplina de Trabajo Social que se encuentren en programas colaboradores de SENAME. Se inician las gestiones en consideración a los criterios de selección, posteriormente las investigadoras comienzan a establecer contacto con las redes que previamente mantenían con sus prácticas, familiares y académicos de la UCSH.

En tanto, la coordinación con los ocho profesionales de la disciplina de Trabajo Social del área de SENAME, se logró concretar la participación de funcionarios pertenecientes a programas PPF (Programa de Prevención Focalizada), PIE (Programa de Intervención Especializada) y OPD (Oficina de protección de los Derechos), sin perjuicio la convocatoria fue abierta a los distintos programas colaboradores de SENAME. La invitación al proceso de investigación se realiza por vía correo electrónico y posteriormente por contacto telefónico. En el contacto inicial, se realiza la presentación de las estudiantes que forman parte del equipo de investigación, se menciona el nombre del proceso de estudio, los criterios de selección, se adjunta el consentimiento informado y documento de la Ley 21302 que enmarca el estudio. Fundamental es mencionar que, en el proceso de búsqueda y contacto con algún profesional del área de Trabajo Social, solo se logró establecer contacto con profesionales de programas colaboradores de SENAME de sexo femenino. Una vez agendadas las entrevistas, se comienzan a desarrollar vía online, específicamente por la plataforma Meet desde el día 26 de agosto y culminan el martes 28 de septiembre. Cabe destacar, que la mitad de las entrevistas debieron ser reagendadas por motivos de fuerza mayor, mientras que una de las entrevistas fue denegada debido a los tiempos de la Trabajadora Social contactada, por lo que no se pudo concretar la entrevista y se debió coordinar con otro profesional del área. En relación con la estructura de las entrevistas se solicita el permiso para grabar, cada entrevista tuvo una duración de 30 a 60 minutos, las cuales fueron transcritas en formato Word donde la mayoría de ellas contiene entre 10 a 20 páginas. En cuanto al proceso de transcripción fue un gran desafío, al ser una instancia compleja por tener que escuchar atentamente para reconocer las palabras específicas mencionadas por las entrevistadas.

#### **4.3. Presentación y análisis de resultados.**

#### 4.4. Presentación.

A continuación, se presenta un análisis de las respuestas de las entrevistadas de la disciplina de Trabajo Social, funcionarias de diferentes programas colaboradores de SENAME (PPF, PIE y OPD).

A continuación, se presenta una tabla, donde se registran de forma ordenada los principales datos de las profesionales de Trabajo Social que fueron partícipes de la investigación.

Código	Nombre	Edad	Perfil
E1	Andrea	45 años.	Egresada de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica, actualmente coordinadora de OPD Talagante, Región Metropolitana
E2	Draysa	24 años.	Trabajadora Social egresada de la Universidad Católica Silva Henríquez, actualmente es funcionaria de PPF San Lucas, ubicado en Puente Alto, Santiago de Chile, donde tiene el cargo de Educadora Familiar
E3	Catalina	28 años.	Trabajadora Social del Instituto INACAP, actualmente es funcionaria de SENAME, en el programa PIE de San Joaquín, de Santiago de Chile. Lleva tres años de antigüedad en el cargo, y tres años de experiencia en red SENAME.
E4	Monica	32 años.	Egresada de Universidad Autónoma de Chile, actualmente, encargada del área de gestión intersectorial de OPD Talagante, Región Metropolitana
E5	Consuelo	34 años.	Trabajadora Social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, trabaja en el programa PIE San Joaquín, de Santiago de Chile. Quien cumple el cargo de directora, con una antigüedad de tres años, y siete años trabajando en red SENAME.

<b>E6</b>	Yamilett	26 años.	Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Central, actualmente se desempeña en PPF San Juan de Puente Alto, perteneciente a la Protectora de la Infancia y colaboradora de SENAME, con una experiencia de tres años en el programa.
<b>E7</b>	Camila	25 años.	Estudió y se licenció en Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Chile; actualmente trabaja en el PIE 24 horas San Miguel perteneciente al CREAD de Santiago, programa colaborador de SENAME. Tiene una experiencia de dos años en el programa.
<b>E8</b>	Gabriela	26 años.	Egresó de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM); actualmente trabaja en el PIE 24 horas de San Joaquín de la Región Metropolitana. Tiene una experiencia laboral de cuatro años dentro del programa que funciona como colaborador del SENAME.

#### **4.3.2. Análisis de resultados según categorías.**

Para comenzar este análisis de resultados es preciso señalar que se utilizó una matriz en la cual se fueron completando las categorías de acuerdo a los relatos de las ocho entrevistadas, a fin de organizar de forma óptima la información proporcionada por ellas, dicho proceso se realizó con los registros audiovisuales de las entrevistas.

El análisis e interpretación de resultados se presenta de manera integrada considerando los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de entrevista individual. El análisis que

se desprende se presenta ordenadamente según los objetivos y categorías que guiaron la presente investigación.

A través de las ocho entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales funcionarias de programas colaboradores de SENAME (PPF, OPD y PIE) en relación a los objetivos específicos, se rescatan desde seis categorías, las similitudes y discrepancias entre las entrevistadas.

#### **4.3.3 Análisis de los principales hallazgos obtenidos a raíz de las entrevistas.**

##### Categoría 1: Concepto de vulneración de la niñez y experiencias significativas:

Uno de los primeros hallazgos que se logra identificar a través del análisis de las entrevistas es cómo las trabajadoras sociales comprenden la vulneración de la niñez. Las respuestas producidas por las Trabajadoras Sociales de programas colaboradores de SENAME se asemejan; en la mayoría prevalece que la vulneración a la niñez que es entendida a través de la Convención de los Derechos del Niño, tratado que reconoce a los infantes como sujetos de derecho. La vulneración a la niñez la entienden como aquel hecho en el cual se transgreden los derechos del niño, niña y adolescente, es decir, cuando son expuestos a algún tipo de daño físico y/o psicológico. Las entrevistadas tienen la convicción de que, para no vulnerar los derechos de los NNA, es necesario verlo como un sujeto en pleno uso de razón y facultades. Ahora bien, dos de las entrevistadas destacan que estas situaciones de vulneración en niños y niñas, es producido por el adultocentrismo. Entre las prácticas que más se mencionan dentro de las experiencias que las entrevistadas han visualizado sobre vulneración, se señala que los adultos olvidan que las niñas, niños y adolescentes tienen los mismos derechos, minimizan sus ideas, necesidades y sentimientos, y normalizan las violencias o consideran que son parte de su educación.

Desde la perspectiva de las Trabajadoras Sociales, se entiende que existe una tendencia de parte del sistema con la idea de ver a los NNA como sujetos de protección y no como sujetos de derecho en construcción. Los derechos deben ser entendidos como una vivencia

cotidiana, para la universalidad de la niñez en sus propios territorios o espacios de convivencia (el barrio, la casa, la escuela, los centros de salud, etc). Sin embargo, según las trabajadoras sociales, esto está lejos de ser así. Dentro de las experiencias que las entrevistadas mencionan, como por ejemplo con E6: “los niños en si eran súper invisibilizados, no tenían autonomía, no tenían derecho a tomar decisiones...”, se evidencia que la niñez en relación con su situación de vulnerabilidad y las problemáticas por las que estos transitan, se encuentra presentada de forma descontextualizada o desarticulada con aspectos y/o procesos de la estructura social. Al no contextualizar y/o articular la situación de vulnerabilidad de los NNA que ingresan al sistema, se invisibilizan sus derechos, condición que, derivada de procesos sociales, políticos, económicos acumulativos, de carencias y desigualdades que generan exclusión de las personas para el ejercicio real y efectivo del conjunto de los derechos humanos. Las vulneraciones se han arrastrado por décadas dentro de la institución, situaciones como éstas han tendido a normalizarse, con la gravedad que eso significa. Los niños entienden que esto es parte de lo que les toca vivir al interior de estos lugares y eso hace que a veces ni siquiera denuncien.

#### Categoría 2: Opinión sobre SENAME.

En lo referente a la categoría dos, uno de los segundos hallazgos relevantes, guarda relación con la opinión y apreciaciones de las Trabajadoras Sociales acerca de SENAME, en su mayoría lo considera una institución que no cumplió con su función para la protección de derechos de los NNA, concuerdan en que la institución como sistema permite la vulneración de los derechos. La responsabilidad que tiene esta institución es velar por el desarrollo y protección de niños, niñas y adolescentes del país, es decir, asegurar la realización en dignidad de la infancia y juventud. Sin embargo, los casos que han salido a la luz hasta el momento alejan la realidad de esto. Las entrevistadas están conscientes que SENAME presenta una historicidad de vulneraciones que se han visibilizado masivamente estos últimos años, a pesar de los cambios que se han podido generar en el último tiempo el funcionamiento sigue siendo negativo para la protección de los NNA, y esto queda ejemplificado cuando una de las entrevistadas dice: E5: “bueno me parece que es un servicio totalmente obsoleto ya que hace mucho tiempo que no da respuesta a las necesidades de la población Infanto juvenil(...)”. Son diversos factores los que dificultan el

buen funcionamiento de esta institución, entre ellas, está la falta de recursos económicos y el tipo de profesionales que llevan el cuidado de los niños.

Otro factor por destacar es que una entrevistada menciona como trabajar en SENAME produce el síndrome de burnout; según Gil (1999) lo define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. Este síndrome puede explicar ciertas conductas de parte de algunos profesionales que vulneran directamente los derechos de los NNA, si bien, no se justifica este actuar, es posible evidenciar el nivel de agotamiento mental que genera trabajar en una institución como SENAME; con estos factores, se puede dar cuenta que el sistema está orientado de forma negativa.

Desde el punto de vista de E6 refiere que: “SENAME dentro de todo es una institución necesaria, ya, necesitamos alguien que se encargue de estos niños que muchas veces son abandonados”. Desde este punto de vista, sería la única institución en Chile capacitada para dar ciertos cambios, de forma paulatina en la vida de los NNA, la E7 coincide con esta perspectiva mencionando que: “a veces llegan a ser tan extremos los casos de vulneración que llevan a los niños a la institución, que, dentro de todo, SENAME termina siendo el “mal menor”. El SENAME es el reflejo de cómo la sociedad se ha transformado de forma individualista, consumista y competitiva. Tanto así que hasta con los niños más vulnerables se lucra, el Estado como garante de derechos debe hacerse cargo de una forma digna y transparente.

### Categoría 3: Implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la cual se enmarca en la Ley N- 21302 (1 de octubre de 2021).

En cuanto a la categoría número tres que hace referencia a la implementación de la Ley 21302. Como parte del hallazgo realizado en relación a esta categoría, es importante situar el contexto, la entrevista fue implementada semanas y días antes al comienzo de “Mejor Niñez” (01 de OCT del 2021); es importante ya que la mayoría de las entrevistadas si bien seguirán siendo parte de los programas que ahora serán de Mejor Niñez, pero no fueron instruidas correctamente con respecto al cambio de sistema que se iba a producir. Una de

ellas mencionó: E7: “un día saldré del trabajo bajo el nombre de SENAME, y al otro día volveré a trabajar bajo el nombre de Mejor Niñez, eso es lo único que sé”, con esto se podría dar indicio que no es el comienzo esperado ante la expectativa que implicaba terminar con SENAME, de esta forma, queda evidenciado que el proceso se dará de forma paulatina.

Mejor Niñez, tiene como misión restituir los derechos de los niños vulnerados y según lo hablado por las autoridades aspira a ser un tremendo cambio en lo social, educativo y cultural, lo lógico que creen las entrevistadas sería que todo ese trabajo y esos grandes cambios que propone el Servicio Mejor Niñez, vayan acompañados de una transformación profunda, en relación al impacto que deben producir las intervenciones con NNA. Pero no, en la mayoría de las entrevistas se menciona y coincide con lo estipulado en la Ley N° 21.302, que las residencias del SENAME seguirán siendo las mismas en el servicio Mejor Niñez, los privados involucrados también serán los mismos. Las entrevistadas hacen alusión a lo poco claro que ha sido el proceso y la incertidumbre que se vive dentro de las residencias al no saber cómo serán los cambios, de todas formas, prefieren mantenerse creyentes de que el cambio será para mejor, en base a esto el entrevistado E7: “yo creo que todos los profesionales que trabajan en SENAME no tienen idea realmente de lo que va a pasar, es tal, no sé si la desorganización, pero es tal el hermetismo que han tenido para construir este nuevo programa, este nuevo proyecto”.

#### Categoría 4: Comparación entre Mejor Niñez y SENAME.

En cuanto a la categoría número cuatro, la cual refiere a la comparación que las Trabajadoras Sociales pueden hacer en relación al Servicio Nacional de Menores (SENAME) y al Servicio Nacional de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez), se evidencia una tendencia hacia una expectativa con miras a el mejoramiento de un Servicio que se encuentra en favor de los Derechos del Niño el cual ha sido afectada/o en negligencias que han ido en desmedro de la protección efectiva hacia los NNA, donde destaca la importancia de los territorios y sus necesidades entendiendo que se debe conocer el contexto, las opiniones de quienes reciben la atención del servicio, es decir los niños, niñas y adolescentes, la especialización de los programas, el cambio del Ministerio de Justicia hacia el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los enfoques hacia

lo familiar, comunitario e intersectorial. Sin embargo, dos de las entrevistadas, E7 y E8 hacen mención del hermetismo del cual no se tiene claridad, dificultando la transparencia sobre los futuros cambios, por lo que se hace presente la incertidumbre respecto de la implementación de este Servicio, además de lo anterior las participantes hacen alusión a la incertidumbre que genera el proceso.

#### Categoría 5: Facilitadores y obstaculizadores de la implementación de Mejor Niñez.

En relación con la categoría 5, que destaca los aspectos que podrían favorecer o dificultar el éxito de la aplicación de la Ley. Cuatro de las entrevistadas destacan que lo que facilita este Servicio es la perspectiva integrativa de tomar en cuenta a las familias, y hasta ahora también, es el hecho de que el servicio seguirá funcionando de la misma forma en cuanto a los profesionales. Entre las entrevistadas existe una tendencia a identificar de manera más rápida tanto los obstaculizadores como facilitadores, revelando una mirada más objetiva, en cambio, llama la atención que dos identifican solamente obstáculos y sólo una se refiere a facilitadores y no a obstáculos.

Ahora bien, en relación con los obstaculizadores y facilitadores, las respuestas no son coincidentes, ya que cada entrevistada tiene una perspectiva diferente sobre lo que podría dificultar la implementación en base a su experiencia. Se indica como un obstaculizador la elección de personal para el Servicio en cuanto a profesionales, directores, encargados, etc. Esto debido a la capacidad que se debe tener para manejar y trabajar en un Servicio como este, dos de las entrevistadas coinciden en esto, y en el temor de la efectividad de la operacionalización de esta Ley, este factor podría incidir en la repetición de ciertas líneas de acción que dificultan las intervenciones. Siguiendo esto, también obstaculizo el proceso de cómo se maneja la figura de los organismos colaboradores, una de las entrevistadas dice: E1: “existen a veces muchas diferencias entre trabajar para una u otra fundación, en términos contractuales, en términos de sueldo etc....”. Para un buen funcionamiento de estos programas se necesita seguridad contractual para los equipos, es decir, prevenir la rotación de profesionales en un mismo puesto, tendencia que se repetía constantemente en SENAME debido a los malos sueldos y carga laboral, si bien esto es una desventaja para los profesionales y equipos, también produce una revictimización en los NNA por la sobre intervención que se da por la rotación de un mismo profesional. Dos de las entrevistadas

hacen referencia en como el no considerar el contexto socioeconómico de cada NNA y programa podría funcionar como obstaculizador. Una de las entrevistadas dice E6: “la pobreza y cultura de cada población es increíble que cuanto tiene que ver la historia de una comuna o de una población y cómo influye en la vida de estos niños y de esta familia” .

En definitiva al interiorizar respecto de los obstaculizadores y facilitadores las opiniones son diversas, sin embargo, se destacan por un lado lo positivo que es la intención de realizar un trabajo más integral que el Servicio Nacional de Menores, la importancia de fortalecer los trabajos en red, y por otro lado, se hace alusión a la historicidad negativa que tuvo SENAME, y también al hecho de que la población nacional tiene escaso conocimiento respecto de este proceso legislativo.

#### Categoría 6: Rol del Trabajador Social dentro de Mejor Niñez.

En relación con la categoría 6, que hace mención del rol del Trabajador/a Social en el Servicio “Mejor Niñez”. Las entrevistadas son capaces de visualizar su rol como una parte fundamental dentro de lo que seguirán siendo las intervenciones a los niños, niñas y adolescentes, esperan que con esto sea un cambio positivo tanto para ellas como profesional como para los niños, niñas y adolescentes institucionalizados/as. Es por esto, y ante la función que ya desempeñaban las entrevistadas en sus respectivos programas colaboradores de SENAME que hacen mención a diferentes puntos que podrían beneficiar su rol dentro del Servicio, por una parte, se destaca desde la perspectiva del E1, E3 y E6 en cuanto a la relevancia del trabajo en red en Mejor Niñez, ya que para realizar intervenciones completas, no solo depende del Trabajador Social o del Servicio, sino del conjunto de organismos e instituciones que se involucran en la infancia.

Por otra parte, algunas entrevistadas hacen mención sobre el proceso de construcción de la política pública de Mejor Niñez y la falta de espacios para recoger las opiniones de los profesionales de SENAME. La E4 dice: “Creo que hubiera sido positivo por ejemplo haber hecho espacios donde opinaran trabajadores actuales de estos programas que son SENAME, desde la experiencia práctica.”. De acuerdo con lo anterior, se denota un interés por parte de las entrevistadas de haber sido parte de espacios que tomara en cuenta la opinión o experiencias de ellas, que están dentro del mismo lugar que los NNA, o también tener la certeza que la política pública fue construida por otros profesionales de SENAME.

No obstante, saben que hasta el momento como Trabajadoras Sociales tienen el deber ético de seguir avanzando en cuanto al proceso de acuerdo con lo estipulado por la Ley.

Se evidencia una desinformación en cuanto a la implementación de Mejor Niñez, presentándose un desconocimiento desde el abordaje en los procesos de intervención con los NNA en los diferentes programas colaboradores. De acuerdo a lo anterior, se observa que predomina una incertidumbre y escasa claridad sobre cuál será el rol de los Trabajo Social en el Servicio, lo que refrenda que en el proceso de elaboración no han sido tomadas en cuenta.

En complemento de lo anterior es factible mencionar que las entrevistadas entienden el rol de los profesionales que forman parte de estos Servicios como agentes de cambios, los cuales tienen la disposición de establecer trabajos en red, sin embargo, se visualiza la escasa participación que han podido tener en cuanto a políticas públicas en relación a la infancia y adolescencia.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.**

Históricamente el Servicio Nacional de Menores (SENAME) no logró dar respuesta a los objetivos del por qué fue creado en busca de la protección de los NNA, siendo pública la vulneración de los derechos de los niños y niñas de algunos organismos colaboradores vinculados con la institución. Es por esto que, la Ley N° 21.302 que creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) busca un cambio estructural del sistema de protección infantil en el país, el cual tendría como objetivo contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos. Los resultados del presente seminario responden a la pregunta principal sobre ¿Cuáles son los obstaculizadores y facilitadores desde la percepción de los Trabajadores Sociales vinculados con el Servicio Nacional de Menores respecto a Mejor Niñez? Pregunta que tenía relación directa con el objetivo general de la investigación.

Resultó interesante conocer los diversos discursos de las profesionales, ya que esta investigación se realizó de forma contemporánea con la implementación de la Ley de niñez, Las respuestas de las profesionales nos dieron una visión de la Ley a partir de su experiencia.

Para dar contexto a la investigación, uno de los ejes que se abordó fue el concepto de niñez, ya que es a los niños y adolescentes, a quienes se pretende garantizar sus derechos a partir de este Servicio. La niñez e infancia son conceptos los cuales se han teorizado mucho durante las últimas décadas como se evidenció a lo largo de la presente investigación. La niñez es entendida por las Trabajadoras Sociales consultadas, a partir de la Convención de los Derechos del Niño, reconociéndolos como sujetos de derecho y protección. Sin embargo, se aclara que persiste la idea de seguir viendo a los NNA solo como sujetos de protección. Existe el consenso en entender que la infancia es la etapa más decisiva para el desarrollo integral de las personas. Consideran las consultadas que es necesario salir de la invisibilidad que ellos se encuentran, superar el mundo del adulto centrismo, dándoles mayor autonomía y participación. Las experiencias profesionales de las Trabajadoras Sociales que fueron parte de programas colaboradores de SENAME y actualmente del Servicio Mejor Niñez, todas ellas consideran que SENAME fue una institución que no cumplió con el objetivo por el cual fue creado: dar protección a los niños, niñas y adolescentes vulnerados, pero por el contrario, resultó ser nociva.

A partir de esto, al llevar a cabo la aplicación del instrumento de la investigación, se visualiza cierto desconocimiento teórico en profundidad de parte de los profesionales de los programas colaboradores de SENAME en relación a los elementos teóricos, técnicos y prácticos que se deberían ejecutar para la implementación de Mejor Niñez, por lo que las percepciones en todo momento fueron en base a su experiencia siendo parte de SENAME y de lo que esperaban de Mejor Niñez. Se presume esta situación como obstaculizador, ya que frente al inminente proceso de cambio no se constaba de lo que realmente pasaría con Mejor Niñez, visualizando los cambios de forma paulatina una vez establecido el reglamento, manteniendo este proceso en una constante nebulosa, es posible señalar que las profesionales no fueron debidamente preparadas e informadas para el cambio, percibiendo que el cambio es solo una modificación de nombre, donde las residencias serán las mismas y los particulares también, en base a lo relatado por las entrevistadas. Las Trabajadoras

Sociales tienen consciencia que el conocimiento se generará a nivel de pares por medio de la implementación de la praxis y la necesidad de idear estrategias que actúan en la inmediatez sobre las diferentes vulneraciones de derechos, lo que funciona como facilitador para poder generar una reestructuración en las intervenciones de este Servicio.

La falta de protocolos y conocimientos de manejo apropiado de las crisis de la institución, fue un problema mayor en toda la red, lo que llevó a la reestructuración de SENAME, al haber sido la institución representante del Estado, encargada de proteger y prevenir las situaciones de vulneraciones de derechos de NNA, destina bajos recursos en lo que respecta al área de prevención, además de ser responsables de una inestabilidad laboral en los profesionales encargados de la ejecución de estos programas. Esta situación ha generado una alta rotación de profesionales, ya que ofrecen salarios precarios al promedio esperado, desvalorizando su trabajo profesional y provocando una interrupción de los procesos de intervención, ya que se pierden los vínculos con las familias, estancan los procesos debido a esta nueva búsqueda y se debe volver a vivir la revinculación con otro profesional, retrasando el cumplimiento de objetivos y la transformación de los grupos familiares que participan del proceso.

Son factores como los anteriormente mencionados que terminan afectando la salud mental de los trabajadores, siendo este, un punto a considerar y a tener en cuenta por las profesionales en el desempeño de su labor en SENAME, en relación al tema de vulneraciones crónicas dentro del Servicio. Es aquí donde surge la conjugación de dos aspectos, por una parte, la percepción que se tenía por las personas de SENAME, es decir, sobre aquellos funcionarios que vulneraban y los casos se hacían públicos en los medios: esta visualización general sobre cómo es la institución, también se ve como obstaculizador concluyendo con preocupación que se planteó un nuevo sistema guía de una política pública, con un recurso humano desmotivado y en un contexto social desconfiado. Por otra parte, se habla de la frecuencia con la que se da la enfermedad profesional de algunos trabajadores del Servicio conocida como el Síndrome de Burnout, el síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del Servicio y la falta de realización personal o tendencia a evaluar el propio

trabajo de forma negativa y la baja autoestima profesional (Maslach y Jackson: 1981,1986); ante esta idea se puede dar cuenta que trabajar en la salud mental de los funcionarios de Mejor Niñez puede ser un factor facilitador u obstaculizador en el cambio concreto del funcionamiento del sistema en general.

Las trabajadoras Sociales preocupadas del bienestar de los NNA, mantienen expectativas positivas respecto del Servicio a pesar de no creer totalmente en el cambio hasta no ver transformaciones reales. Se considera importante algunas ideas que tomen en cuenta los derechos de los NNA, la especialización de los programas y la integración de la familia en el proceso. Es por esto que, las Trabajadoras Sociales consideran importante y positivo formar parte en la construcción de la nueva política pública de Mejor Niñez; “Chile aún no cuenta con un sistema de protección integral de los Derechos del Niño, ni la consecuente estructura legislativa” (Pastor, Prado & Moraña, 2018, p.79). Si bien, Chile cuenta con un marco normativo acorde a lo establecido por la Convención, la realidad nacional dista considerablemente de otorgar una efectiva protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Así, se evidencia la deficiente implementación de las políticas públicas sobre vulneración de Derechos del Niño, así como también, la negligente labor efectuada por los agentes o encargados del cuidado de los NNA, en procedimientos acordes a los principios y derechos de estos.

A través de las respuestas de las profesionales y el análisis de estas, se encuentra que existe un deber ético como Trabajadoras Sociales, en cuanto, a que la incertidumbre y desesperanza en el Servicio, no limitan su compromiso con la defensa y protección de los derechos del niño, los cuales deben ser incorporados a la Constitución Política Nacional. Parte importante del Servicio “Mejor Niñez”, es el rol que cumplirán los profesionales, en especial los Trabajadores/as Sociales, factor que facilita el proceso, ya que, estas se consideran parte fundamental dentro del proceso de intervención, pudiendo desarrollarla de forma más completa y en red, en conjunto con organismos e instituciones que involucren la infancia. A pesar de la incertidumbre del proceso, son capaces de hacer una serie de recomendaciones respecto a la elección de los profesionales: que sepan manejar situaciones de crisis, empáticos, respetuosos; desde el terreno más administrativo presupuestario, aumentar el personal de tal forma de disminuir el número de casos por cada triada o dupla.

Mejor Niñez lleva un periodo breve como institución, la información y los procesos siguen siendo herméticos, lo que deja en claro que para ver cambios reales se necesitará que el Servicio esté funcionando un periodo más prolongado. De esta forma, al cuestionarse si la oferta programática de Mejor Niñez es realmente eficaz a la hora de generar un cambio en su sistema por el bienestar de los NNA, la respuesta más adecuada “no se sabe con exactitud”, puesto que la implementación de la Ley comenzó a regir desde el 01 de octubre del 2021 por lo que, no hay estudios previos y/o antecedentes que les aseguren a los profesionales que trabajaron en SENAME que esto sería así.

Por otro lado, hay que entender que el SENAME (ahora Mejor Niñez) es una parte de lo que debiera ser un sistema de protección integral de la niñez, donde el Servicio que trabaje con niños/as y adolescentes que ya han sido vulnerados/as sea la última instancia respecto de la cual el Estado ofrece un conjunto de medidas. Con esto, se quiere decir que debieran existir más elementos que pudiesen apoyar la prevención y promoción de los derechos de la niñez y que actualmente no existen o su existencia es muy precaria. Por eso es fundamental una ley de garantías que cree y articule una red de carácter local que, ante situaciones de desprotección o vulneración, pueda actuar sin la necesidad de judicializar -otro gran problema- y realizar acciones que no impliquen al niño, por ejemplo, sea separado(a) de su familia y deba ingresar a un contexto residencial. Hoy, ese mecanismo preventivo no existe; tampoco hay una mirada sistémica que contemple los territorios. Esta ley no solo contempla el sistema y la forma cómo se articulan los diversos actores, desde la prevención de la infancia hasta los procesos más complejos de reparación, sino también establece un catálogo de deberes del Estado frente a los/as niños/as (Morales, 2021). En ese sentido, los principales problemas se producen en aquellos artículos o líneas que propone la ley reconociendo a los niños y adolescentes como sujetos de derecho y no de protección, con autonomía progresiva, tensionando a los sectores más conservadores de la sociedad que sienten amenazado el derecho preferente de los padres y madres sobre sus hijos, poniendo en riesgo el rol de la familia; este rol y visión sigue implementado en Mejor Niñez.

En consideración a la subvención y encargados del Servicio, este continuará bajo un Estado subsidiario, entregando a empresarios privados la ejecución de políticas de resguardo de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados, lo anterior se considera una tensión en la estructura de Mejor Niñez. Ahora bien, esto permite cuestionar la necesidad sobre la

promulgación y aplicación del Servicio de Protección a la Infancia (SENAME y Mejor Niñez). En otras palabras, se evidencia en este tipo de políticas públicas que el capitalismo prioriza la economía ante la integridad y bienestar de la infancia, lo que es parte del problema de cómo proteger la infancia en Chile. Es decir, “la infancia es pensada, desde el biopoder, como inicio y renovación del capitalismo. La biopolítica sistematiza la inserción en el mercado de consumo tanto de los niños y las niñas” (Purvis, 2016).

En relación con la metodología utilizada para el proceso de investigación, este refiere a un estudio desde el enfoque cualitativo, el cual permitió recoger los discursos, opiniones y perspectivas sobre Mejor Niñez. Desde este punto se identificaron distintos elementos relacionados al Servicio, si bien, el interés principal ha sido conocer a través de la investigación la visión desde los facilitadores y obstaculizadores de la llegada del Servicio, esto no ha limitado el interés por conocer la perspectiva que mantienen las Trabajadoras Sociales entrevistadas sobre SENAME, institución que al inicio de la presente investigación se encargaba de la protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Desde los discursos se evidenció una importante desinformación sobre Mejor Niñez, una gran expectativa sobre cómo esta ley se llevará a cabo durante los meses posteriores a su implementación, resulta relevante realizar una crítica hacia la capacitación e información que demandan los profesionales del área de protección y colaboradores acreditados de SENAME, ya que, al momento de las entrevistas estos no han recibido algún tipo de capacitación e información sobre las modificaciones y nuevos modelos en los cuales se enmarcan los programas colaboradores, las Trabajadoras Sociales entrevistadas expresaron en sus discursos una incertidumbre frente a la implementación de este nuevo organismo dirigido a NNA y sus familias, especialmente sobre algunos cambios a nivel de intervención, institucional y profesional.

En concordancia al enfoque la investigación sigue una corriente exploratoria, debido que la temática no presentaba investigaciones previas relacionadas al Servicio Mejor Niñez, el camino recorrido implicó algunos obstáculos en relación al acceso de información fiable sobre el Servicio, mientras que el facilitador, se visualiza en la información recogida del Servicio Nacional de Menores, donde se encontraron diferentes antecedentes en cuanto a funcionarios, población objetivo, misión, visión y hechos emblemáticos de vulneración de

derechos ocurridos en residencias de SENAME, como antecedentes que dan paso a la promulgación de la Ley 21302.

En relación a la posibilidad de un acercamiento a la realidad de análisis, esto presentó dificultades debido al contexto sociosanitario, lo cual provocó que las entrevistas se realizarán por vía telemática, a pesar de ello, se logró indagar en aspectos básicos de la investigación, es decir, concepto de vulneración, SENAME, Mejor Niñez, obstaculizadores y facilitadores en la implantación de la Ley 21302, entre otros.

En cuanto a los facilitadores del proceso de investigación y especialmente al momento de recoger la información otorgada por las entrevistas se observó una disposición y colaboración al campo de investigación, aspectos que favorecen a pesar del contexto en el cual se desarrolló el estudio. Además, el modelo metodológico utilizado, facilitó el diálogo abierto durante las entrevistas de tipo semiestructuradas, lo cual permitió obtener y profundizar en aspectos administrativos que complementaron el proceso investigativo.

En consideración a los antecedentes y análisis del problema de investigación, se vuelve relevante reflexionar desde el Trabajo Social aquellas sugerencias que se han desprendido del proceso de estudio. En relación con el desempeño profesional de alguna u otra manera se ve afectado producto de factores como: el salario, carga laboral e inestabilidad laboral como se hizo mención anteriormente, lo que perjudica de cierta manera el desempeño que los profesionales tienen al realizar su trabajo. En cuanto a las intervenciones sociales, se recomienda fortalecer el trabajo en red, eje que permite la eficiencia y eficacia en las intervenciones con NNA, aspecto que es primordial en las funciones de los/as Trabajadoras Sociales mantener relaciones con distintos organismos y redes necesarias para un abordaje integral de las intervenciones. De tal manera, que se entregue una protección integral al NNA y su familia ya que es importante que el entorno en el cual se encuentra el NNA tenga las habilidades parentales necesarias para otorgarle el apoyo en los aspectos anteriormente mencionados y se logre un trabajo integral. De igual manera, se recomienda que la metodología utilizada en los contextos de vulneración que son atendidos por residencias y programas colaboradores requieren de una constante adecuación a los escenarios en los que se enmarca la realidad de los sujetos de atención, cabe destacar que las realidades son

múltiples y dinámicas en cada individuo, por lo que no se puede utilizar un modelo generalizado de intervención.

Respecto a la formación de Trabajadores y Trabajadoras Sociales, es posible decir que surge la necesidad de que se refuercen dentro de las mallas curriculares asignaturas, optativos y/o capacitaciones que pongan énfasis en el trabajo con infancia y adolescencia vulnerada, ya que es un área que debe ser trabajada con habilidades que permitan al profesional contar con los conocimientos necesarios, por ejemplo, legislaciones que protejan la infancia, además es importante que cuenten con la preparación para enfrentar las situaciones que se pueden visualizar y reforzar así la salud mental y emocional de ellos, lo que permitiría afrontar los desafíos que significa desempeñarse en el área de infancia-adolescencia. En relación a aquellos profesionales que ya están ejerciendo labores dentro de las entidades encargadas de proteger la infancia, es factible proponer que estén en constante capacitación, adquiriendo conocimientos nuevos, ya que en la sociedad chilena tanto la infancia como la adolescencia están en un constante cambio, por lo que de alguna u otra manera la forma de trabajar e intervenir tiene el desafío de seguir adaptando sus labores en función de los contextos para obtener intervenciones efectivas. En este sentido, el Trabajo Social es fuente de aplicación de las políticas públicas, por lo que se realiza un llamado a considerar tanto a la disciplina de Trabajo Social como al resto que aplican en su quehacer la políticas, considerando sus opiniones y experiencias en el campo de intervención, lo anterior se destaca a través de los discursos de las entrevistadas del proceso de investigación, donde se reconoce que sus opiniones y compañeros de trabajo no habrían sido consultados al momento de redactar la Ley que considera Mejor Niñez.

En consideración a lo expuesto con anterioridad se sugiere y/o recomienda en un futuro realizar nuevas investigaciones relacionadas al Servicio Mejor Niñez, con el fin de evaluar su funcionamiento y modificaciones al sistema de protección de los Derechos del Niño en Chile, observando si los facilitadores identificados a través de la presente investigación favorecieron a la implementación de Mejor Niñez, y si existe evidencia de los obstaculizadores considerados por las entrevistadas en el Servicio. Este tipo de investigación permitirá analizar en detalle los reglamentos que hasta la fecha no se han

expuesto ante la ciudadanía, por ende, no han podido ser foco de análisis del presente estudio.

No se pueden dar por terminadas estas conclusiones sin antes manifestar lo alarmante que resulta la inexistencia de una Ley de garantía de la niñez, la cual respalde y regule la protección a NNA más allá de la institucionalización. Además, resulta preocupante el hecho de que, dentro de Mejor Niñez, se considere escasa o nulamente aquellos jóvenes infractores de ley, lo que de alguna u otra manera al hacer esta diferenciación se produce una criminalización hacia ellos, considerando que también estos son jóvenes que han vivido situaciones de vulneración, es prudente sugerir que en próximas legislaciones se procure también intervenciones en las cuales ellos tengan una reinserción social efectiva.

Ya dando término a este capítulo de la investigación, resulta importante sugerir que se procure agilizar los procesos legislativos, debido a la importancia de lograr transformaciones efectivas dentro de nuestra sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Alvares, B. (2006). *Los Profesionales del Trabajo Social y la Ética Profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales*. Humanismo y Trabajo Social.  
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/678/67800609.pdf>
- Álvarez, M. & Obiols, M. (2009). *El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(2), 877- 900. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121945014.pdf>
- Apud. A. Tema 11. “Participación Infantil”. SENAME. Recuperado de:  
<https://www.sename.cl/wsename/otros/unicef.pdf>
- Arón, A. M. & Llanos, M. T. (2001). *Desgaste profesional*. En A. M. Arón, (Ed.), *Violencia en la familia*. Programa de intervención en red: La experiencia de San Bernardo (pp. 67-103). Santiago: Galdoc.
- Aylwin y Solar. (2017). *Trabajo Social Familiar*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Barahona. M (2017). *Trabajo Social: Una Disciplina y Profesión a la Luz de la Historia*. Universidad Complutense. Madrid.  
Recuperado de:  
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/35-2019-02-04-3-2016-09-27-Lecci%C3%B3n%20Inaugural%202016-2017%20FINAL.pdf>
- Baratta. A. *La situación de la protección del niño en América Latina*. Recuperado de: [https://docs.escri-net.org/usr\\_doc/La\\_situacion\\_de\\_la\\_proteccion\\_del\\_nino.pdf](https://docs.escri-net.org/usr_doc/La_situacion_de_la_proteccion_del_nino.pdf)
- Barranco, M (2004). “*La intervención en trabajo social desde la calidad integrada*”. *Alternativas*. Cuadernos de Trabajo Social. N. 12 (dic. 2004). ISSN 1133-0473, pp. 79-102. Recuperado de:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)
- Barudy, J. (2000). *Maltrato infantil. Ecología social: prevención y reparación*. Santiago, Chile: Galdoc.

- Barudy. J. (2001). *El tratamiento de familias en donde se producen abusos y malos tratos infantiles*. Mallorca, España. Recuperado de: [http://www.buentrato.cl/pdf/est\\_inv/violen/vp\\_barudy.pdf](http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/violen/vp_barudy.pdf)
- Barudy. J. Dantagnan. M. (2010). *Los desafíos invisibles de ser madre o padre*. Barcelona, España: Gedisa. Recuperado de: <https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=PyUIBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=enfoque+de+Roles+Parentales+de+Barudy+pdf&ots=HdV29J4vcS&sig=1uWq5VJsTHu8UHrOA6Kt1l-SK4M#v=onepage&q&f=false>
- Beaton, R. D. & Murphy, S. A. (1995). *Working with people in crisis: Research implications*. En C. R. Figley (Ed.), *Compassion fatigue. Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (pp. 51-81). New York, New York: Brunner/Mazel Publishers.
- Benbenishty, R., Davidson-Arad, B., López, M., Devaney, J., Spratt, T., Koopmans, C., Knorth, E., Witteman, C., del Valle, J. & Hayes, D. (2015). “*Decision making in child protection: An international comparative study on maltreatment substantiation, risk assessment and interventions recommendations, and the role of professionals’ child welfare attitudes*”. *Child Abuse & Neglect*, 49, p. 63–75. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.03.015>
- Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., & Morales, K. (2018). *Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile*. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-26.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (1928) “*Ley 2675*”. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=23424>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (1971) “*Ley 14550. Crea los Juzgados de Letras de Menores y Modifica las Leyes que señala*”. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=27761>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile(2014)”Principio de igualdad y no dsicriminacion en Chile,Argentinay España” recuperado de :
- <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/20677/6/FINAL%20-%20Informe%20-%20Comparado%20institucionalidad%20antidiscriminacion.pdf>

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile(2016)”Principios del interés y de prioridad según el comité de Derechos del Niño” recuperado de :
- <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/23190/2/Informe%20ISN%20y%20Prioridad.pdf>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2020) “Ley 20302. “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”. Recuperado de : <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1979). Ley 2.465, “*El Servicio Nacional de Menores*”. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6929&idParte=0>
- Biblioteca Nacional. Memoria Chilena. (2008). *Leyes de Protección a la Infancia*. Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-95303.html#:~:text=La%20ley%20de%20protecci%C3%B3n%20a,ni%C3%B1os%20en%20%22riesgo%20social%22.>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2009). Ley 20302, “*Ley General de Educación*”. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1006043>
- Bustos, J., Jiménez, C., Muñoz, P. & Pérez, P. (2004). *Quehacer Profesional de Equipos Interdisciplinarios en Sistemas de Protección Simples Residenciales*. IX Región página 2; Universidad Católica de Temuco facultad de artes, humanidades y ciencias sociales, Escuela de trabajo social, Temuco Chile. Recuperado de: <http://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/tesis-81.pdf>
- Carballeda, A. (2016). *El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social*. Recuperado de: [http://www.edumargen.org/docs/2018/curso44/unid01/apunte10\\_01.pdf](http://www.edumargen.org/docs/2018/curso44/unid01/apunte10_01.pdf)
- Castaño, R (s/f). *Las ciencias sociales y su importancia como conjunto interdisciplinar*. Universidad Autónoma de Manizales. Ánfora.
- Castillo, E; Vásquez, M. (2003). “*El rigor metodológico en la investigación cualitativa*”, pp. 164-167. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>

- Código Civil (1855) *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1973>
- Código de Ética para trabajadores sociales en Chile, (2014). Recuperado de: [https://www.academia.edu/8359685/C%C3%B3digo\\_de\\_%C3%89tica\\_para\\_los\\_Trabajadores\\_Sociales\\_de\\_Chile\\_2014\\_Autor\\_Colegio\\_de\\_Asistentes\\_Sociales\\_de\\_Chile?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/8359685/C%C3%B3digo_de_%C3%89tica_para_los_Trabajadores_Sociales_de_Chile_2014_Autor_Colegio_de_Asistentes_Sociales_de_Chile?email_work_card=view-paper)
- Comité Derechos del Niño. (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*. Recuperado de: <http://bit.ly/2DuPvku>.
- Contreras, L; Paulsen, C & Gómez, E. (2018). *Graves vulneraciones de derechos en la infancia y adolescencia: variables de funcionamiento familiar*. *Universitas Psychologica*, 17(3), 1-10.
- Cooperativa.cl. (2017). *Cómo murió Lissette Villa: El relato de la Fiscalía*. Chile. Recuperado de: <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/infancia/proteccion/como-murio-lissette-villa-el-relato-de-la-fiscalia/2017-03-01/133802.html>
- Cruz, R (2012). *Conocimiento Situado y el Problema de la Subjetividad del Investigador/a*. Recuperado de: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/mobile/45/cruz.html>
- Ceballos-Herrera, F. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 2, 413-423. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281021548015.pdf>
- Couso, J (2006). *El niño como sujeto de derechos y la nueva justicia de familia. Interés Superior del niño, autonomía progresiva y derecho a ser oído*. *Revista de Derechos del Niño*, Número tres y cuatro. UNICEF. pág.145.
- Cubillos.P (2021), *Infancia en Chile 1973-2013: 40 años de tensiones e inflexiones neoliberales*. Agencia Francesa de Desarrollo, Université Paris Descartes, Francia. Recuperado de: <file:///C:/Users/19885772/Downloads/Dialnet-InfanciaEnChile19732013-8120518.pdf>

- Diario concepción. *Denuncian violaciones y explotación sexual infantil en centro colaborador del Sename en Hualpén*. (28 de abril del año 2020). Recuperado de: <https://www.diarioconcepcion.cl/ciudad/2020/04/28/denuncian-violaciones-y-explotacion-sexual-infantil-en-centro-colaborador-del-sename-en-hualpen.html>
- Fernández, T. (2009). *Fundamentos del Trabajo Social*. Alianza editorial.
- Fiscalía. (2017). *Caso Sename: Rechazan sobreseimiento de educadora que apremió a Lissette Villa. Región de Los Lagos*. Recuperado de: [http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias\\_lagos/noticias\\_det.do?id=13306](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias_lagos/noticias_det.do?id=13306)
- Mistral. G. (1927). *Magisterio y niño*. París Recuperado de : <http://www.bibliotecanacionaldigital.gob.cl/visor/BND:78421>
  
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional*. *Psicothema*, 11(3):679-689
- Guerra, C. & Pereda, N. (2015). *Estrés traumático secundario en psicólogos que atienden a niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual: un estudio exploratorio*. *Anuario de Psicología*, 45(2), 177-188. Recuperado de <https://bit.ly/3ghOcoP>
- Guzmán, C. (2016). *“Avances y desafíos en la protección de la infancia vulnerada en nuestro país”*. Chile: Centro Democracia y Comunidad.
- Inclúyeme (s/f). *“¿Qué es la inclusión?”*. Recuperado de: <https://www.incluyeme.com/tag/definicion-de-inclusion/>
- Informe del comité de la niñez de la ONU (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*. Recuperado de: [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Informe\\_del\\_Comit%C3%A9\\_de\\_la\\_Ni%C3%B1ez\\_de\\_UNU.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Informe_del_Comit%C3%A9_de_la_Ni%C3%B1ez_de_UNU.pdf)

- Instituto de Previsión Social. (2019). “*Derecho a la Seguridad Social de los Niños, Niñas y Adolescentes*”. Chile. Recuperado de: [https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421810054240/cartilla\\_1\\_2019\\_der\\_echo\\_seguridad\\_social\\_ninos\\_ninas\\_adolescentes.pdf](https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421810054240/cartilla_1_2019_der_echo_seguridad_social_ninos_ninas_adolescentes.pdf)
- Jiménez, V. (2012). “El estudio de caso y su implementación en la investigación”. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*. Vol. 8 nº1, pág. 141-150.
- Martínez, C., Piedad, C., (2006). “El método de estudio de caso: estrategia
- Laval R, Enrique. (2002). *La epidemia de sarampión de 1899-1900 en Chile y la creación del primer hospital de niños de Santiago*. *Revista chilena de infectología*, 19(2), 121-123. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182002000200012>
- Marchetti, X. G. A. (2019). *Identidad de género de niños, niñas y adolescentes: Una cuestión de derechos*. IUS et Praxis. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122019000200359#fn62](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122019000200359#fn62)
- Marín, D. (2011). *Notas para pensar la constitución de un campo discursivo*. En F. Cousiño & A. Foxley (Eds.), *Políticas Públicas para la Infancia* (pp. 55-76). Santiago de Chile: Comisión Nacional Chilena de Cooperación con UNESCO
- Memoriachilena.gob.cl. 2021. *Leyes de protección a la infancia - Memoria Chilena*, Biblioteca Nacional de Chile. [online] Available at. Recuperado de: <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-95303.html> [Accessed 8 May 2021].
- Milner, H. R. (2006). *Culture, race and spirit: a reflexive model for the study of Afri-can-Americans*. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 19 (3), pp. 367-385
- Martínez, C., Piedad, C., (2006). “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”. *Pensamiento & Gestión*, núm. 20, pp. 165-193. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Ministerio de Justicia. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Ley 16520 Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28505>

- Ministerio de Relaciones Exteriores (1990). Decreto 830, 26 de enero de 1990. Gobierno de Chile.
- Molina, A. (2012). *Toma de decisiones profesionales en el Sistema de Protección a la Infancia*. Granada. Junta de Andalucía. Consejería de Salud y Bienestar Social. Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. <http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx>
- Moreno Jiménez, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(1), 4-19. Recuperado de: <http://doi.org/d5jk>
- Mulero y Montero. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México, México. (2020) *Aproximación ecológica a la negligencia infantil en Puerto Rico: una identificación de riesgos desde la perspectiva profesional*. Recuperado de :<https://psicologiaiberoamericana.iberomx/index.php/psicologia/article/view/200/43>
- Nemeroff, C. (2016). *Paradise lost: The neurobiological and clinical consequences of child abuse and neglect*. Neuron, 89(5), 892-909. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2016.01.019>
- Niñez y Adolescencia. (2016). *Infancia Cuenta en Chile 2016*. Cuarto informe Observatorio Niñez y Adolescencia. Santiago, Chile.
- Noreña, A; Alcaraz, N; Rojas, J; Rebolledo, D. (2012). “*Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*”, pp. 263-274. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Observatorio Niñez y Adolescencia. (2013). *Primer Informe. Violencia contra niños, niñas y adolescentes*. Santiago, Chile.
- Observatorio de la niñez y adolescencia Quinto informe. (2020) *Infancia Cuenta en Chile*. Recuperado de : <http://www.observaderechos.cl/site/Infancia-Cuenta-2020.pdf>
- Pavez, J., Carrasco-Aguilar, C., Peña, M. T., Bilbao, M. A., Oriol, H., Ortuzar, A., Rubio, J., & Torres (2016). *Sujeto/a trabajador/a en la política pública de intervención psicosocial de infancia en Chile: un análisis crítico del discurso*. Revista de Estudios Co-tidianos, 4(1), 23- 45.

- Pastor. E. Prado. S. Moraña. A. (2018). *IMPACTO DE LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO EN LOS ESTADOS DE ARGENTINA, BRASIL, CHILE, ESPAÑA Y URUGUAY*. Revista Prisma Social . N° 23.
- PDI. (2018). *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores*. 2021, de CIPER Sitio web. Recuperado de: <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>
- Pimienta, L. El Paradigma Cualitativo –Interpretativo. Instituto Pedagógico de Estudios Superiores de Jalisco. Recuperado de: [http://aulavirtualmx.com/Archivos/LIBRO\\_SER\\_ESTUDIANTE.pdf#page=137](http://aulavirtualmx.com/Archivos/LIBRO_SER_ESTUDIANTE.pdf#page=137)
- Protección a la Infancia Vulnerada en Chile: La Gran Deuda Pendiente. Propuestas desde la UC (2017). Centro de Políticas Públicas UC. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de : <https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2017/10/Paper-N%C2%BA-101-Protecci%C3%B3n-a-la-infancia-vulnerada-en-Chile.pdf>
- Purvis, G. (2016). *¿Dónde está la infancia?: Para una literatura que hable a niños y niñas*. VII Jornadas de Poéticas de la Literatura Argentina para Niñ@s, 13 y 14 de mayo de 2016, Ensenada, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.7527/ev.7527.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.7527/ev.7527.pdf)
- Quiroga, (2019). *“Violencia y exclusión en la vida de niños, niñas y adolescentes en residencias del SENAME: La urgencia de una política pública”*, El Desconcierto. Recuperado de: <https://www.eldesconcierto.cl/cartas/2019/07/29/violencia-y-exclusion-en-la-vida-d-e-ninos-ninas-y-adolescentes-en-residencias-del-sename-la-urgencia-de-una-politica-publica.html>
  - Richardson, L. (1997). *Fields of play: Constructing an academia life*. New Brunswick NJ: Rutgers University Press.
  - Rojas Flores, J. (2007). *Los derechos del niño en Chile: una aproximación histórica, 1910-1930* 2. Historia, 1(40), 129-164. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-71942007000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-71942007000100005&script=sci_arttext)

- Rojas Flores, Jorge (2010). *Historia de la infancia en el Chile republicano, 1810-2010*. Santiago: JUNJI. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/jorge.rojas.flores/9.pdf>
- Rojas, X, Osorio, B. (2017). “*Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa*”. Pp. 62-74. Universidad Pedagógica Exp
- Reflexiones Latinoamericanas sobre investigación cualitativa Tonnon (S/F) extraído de : [http://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro\\_reflexiones\\_latinoamericanas\\_sobre\\_investigacin\\_cu.pdf](http://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf)ferimental Libertador & Instituto Pedagógico de Caracas. Venezuela.
- Santana, A. I. & Farkas, C. (2007). *Estrategias de autocuidado en equipos profesionales que trabajan en maltrato infantil*. Psykhe, 16 (1), 77-89. Recuperado de: <http://doi.org/b2tps>
- Schöngut-Grollmus, N. (2017). *Ensamblajes sociotécnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa del Servicio Nacional de Menores de Chile*. Psicoperspectivas, 16(3), 41-51. Recuperado de: <http://doi.org/d5jm>
- SENAME. (2015a). *Anuario estadístico Sename 2015*. Servicio Nacional de Menores, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Gobierno de Chile.
- SENAME. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Nuestra Institución*. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/nuestra-institucion/#:~:text=El%20Servicio%20Nacional%20de%20Menores,de%20Justicia%20y%20Derechos%20Humanos.&text=Un%20decreto%20supremo%20del%205,1%20de%20enero%20de%201980>
- SENAME, Perfiles de Profesionales, (2017) recuperado de : <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2017/01/Anexo-3-Perfiles-de-cargo-RFA.pdf>
- Stake, R. (1999). “Investigación con estudio de casos”. Madrid. Ediciones Morata. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>

- Taylor, B. (2012). “*Models for professional judgement in social work*”. *European Journal of Social Work*, 15(4), p. 546–562.
- UNICEF. (1989). “Convención Sobre los Derechos del Niño”. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- UNICEF. (2005) “*Seminario internacional: Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas*”. Chile. Recuperado de: [https://www.unicef.cl/archivos\\_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf](https://www.unicef.cl/archivos_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf)
- UNICEF (2016). *Convención de los derechos del niño*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- UNICEF. (2017). ¿Que están haciendo las empresas por la niñez ? Recuperado de: <https://www.unicef.org/lac/media/1946/file/%C2%BFQu%C3%A9%20est%C3%A1n%20haciendo%20las%20empresas%20por%20la%20ni%C3%B1ez?.pdf>
- UNICEF (2019). *Estudio para el fortalecimiento de los programas ambulatorios del Servicio Nacional de Menores*. Santiago: Centro de Estudios de Justicia y Sociedad, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2019. Disponible en: <https://www.unicef.org/chile/sites/unicef.org.chile/files/2019-12/UNICEF-WD-ProgramasAmbulatorios.pdf>. Acceso el: 09 jun. 2021.
- UNICEF (2020). “*Piso de Protección Social Orientado al Cumplimiento de los Derechos de la Niñez*”. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://www.unicef.org/chile/media/4641/file/Informe%20piso%20proteccion.pdf>
- Unicef (2020) “Cifras de NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CHILE”.
- UNICEF. (2019). *Para cada infancia. UNICEF alerta sobre altos índices de violencia intrafamiliar hacia los niños en Chile*. Recuperado de : <https://www.unicef.org/chile/comunicados-prensa/unicef-alerta-sobre-altos-%C3%ADndices-de-violencia-intrafamiliar-hacia-los-ni%C3%B1os-en>
- Universidad Nacional Litoral (s/f). *Las Ciencias Sociales, sus principales características*. Secretaria académica. Dirección de articulación de ingresos. Recuperado de: <http://www.unl.edu.ar/ingreso/cursos/wp-content/uploads/2018/11/1-unidad-1Modif-2.pdf>

- Valverde. (2014). *Intervención Social con la Niñez: operacionalizando el enfoque de derechos*.
- Valverde, Francis (2008). Niñez y Políticas Públicas “*Intervención Social con la Niñez: operacionalizando el enfoque de derechos*”. Chile. p.95-119.