



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SILVA HENRÍQUEZ

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas  
Escuela de Trabajo Social

**LA INSTITUCIONALIZACIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS EN EL  
SISTEMA DE PROTECCIÓN RESIDENCIAL DEL SENAME:  
UNA APROXIMACIÓN DESDE JÓVENES EN SITUACIÓN  
DE CALLE DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO**

Tesis para optar al Grado de Magíster en Intervención Social, mención Juventud

**Autor: Roger Muñoz Bravo**

**Profesor Guía: Verónica Verdugo Bonvallet**

**Santiago de Chile**

**2017**

## ÍNDICE

Resumen

### **Capítulo 1**

#### I. FORMULACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Indagaciones Preliminares/ Antecedentes Del Problema .....	5
1.2. Planteamiento Del Problema .....	12
1.3. Justificación .....	15
1.4. Supuestos de Investigación.....	16
1.5. Preguntas De Investigación .....	16
1.6. Objetivos.....	16
1.6.1. Objetivo General.....	16
1.6.2. Objetivos Específicos .....	17

### **Capítulo 2**

#### II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Interaccionismo Simbólico .....	19
2.2. Derechos Humanos.....	20
2.2.1. Derechos Humanos En Chile.....	21
2.2.2. Derechos De La Niñez.....	23
2.3. Política Pública De Infancia .....	24
2.4. Servicio Nacional De Menores Sename .....	25
2.5. Institucionalización De La Niñez .....	32
2.6. Contexto Institucional En El Que Se Inscribire La Tesis .....	34

### **Capítulo 3**

#### III. DISEÑO METODOLÓGICO .....

3.1 Paradigma .....	37
3.2. Enfoque.....	39
3.3. Tipo De Estudio.....	39
3.4. Técnica De Recolección De Información.....	40
3.5. Criterios De Selección De Informantes Clave.....	41
3.6. Criterios De Validez .....	42

3.7. Técnicas De Análisis De La Información.....	44
--	----

**Capítulo 4**

IV. ANÁLISIS DE DATOS

4.1. Cuadro Resumen De Categorías Y Sub-Categorías .....	30
--	----

4.2. Matriz De Análisis De La Información .....	49
---	----

4.3. Resultados De La Investigación .....	86
---	----

**Capítulo 5**

V. CONCLUSIONES.....	103
----------------------	-----

V.I. BIBLIOGRAFÍA.....	107
------------------------	-----

## **RESUMEN**

El presente documento corresponde a la presentación final del estudio “La Institucionalización de Niños y Niñas en el Sistema de Protección Residencial del Sename: Una Aproximación Desde Jóvenes en Situación de Calle de la Comuna de Valparaíso”, que se propone con el objetivo de conocer las formas en que los jóvenes en situación de calle significan sus experiencias de institucionalización en el sistema residencial de protección de derechos del Servicio Nacional de Menores SENAME.

El estudio consta de cinco capítulos. En el primero de ellos se presentan las indagaciones preliminares y el planteamiento del problema, la justificación, los supuestos y los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico referencial, que se compone de los fundamentos del interaccionismo simbólico, Derechos Humanos, Derechos Humanos en Chile, Políticas de infancia, el Servicio Nacional de Menores, la institucionalización de la niñez y el contexto institucional en el que se inscribe la tesis.

En el capítulo tercero se presenta la metodología empleada para la producción y análisis de la información, basado en la búsqueda comprensiva del fenómeno.

En el capítulo cuarto se presenta el análisis de la información a partir de la información recopilada, y finalmente, en la última sección de esta investigación, se presentan las conclusiones generales del estudio.

# **I. FORMULACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. INDAGACIONES PRELIMINARES/ ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

El propósito de la presente investigación es conocer las formas en que jóvenes en situación de calle en la comuna de Valparaíso significan sus experiencias de institucionalización en Centros Residenciales del Servicio Nacional de Menores SENAME.

El sujeto de estudio lo componen jóvenes entre 18 y 29 años de edad, que durante su infancia y adolescencia ingresaron al sistema residencial de SENAME y que en la actualidad participan del Centro de Superación para Personas en Situación de Calle Raúl Villarroel Correa, proyecto de atención diurna ejecutado desde el año 2013 por Fundación Don Bosco - Vida Compartida y que es subvencionado por el Ministerio de Desarrollo Social.

La situación actual de muchos niños, niñas y jóvenes vulnerados en sus derechos demanda la responsabilización de la sociedad en su conjunto de extremar los esfuerzos para favorecer su protección y resguardo, especialmente de aquellos que por distintos motivos se ven separados de sus grupos familiares. Si bien el contexto actual de las políticas sociales muestra amplios avances en distintos sectores, aún carece de un marco regulatorio de protección y promoción universal de derechos de la niñez y adolescencia en el país, concentrando los esfuerzos en políticas focalizadas en los sectores más vulnerables de la población.

Un hito fundamental que aporta a la transformación de las políticas públicas de infancia en nuestro país, ocurre el año 1990 con la ratificación por parte del Estado Chileno de la Convención Internacional de Derechos del Niño, donde autoridades de la época asumieron el compromiso ante los Estados Partes de la Organización de Naciones Unidas, de promover y proteger cuatro postulados fundamentales: “la no discriminación; el interés superior del niño; su supervivencia, desarrollo y protección; y su participación en las decisiones que le afecten, reconociendo a niños y niñas como seres humanos totalmente completos, dignos e iguales en derechos” (INDH, 2015. p.1).

Este compromiso, da inicio a una serie de transformaciones en las políticas de infancia tendientes a abandonar el enfoque de intervención centrado en necesidades y acercarse a uno de promoción de derechos, algo que se reflejó en la oferta programática del Servicio Nacional de Menores SENAME, institución colaboradora del Poder Judicial y dependiente del Ministerio de Justicia.

El Servicio Nacional de Menores SENAME, fue creado a partir del Decreto Ley 2.465 de 1979, entrando en funciones el 1 de enero de 1980. Dicho decreto establece que “es deber del Estado auxiliar a los menores de edad integrantes del grupo familiar, especialmente si se encuentran en situaciones que pongan en peligro su desarrollo normal integral y no puedan ser solucionadas por la persona que tenga la obligación de su tuición” (DL 2465,1979, p.1).

Desde el año de su creación a la actualidad, el SENAME ha experimentado una serie de transformaciones, derivando en la situación actual, con una oferta programática concentrada en responder a la judicialización de causas del sistema, a través de tres áreas: Protección de Derechos, Responsabilidad Penal Adolescente y Adopción.

El área de protección y restitución de derechos se constituye en uno de los tres departamentos técnicos de SENAME y se configura como la instancia responsable de la implementación técnica de las políticas de protección destinadas a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos. Los principios básicos para la implementación del área son: “la integralidad en la atención y el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, principalmente aquellos en situación de riesgo y vulnerabilidad social. Esta unidad” (SENAME, 2015, p.65). El área canaliza una oferta de treinta programas organizados en tres líneas de acción: Diagnóstico, Programas Ambulatorios y Centros Residenciales. Esta variedad de dispositivos responde a los diversos requerimientos de intervención psicoterapéutica, restitución de derechos y reparación de daños. (SENAME, 2015).

De acuerdo al anuario estadístico 2015 de SENAME, el total de ingresos a nivel nacional del área de protección de derechos fue de ciento dieciséis mil seiscientos cincuenta y dos niñas, niños y jóvenes entre 0 y 18 años (SENAME, 2015).

En la región de Valparaíso se registró durante el 2015 el ingreso de dieciséis mil trescientos sesenta y tres niños, niñas y adolescentes al área de protección de derechos. De este total, cinco mil seiscientos veintisiete se produjeron por situaciones de maltrato y violencia en el entorno familiar y mil treinta por situaciones de abuso sexual, cifras que se ajustan a la media nacional. Entre las demás causales de ingreso, mil cuatrocientos cuarenta y ocho se produjeron por medidas de protección de Tribunal de Familia, mil doscientos cuarenta por prevención, ciento ochenta y tres por deserción escolar o sin acceso a sistema

educativo, ciento veintitrés por situación de calle o trabajo infantil, noventa ingresos por faltas y/o delitos no penalizables y veinticinco por abandono o cedidos en adopción. (SENAME, 2015).

Ante este escenario y para dar respuesta a la alta demanda de programas residenciales de protección especializada para niños y niñas expuestos a situaciones de grave vulneración de sus derechos, SENAME implementa centros administrados de manera directa o a través de la subvención de programas ejecutados por organismos colaboradores, a través de la Ley de Subvenciones N° 20.032, “que regula el sistema de subvenciones que se otorga a los organismos colaboradores de SENAME y el sistema de atenciones que brindan mediante la ejecución de la mayor parte de sus programas” (SENAME, 2015, p.65).

La oferta residencial en la región de Valparaíso está compuesta por catorce programas destinados a la protección de niños, niñas o adolescentes mayores de seis y hasta los dieciocho años, que ingresan debido a situaciones familiares de alta complejidad social; tres programas dirigidos a niños y niñas entre los cero y los seis años víctimas de graves vulneraciones de derechos; y dos programas dirigidos a niñas y jóvenes menores de dieciocho años vulneradas en sus derechos y en condición de gestación (SENAME, 2015).

Los niños y niñas que acceden a estos centros, ya sea de manera transitoria o permanente, enfrentan las distintas consecuencias de estar privados de cuidados parentales y marentales considerados fundamentales para su desarrollo. Ante esto, los organismos encargados del diseño e implementación de las políticas públicas de infancia deben poner especial atención en el funcionamiento del sistema residencial y velar porque las acciones se orienten de manera prioritaria a restituir el derecho de niños y niñas a vivir en familia y en comunidad. Ante esto, es deber del Estado, a través de un trabajo multisectorial, velar porque el sistema residencial garantice la protección de derechos, lo que implica una supervisión para el cumplimiento de los compromisos asumidos con la Convención de Derechos del Niño.

Desde esta premisa, la ley 19.968 de Tribunales de Familia indica en su artículo N° 78 que “los jueces de familia tienen la obligación de visitar personalmente los establecimientos residenciales que acogen a niños y niñas en su territorio jurisdiccional, con el fin de constatar que se cumplan las medidas de protección adoptadas. El director del



establecimiento deberá facilitar al juez el acceso a todas sus dependencias y la revisión de los antecedentes individuales de cada niño, niña o adolescente atendido en él. Asimismo, deberá facilitar las condiciones que garanticen la independencia y libertad de ellos para prestar libremente su opinión” (Ley 19.968, 2004, p.29).

Con el propósito de fortalecer esta tarea de supervisión de jueces de familia a los centros residenciales, la Corte Suprema junto a SENAME impulsa el año 2011 el Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información Referente a Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema Residencial, cuyo objetivo es “analizar las condiciones de todos los niños/as y adolescentes en sistemas residenciales de protección y así identificar los principales nudos críticos que se enfrentan tanto desde el ámbito judicial como administrativo y formular estrategias tendientes a superar los problemas existentes en las residencias” (UNICEF, 2013,p.1).

La primera etapa del estudio contempló la implementación de un proyecto piloto en la región de Valparaíso, que incluyó la elaboración y aplicación de una ficha única individual administrada por los jueces y juezas de familia en sus visitas de supervisión periódica a centros residenciales. El instrumento, que se aplicó a cerca de dos mil niños y niñas en la región, fue complementado por la información contenida en las carpetas individuales de los centros, en el sistema informático de tribunales de familia SIFTA y en el sistema SENAINFO del SENAME.

Una de las conclusiones del estudio, fue la necesidad de aplicar el instrumento en los centros residenciales de todo el país (UNICEF, 2013).

El 8 de Noviembre de 2012, la Corte Suprema acuerda con UNICEF Chile un convenio de colaboración que establece el apoyo sistemático a la labor que el Poder Judicial a través de Tribunales de Familia, “en lo que respecta a la situación de niñas, niños y adolescentes en sistema residencial, para lo cual se elaboraran en forma conjunta, instrumentos de supervisión y análisis de las condiciones y características de estos niños (ficha individual, de residencia, sus instructivos y cuestionario para los niños de supervisión de residencias). UNICEF se compromete a sistematizar la información a través de la publicación de boletines periódicos difundidos por la dirección de comunicaciones de la Corte Suprema a los organismos relacionados y publicados en las páginas web de ambas instituciones” (UNICEF, 2013, p.2)

Desde este convenio se implementó una mesa técnica constituida por SENAME, UNICEF y el departamento de informática de la corporación administrativa del Poder Judicial CAPJ, en un proceso que se centró en la reformulación de la ficha única individual utilizada el 2011, desarrollando una plataforma informática destinada a compartir información relevante entre instituciones y tener acceso expedito a la situación de niños, niñas y adolescentes, para el adecuado cumplimiento de las medidas de protección. Junto a esto se elabora adicionalmente una ficha residencial destinada a identificar las condiciones materiales, organizativas y de gestión de cada centro y un cuestionario para ser aplicado a niños, niñas y adolescentes con preguntas que orientadas a las percepciones y opiniones respecto a las condiciones de la residencia, las relaciones interpersonales entre pares y con los adultos, las situaciones de maltrato y/o abuso al interior del centro, acceso a instancias de expresión de opiniones y un espacio para que el niño expusiera libremente sus comentarios u observaciones. Ambos instrumentos fueron considerados complementarios a la ficha única individual, con el objetivo de extender los alcances hacía una visión más integral del sistema (UNICEF, 2013).

De este proceso investigativo surgieron dos publicaciones que dieron cuenta de la experiencia. El boletín denominado: Sistema Residencial en Chile. Análisis de caso: Aldeas Infantiles SOS, desarrolla la experiencia evaluativa de once regiones del país, en donde se entrevistó a mil doscientos niños, niñas y adolescentes privados de cuidados parentales, dando cuenta de hallazgos, entre los que se destacó el complejo escenario de adolescentes que al cumplir su mayoría de edad no recibían subvención del SENAME, quedando fuera de las medidas de supervisión del Servicio. Así mismo, se menciona que la escasa oferta residencial se concentra en las capitales regionales del país, obligando a niños y niñas a trasladarse de sus territorios de origen para cumplir con las medidas de protección, incidiendo en el distanciamiento de sus grupos familiares y en las dificultades para mantener un vínculo constante con adultos significativos, además de recurrir recurrentemente a cambios de colegio y tener que insertarse en contextos desconocidos.

Se desprende también la gran cantidad de niños y niñas sin diagnóstico elaborado ni actualizado, lo que se traduce en intervenciones poco pertinentes extendiendo los períodos de institucionalización (UNICEF, 2013).

En el ámbito jurídico, se aprecian inconsistencias tales como la existencia de resoluciones judiciales de ingreso de niños y niñas dictadas sin establecimiento de plazos y sin determinar los fundamentos ni los objetivos que persigue la medida. Así mismo, se identifican situaciones de niños y niñas con más de un número de causas de Rol Interno de Tribunal RIT, lo que dificulta el seguimiento y cumplimiento de las medidas de protección, sumado a las dificultades económicas que deben enfrentar las instituciones desde una subvención insuficiente de parte del Estado, lo que les obliga a desarrollar estrategias alternativas de financiamiento para poder solventar las necesidades que no logran ser cubiertas con los subsidios de SENAME por el número de plazas vigentes (UNICEF, 2013).

El segundo boletín elaborado por la comisión, entregó información de la situación de niños y niñas susceptibles de adopción sin enlace en la V° Región. Los resultados de este estudio revelaron una serie de falencias del sistema, acentuadas en los largos períodos de permanencia en centros residenciales, con una media de institucionalización de dos a tres años y con un 16% de niños y niñas con más de cinco años alejados de su medio familiar. Esto, sumado a qué en la mayoría de los casos revisados, el tribunal de familia no fija plazo de cumplimiento para las medidas de protección decretadas (UNICEF, 2013).

El mismo año 2013, la Comisión Familia de la Cámara de Diputados se articuló como ente investigador del SENAME, “con el objeto de recabar información y determinar las responsabilidades al interior del Servicio Nacional de Menores por los casos de abusos conocidos en el último tiempo por la opinión pública; las condiciones de los hogares de menores donde se han originado las denuncias; el nivel de preparación de los profesionales que allí se desempeñan, las medidas de seguridad adoptadas para prevenir este tipo de situaciones y los planes futuros con respecto a la situación antes descrita de manera de modernizar esta importante institución” (Comisión Familia de la Cámara de Diputados, 2013, p.1)

En Octubre de 2015, el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas presenta las observaciones finales sobre los informes periódicos cuarto y quinto combinados de Chile. En dichas observaciones, en el párrafo N° 9 se releva la necesidad de que el comité “concluya rápidamente el proceso de reforma legislativa y promulgue una ley sobre la protección integral de los derechos del niño, con arreglo a la Convención sobre los

Derechos del Niño”. (ONU, 2015, p.3). Así mismo, en el párrafo N° 13, se sugiere que “se apruebe con prontitud una ley orgánica del Ministerio de Desarrollo Social y designe a dicho Ministerio como entidad responsable de hacer efectivos los derechos del niño” (ONU, 2015, p.3).

Se releva además en las observaciones del Comité, la preocupación expresada por la cantidad de niños y niñas en centros residenciales, manifestando que el número de niños “siga siendo muy elevado si se compara con el número de niños ubicados en otros tipos de centros de atención (...) y la calidad de la atención facilitada y los presuntos casos de violencia contra niños en esos lugares” (ONU, 2015, p.12).

Los estudios mencionados dan cuenta de las dificultades y nudos críticos del sistema, así como la forma en que estos afectan gravemente la vida de niños, niñas y jóvenes, quedando en deuda con los compromisos asumidos el año 1990 con la ratificación de la Convención de Derechos del Niño. Las situaciones de niños y niñas en centros residenciales exigen especial atención en el diseño e implementación de programas reparatorios tendientes a la re-vinculación familiar, con la intención de no extender la privación de los cuidados parentales y marentales, así como el de acceder a un entorno familiar protector.

En atención a la información precedente, se considera relevante profundizar en las formas en que niños, niñas y jóvenes significan sus experiencias de institucionalización en centros residenciales de SENAME. Al conocer tales interpretaciones, se favorece una mayor comprensión del fenómeno de la vulneración de derechos en contextos de institucionalización, relevando la participación de las personas que fueron sujetos de atención del sistema y que desde su experiencia pueden reforzar los diagnósticos necesarios para transformar el complejo escenario actual.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La situación actual del SENAME exige urgentes transformaciones, sobretudo en el ámbito residencial de protección de derechos, lo que implica abordar comprensivamente los nudos críticos y falencias de los programas dispuestos por el Estado y que en la actualidad actúan afectando profundamente la vida de niños, niñas y jóvenes privados de su entorno familiar. La legislación asigna al SENAME la labor de “contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de

los mismos” (DL 2465, art.1º, p.1). A partir de esto, la institución desarrolla acciones destinadas a atenderles de forma prioritaria, reconociendo el enfoque de derechos como premisa fundamental en el desarrollo metodológico, pero que en la práctica desarrolla una concepción que significa a participantes como objetos de la política pública, asignando una subvención por niño insuficiente para dar respuesta a las necesidades básicas y delegando la responsabilidad en las intervenciones de mayor complejidad en organismos colaboradores. Así mismo, se deja gran parte de la obra de protección de derechos de la niñez y adolescencia en instituciones que se ven obligadas a competir para adjudicar las licitaciones, con un sistema que disminuye las posibilidades de diálogo colaborativo entre las instituciones.

En informe emitido por la Magistrado Mónica Jeldres a su par de Arica el año 2012, con motivo de la implementación del Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información Referente a Niños, Niñas y Adolescentes en Sistema Residencial, da cuenta de diversas situaciones de grave vulneración de derechos detectados al interior del Centro Residencial SARIRI y el Hogar de Niñas AJLLASGA, ambos de responsabilidad de la Corporación CEAFIT en la ciudad de Arica.

En el informe se describen las experiencias de las visitas realizadas a dichos centros, en las cuales se apreciaron las magras condiciones en que permanecían los niños, niñas y jóvenes residentes, las que transgredían gravemente sus derechos más elementales. “En la residencia de niños SARIRI, entre otros, los siguientes hechos fueron constatados: infraestructura absolutamente precaria, peligrosa, insalubre y denigrante. A vía de ejemplo, los vidrios de la residencia están quebrados, tienen paredes de cholguán, los colchones se encuentran sucios y rotos, los niños carecen de la ropa de cama mínima, no tienen duchas, las habitaciones están mal olientes, los servicios higiénicos se encuentran sucios, no existe mobiliario mínimo ni utensilios de cocina para la vida diaria, y el patio se encuentra lleno de vidrios rotos; inexistencia de un lugar para que los niños y adolescentes mantengan contacto directo y regular con sus familias; total ausentismo y deserción escolar; inexistencia de todo tipo de actividades educativas o recreativas al interior de la residencia; entradas y salidas de los niños sin autorización ni supervisión de adulto alguno; regreso de niños y adolescentes a altas horas de la madrugada; consumo de pasta base y otras drogas estando al cuidado del hogar, consecuencia, entre otras, de la absoluta desprotección y falta

de cuidado en la que se encuentran de modo que entran y salen de la residencia sin que el personal pueda contenerlos; falta de personal capacitado y especializado en el trato con niños y adolescentes de alta complejidad; número absolutamente insuficiente de cuidadores; contratación a honorarios del cien por ciento del personal de la residencia (PJUD, 2012, p.1).

En la residencia de niñas AJLLASGA, se constataron, entre otros, los siguientes hechos: “falta de mantenimiento de los baños; dieta alimentaria absolutamente desequilibrada por falta de variedad y repetición de sólo un tipo de comidas según lo referido por las niñas entrevistadas; falta de atención médica generalizada frente a toda necesidad de diagnóstico, atención y/o tratamiento médico que presenten las niñas y adolescentes (cuadros febriles, molestias gástricas, alergias, infecciones, etc.); total nivel de ausentismo y deserción escolar; privación ilegal del derecho a la interacción comunitaria de las niñas y adolescentes residentes toda vez que no se planifican ni realizan actividades de socialización alguna viéndose mermadas sus posibilidades de salir con fines culturales, recreativos, de entretención, deportivos, etc.; inexistencia de todo tipo de actividades educativas, deportivas o recreativas al interior de la residencia; salidas nocturnas de niñas y adolescentes sin motivaciones o finalidades claras y explícitas, no controladas por adulto responsable alguno; denuncia de niñas residentes de que lo anterior ocurriría con colaboración activa de la cuidadora nocturna quien les abriría la puerta a la salida y al regreso; regreso de las niñas y adolescentes a altas horas de la madrugada que hace altamente probable la existencia de explotación sexual infantil; consumo de pasta base y otras drogas por las niñas y adolescentes estando al cuidado del hogar, al interior del mismo y fuera de él; regreso de niñas y adolescentes al hogar en completo estado de intoxicación por consumo de drogas imposible de desconocer por las cuidadoras; cronificación y agudización del estado de toxicomanía de las niñas y adolescentes desde su ingreso a la residencia hasta la fecha; amanecer de niñas y adolescentes en estado de cuasi-inconciencia por consumo de drogas, que no son capaces de reaccionar ni despertar ante los estímulos y llamados realizados por la jueza coordinadora; existencia de a lo menos dos niñas enfermas de cáncer cervico -uterino, una carente de todo tratamiento médico y asistencia psicológica en situación de abandono y otra viviendo con su pololo; posible

victimización de niñas y adolescentes del hogar en explotación sexual infantil por medio de una red de conductores de taxis colectivos (PJUD, 2012,p.3)

Las situaciones descritas previamente, representan la ineficacia de las políticas de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes en el país, principalmente del sistema residencial que recibe a aquellos privados de cuidados familiares por necesidades de protección.

Ante esto, urge profundizar en el acercamiento a la construcción de significados que surge desde el relato los actores del sistema, proponiendo una alternativa de comprensión al fenómeno que surge de la perspectiva de jóvenes con trayectorias de institucionalización y que continúan durante su adultez enfrentados a realidades complejas de exclusión social.

Es relevante mencionar que la trayectoria laboral del autor de la presente investigación con personas en situación de calle, favoreció un acercamiento previo a distintas historias de vida, relatos y conversaciones grupales, a través de las cuales se logró constatar que entre los y las más jóvenes, se presentaban de modo reiterativo las experiencias de institucionalización en programas residenciales de SENAME, lo que hizo surgir importantes cuestionamientos respecto del grado de incidencia que puedan tener estas experiencias en su situación actual.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación integra elementos de análisis profundo de las experiencias de jóvenes que durante su niñez fueron parte del sistema residencial de SENAME y que hoy se insertan en contextos sociales de exclusión y pobreza. Es un tema del que existen escasas referencias bibliográficas, lo que resulta particularmente relevante si se considera que existen escasos o nulos antecedentes respecto de lo que ocurre con los y las jóvenes que durante su niñez y adolescencia ingresaron a Centros Residenciales. Como se ha mencionado en los antecedentes del estudio, las investigaciones realizadas dan especial énfasis a la generación de datos cuantitativos para explicar la vulneración de derechos al interior de los centros residenciales, omitiendo los aspectos profundos de las experiencias de niños, niñas y jóvenes privados de un entorno familiar protector.

El estudio se propone con la intención de complementar las miradas del fenómeno, contribuyendo con elementos de análisis cualitativo para la construcción de un diagnóstico que incluya en el análisis de la problemática las distintas dimensiones que la entrecruzan.

Además, se busca aportar con conocimientos para el mejoramiento de las estrategias de intervención dirigidas a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos. Ello constituye además un aporte al análisis de una eventual reestructuración de SENAME pasando de un servicio que vulnera los derechos de niños, niñas y jóvenes a uno que efectivamente los restituya. Cabe mencionar que la oferta programática de protección de derechos carece de programas de acompañamiento de pos-egreso de jóvenes del sistema residencial al cumplir la mayoría de edad.

#### **1.4. SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN**

- Las trayectorias de institucionalización de niños, niñas y jóvenes en programas residenciales de SENAME, favorecen la exposición a situaciones de vulneración de derechos, hecho que afecta los procesos reparatorios y de re-vinculación familiar y social.

- Las experiencias de institucionalización de niños, niñas y jóvenes en programas residenciales de protección de SENAME, resultan relevantes para la situación de exclusión social que los jóvenes enfrentan a futuro.

#### **1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿De qué manera los jóvenes en situación de calle de la ciudad Valparaíso significan sus experiencias de institucionalización en el sistema residencial de SENAME?

- ¿Cuáles fueron las principales dificultades experimentadas por los jóvenes en su experiencia en Centros Residenciales?

- ¿Cómo fueron las experiencias de vinculación de los jóvenes con los equipos profesionales, técnicos y responsables de otros servicios al interior de los centros residenciales?

- ¿Cuáles fueron las experiencias de separación y re-vinculación de los jóvenes de sus grupos familiares y adultos significativos?

- ¿Qué estrategias de protección desarrollaron los jóvenes durante sus trayectorias de institucionalización?

#### **1.6. OBJETIVOS**

##### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

- Conocer las formas en que jóvenes en situación de calle participantes del Centro Día Raúl Villarroel Correa de Valparaíso significan sus experiencias de



institucionalización en el sistema residencial de protección de derechos del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las principales dificultades vividas por jóvenes en situación de calle durante sus experiencias de institucionalización en centros residenciales de SENAME.

- Reconocer las experiencias de vinculación de los jóvenes con los equipos profesionales, técnicos y responsables de otros servicios al interior de los centros residenciales.

- Caracterizar las experiencias de vinculación de los jóvenes con otros niños y niñas al interior de los centros residenciales.

- Identificar las experiencias de separación y re-vinculación de los jóvenes con sus grupos familiares y adultos significativos en sus experiencias de institucionalización en centros residenciales del SENAME.

- Describir las estrategias de protección desarrolladas por los jóvenes durante su permanencia en los distintos contextos residenciales.

## **2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

## 2.1. INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

El presente estudio toma como referente teórico y metodológico la perspectiva del Interaccionismo Simbólico desarrollada por Herbert Blumer, que analiza la naturaleza simbólica de la vida social. Esta perspectiva basa la comprensión de la sociedad en la comunicación y analiza el sentido de la acción social desde la perspectiva de los participantes, relevando los procesos interpretativos, su dimensión subjetiva y las relaciones sociales de este en un contexto simbólico y socio histórico particular, en procesos dinámicos que entregan sentido, significado y contexto a los objetos sociales. (Blumer, 1981).

El autor define tres premisas de análisis: La primera postula que “el ser humano orienta sus actos hacía las cosas en función de lo que estas significan para él; La segunda refiere que el significado de estas cosas surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo y que la fuente de ese significado es un producto social, que emana de y a través de las actividades de los individuos al interactuar; y la tercera especifica que los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso, proponiendo que las personas seleccionan, analizan, reproducen y transforman los significados en sus procesos interpretativos de acuerdo a sus expectativas y propósitos” (Blumer, 1981, p.2).

Desde esta perspectiva, se profundiza en el valor del significado particular que cada sujeto construye y de-construye. El significado que las cosas encierran para el ser humano constituye un elemento central. “Se considera que ignorar el significado de las cosas conforme al cuál actúan las personas equivale a falsear el comportamiento sometido a estudio, por estimarse que el hecho de restar importancia al significado en beneficio de los factores que motivan la conducta, constituye una lamentable negligencia del papel que el significado desempeña en la formación del comportamiento” (Blumer, 1982, p.3).

De acuerdo al interaccionismo simbólico, los grupos humanos pueden convivir en espacios iguales o similares y la elaboración de significados y las interpretaciones del entorno pueden variar significativamente. “Gentes que coexisten en estrecho contacto geográfico pueden, sin embargo, estar viviendo en mundos diferentes” (Blumer, 1982, p.9).

En la presente investigación, se releva la construcción de significados que surgen de los relatos de jóvenes que durante su niñez y adolescencia fueron parte del sistema de protección residencial de SENAME. Según Blumer, la persona “tiene que afrontar situaciones en las que se ve obligado a actuar, y que su acción se forja en función de lo que percibe, del modo en que lo que enjuicia e interpreta y del tipo de líneas planeadas que se propone realizar” (Blumer, 1982, p.12).

## **2.2. DERECHOS HUMANOS**

La comunidad internacional asume un rol activo en la promoción de los derechos humanos el año 1945, a través de la generación de acuerdos representados en la Carta de las Naciones Unidas (1945) y la Declaración Universal de Derechos Humanos, proclamada el 10 de Diciembre de 1948, que estableció en su preámbulo que “la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base la dignidad intrínseca y los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana; Considerando que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad; y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias” (ONU, 1948, p.1). Junto al acuerdo internacional de Derechos Civiles y Políticos y al pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, conforman la carta Internacional de los Derechos Humanos (ONU, 2014).

La Declaración Universal de Derechos Humanos, se proclama como “ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción” (ONU, 1948, p.4).

La labor realizada por Naciones Unidas se efectúa dentro del marco normativo establecido por la Declaración, configurándose como la instancia responsable del cumplimiento de los tratados internacionales, labor “realizada por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), instancia

responsable de la protección y promoción de los derechos humanos en los planos nacional, regional e internacional” (ONU, 2014, p.1).

Los Estados que ratifican los tratados asumen el compromiso de respetar sus disposiciones y de informar constantemente a la Oficina del Alto Comisionado y a las comisiones compuestas por expertos independientes. (ONU, 2014)

### **2.2.1. DERECHOS HUMANOS EN CHILE**

Al hacer referencia a los Derechos Humanos en nuestro país, este estudio se enmarca en las premisas establecidas en la Constitución Política de la República. No obstante, la historia de los Derechos Humanos en Chile da cuenta que el trato degradante a los seres humanos ha sido una tónica, en especial el aplicado sistemáticamente a los sectores pobres, indígenas, clase obrera, campesina y las minorías disidentes. (CDH, 2003).

La Constitución Política de la República de Chile indica en su artículo 1° que “todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...) que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad (...) y que el Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece, a partir de lo que se instala un criterio de igualdad ante la ley, y se establece el deber del Estado de garantizar las condiciones para su desarrollo pleno como elemento medular del cuerpo social” (Decreto N° 100, 2015, p.1).

El año 2013 en nota emitida en la postulación como miembro del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, el Estado de Chile manifiesta un compromiso irrestricto con la promoción y defensa de los derechos humanos, que se refleja “en las múltiples acciones y políticas internas que, dando vigencia a los instrumentos que ofrece el sistema internacional, se han desarrollado en beneficio de grupos vulnerables y discriminados, especialmente niños, mujeres, pueblos originarios, discapacitados y personas mayores” (Gobierno de Chile, 2013, p.2)

En virtud de estos compromisos y como parte de estas labores de supervisión que realiza el Estado de Chile, el año 2014 se publica el informe denominado Auditoría a la Democracia del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, dando cuenta de la situación del país en cuanto al proceso de instalación de un sistema político de

organización basado en valores democráticos, así como los principales avances y retrocesos experimentados en el período. Se destaca como el régimen democrático y la estructura institucional que lo sostienen han permitido dar “estabilidad y gobernabilidad al país, mejorar en forma significativa las condiciones de vida y las posibilidades de desarrollo de sus habitantes (...) sin embargo, a pesar de estos logros, la democracia en Chile parece tensionada por el desencantamiento de la ciudadanía con la política y sus instituciones, qué va más allá de una crítica puntual o demandas específicas” (PNUD, 2014. p.3).

El PNUD sostiene que la democracia “no se mantiene con la elección de representantes cada cierto tiempo, ya que los principios e ideales que están a la base de la democracia, como la igualdad y el control de los gobiernos, están lejos de ser alcanzados y asegurados, destacando las debilidades para garantizar con criterios de igualdad efectiva los derechos y condiciones de vida de sus habitantes”. (PNUD, 2014. p.29)

El informe destaca además que durante las últimas décadas se han presentado avances mayúsculos en Chile para garantizar el respeto y cumplimiento de derechos básicos, que la institucionalidad Estatal se rige por pautas que la sitúan en el respeto irrestricto de los derechos fundamentales de todas las personas. No obstante, se visualiza que dichas acciones estén fuertemente condicionadas por factores estructurales, que inciden en el acceso dispar al ejercicio de derechos sociales y económicos de distintos grupos de la población “no gozando de hecho de una garantía igualitaria al mismo nivel que los derechos civiles y políticos. Las mujeres, los y las ciudadanas pertenecientes a alguno de los pueblos originarios, las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexo (LGTBI), entre otros, que enfrentan desigualdad en el ejercicio de sus derechos civiles, políticos, sociales y/o económicos” (PNUD, 2014. p.31).

Indica además que la legitimidad política no se refiere sólo a una dimensión de validación y articulación institucional, sino que requiere del reconocimiento de un proceso inclusivo y participativo, donde la ciudadanía pueda expresar sus opiniones a través de procedimientos conocidos y validados por todos. “La forma como se diseñan e implementan políticas públicas importa tanto como el fondo para dotarlas de legitimidad por parte de la ciudadanía. La debilidad en estos procesos contribuye a que se cuestione no sólo la respuesta institucional para resolver una problemática específica, sino también el

proceso mismo mediante el cual se resuelve y los actores que participan de él. Esto tiene el potencial de comprometer a futuro la estabilidad que tanto se valora hoy”. (PNUD, 2014. p.39).

Con estos antecedentes, quedan de manifiesto los desafíos que enfrenta Chile en materia de derechos de la niñez y adolescencia y en la generación de políticas que favorezcan la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes en las decisiones que les afectan, reconociéndoles como actores claves en el proceso.

### **2.2.2. DERECHOS DE LA NIÑEZ**

En 1959, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Convención de Derechos del Niño, que insta una nueva forma de entender a la niñez desde las estructuras gubernamentales, esto es: niños y niñas como sujeto de derechos. Este acuerdo orienta las medidas jurídicas a los Estados parte, siendo ratificada en Chile el año 1990. La Convención, reconoce “que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión” (CIDN, 1989, p.3), enunciación que enfatiza en el rol de la familia como grupo fundamental de la sociedad, limitando el rol tutelar del Estado a situaciones excepcionales. En su artículo 3º, la Convención define que “en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño” (CIDN, 1989, p.6). De este modo, se asume el compromiso con la promoción y protección universal y efectiva, impulsando y generando las condiciones a través del conjunto de mecanismos jurídicos y sociales.

El Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos establece en su artículo 24º que “Todo niño tiene derecho, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, origen nacional o social, posición económica o nacimiento, a las medidas de protección que su condición de menor requiere, tanto por parte de su familia como de la sociedad y del Estado (ONU, 1966, artº24).

El año 1990 el Estado de Chile se obliga a trabajar en pos de dar cumplimiento a los postulados de la Convención de Derechos del Niño, comprometiendo los esfuerzos para la transformación operativa de la concepción de infancia como objeto de intervención a una

de sujeto de derechos. De acuerdo a esto, la legislación experimenta diversas transformaciones, pero la estructura con la que se busca dar forma a los compromisos asumidos se apega a patrones legislativos establecidos en el contexto de la Ley de Menores Nº 16.618 de 1967, cercana a una concepción de la niñez como objeto de intervención y que hoy se ve reflejada en procedimientos y prácticas de judicialización, lejanas a dar el carácter de sujeto de derechos a niños niñas y jóvenes. La legislación actual otorga a las jueces de familia amplias facultades para disponer de los niños, con lo que se continúa subvalorando la opinión de estos respecto de proceso que los involucran directamente.

### **2.3. POLÍTICA PÚBLICA DE INFANCIA**

A partir de las recomendaciones de Naciones Unidas para el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado de Chile con la Convención de Derechos del Niño, el año 2015 se presenta la Política Nacional de Infancia 2015 – 2025, que se instala como “sistema de garantías de los derechos de la infancia y adolescencia en el país, desde una perspectiva a largo plazo, que apunta a las personas y el entorno que les rodea” (Consejo Nacional de La Infancia, 2015, p.1)

Las Política Nacional de Infancia se articula en base a la legislación vigente, que según se indica carece de lineamientos universales de protección, priorizando la focalización en los grupos más vulnerables. Destaca en uno de sus párrafos, “la necesidad de perfeccionar las políticas y programas de carácter focalizado destinadas a cubrir carencias de la niñez, como también aquellas de carácter universal orientadas a garantizar y promover el ejercicio de derechos” (Consejo Nacional de La Infancia, 2015, p.54).

Dicho instrumento regente, fue elaborado en base a una estrategia de articulación intersectorial, involucrando la participación activa de los distintos sectores de la sociedad civil. Los enfoques propuestos para la elaboración de la Política Nacional de Infancia 2015-2025 son el Enfoque de Derechos; Enfoque de Desarrollo Humano; Enfoque de Curso de Vida, Enfoque Intercultural; y Enfoque de Género. “El Enfoque de Derechos es el eje central de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y emana directamente de la Convención, por ser ésta el instrumento de Derechos Humanos que consolida esta Política. Por tanto, la incorporación de otros enfoques como: Desarrollo Humano, Curso de Vida, Enfoque Intercultural y Género, complementan el Enfoque de Derechos” (Consejo Nacional de La Infancia, 2015, p.57).



Los principios constituyen los soportes básicos en los cuales se sostiene toda acción que se promueva en materia de niñez y adolescencia o que afecte su desarrollo y el ejercicio de sus derechos. En términos generales, emanan de la normativa internacional en materia de derechos de la niñez y adolescencia (Consejo Nacional de La Infancia, 2015).

La responsabilización de la implementación de la política nacional de infancia requiere de esfuerzos coordinados entre los distintos sectores de la sociedad, y la institución que conlleva una responsabilidad fundamental en su implementación, el Servicio Nacional de Menores SENAME. Este último, se define como el “servicio público dependiente del Ministerio de Justicia, cuya finalidad es contribuir a la restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de aquellos infractores/as de la ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio” (Contraloría general de la República, 2015, p. 8).

### **2.3.1. SERVICIO NACIONAL DE MENORES SENAME**

Como ya fue mencionado en los primeros párrafos de este estudio, SENAME nace el año 1979 con el Decreto Ley N° 2.465, entrando en funciones el 1 de enero de 1980. Se define como la instancia del Estado responsable de garantizar el respeto a los derechos de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en el país.

De acuerdo al anuario estadístico de SENAME, se implementaron en el país durante el 2015 un total de 1.623 programas, a través de las distintas áreas y se realizaron atenciones de manera directa o indirecta a 234.292 niños, niñas y jóvenes. Las Áreas de Atención la componen; Adopción, Protección de Derechos y Justicia Juvenil. El área de Adopción realizó 1.388 atenciones, el departamento de Justicia Juvenil 33.792 y el Departamento de Protección de Derechos un total de 199.112 atenciones en todo el país (SENAME, 2015).

El Departamento de Protección y Restitución de Derechos DEPRODE concentró el 85% de las atenciones durante el 2015, con ingresos que según estadísticas de SENAME, han experimentado un aumento significativo en los últimos cinco años: El 2011 se registraron en total 96.431 ingresos, el 2012 ascendió a 97.494, el 2013 de igual manera subió a 104.032, el 2014 se inscribió con 111.440 ingresos, para llegar el 2015 al ingreso de 116.652 niñas, niños y jóvenes entre 0 y 18 años (SENAME, 2015).

Esta área de atención se configura en la instancia responsable de la implementación técnica de una política de protección destinada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, definiendo los principios básicos para su implementación: “integralidad en la atención y el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, principalmente aquellos en situación de riesgo y vulnerabilidad social” (SENAME, 2015, p.65).

Para dar atención a estas premisas, el DEPRODE dispone de una oferta programática que organiza la intervención de acuerdo a en tres niveles de complejidad de vulneración de derechos: baja y mediana complejidad, que contempla acciones de protección y prevención de manera focalizada a quienes presentan situaciones de vulneración tales como deserción escolar, consumo no problemático de drogas, vínculos intrafamiliares con pautas de relación conflictivas, entre otras, orientando la intervención a evitar la cronificación de estas; alta complejidad, que interviene en las situaciones de grave vulneración de derechos a que se enfrentan niños, niñas y adolescentes, orientada a la implementación de procesos de carácter reparatorio, asumiendo mayor especialización en lo técnico y metodológico. Aborda situaciones de maltrato grave, explotación sexual comercial infantil, niñez en situación de calle, consumo habitual de drogas y explotación laboral. (SENAME, 2015, p.67).

El Área de Protección de Derechos opera en coordinación con el Poder Judicial, a través de la recepción de resoluciones emanadas desde tribunales y dirigidas a las instancias responsables de la implementación de la oferta programática de SENAME, quienes a su vez tienen la obligación de informar el estado de avance de las intervenciones, asistir a audiencias, coordinar acciones con los equipos de consejo técnico, solicitar prórrogas de intervención, sugerir modificaciones y egresos durante el proceso.

De acuerdo al anuario estadístico 2015 de SENAME, los niños, niñas y adolescentes ingresados al área de Protección y Restitución de Derechos de SENAME se distribuyeron en los siguientes programas, no exceptuando la posibilidad de que hayan transitado en uno o más de estos. :

Centros de Diagnóstico (DAM), programas ambulatorios de diagnóstico especializado, que busca dar respuesta a tres tipos de requerimientos: pericias de protección, pericias para la acción penal e informes técnicos para la toma de decisiones en el ámbito de Justicia Juvenil. Las pericias de protección implican principalmente la

realización de evaluaciones psicosociales del contexto socio familiar de niños, niñas y adolescentes, lo que incluye la indagación de las competencias de cuidado y crianza de los adultos responsables, la búsqueda de otros adultos de referencia, entre otras. Representan la instancia encargada de la elaboración de informes psicosociales que al finalizar aportan con sugerencias a la instancia judicial para la determinación de medidas de protección:

Oficinas de Protección de Derechos (OPD), especificadas como la instancia ambulatoria de carácter local, responsable de realizar acciones orientadas a brindar protección integral a los derechos de niños, niñas y adolescentes y a contribuir a reconocimiento y al respeto de los derechos de la infancia. Estas buscan ser el aparato de atención básico y articulador de las derivaciones entre los programas de protección del SENAME, que busca dar respuesta a la atención a los niños y niñas que han sido vulnerados en sus derechos, a la prevención comunitaria y al fomento de la participación de la población infantil en las comunas donde se emplazan;

Programas de Intervención Ambulatoria, responsables de dar atención de manera ambulatoria a las situaciones de vulneración de derechos de mediana y alta complejidad, enfocados en la prevención de la cronificación del daño biopsicosocial producido por las vulneraciones, promoviendo su recuperación integral a través de programas de intervención especializados en la reparación de las experiencias abusivas, intencionando la interrupción de las vulneraciones y la protección adecuada en el proceso;

Centros residenciales de Protección, destinados a la atención de los niños, niñas y adolescentes privados o separados de su medio familiar, que tiene por objeto proporcionar de forma estable a través de alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, promoviendo su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo (SENAME, 2015).

De acuerdo al anuario estadístico 2015 de SENAME, la línea residencial dispone de 15 tipos de centros y residencias para responder a diferentes requerimientos. Estos se componen de las siguientes modalidades:

CREAD - Centros Residenciales de Atención Directa: son residencias administradas por SENAME, que atienden a niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años de edad, derivados por disposición de tribunales de familia y/o fiscalía, por presentar situaciones de alta complejidad asociadas a conductas de riesgo o daño, ya sea a nivel individual, familiar

y/o social, entre ellas el consumo problemático de drogas, desescolarización o deserción escolar, trastornos emocionales o conductuales, vida de calle, peores formas de trabajo infantil, vinculación a conflictos con la justicia o por las que resulten inimputables ante la ley, contextos de violencia y riesgo vital, entre otras. Se brinda una atención personalizada que integra intervención individual, familiar y comunitaria; destinada a restituir los derechos vulnerados, fortalecer los recursos protectores y resignificar las experiencias de vulneración.

REM - Residencia Protección para Mayores: atiende a niñas, niños y adolescentes de 6 a 17 años 11 meses y 29 días, que fueron separados de su familia de origen, por orden de un Tribunal, como medida de protección, por situaciones de negligencia o violencia o inhabilidad transitoria o permanente, consumo problemático de alcohol y/o drogas, por parte de los adultos responsables de su cuidado y crianza, afectando su bienestar y desarrollo. El programa se encarga de la satisfacción de las necesidades básicas de niños y adolescentes y de brindar intervención integral de tipo socioeducativo y terapéutico familiar y de trabajo en red con el objetivo central de asegurar su reinserción familiar o excepcionalmente su preparación para la vida independiente.

RPM - Residencia de Protección para Mayores: modalidad residencial que acoge a niñas, niños y adolescentes desde 6 años a 17 años 11 meses y 29 días, y excepcionalmente menores de 24, que se encuentran privados de cuidados parentales, por medida de protección, emanada de un Tribunal de familia, en razón de haber sido objeto de grave vulneración que afecta su bienestar y desarrollo. Generada por situaciones de abandono, inhabilidades parentales transitorias o permanentes, consumo problemático de alcohol y/o drogas, violencia intrafamiliar, etc., por parte de los adultos responsables de su cuidado y crianza. El proyecto ofrece a los usuarios un ambiente seguro, protector y afectivo, así como una atención psicoterapéutica orientada a la reparación del daño sufrido, resignificación de su experiencia, y un trabajo con su familia, buscando su reinserción familiar y de no ser posible su preparación para la vida independiente.

RSP - Residencias Especializadas: atiende a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, que han sido separados de su familia biológica por orden de un Tribunal, en razón de graves vulneraciones a sus derechos y requieren atención especializada, porque han estado permanentemente expuestos a maltrato grave, abuso sexual, explotación sexual

comercial, situación de calle, drogadicción, infracciones a la ley penal, etc.; lo que ha configurado una situación de daño grave, afectando su desarrollo social, físico, afectivo, sexual, cognitivo y conductual. La residencia provee las necesidades básicas del NIÑOS Y NIÑAS, y una intervención terapéutica, familiar y psico-socioeducativa. Con ello se propone lograr la reparación del daño que afecta a NIÑOS Y NIÑAS y contribuir a la restitución de los derechos vulnerados, con énfasis en el derecho a vivir en familia o preparación para la vida independiente si fuera necesario.

REN - Residencia Especializada: atienden a niñas, niños y adolescentes, de 12 a 18 años de edad, y excepcionalmente a menores de 24, que fueron separados de su familia por orden de un Tribunal, en razón de graves vulneraciones de derechos que los han afectado. Problemática expresada en abandono de uno o ambos padres, negligencia severa, maltrato físico y emocional, abuso sexual, situación de calle, explotación sexual infante adolescente, faltas y delitos no penalizables. Situación que ha generado grave daño en los niños en su desarrollo físico, afectivo, sexual, cognitivo y conductual, por lo cual estos centros se ocupan de la satisfacción de las necesidades básicas, brindar protección y buen trato e intervención terapéutica, psico-socioeducativa y familiar bajo estándares mínimos de calidad a fin de contribuir al restablecimiento de los derechos vulnerados, especialmente el derecho a vivir en familia.

RMA - Residencia Protección Para Madres Adolescentes: destinadas a acoger a madres adolescentes y su hijo o madres gestantes menores de 18 años, que han sufrido grave vulneración de sus derechos en el hogar familiar, que afecta la estabilidad de la madre adolescente y su hijo, por lo que el Tribunal ha dispuesto el traslado de ambos a una residencia. Se prioriza la atención de madres adolescentes o adolescentes embarazadas en desprotección por encontrarse en situación de calle, con consumo de drogas, en explotación sexual o situaciones de maltrato y negligencia, sin contar con referentes adultos protectores. La residencia atiende sus necesidades básicas y proporciona intervención en los planos familiar, terapéutico y psico-socioeducativo.

Estas residencias tienen un carácter excepcional y transitorio, protegen a la madre y al niño y trabajan en el fortalecimiento de los recursos personales de la madre adolescente, en habilitarla para el ejercicio de roles parentales y reinserción socio familiar y educacional.

RPA - Residencia de Protección para Madres Adolescentes: acoge a adolescentes embarazadas y/o madres menores de 18 años de edad derivadas transitoriamente por tribunales de familia y/o fiscalía, por situación de desprotección o riesgo biopsicosocial de la madre e hijo, con el fin de garantizar la protección de derechos tanto de la adolescente como de su hijo/a (nacido/a o por nacer).

RPP - Residencia de Protección para Preescolares: acoge a niños y niñas desde los 0 a 5 años 11 meses y 29 días de edad, lactantes o pre-escolares, que han sido separados transitoriamente de su familia de origen por graves vulneraciones de derechos, por disposición de un Tribunal de familia o fiscalía, ante carencia de cuidado adecuado, ya sea por negligencia, maltrato, descuido grave, filiación indeterminada, abandono, entre otros. La intervención se orienta a la reinserción familiar o bien a la búsqueda del adulto significativo, que asuma el rol protector.

RLP - Residencia de Protección para Lactantes y Preescolares: están destinadas a la protección de niños, lactantes y preescolares que fueron separados de su familia por orden de un Tribunal, dado que su permanencia en esta unidad ponía en peligro su integridad física, psicológica o social (por negligencia, maltrato, descuido grave, filiación indeterminada, abandono, etc.), lo que configura una vulneración a sus derechos. Es una medida transitoria y excepcional que considera intervención familiar, con el objetivo del más pronto retorno del niño a su familia de origen u otra familia sustituta o adoptiva, habiendo agotado previamente todas las posibilidades con su familia extensa.

RPL - Residencia de Protección para Lactantes: destinados a la atención de niños y niñas de 0 a 2 años de edad, vulnerados en sus derechos, dadas situaciones graves de abandono o negligencia por parte de los adultos responsables de su cuidado y crianza, por lo que han sido separados de su grupo familiar, por determinación de un Tribunal de familia, pues su permanencia implicaba peligro para su integridad física, psicológica y/o social. El centro atiende las necesidades biológicas del lactante, de orden psicosocial como buen trato, estimulación precoz y trabajo con la familia que apunta a una pronta reunificación con su familia de origen, extensa y en caso de no ser viable con familia adoptiva, a fin de restablecer cuanto antes su derecho a vivir en familia, pues el paso por la residencia es una medida transitoria.

CPE - Centro de Diagnóstico para Preescolares: residencia transitoria de diagnóstico de niños/as preescolares de 2 a 6 años, que han sido separados de su familia de origen por disposición de un Tribunal de familia o fiscalía, ante la detección de grave vulneración de derechos y que requiere de una evaluación psicosocial de las diversas condiciones familiares y/o biopsicosocial, a fin de sugerir al Tribunal, las medidas tendientes a restablecer los derechos vulnerados, especialmente el derecho a vivir en familia, ya sea nuclear, extensa o sustituta.

CLA - Centro de Diagnóstico para Lactantes: residencia transitoria de diagnóstico de niños/as lactantes de 0 a 2 años, que han sido separados de su familia de origen por disposición de un Tribunal de familia o fiscalía, ante la detección de grave vulneración de derechos y que requieren de una evaluación psicosocial de las diversas condiciones familiares y/o biopsicosocial, a fin de sugerir al Tribunal, las medidas tendientes a restablecer los derechos vulnerados, especialmente el derecho a vivir en familia, ya sea nuclear, extensa o sustituta. Cabe señalar que se agotan todas las instancias para fortalecer las competencias parentales para que estos niños/as puedan vivir con su familia nuclear o extensa y de no ser viable, se buscan padres adoptivos.

RDD - Residencia de Protección para Niños/as con Discapacidad Mental discreta o moderada: atiende niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, con discapacidad mental discreta o moderada en situación de vulneración grave de derechos, que han sido separados de su familia biológica, por mandato de un Tribunal de familia, en razón de ausencia o inhabilidad transitoria o permanente, por parte de los adultos responsables de su cuidado y crianza. El centro provee las necesidades básicas del niño y buen trato y con la intervención se procura estimular la autonomía de los usuarios, y mantener el vínculo familiar, si no es posible la reinserción familiar.

RAD - Residencias don Discapacidad con Programa PER: acoge a niños/as y adolescentes de 6 a 18 años, con cualquier tipo de discapacidad, vulnerados en sus derechos, por lo que han sido separados de su medio familiar por determinación judicial. Separación que obedece a situaciones graves de desprotección que afectan su bienestar y desarrollo, a fin de cautelar su seguridad física y emocional, mientras se define su estabilización familiar, ya sea mediante reinserción en la familia biológica, colocación con familia adoptiva o de acogida permanente, o en su defecto, mantención o búsqueda de

referentes afectivos estables. Cabe señalar que dada la recurrente situación de desprotección y abandono de estos casos, se mantienen en el sistema con mayoría de edad y hasta los 24 años.

RDG - Residencia de Protección para Niños/as con Discapacidad Mental grave o profunda: atiende a niños/as y adolescentes menores de 18 años, con discapacidad grave y profunda, intelectual, sensorial o física, ingresados transitoriamente por medida judicial, ante la detección de grave vulneración de derechos, como negligencia o violencia. La intervención se orienta a la reinserción familiar o búsqueda de un adulto significativo, que asuma el rol protector para superar las causales que dieron origen a su ingreso. Cabe agregar que pueden permanecer hasta los 24 años con subvención SENAME, con la debida justificación de sus profesionales y autorización del servicio. (SENAME, 2015, p.96).

#### **2.4. INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA NIÑEZ: ¿UN PROYECTO EN CRISIS?**

La institucionalización de la niñez se asume como el proceso a través del cual se valida la intervención del Estado en situaciones de grave vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. La legislación actual de nuestro país reconoce a la familia como núcleo fundamental de la sociedad y que es labor del Estado el proveer de las condiciones necesarias para su adecuado desarrollo “es deber del Estado de auxiliar a los menores de edad integrantes del grupo familiar, especialmente si se encuentran en situaciones que pongan en peligro su desarrollo normal integral y no puedan ser solucionadas por la persona que tenga la obligación de su tuición” (DL 2465, 1979, P.1)

Cuando los grupos familiares y las personas adultas a su cargo actúan a la inversa de su propósito, el Estado asume un rol de garante a partir de un entramado judicial y político que se activa en función de garantizar el cumplimiento de derechos de todos sus integrantes, especialmente de aquellos menores de 18 años de edad. Ahora bien, adentrarse en los argumentos que explican la intervención del Estado en la situación de niños, niñas y jóvenes, implica más allá de basarse en los argumentos jurídicos vigentes, reconocer las variables socio-históricas que determinan la constitución de la noción de infancia y adolescencia, abarcando “los intereses sociopolíticos, los modos de organización socioeconómica, el desarrollo de las políticas sociales, el reconocimiento de los derechos de la infancia, el desarrollo de las tecnologías pedagógicas y las formas de crianza”, (de la



Iglesia; Di Iorio, 2005, p.1) . A partir esto, inquirir en el concepto de institucionalización de la niñez, adquiere matices complejos.

Un elemento común y cuya presencia ha resultado ser transversal en el análisis del fenómeno de la institucionalización de la niñez, lo constituye la relación asimétrica que ha permanecido al momento de determinar lo más conveniente para el futuro de niños y niñas, ante su falta de madurez física y mental. Idea que se supone cambiaría en nuestro país con la ratificación de la Convención Internacional de Derechos del Niño, pero que en la práctica no ha variado, manteniendo a la infancia en una posición pasiva y relegada, cuyo rol se limita a acatar el criterio y las decisiones del mundo adulto en torno a lo que se considera como lo más adecuado para su desarrollo.

De acuerdo a la legislación vigente, ante la evidencia de riesgos o vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, se autoriza a tribunales de familia y a distintas instituciones dedicadas a la infancia a intervenir sobre las mismas, atendiendo a prevenir su cronificación, dar tratamiento especializado y reparar los daños causados, incurriendo, de considerarse necesario, en la separación del grupo familiar e ingreso a instituciones proteccionales que otorguen un entorno adecuado, mayor seguridad y estabilidad para su desarrollo (DL 2465, 1979, P.1).

Esta mirada normalizadora ha generado intervenciones que se alejan de la concepción de sujetos de derechos y que podrían ser comprendidas en la categoría de control social, entendiendo a este último como las formas establecidas en que la sociedad responde a comportamientos que contempla como desviados, problemáticos, preocupantes, amenazantes, molestos o indeseables (Cohen, 1988).

Si damos atención al campo de acción de las políticas de infancia en nuestro país, podemos advertir que la atención y focalización de SENAME se dirige principalmente a los grupos más pobres de la población, estableciendo como principal factor de vulneración a las constantes que cruzan la pobreza, ubicándola en un lugar indeseado y de desequilibrio social, justificando la judicialización sobre esta y explicando el accionar de la Autoridad como ente responsable del orden y la estabilidad social, cuyo principal argumento es la atención al compromiso adquirido con los distintos tratados internacionales de protección de los Derechos Humanos. “Los discursos instituidos legitiman los universos de significaciones imaginarias, y operan como organizadores de sentido a nivel colectivo, a

partir de procesos de categorización. Es decir que, a partir de la división del trabajo y de la distribución social del conocimiento, la sociedad se organiza y los individuos dejan de ser pensados en tanto tales, para convertirse en miembros de categorías, que funcionarían como un medio de control social” (de la Iglesia; Di Iorio, 2005, p.4).

## **2.5. CONTEXTO INSTITUCIONAL EN EL QUE SE INSCRIBE LA TESIS**

Los sujetos participantes del estudio asisten en la actualidad a uno de los programas de intervención social que ejecuta la Fundación Vida Compartida, institución que es parte de la Congregación Salesiana de Chile y que define como misión el acompañar el desarrollo humano de las personas que viven en situación de vulnerabilidad y exclusión, desde la perspectiva eclesial salesiana, a través de programas educativos de calidad que promuevan el ejercicio de sus derechos colaborando con ello a la transformación social (FDB, 2016, p 1).

De acuerdo a los estatutos de la institución, las funciones de Fundación Don Bosco son el “promover o realizar proyectos que beneficien a la juventud, especialmente de las clases populares, en los aspectos social, económico, cultural y educativo; Formar o promover la formación de centros de estudios de la realidad socioeconómica nacional, especialmente con relación a la situación de la juventud; Auspiciar toda clase de estudios relativos a los objetivos ya señalados; Prestar por sí misma o por medio de otras personas naturales o jurídicas, los servicios que sean necesarios para el logro de los objetivos antes señalados; Colaborar y asesorar a organizaciones e instituciones gremiales, vecinales, familiares y muy especialmente las organizaciones de la juventud; Difundir por los medios de comunicación social las realizaciones de la Fundación; Colaborar con toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, nacional, internacional o extranjera que persigan finen semejantes a los de la Fundación, con el objeto de promover, estudiar y realizar programas o acuerdos de operación conjunta; Contribuir a la formación y capacitación de los agentes que realicen labores afines o que constituyan el cumplimiento de los objetivos de esta Fundación” (FDB, 2003, p.2)

Fundación Vida Compartida desarrolla desde el año 2012 en Valparaíso, el Centro de Superación para Personas en Situación de Calle Raúl Villarroel Correa, que es parte del Plan Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO).

En este Centro, las personas en situación de calle de Valparaíso tienen acceso a diversos servicios que apuntan a la satisfacción de sus necesidades básicas, como la higiene personal, a través de acceso a baño y ducha con agua caliente, lavadora y secadora para el aseo de su ropa, cocina e implementos para la preparación de alimentos, talleres socioeducativos y actividades recreativas. El equipo responsable de la intervención en el Centro está compuesto por un director, una encargada de redes sociales, una encargada de voluntariado, dos educadores sociales de trato directo y una encargada de aseo del recinto. El promedio de asistentes diarios al Centro es de 30 personas provenientes de distintos puntos de la comuna de Valparaíso, quienes asisten de lunes a viernes en el horario de 09:00 a 18:00 Horas.

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. PARADIGMA**

El estudio se inscribe en el paradigma interpretativo, desde la búsqueda comprensiva del fenómeno, apreciando los procesos de interpretación subjetiva de los participantes, en este caso en particular, jóvenes en situación de calle en la comuna de Valparaíso y su interpretación de sus experiencias de institucionalización en el Sistema Residencial de Protección de derechos de SENAME.

Los paradigmas, representan una manera global de concebir la realidad y, por consiguiente, de abordarla científicamente, pero dentro de ellos existen diferentes enfoques. En el interpretativo, estos son: la fenomenología hermenéutica, la etnografía, el interaccionismo simbólico y la etnometodología. Patton, en Merino 2015, establece las características del paradigma interpretativo:

Investigación naturalista. Estudia las situaciones ubicándolas en el mundo real, tal y como se desenvuelven naturalmente; hay una actitud no manipuladora, no obstrusiva y abierta a lo que surja, sea lo que sea hay una ausencia de restricciones o resultados predeterminados.

1. Análisis inductivo. Inmersión en los detalles o en las especificidades de los datos para descubrir las categorías, dimensiones e interrelaciones; comenzando por explorar con preguntas auténticamente abiertas, en lugar de probar deductivamente hipótesis derivadas de la teoría.
2. Perspectiva holística. El fenómeno estudiado como totalidad, es apreciado en su carácter de sistema complejo, que es más que la suma de sus partes, se enfoca sobre las interdependencias complejas que no son reducidas a propósito a unas cuantas variables que indiquen discreta y linealmente, relaciones de causa-efecto.
3. Datos cualitativos. Descripción detallada, espesa, investigación en profundidad, anotaciones directas que captan las experiencias y perspectivas personales.
4. Contacto e insight personal. El investigador tiene contacto directo con la gente o la situación estudiada.
5. Sistemas Dinámicos. Se presta atención a los procesos: se acepta que el cambio es constante, sin importar si el foco de atención sea un individuo o una cultura entera.

6. Orientación hacia el caso único. Cada caso es considerado como especial y único; el primer nivel de análisis se realiza respetando los detalles de casos individuales estudiados, de ellos sigue un análisis transversal de los casos.
7. Sensibilidad hacia el contexto. Ubica sus hallazgos en un contexto social, histórico y temporal, preguntándose por la posibilidad o significación de sus generalizaciones en el tiempo y en el espacio.
8. Neutralidad empática. La objetividad absoluta es imposible, la pura subjetividad mina la credibilidad: al investigador le apasiona comprender al mundo en toda su complejidad sin anticipaciones, sin actitudes defensivas, sin más fin que comprender. Incluye en la situación su experiencia personal y su capacidad de empatía, como parte de los datos importantes a tener en cuenta. Al mismo tiempo, adopta la posición de no someter a juicio cualquier contenido emergente.
9. Flexibilidad del diseño. Dispuesto a adoptar la investigación conforme se profundiza la comprensión o cambian las situaciones; evita encerrarse en un diseño rígido que elimine su capacidad de responder a situaciones emergentes (Patton, en Merino, 1995:33-35).

El paradigma interpretativo “focaliza su atención en la descripción de lo individual, lo distintivo, la existencia de realidades múltiples, lo particular del hecho que se estudia, sin la pretensión primaria de establecer regularidades, ni el establecimiento de generalizaciones o leyes universales por la vía de las generalizaciones abstractas a partir de datos estadísticos, más bien consideran que los postulados de una teoría son válidos únicamente en un espacio y tiempo determinados” (González, 2003, p.130)

Para el paradigma interpretativo los sujetos no son meros aportadores de datos generalizables, “sino que los valores de estos datos estriban en la mejora que puedan traer para los propios sujetos que los suministraron (...) El investigador trata de descubrir el significado de las acciones humanas y de la vida social, dirige su labor a entrar en el mundo personal de los individuos, en las motivaciones que lo orientan, en sus creencias. Existe la propensión de traspasar la superficie para llegar al fondo, a lo que condiciona los comportamientos. Se parte del presupuesto de que en las ciencias sociales la acción de los individuos siempre está gobernada por las significaciones subjetivas (...) los métodos

cualitativos siguen una lógica inductiva que busca en la realidad natural de los sujetos el significado que le otorgan a los hechos investigados” (González, 2003, p.130)

Desde este paradigma, el proceso de investigación se produce de modo circular, reelaborándose constantemente de acuerdo a las nuevas aportaciones que surgen como resultado de la interacción con la realidad.

### **3.2. ENFOQUE**

La presente investigación se propone desde un enfoque cualitativo, en un proceso que busca comprender a las personas y sus contextos, que involucra activamente al investigador, reconociendo los efectos de este en los fenómenos sociales que pretende analizar. Desde este enfoque se busca describir las cualidades del fenómeno que se investiga, valorando el contexto particular en que se desarrollan, las variables socio históricas y la construcción de significados que delinean los actores en la descripción de experiencias determinantes en su historia de vida. Desde esta perspectiva “el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con los datos (...) con la cual observa lo que ocurre” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.9)

Esto refiere a un proceso de carácter inductivo, de lo particular a lo general delimitando en primera instancia el fenómeno a estudiar, las características del contexto en que se inserta para luego tomar contacto con los actores e iniciar la recolección de información. “La recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.9).

“Describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por la experiencia de los participantes” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.11)

### **3.3. TIPO DE ESTUDIO**

Estudio de carácter exploratorio, que busca aportar a la comprensión de un tema insuficientemente abordado y que ha adquirido connotación social a partir de la exposición mediática de denuncias de graves vulneraciones de derechos en los Centros Residenciales

del SENAME desde el 2013 a la actualidad. Tal como refiere Hernández, Fernández y Baptista, “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas (...) o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.79)

La necesidad de comprender las distintas situaciones que confluyen en la institucionalización de la niñez y la vulneración de derechos, implica comprender las distintas miradas respecto del fenómeno, en este caso desde el relato de jóvenes que vivieron trayectorias de institucionalización y el marco de sentidos e interpretaciones elaboradas en torno a estas. A partir de esto la situación se analiza desde una perspectiva poco estudiada, la de la significación subjetiva de los actores involuntarios del sistema nacional de protección de derechos.

### **3.4. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Se define la técnica de la entrevista semi estructurada como herramienta principal de recolección de información, con el fin de acceder a la perspectiva del sujeto estudiado. “La recolección de datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de los datos, se auxilia de diversas técnicas que se desarrollan durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.13)

La entrevista semi estructurada se propone en virtud del grado de flexibilidad y orden que la investigación requiere, en un punto intermedio entre la conversación libre y el diálogo dirigido. Para su aplicación se elaboró un patrón de preguntas guías, que representa un esquema que orienta la entrevista, favoreciendo la profundidad en las respuestas desde preguntas abiertas y evitando la desviación hacía puntos de menor interés.

Las entrevistas semi estructuradas, “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u



obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 597).

A grandes rasgos se concibe la entrevista semi estructurada como una técnica que transita entre una entrevista dirigida y una entrevista de tipo abierta, pudiendo interactuar con ambas modalidades a fin de abordar el problema o fenómeno a estudiar con preguntas que apunten a ciertas temáticas y cuyas interrogantes además permitan la amplitud y flexibilidad al momento de la entrevista en sí. Asimismo posibilita enfocar el modelo de preguntas con un esquema determinado, a objeto de clarificar o especificar más en detalle el contenido que se desea estudiar.

### **3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INFORMANTES CLAVE**

Para el estudio se trabajó con personas jóvenes en condición de extrema vulnerabilidad social, a razón de vivir en situación de calle en la comuna de Valparaíso. Para efectos del proceso metodológico, se optó por una muestra de carácter intencional o deliberado de casos-tipo, “donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.397)

El grupo participante del estudio está compuesto por cuatro personas en situación de calle en la comuna de Valparaíso, con historial de institucionalización en centros residenciales de SENAME. Estos asisten regularmente al Centro de Superación para personas en situación de calle Raúl Villarroel Correa implementado por Fundación Don Bosco - Vida Compartida y subvencionado por el Ministerio de Desarrollo Social.

El acceso a los informantes se realizó a partir del contacto cercano del investigador con el equipo de intervención del Centro, favorecido por el vínculo laboral existente con la institución y las experiencias de intervención social directa en el rol de Trabajador Social del Centro Raúl Villarroel Correa el período Diciembre de 2012 a Noviembre de 2013.

El rango etario de los informantes fluctúa entre los 18 y 29 años de edad, lo que se define a partir de la cercanía temporal de esta categoría etaria y sus experiencias de institucionalización en la red SENAME. La descripción de experiencias de los actores está sumida en contextos específicos de institucionalización, los que a su vez están enmarcados en la implementación de políticas sociales recientes en la protección de la niñez en Chile.

Es así que los criterios de selección de informantes claves y los requerimientos para su participación en el estudio se definieron de la siguiente forma:

1. Ser participantes del Programa de superación para personas en situación de calle centro Raúl Villarroel Correa, de Fundación Vida Compartida en Valparaíso.
2. Estar ubicado en el rango etario entre los 18 y 29 años.
3. Haber vivido experiencias de institucionalización en Centros Residenciales de SENAME.
4. No presentar problemas o trastornos psiquiátricos graves.
5. No estar bajo los efectos del consumo de drogas durante su participación en el estudio.
6. Aceptar de manera voluntaria la invitación a participar del estudio.

A continuación, se señalan algunas características de las personas entrevistadas, sujetos de esta investigación:

**Cuadro 1: Caracterización sujetos de estudio**

	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>* Edad de ingreso al sistema residencial de SENAME</b>	<b>** Tiempo de permanencia en centros residenciales de SENAME</b>
Entrevistado 1	24	F	3	3
Entrevistado 2	26	F	3	3
Entrevistado 3	30	M	3	2
Entrevistado 4	23	F	2	2

Fuente: Entrevistas individuales

\* 1 (1 año) – 2 (2 a 5 años) – 3 (6 a 10 años) – 4 (11 o más años)

\*\* 1 (1 año) – 2 (Entre 2 y 3 años) – 3 (4 y más años)

### **3.6. CRITERIOS DE VALIDEZ**

La validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas, están referidas a “la precisión con que los hallazgos obtenidos reproducen efectivamente la realidad empírica y los constructos concebidos caracterizan realmente la experiencia humana” (Hansen, citado en Pérez Serrano, 1998, p.80)

Desde el presente estudio se proponen los siguientes criterios para dar validez del proceso de análisis:

- **Saturación:** Refiere a la inmersión total dentro del fenómeno a fin de “conocerlo y reunir las evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la investigación, es decir, cuando es una investigación los informantes claves coinciden en sus observaciones o apreciaciones, se dice que la información se ha saturado debido a que no aporta nuevos hallazgos” (Hidalgo, 2005, p.11). La saturación busca como sea posible, comprender tan que significa que los datos “se convierten en algo repetitivo o redundante y los nuevos análisis confirman lo que hemos fundamentado” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.459)

- **Triangulación:** Refiere a la combinación de métodos o enfoques que permitan ampliar el campo de investigación a la mirada del investigador. “La triangulación suele ser concebida como un modo de protegerse de las tendencias del investigador y de confrontar y someter a control recíproco relatos de distintos informantes. Abrevándose a otros tipos y fuentes de datos, los observadores también pueden obtener una comprensión más profunda y clara del escenario y de las personas estudiadas” (Taylor y Bogdan, 1994, p.92).

Elliot (1986), señala que “al comparar diversas apreciaciones deberá observarse donde difieren, están de acuerdo o en desacuerdo. En este sentido Santos Guerra (1990), declara que la prioridad de la triangulación está en todos aquellos aspectos coincidentes y recomienda explicar por qué se producen los desacuerdos sobre la base de los métodos empleados. Y para Woods (1993), este método tiene una fuerza enorme, siempre y cuando se utilicen tres procedimientos distintos para obtenerla, debido a que con ello se aumenta la probabilidad de exactitud de los resultados. En este sentido, Denzin citado en Pérez Serrano (1998), señala que existen diversas modalidades o tipos de triangulación, entre los que destaca a los que se mencionan a continuación; (a) triangulación de tiempos o momentos, (b) triangulación de sujetos o niveles combinados de triangulación., (c) triangulación teórica, (d) triangulación del investigador y (e) triangulación de métodos” (Hidalgo, 2005, p.9)

Para esta investigación se utilizará la triangulación del investigador, “que se le denomina también, triangulación intersubjetiva, debido a que la verificación se realiza del contraste de la información emitida por un grupo o equipo de investigadores que participan

en el estudio, con la finalidad de disentir diferentes puntos de vista sobre la misma realidad” (Hidalgo, 2005, p.10). Particularmente en este estudio la información y análisis fueron discutidas sistemáticamente con el docente guía, lo que favoreció el desarrollo del estudio.

### **3.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el análisis de la información de este estudio se optó por la propuesta metodológica del análisis de contenido, “que lo mueve entre la rigidez de la objetividad (que lo valida) y el de la fecundidad de la subjetividad (que le da cuerpo y sentido)” (Bardin, 1986.p.29).

Durante la primera etapa, denominada de descripción, se elabora la enumeración resumida que surge del tratamiento de las características del texto. La inferencia es el procedimiento que fundamenta la unidad y especificidad del relato, movimiento intermedio que permite el paso, explícito y controlado, a la etapa de interpretación, qué es la fase de significación acordada a estas características. (Bardin, 1986)

De esta manera se presenta una matriz de deconstrucción, qué consta de categorías de análisis que surgen desde los objetivos de investigación y de sub-categorías que nacen de la decodificación de relatos textuales “la construcción de categorías es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por género, a partir de criterios previamente definidos. Las categorías son secciones o clases que reúnen un grupo de elementos (unidades de registro en el caso del análisis de contenido) bajo un título genérico, reunión efectuada en razón de los caracteres comunes de estos elementos”. (Bardin, 1986, p.90)

De acuerdo a Bardin, “un conjunto de buenas categorías debe tener las siguientes cualidades:

- La exclusión mutua: Esta condición estipula que cada elemento no puede estar afectado a más de una casilla. Las categorías deberían estar construidas de tal manera que un elemento no pueda tener dos o más aspectos susceptibles de hacerle clasificable en dos o más categorías. En ciertos casos, se puede poner en cuestión esta regla, a condición de ordenar la codificación de manera que no haya ambigüedad en el momento de los cálculos (multicodificación);

- La homogeneidad: El principio de exclusión mutua depende de la homogeneidad de las categorías. Un mismo principio de clasificación debe dirigir su organización. Solo se puede funcionar sobre un registro, una dimensión de análisis en un conjunto categorial. Los diferentes niveles de análisis deben estar separados en otros tantos análisis sucesivos.

- La pertinencia: Una categoría adaptada al material de análisis seleccionado y perteneciente al cuadro teórico elegido, es considerada pertinente. En la pertinencia (pertinens: que concierne, relativo a...) hay una idea de adecuación óptima. El sistema de categorías debe reflejar las intenciones de búsqueda, las preguntas del analista y/o corresponder a las características de los mensajes.

- La objetividad y la fidelidad: Estos principios, juzgados muy importantes al iniciarse la historia del análisis de contenido, continúan siendo válidos. Si se someten a varios analistas a trozos de un mismo material al que se aplique la misma plantilla de categorías, deberán ser codificados de la misma manera. Si la elección y la definición de las categorías son buenas, no se producen en la variación de juicios distorsiones debidas a la subjetividad de los codificadores. El organizador del análisis debe definir claramente las variables que utilice, igual que debe precisar los índices que determinen la entrada de un elemento en una categoría.

- La productividad: Añadiremos a las condiciones invocadas generalmente una cualidad muy pragmática. Un conjunto de categorías es productivo si proporciona resultados ricos: ricos en índices de inferencias, ricos en hipótesis nuevas, ricos en datos fiables". (Bardin, 1986, p.90).

## **4. ANÁLISIS DE DATOS**

#### 4.1. CUADRO RESUMEN DE CATEGORÍAS Y SUB-CATEGORÍAS

A fin de tener una perspectiva general de los datos obtenidos, se presenta en el siguiente cuadro un resumen de las distintas categorías que emergieron de los objetivos específicos de esta investigación, con las respectivas sub categorías que surgieron de la decodificación de los relatos textuales de los sujetos participantes:

<b>CATEGORÍAS Asociadas a Objetivo Específico N° 1</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
A) Dificultades Vividas al Interior de los Centros Residenciales.	A.1) Maltrato Físico y Psicológico
	A.2) Abuso Sexual
	A.3) Aislamiento
	A.4) Robo De Pertenencias
	A.5) Sobre medicación.
	A.6) Extensos Períodos de Permanencia en Programas Residenciales.
	A.7) Temor a la indefensión al cumplir la mayoría de edad.
	A.8) Insuficiencia del personal de atención
	A.9) Falta de calificación del personal de atención.
<b>CATEGORÍAS Asociadas a Objetivo Específico N° 2</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
B) Experiencias de Vinculación con los Equipos Responsables de la Intervención y Administración de los Centros Residenciales.	B.1) Displuencia.
	B.2) Faltas a la confidencialidad.
	B.3) Desamparo.
	B.4) Desidia
	B.5) Victimización Secundaria
	B.6) Disciplinamiento
	B.7) Cercanía/ Afecto
	B.8) Contención

	B.9) Escucha/ Orientación
	B.10) Protección/ Relación con las “mamitas”
<b>CATEGORÍAS</b> <b>Asociadas a Objetivo</b> <b>Específico N° 3</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
C) Experiencias de vinculación con otros Niños y Niñas al Interior de los Centros Residenciales.	C.1) Colaboración Mutua/ Reciprocidad
	C.2) Amistad
	C.3) Lealtad
	C.4) Confraternidad
	C.5) Generación de proyectos comunes
	C.6) Protección al más Desvalido
	C.7) Violencia Entre Pares
	C.8) Establecimiento de relaciones de pareja
	C.9) Liderazgos Negativos
	C.10) Discriminación
<b>CATEGORÍAS</b> <b>Asociadas A Objetivo</b> <b>Específico N° 4</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
D) Experiencias de Separación y Re-Vinculación de los Jóvenes con sus Grupos Familiares	D.1) Abandono
	D.2) Soledad
	D.3) Manipulación
	D.4) Abuso Sexual
	D.5) Estadías cortas con familiares
	D.6) Visitas Mensuales
	D.7) Revinculación familiar
<b>Categorías</b> <b>Asociadas a Objetivo</b> <b>Específico N° 5</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
E) Desarrollo de Estrategias de Protección durante la	E.1) Mostrar Valentía/ Hacerse Fuerte
	E.2) Resiliencia



Permanencia en Centros Residenciales	E.3) Exigir Derechos
	E.4) Abandono del Sistema/ Refugio en las Caletas

#### 4.2. MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las categorías de análisis están asociadas a los objetivos de la investigación. Las sub-categorías provienen de la decodificación de relatos textuales en la información recopilada.

##### OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

- Identificar las principales dificultades vividas por jóvenes en situación de calle durante sus experiencias de institucionalización en centros residenciales de SENAME.

<b>CATEGORÍAS</b> <b>Asociadas a Objetivo</b> <b>Específico N°1</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>	<b>RELATO TEXTUAL</b>
A) Dificultades Vividas al Interior de los Centros Residenciales  Esto se entenderá por aquellas problemáticas y situaciones complejas experimentadas por los y las jóvenes de manera constante durante su permanencia en centros residenciales de SENAME.	A.1) Maltrato Físico y Psicológico	“porque igual hubo harta violencia dentro del internado, los compañeros no, no, no, no se podía dialogar con ellos, era como un tema más de violencia, agresiones por parte de los monitores y por parte de los niños también” (E 1).  “entonces no te respaldaban con la seguridad que uno necesitaba po, cuando nos golpeaban po, entre las niñas no se metían po, ya se metían cuando una o la otra estaba sangrando” (E 1).



“no son muy amigables, y que te pegaban con una regla, en las manos cuando haciai algo malo (...), era pan de cada día, con cualquiera que se portara mal, o con la que no quisiera lavar la loza, la que no quisiera encerar” (E 1).

“yo estuve en la época negra del CTD porque creo ahora igual las cosas han mejorado, eh... me quemaban con colillas de cigarro” (E 2).

“me daban la comida y yo no quería comer me apretaba la guata vomitaba, una vez me hicieron comerme la misma comida del vómito” (E 2).

“había un tío que me pegaba, las tías igual eran malas ahí po, eran malas las tías” (E 3).

“había un tío que me encerraba, y me encerraba a pelear con otro cabro” (E 3).

“Después yo igual le conté a



mi papá y mi papá le pego al tío po. Le conté que me pegaban y que el tío me encerraba a pelear con otro cabro po” (E 3).

“No nos podíamos defendernos porque éramos niños y ellos nos pegaban po” (E 3).

“dije chuta, como mi papá no tiene recursos pa poder tenernos a todos nosotros, por último en el internado íbamos a estar mejor po y no po, de primera me trataron mejor después me trataban mal, las tías me pegaban, los tíos” (E 3)

“después caí en un internado de monjas, las monjas me pescaban me sacaban la chucha, me pegaban, y por eso me arranqué del principio me arranqué” (E 4)

“A mí me pegaban me trataban mal, por eso me arrancaba, porque un internado no es bueno pa un

	<p>niño, no es bueno” (E 4).</p> <p>“me agarraban del pelo, me pegaban sus palmetazos, y eso a mí no me gustaba. A las monjas varias veces les pegué yo por eso, pero cuando le vai a ganarle a ellas tu po” (E 4).</p> <p>“te quitaban la comida, y eso no se hace. Yo con mi mamá nunca me cagué de hambre” (E 4)</p> <p>“te dañan mucho los monitores po, te jugaban mucho con la psicológica...o sea te decían no se po, por ejemplo, ya si no ayudai ponte tú a limpiar la cocina no teni visita, no teni salida, no teni colación, no teni nada, y que tu familia es aquí, que tu familia no te quiere por eso estai aquí porque vo soy mona tal por cual y aquí y allá” (E 1).</p> <p>“siempre te descalificaban de repente por o por tu familia, o porque no dabai la ayuda monetaria” (E 1).</p>
--	---



“rabia, impotencia, porque de repente una ponía, la otra no ponía, y la que no ponía se tenía que quedar, no podía ir a la playa porque no tenía, era así de fácil” (E 1).

“yo tenía visita los puros días domingo, eh..., entonces a mí no me llevaban plata, me llevaban que se yo mi ropa, cosas así, y como no llevaban plata yo no podía darle plata a las tías y no iba a la playa, o no iba a la cancha, no iba al gimnasio” (E 1).

“si tuviera un hijo no lo internaría en un internado porque nunca van a tratarte bien, como me trataron a mí que me trataron muy mal, y yo no se lo recomiendo a nadie que esté en un internado, menos con el Sename po, porque los 6 años que yo estuve la pase muy mal” (E 3)

Te encerraban en un cuarto, un cuarto oscuro

		<p>Entrevistador: ¿Por qué?</p> <p>“Te encerraban en un cuarto oscuro, porque supuestamente una se portaba mal. Un cuarto oscuro y más encima en la oscuridad, te ponían una calavera meneándola pa allá, meneándola pa acá, y yo era ton solo una niña en ese tiempo y cuando en eso se me quito el miedo, la rompí, pero después volvieron a colocar otra” (E 4).</p> <p>“Es terrible fome la vida en los internados, te tratan mal, te pegan, te maltratan” (E 4).</p>
	<p>A.2) Abuso Sexual</p>	<p>“aguantar que las niñas grandes te manoseen” (E 1).</p> <p>“demasiadas, no solo conmigo también con otras compañeras” (E 1).</p> <p>“yo era abusada por niñas más grandes que yo, me toqueteaban, me agarraban pa allá, pa acá” (E 1).</p>

		<p>“entre los monitores, los niños, los niños más grandes, o de las monitoras porque también había monitoras que tocaban a niños” (E 1).</p> <p>“Al Pachuco, un amigo mío, se lo violaron ahí po los mismos profes, los mismos tíos” (E 3).</p>
	<p>A.3) Aislamiento.</p>	<p>“evitar de juntarme con una y con otra persona, para no hacerme problema o mala sangre... entonces prefería andar sola, caminar sola en la cancha o hacer cualquier cosa” (E 1).</p> <p>“era como raro de que yo conversara con alguien, porque arriba en el pabellón las cabras ya eran más avanza que otra, ya si, puros robos, violencia, se arrancaban por los techos, andaban por arriba de los techos, les pegaban a las tías, entonces no, no me metía más allá po, o sea es, yo me salvo la mía y que las demás vean lo de ellas, la de</p>

	<p>ellas” (E 1).</p> <p>“tenía que tomar té en la escala po, no te dan espacio para sentarte en una mesa, no te dan espacio, los monitores no se preocupan de que oye, dale el espacio a la niña, sino que, salva tu pellejo sola no más” (E 1).</p>
<p>A.4) Robo de Pertenencias.</p>	<p>“ya después uno peleaba por sus cosas, yo peleaba por mis cosas ya po, que de repente me dejaban sin zapatillas, sin pantalones y estar en un hogar igual es como... no teni muchas cosas tampoco” (E 1).</p> <p>“te robaban la ropa o te rompían la ropa, te robaban las zapatillas” (E 1).</p> <p>“A veces te robaban las frazadas entonces igual se producían esos conflictos y llegabai a las manos al tiro éramos todas mechitas cortas” (E 2).</p> <p>“de repente habían problemas porque te robaban las cosas, y que pa</p>



		<p>allá que pa acá, se ponían a revisar los casilleros, pero siempre le pillaban toda a una sola persona” (E 4)</p> <p>“te robaban los champús, los bálsamos, las colonias, se robaban todo, me robaron de repente cuando mi iban a ver, los dulces” (E 4).</p>
	<p>A.5) Sobre medicación.</p>	<p>“No me gustaba porque lo único que hacían era darme pastillas” (E 2).</p> <p>“empecé a conocer otra realidad, empecé a ponerme buena pa pelear y todo lo solucionaban con fármacos, no habían terapias para tratarte los problemas que teniai” (E 2).</p> <p>“lo del hogar me influía en el colegio también po, porque tanta pastilla no podía rendir bien” (E 2).</p> <p>“te derivaban al tiro a la psicóloga y la psicóloga la hacía terrible corta pal psiquiatra y más pastillas” (E 2).</p> <p>“un profe y él pintaba al</p>

		<p>óleo y nos hacía pintar lo cual a mí me hacía bien, sentía que me curaba la pena que tenía y pero ellos no entendían, como que no lo entendían entonces igual te daban pastillas, te dopaban” (E 2).</p> <p>“las pastillas que me daban eran demasiado fuertes, y me las tenía que tomar, porque como es que se llama esto, yo tomaba la fluoxetina que me daban pa la depresión y el espiro, pa estar más tranquila, a mí me daban esas dos pastillas , después me las subieron, me la subieron a la clona, después de la clona me la bajaron de nuevo al espiro , pero esas pastillas me dejaban demasiado dopa” (E 4)</p> <p>“después empezaron a darme pastillas, pa tranquilizarme, pa estar más tranquila y, ahí tomaba pastillas, y las pastillas las deje cuando me arranqué”</p>
--	--	--

	(E 4)
A.6) Extensos Períodos de Permanencia en Programas Residenciales	“Estuve seis años más internado, llegue a los seis años, pero nunca aprendí na si po, no aprendí a escribir, no aprendí a leer” (E 3).
A.7) Temor a la indefensión al cumplir la mayoría de edad.	<p>“¿qué pasa con nosotros después de los dieciocho? Quedamos solos po” (E 2).</p> <p>“a los dieciocho quedai solo po, yo me fui del ultimo hogar me fugue, porque daban ciertas prorrogas después de los dieciocho para seguir estudiando, yo estaba cursando tercero y le dieron la prorroga a una niña que ya tenía dieciocho todo porque estaba estudiando” (E 2).</p> <p>“no tenía donde vivir, me puse a delinquir, me despreocupe del colegio y abandone eso, no continúe estudiando, porque tenía que vivir po” (E 2).</p>
A.8) Insuficiencia del personal de atención	“había una pura monitora para 45 niños, o sea niñas,

		<p>yo te digo niñas de entre 8 hasta 17 años” (E 1).</p> <p>“siempre pasaba, en Playa Ancha igual, habían dos monitoras por turno, no eran dos turnos, el turno de día y el turno de noche, dos monitoras, y en Playa Ancha son más, somos como 60, éramos como 60” (E 1).</p>
	A.9) Falta de Calificación del Personal de Atención	<p>“Pero si igual habían muchas que no eran muy no, no capacitadas, no estaban capacitadas pa estar con nosotros eso es lo que pasa que no porque no tuvieran las capacidades porque no, eran personas cualquiera que le hacían contratos y las hacían trabajar con niños” (E 2).</p>

## OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2

- Reconocer las experiencias de vinculación de los jóvenes con los equipos profesionales, técnicos y responsables de otros servicios al interior de los centros residenciales.

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	RELATO TEXTUAL
Asociadas a Objetivo		

<b>Específico N° 2</b>		
<p>B) Experiencias de vinculación con los equipos responsables de la intervención y administración de los centros residenciales.</p> <p>Esta categoría se relaciona con las dinámicas relacionales establecidas con el personal técnico, administrativo y de servicios durante el período de permanencia en los Centros Residenciales.</p>	<p>B.1) Displidencia.</p>	<p>“porque llegue el primer día y me pescaron del brazo y me dijeron: ya esta es tu pieza y dormí con siete niñas más y teni que hacer aseo todos los días” (E 1).</p> <p>“Tal vez no conocía mucho la calle, pero como que no, erai un número más, entrabai te hacían el ingreso, y ¿usted como esta?, no recibiai cariño, que a lo mejor era eh... era algo que te hacía falta” (E 2).</p> <p>“habían tías que igual tenían que quedarse, no se quedaban con muchas ganas, pal año nuevo, pa los dieciochos, entonces igual como que te sentiai más sola todavía, te quedabai con una vieja culia que en realidad no está ni ahí con vo, eh... no sé si... pierden la sensibilidad po, que te ven como un problema” (E 2).</p> <p>“decían que ellas no podían tener vinculación así lazos</p>

		<p>afectivos con nosotros, lo cual me..., con lo cual a mi como niña, ya siendo niña me parecía extraño porque si eri niño ¿qué necesitai? Cariño” (E 2).</p> <p>“pasábamos solas, ellas nunca hacían su pega como correspondía. Se iban pa otros lados a comer, a nosotras nos dejaban solas” (E 4).</p>
	<p>B.2) Faltas a la confidencialidad.</p>	<p>“todo lo comentaban, o sea teniai confianza con alguien y lo comentaban al tiro con el psicólogo, con este, entonces todo el mundo sabía que wea te pasaba po y al final terminabai desconfiando de todos po” (E 2).</p> <p>“te escuchaban po y tu creiai que con esa persona con la cual teniai confianza te escuchaba, pero al final le copuchentiaban a todos po, a la directora entonces se enteraba hasta de las mínimas cagas que te mandabai po, afuera en la</p>

		<p>calle o adentro del hogar y te aislaban po, habían casas que estaban solas y a mí me aislaron varias veces, me dejaban sola en una casa” (E 2).</p>
	<p>B.3) Desamparo.</p>	<p>“De repente uno tiene sentimientos encontrados y no teni quien pueda ayudarte y tratai o sea optai por cortarte, o optai por tomar medicamentos, psicotrópicos o no se po, o sea ya no me pescaron y vai y te cortai po, de una u otra manera llamai la atención pa que te tomen atención” (E 1).</p> <p>“uno de repente necesita un consejo bueno no tanto un consejo porque un consejo es más como una orden, cachai porque en el caso de, pero de repente así como conversar con alguien o que alguien te escuche con eso uno de repente se puede desahogar porque uno de repente tiene sentimientos muy encontrados con uno</p>

		mismo” (E 1).
	B.4) Desidia.	<p>“hablábamos con las tías, pero las tías no nos pescaban, ni se inmutaban” (E 1 ante la denuncia de situaciones de abuso de parte de las niñas más grandes).</p> <p>“no nos ponían oído po, decían que como íbamos a estar inventando ese tipo de cosas para perjudicar a las demás” (E 1).</p>
	B.5) Victimización secundaria.	<p>“debo decir que yo igual fui alguien que necesito ayuda y no me trataron po, que venía de un abuso, no me hicieron terapia, no conversaron mucho conmigo y lo único que hacían era preguntarme lo mismo, lo cual me producía más dolor” (E 2).</p>
	B.6) Disciplinamiento.	<p>“la directora por sobretodo, son como muy castigadores así muy, muy, muy cuáticos” (E 2).</p> <p>“los directores y todo eso se tiran más pal lado de</p>



gendarmería, tiran más pal lado de paco, te paqueaban por todo, porque queriai no sé, cortarte el pelo o escuchar música diferente” (E 2).

“más rabia te daba, estabai con más rabia, estabai con más pena, ya después ya no llorabai, ya era pura rabia después, puro odio, que generaba que te marginaran de ciertas cosas como tomar desayuno solo, encuentro que igual soy niño po, o soy adolescente entonces igual no, no es lo que uno necesita estar solo” (E 2).

“te castigaban y dejaban sin comer, sin comer en todo el día te dejaban, acosta todo el día sin tomar desayuno y sin comer nada” (E 4)

“te castigaban así hasta con la comida, te dejaban sin comer y te dejaban durmiendo todo el día” (E 4)

“si uno se portaba mal todos

	pagaban los platos, ósea todos a acostarse” (E 4)
B.7) Cercanía/ Afecto.	<p>“era la única que se daba el tiempo de conversar con cada una de nosotras...y era la única que decía, pucha hija tiene que luchar salir adelante, portarse bien. Era la única que hablaba po, que uno podía hablar con ella porque era como la más encantadora de todas” (E 1).</p> <p>“las monjas igual se preocupaban un poco más po, no era tanto pero, era como un poco más, o sea teniai una sala de estudio, teniai tranquilidad en algunos momentos, teniai alguien que te coordinaba, que te orientaba de repente, y eso po” (E 1).</p> <p>“los asistentes sociales por ejemplo igual eran como más blanditos como nosotras, te escuchaban más, al escucharlos más igual uno se iba encariñando con ellos po” (E 2).</p>

	<p>B.8) Contención.</p>	<p>“igual recuerdo con cariño a muchas tías que más de alguna vez cuando tenía pena me contuvieron, me mimaron, eh... o muchas veces me daban como valentía” (E 2).</p> <p>“si po, de la Sole que era bacán, de la señora Carmen que igual era re pica a chora, pero igual po, siempre que me veía triste ya po así que pasa con mis leonas nos envalentonaba” (E 2).</p> <p>“A la tía uno le contaba las cosas, que uno vivía ahí, y la tía nos entendía igual, lo apoyaba a uno, pero ella como era tía de la cocina, ella no podía hacer nada po, porque si se metía podía perder hasta su trabajo igual ella” (E 3).</p>
	<p>B.9) Escucha/ Orientación</p>	<p>“ella llegaba hola mi amor, un besito, un abrazo. Una vez a mí me llevo a su casa, estuve con ella tres días, bacán la pase con ella” (E</p>

		<p>1).</p> <p>“me acuerdo de la mayor Neli de la Suta, que pese a que era carabinero ella igual, como que le gustaba como era yo, como que mientras más rebelde era como más cariñosa conmigo y era paca po, era brígida, era pesa, pero ella era muy amorosa conmigo debo decir que dos veces ella me llevo pa su casa compartí con sus hijos, ella me ordeno una pieza” (E 2).</p>
	<p>B.10) Protección/ relación con las “mamitas”.</p>	<p>“una monitora, que fue como mi madre, aun me acuerdo de su nombre, la mamita Amada” (E 1).</p> <p>“hay excepciones y esas excepciones igual te, te generan una imagen, un reflejo para tu adulez po, para cómo tratar después a tus hijos si igual aprendí de ellos po, si más que mal pasan a ser tus papitos o sea tus mamitas, nosotras les decíamos las mamitas” (E</p>

		<p>2).</p> <p>“me acuerdo de la mamita Charo, que estaba en el CTD de Pudahuel que era la tía que nos hacía el taller el único taller que nos gustaba a todas y que nos sacaba de la vola” (E 2).</p> <p>“me acuerdo de la mamita Susana que era señora que igual llegaban hartas cabras picas a choras y nosotras también picas a choras la protegíamos, la cuidábamos porque muchas veces querían hacerla huevo pato, querían hacerla boba y como era más mayor nosotros la cuidábamos por que la veíamos como una abuelita ya po” (E 2).</p>
--	--	---

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3**

- Caracterizar las experiencias de vinculación de los jóvenes con otros niños y niñas al interior de los centros residenciales.

<b>CATEGORÍAS</b> <b>Asociadas a Objetivo</b> <b>Específico N°3</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>	<b>RELATO TEXTUAL</b>
C) Experiencias de	C.1) Colaboración mutua/	“una que otra trataba de

<p>vinculación con otros niños y niñas al interior de los centros residenciales.</p> <p>Refiere al carácter que asumen las relaciones entre niños, niñas y adolescentes al interior de los Centros residenciales de SENAME.</p>	<p>Reciprocidad.</p>	<p>ayudarse, la otra de ayudarse por acá, o sea era como si tú me ayudai a sobrevivir a mí, yo te ayudo a sobrevivir a ti y la pasamos bien” (E 1).</p> <p>“entonces nos enyuntamos las tres, las tres empezamos ya vamos pa allá, las tres empezamos a planear cosas, empezamos a lavar la ropa adentro, empezamos a ganar nuestras monedas” (E 1).</p> <p>“nos uníamos, los tíos están tratándonos mal, no están pegando y nos uníamos. Ya po, después igual decíamos, cuando crezcamos vamos a pegarles” (E 3).</p>
	<p>C.2) Amistad.</p>	<p>“con la Karen y la Alexandra, con ellas dos hice amistad, con ellas me arranque de la casa de menores, saltamos el portón azul, ya no estábamos ni ahí, ya queríamos puro irnos porque ya adentro era como una explotación” (E 1).</p> <p>“igual hice harta</p>

		<p>hermandad, hubo harta hermandad nos sacábamos los piojos todas juntas, como yo no tenía piojos era la última de la fila” (E 2).</p> <p>“Si tenía hartos amigos, tenía hartos amigos, jugábamos a la pelota todos, si igual, después igual cuando igual fui creciendo me encontré igual con algunos amigos que estuvimos ahí, nos acordábamos igual po” (E 3)</p>
	C.3) Lealtad.	<p>“¿Quién fue? Nadie fue po, nadie decía na entonces el castigo fue pa las tres casas nadie nunca dijo na, éramos súper leales entre nosotras cuando hacíamos cosas así, y eso po” (E 2).</p>
	C.4) Confraternidad.	<p>“al pasar de los años igual nos juntábamos a tomarnos sus chelitas, su asadito y no íbamos a robar juntas, pero igual éramos bien hermanas” (E 2).</p>
	C.5) Generación de Proyectos Comunes.	<p>“nos tomamos una casa abandona empezamos a</p>

		<p>vivir las tres, a hacer vida como de familia, después la Karen conoció un cabro, quedo embarazada, se fue con el cabro” (E 1).</p>
	<p>C.6) Protección al Más Desvalido.</p>	<p>“A veces igual sacábamos para las niñas que estaban chicas o sea igual siempre protegimos a las niñas que estaban más chicas por lo menos el grupo en el que yo me juntaba” (E 2).</p> <p>“siempre protegíamos a las niñas, entonces veíamos pinches oh... pa la, pa la, porque siempre teníamos una niñita así que era solita” (E 2).</p> <p>“pa la Paolita por ejemplo...le sacábamos ropita, pinchesitos, porque nadie la iba a ver po, como que siempre tuvimos eso de proteger al más chico, al más débil o a la compañera que igual era como más pavita no era, la cuidábamos po de las otras jóvenes que iban llegando porque siempre las molestaban (E</p>



		<p>2).</p> <p>“pa algunos niños que se criaron en casita no era fácil llegar a un hogar y toparse más encima con bestias como nosotros a veces” (E 2).</p> <p>“Me relacionaba terrible poquitito, yo cuidaba a una niñita, con ella, le llevaba sus dulces, porque a ella nadie iba a verla y a mí me iba a ver mi mamá” (E 4)</p> <p>“No dejaba que nadie la tocara, que nadie le pegara, porque yo me metía entremedio, porque ella era enfermita de sus caderas” (E 4).</p>
	<p>C.7) Violencia Entre Pares</p>	<p>“porque igual hubo harta violencia dentro del internado, los compañeros no, no, no, no se podía dialogar con ellos” (E 1).</p> <p>“violencia entre compañeros compártalo” (E 1).</p> <p>“tuve que pelear, tuve que defenderme, tenía que pelear hasta por el pan” (E</p>

		<p>1).</p> <p>“En los centros me pegaron demasiado, me pegaban las niñas, yo no peleaba, era tranquila” (E 4).</p> <p>“De repente estaba peleando una y se metían todas, se meten todas y ahí de repente le pegan entre todas a una sola” (E 4).</p>
	C.8) Establecimiento de Relaciones de Pareja.	“habían hartas pololas ahí po, quedaba la caga con las pololas” (E 2).
	C.9) Liderazgos Negativos.	“había siempre hay una líder en todos los hogares hay una líder de cada grupo, ya aquí igual, siempre me acuerdo, la Ivon era la más grande y era la más mala, que si no le haciai caso o si no le conseguiai un cigarro te pescaba y te sacaba la cresta” (E 1).
	C.10) Discriminación.	“te discriminan por ser blanca, negra, rubia, morena, te discriminan po, o sea que si yo soy morena no

		<p>me puedo sentar en la mesa de las blancas porque yo soy hedionda a piel porque soy morena en todos los hogares pasa lo mismo” (E 1).</p> <p>“te discriminan, o porque se te caen los mocos te discriminan o porque teni piojos” (E 1).</p>
--	--	---

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4:**

- Identificar las experiencias de separación y re-vinculación de los jóvenes con sus grupos familiares y adultos significativos en sus experiencias en centros residenciales.

<b>CATEGORÍA asociadas a Objetivo Específico n° 4</b>	<b>SUB-CATEGORÍA</b>	<b>RELATO TEXTUAL</b>
<p>D) Experiencias De Separación Y Re-Vinculación De Los Jóvenes Con Sus Grupos Familiares.</p> <p>Refiere a las experiencias de separación y re-vinculación que los jóvenes establecen con sus grupos familiares durante el período de institucionalización.</p>	D.1) Abandono.	<p>“quedamos 10 compañeras sin visitas y sin salir, porque no nos fueron a buscar nuestros familiares y ahí optaron por llevarnos a las fondas de viña” (E 1).</p> <p>“teníamos como el mismo caso, pasamos como por el mismo caso, abandono por parte de la madre y del padre, no se po, que tu familia se voltee cuando lo necesitabai” (E 1).</p>

		<p>“me crie sola en los hogares, sola sobreviví” (E 1).</p> <p>“estar en un hogar no es algo tan lindo como se ve, si no que tomen un poco precaución de preocupación y traten de orientarse a sí mismos como familia, que traten de como eh... de reinsertarlos con ellos mismos, o sea que no lo abandonen ahí, que no se olviden que hay alguien ahí”(E 1).</p> <p>“se separaron mis papás, mi mamá fue a buscarnos porque mi papá igual se estaba haciendo cargo de nosotros nos dejaba al cuidado de otra señora por su trabajo y mi mamá nos sacó de ahí, su pareja con la que se fue no nos aceptó y ella nos dejó en el hogar, o sea en carabineros, y eso, y ahí nos mandaron para allá” (E 2).</p> <p>“A veces quería salir no me daban permiso como no tenía familiares que me</p>
--	--	---

		<p>sacaran” (E 2).</p> <p>“no sé po nosotras las que no nos venían a ver veíamos la situación y así como más fome era cuando venían las fechas importantes por lo general nos deprimíamos, éramos como dos, tres que quedábamos en el hogar” (E 2).</p> <p>“las fechas importantes que estabai solo y nadie estaba ahí po...o que cuando no habían papás a cargo no podiai salir los fin de, no sé, no podiai, estabai como preso” (E 2).</p> <p>“mi papá podía ir pocas veces y a veces no alcanzaba a llegar a los horarios y no, no iba”</p> <p>“mi papá no podía cumplir porque el igual tiene obligaciones, tenía que comer, tenía que trabajar, tenía otra familia, entonces él quería hacerse el tiempo pa irme a ver pero no cuadraba con el horario de</p>
--	--	---

		<p>visita, yo me descompensaba, me cortaba, me fugaba y eso po” (E 2).</p>
	<p>D.2) Soledad.</p>	<p>“la soledad es muy grande dentro de un centro del Sename, porque uno se siente solo, porque sabi que como sea igual te van a abandonar, porque ya te están abandonando al estar ahí po, te abandonan y después ya con el tiempo se olvidan de ti po” (E 1).</p> <p>“es igual como pasa con los presos, se olvidan ya que se seque hasta que cumpla 18, después uno cumple los 18, se va, sale, te dan el egreso, y uno dice que hago tengo 18 años, no tengo estudio, no tengo nada, ¿Qué hago? ¿Mi familia dónde está?, no hay familia, no hay amigos, no hay apoyo” (E 1).</p> <p>“él me iba a ver po, me iba a ver de repente una vez al mes, pero mi mamá no iba, iba él” (E 1).</p>
	<p>D.3) Manipulación.</p>	<p>“resulta que igual me hacían</p>

		<p>la entrevista junto a mi tía y yo no podía hablar abiertamente de lo que me había pasado, eh... mi tío tuvo tiempo de manipularme, de decirme que si yo, porque mi tía quedo justo embarazada, tenía problemas para quedar embarazada, que si yo decía lo que me había pasado, yo iba a hacerle lo mismo a la guagua, que no la dejara sin papá entonces a mí me daba mucha pena eso” (E 2).</p>
	<p>D.4) Abuso Sexual.</p>	<p>“dije que era mentira el tema del abuso que quería salir porque me agredían mucho, no me sacaron inmediatamente de la casa de mis tíos y así que igual seguía sufriendo maltrato, seguía sufriendo abusos hasta como dos semanas porque se demoraron mucho los tribunales de familia en ese tiempo” (E 2).</p>
	<p>D.5) Estadías Cortas con Familiares.</p>	<p>“nos hicieron acercamiento familiar con unos tíos de parte de materna, mi</p>

		<p>hermano igual, creo que pasamos con unos tíos de Santiago, luego los tíos de Santiago nos mandaron con unos tíos del sur” (E 2).</p> <p>“apareció mi papá me fui con mi papá dure dos días en la casa de mi papá en Santiago y me arranque” (E 2).</p> <p>“Lo que pasa es que mis tíos igual eran como medio maltratadores, mi hermano se quedó en el sur, pero yo llegue al CTD producto de una denuncia de una profe me sacaron de ahí” (E 2).</p>
	<p>D.6) Visitas Mensuales.</p>	<p>“bien po, sabía que alguien había ido a verme, se había acordado de mí, que me llevaba no se po un dulce quizás un cigarro, lo que fuera, en esos momentos uno lo que sea es feliz po, encima que era una hora de visita, imagínate una hora de felicidad, conversar con alguien que te trae noticias del exterior y te olvidai de todo lo que pasa al interior”</p>



		(E 1).
	D.7) Revinculación Familiar	<p>Mi papá anduvo, estuvo dos años buscándonos a nosotros por todos lados y después mi papá fue al diario y después mi papá dio con todos nosotros” (E 3)</p> <p>“Empezamos a recibir visitas, y el fin de semana en la casa, mi papá ya tenía igual se había comprado sus cositas, y ahí nos empezó a rescatarnos de a uno por uno” (E 3)</p>

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 5:**

- Describir las estrategias de protección desarrolladas por los jóvenes durante su permanencia en los distintos contextos residenciales.

<b>CATEGORÍAS asociadas a Objetivo Específico n° 5</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>	<b>RELATO TEXTUAL</b>
<p>E) desarrollo de estrategias de protección durante la permanencia en centros residenciales.</p> <p>Refiere a todas aquellas estrategias de protección</p>	E.1) Mostrar Valentía/ Hacerse Fuerte.	<p>“cuando me cambiaron de pabellón, o sea me cambiaron al de las más grandes ya ahí teniai que ser un poco más desenvuelto, como yo ya había aprendido, por tantos</p>

<p>que los jóvenes desarrollarían en los centros residenciales para hacer frente a las distintas problemáticas que se le presentaban.</p>		<p>hogares que había pasado, ya era como más desenvuelta, ya me podía defender, no dejaba ya que nadie me tocara” (E 1).</p> <p>“hubiese cumplido dieciocho adentro de un hogar, hubiese sido súper weona po, no hubiese sabido pelear, o sea no sé po, adentro del hogar igual aprendí a pelear, eh... aprendí las malas mañas de otras compañeras lo cual debo decir que me sirvió, igual viví, sobreviví en la calle” (E 2).</p> <p>“En los centros hay que aprender a pelear, porque todos son bravos, hay que saber defenderse pa eso, casi todos pelean, la mayoría es de los ciento cincuenta que hay, la mayoría, es de pelear, yo no peleaba, era terrible tranquilita, a mí me pegaban, me pegaban me sacaban la chucha, pero que yo ahí no más po,</p>
---	--	---

		tranquilita, y después cuando aprendí a defenderme todas quedaron ahí calladitas” (E 4).
	E.2) Resiliencia.	“si no hubiese estado en un hogar, no hubiese aprendido todo lo que sé, no hubiese sido una persona resiliente como me encuentro ahora” (E 2).
	E.3) Exigir Derechos	<p>“no te mandaban al colegio po, y yo les empecé a alegar que mi derecho igual era estudiar po, así que me mandaban a un colegio que igual no era muy bueno, pero igual me mandaban” (E 2).</p> <p>“yo me revelaba igual po, me revelaba ante ciertas cosas, por ejemplo expresabai tu opinión y tu opinión no valía y estabai, erai una persona problemática y ya siendo una persona problemática te castigaban, te marginaban de ciertas actividades” (E 2).</p>

	<p>E.4) Abandono del Sistema/ Refugio en las Caletas</p>	<p>“el otro centro que conocí ahí primero fue el María Reina, no me gustaba, me arranque también” (E 2).</p> <p>“después conocí el Aldea Nazaret que queda en la Pintana, después del Aldea Nazaret también me arranque” (E 2).</p> <p>“conocí una residencia que era de la fundación Hellen keller que se encontraba en San Bernardo también me arranque de ahí” (E 2).</p> <p>“hubo un periodo largo de tiempo en el que no me querían recibir en ningún hogar porque yo tenía como los antecedentes de fuga me amenazaron de que si yo volvía a fugarme me iban a encerrar en el COD Santiago” (E 2).</p> <p>“te fugabai y llegabai a las caletas y no faltaba el papito o la mamita mayores que igual te cuidaban po, igual ellos consumían y todo eso, pero al menos yo debo decir</p>
--	--	---

		<p>que a mí nunca me dejaron consumir sustancias me pegaban, yo iba a volarme en bencina y me sacaban la chucha me pillaban, me pegaban, me pegaban los medios guates pa que no lo hiciera en su forma igual me cuidaban” (E 2).</p> <p>“si nosotros no estábamos ni en el internado si nos pasábamos puro arrancando no más po, salíamos a colgarnos de las micros, salíamos a machetear, salíamos a los supermercados, a pedir, la pasábamos más bien cuando nos arrancábamos que cuando llegábamos al internado” (E 3).</p> <p>“De repente nos arrancábamos los piños, nos arrancábamos hartos, pasábamos toda la tarde y después teníamos que saber llegar en la noche. Todo el día afuera y después llegábamos como a las nueve de la noche</p>
--	--	--

		<p>llegábamos. Nos arrancábamos por la cocina, saltábamos el portón” (E 3).</p> <p>“A veces me encontraban los carabineros en las caletas y me llevaban de nuevo al CTD de Pudahuel” (E 2).</p>
--	--	---

### 4.3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta el análisis de datos recopilados en las entrevistas realizadas entre octubre y diciembre de 2016, a cuatro jóvenes en situación de calle en la comuna de Valparaíso, participantes del Centro Día Raúl Villarroel Correa de Fundación Don Bosco. Este análisis se orienta a conocer las formas en que estos y estas jóvenes significan sus experiencias de institucionalización en el sistema de protección residencial de SENAME.

Los objetivos específicos de la investigación delimitan las categorías de análisis y las sub-categorías se articulan en base a un proceso de interpretación y clasificación de las entrevistas, con significados que se articulan con base en los relatos referidos a las experiencias específicas de sus trayectorias de institucionalización.

#### - CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

##### A) Dificultades vividas al interior de los centros residenciales

Esta categoría resultó ser una de las más desagregadas, con nueve sub-categorías de análisis elaboradas a partir de la profundidad de los relatos, los que dieron cuenta de la gravedad de las vulneraciones a que estuvieron expuestos durante sus trayectorias de institucionalización en el sistema de protección residencial de SENAME.

#### - SUB-CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

##### A.1) Maltrato Físico y Psicológico

Lo primero que surgió desde el relato de los jóvenes al indagar sobre las dificultades experimentadas en el contexto residencial, fue la descripción de maltratos físicos y

psicológicos de los que fueron víctimas. “yo estuve en la época negra del CTD porque creo ahora igual las cosas han mejorado, eh... me quemaban con colillas de cigarro” (E 2). “Te encerraban en un cuarto oscuro, porque supuestamente una se portaba mal. Un cuarto oscuro y más encima en la oscuridad, te ponían una calavera meneándola pa allá, meneándola pa acá” (E 4). La aplicación de castigos de estas características, incidió directamente en el temor y desconfianza hacía las figuras adultas y hacía el contexto residencial en general. Las experiencias referidas revelan el maltrato como algo habitual en el contexto, en los que se define como principales responsables a personas que eran parte de los equipos de trato directo, posicionando al sistema de protección residencial como un factor predominante en la grave vulneración de derechos de las que fueron víctimas en su niñez y adolescencia.

### **A.2) Abuso Sexual**

Durante el desarrollo de las entrevistas, los participantes del estudio refieren experiencias de abuso sexual al interior de los centros, describiéndose como víctimas o testigos de estas agresiones hacía otros niños y niñas e identificando a educadores de trato directo y a niños y niñas mayores en edad como los responsables. Situaciones de abuso sexual “entre los monitores, los niños, los niños más grandes, o de las monitoras porque también había monitoras que tocaban a niños” (E 1). Experiencias que se vieron reforzadas negativamente ante el ocultamiento y la respuesta pasiva de los equipos profesionales a cargo. En un plano general, estos relatos dejan de manifiesto las graves transgresiones a la Convención de Derechos del Niño, que en su artículo 19º define: “Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo” (CIDN, 1959, P.7).

### **A.3) Aislamiento**

Otra de las dificultades frecuentes vividas por los jóvenes durante su permanencia en los centros residenciales, la representó la necesidad de asumir una conducta de retraimiento e incomunicación en el entorno, lo que se refiere como estrategia de auto-protección y resguardo en un lugar desconocido y ante la escasa vinculación o acercamiento inicial con

las demás personas. “Era como raro de que yo conversara con alguien, porque arriba en el pabellón las cabras ya eran más avanza que otra, ya si, puros robos, violencia, se arrancaban por los techos, andaban por arriba de los techos, les pegaban a las tías, entonces no, no me metía más allá po, o sea es, yo me salvo la mía y que las demás vean lo de ellas, la de ellas” (E 1).

Esta disposición disminuyó, de acuerdo a lo manifestado por los participantes del estudio, a medida que se ampliaron los períodos de permanencia en algunos centros y en los que lograron reconocer los roles y códigos de socialización interna, favoreciendo una mayor vinculación con los demás y un mayor desenvolvimiento en el contexto.

#### **A.4) Robo de Pertenencias**

Los jóvenes relatan que el hurto de vestuario y útiles de aseo entre los niños era algo habitual en el contexto residencial. La sustracción de pertenencias generó relaciones de desconfianza hacía el grupo de pares, derivando en tensiones y enfrentamientos cotidianos: “ya después uno peleaba por sus cosas, yo peleaba por mis cosas ya po, que de repente me dejaban sin zapatillas, sin pantalones y estar en un hogar igual es como... no teni muchas cosas tampoco” (E 1).

Se describe también como una alternativa ante la escasez personal de insumos para dar satisfacción a necesidades básicas, sobre todo las de aquellos niños y niñas que no contaban con adultos o familiares que les apoyaran. A partir de esto, queda de manifiesto otra de las insuficiencias relevantes de la atención, en el que los jóvenes se vieron obligados a desarrollar estrategias que ponían en riesgo su integridad física para cubrir las necesidades más elementales.

#### **A.5) Sobre-medicación**

Los jóvenes participantes del estudio refieren haber recibido la administración constante de medicamentos en respuesta a los comportamientos disruptivos que presentaban en el contexto residencial: “empecé a conocer otra realidad, empecé a ponerme buena pa pelear y todo lo solucionaban con fármacos, no habían terapias para tratarte los problemas que teniai” (E 2). Además, se reconocen experiencias en las que profesionales no calificadas determinaban la suministración de medicamentos, vulnerando gravemente sus derechos a recibir una atención especializada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24° de la CIDN, en donde el Estado de Chile se compromete a entregar “el más alto nivel



posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios” (CIDN, 1959, p.9).

#### **A.6) Períodos Extensos de Permanencia en Programas Residenciales**

Desde el relato surgen descripciones de períodos extensos en los centros residenciales, lo que sumado a la vinculación redes familiares y comunitarias, incidió en las proyecciones ante el cumplimiento de la mayoría de edad; una nula conexión con redes institucionales de protección social; y tendencia al distanciamiento social. “Estuve seis años más internado, llegue a los seis años, pero nunca aprendí na si po, no aprendí a escribir, no aprendí a leer” (E 3). De acuerdo al anuario estadístico 2015 de SENAME, la permanencia en los centros residenciales es una medida excepcional y transitoria cuando no exista otra alternativa de cuidado en el medio familiar. La CIDN establece en su artículo 20º, que “los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar (...) tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado. Los Estados Partes garantizarán, de conformidad con sus leyes nacionales, otros tipos de cuidado para esos niños”.

Los relatos que aluden a la ausencia sistemática de alternativas a la residencialización, dejan de manifiesto el actuar ineficiente de la estructura Estatal ante la protección de derechos de niños, niñas y niñas gravemente vulnerados en sus derechos.

#### **A.7) Temor a la indefensión cumplidos la mayoría de edad.**

Se releva la incertidumbre experimentada durante el período previo al cumplimiento de la mayoría de edad, ya que las posibilidades de continuidad en los centros eran limitadas: “a los dieciocho quedai solo po, yo me fui del último hogar me fugué, porque daban ciertas prórrogas después de los dieciocho para seguir estudiando, yo estaba cursando tercero y le dieron la prórroga a una niña que ya tenía dieciocho todo porque estaba estudiando” (E 2).

Ante esto, los participantes del estudio reconocen el temor al cumplimiento de la mayoría de edad, sobre todo al no cumplir con los requisitos necesarios para continuar en el sistema y ante la ausencia de redes de apoyo en el exterior. De acuerdo al anuario estadístico 2015 de SENAME, el período de permanencia en los centros residenciales está condicionado al cumplimiento de la mayoría de edad, estableciéndose la atención prioritaria “a menores de 18 años de edad, y excepcionalmente hasta los 24 años, en razón de graves vulneraciones de derechos que los han afectado”. (SENAME 2015, p. 97)

### **A.8) Insuficiencia del personal de atención**

Se describen experiencias al interior de los centros residenciales, en donde la responsabilidad por el cuidado y protección de un gran número de niños, niñas y jóvenes, recayó en un número reducido de educadores de trato directo, lo que resultó ser insuficiente para dar atención a las distintas necesidades y requerimientos de los participantes del estudio: “Había una pura monitora para 45 niños, o sea niñas, yo te digo niñas de entre 8 hasta 17 años” (E 1).

El artículo 3° de la CIDN, establece que los Estados partes “se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado y la protección de los niños, cumplan las normas en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada” (CIDN, 1959, p.3).

### **A.9) Falta de calificación del personal de atención.**

Los jóvenes describen la escasa preparación de los equipos de intervención, principalmente del personal del trato directo: “igual habían muchas que no eran muy no, no capacitadas, no estaban capacitadas pa estar con nosotros, eso es lo que pasa, (...) no porque no tuvieran las capacidades porque no, eran personas cualquiera que le hacían contratos y las hacían trabajar con niños” (E 2).

## **- CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2**

### **B) Experiencias de vinculación con los equipos responsables de la intervención y administración de los centros residenciales.**

Dentro de esta categoría de análisis se desglosan diez sub categorías, que describen experiencias de castigos violentos y maltrato físico de parte de educadores de trato directo, indicando que la falta más insignificante podía significar una sanción o un golpe, imponiendo un rol de sometimiento e invalidez de un niño ante los adultos, lo que remite a un sistema punitivo y coercitivo. Estas experiencias reflejan la incapacidad de las instituciones para dar atención a las demandas provenientes de los niños y niñas durante su permanencia obligada en los centros de protección residencial.

De acuerdo a las premisas de análisis de Blumer, las personas orientan sus actos en función de lo que estas significan para él, y que el significado de estas cosas surgen como consecuencia de la interacción social, por lo que las particularidades de los tratos recibidos

por los jóvenes en los diferentes centros residenciales, afectó determinadamente la significación de la vinculación con el mundo adulto en el contexto, desarrollando relaciones basadas en la desconfianza y temor hacía figuras autoritarias y desencantadas con la labor.

De forma excepcional, se identifican experiencias de vinculación positiva con educadores de trato directo y personal de servicios de los centros residenciales, relaciones basadas en el buen trato, contención emocional, escucha, orientación y protección.

## **- SUB - CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2**

### **B.1) Displuencia**

Se identifican actitudes de indiferencia y despreocupación de parte del personal de trato directo: “pasábamos solas, ellas nunca hacían su pega como correspondía. Se iban pa otros lados a comer, a nosotras nos dejaban solas” (E 4).

Estas experiencias significan el cansancio y la indisposición percibida en el trato de parte de los adultos cuidadores en el contexto residencial, lo que representó el desarrollo de relaciones distantes desde la dimensión socio-afectiva, obstaculizando los procesos de vinculación con el entorno y la resignificación del daño.

### **B.2) Falta de Reserva**

Se describen experiencias de vulneración de derechos en que los antecedentes personales de niñas, niños y jóvenes fueron condescendidos por distintos integrantes de los equipos, quienes accedían a los registros del proceso sin restricciones, incluidos aquellos recopilados en sesiones privadas de intervención terapéutica. Esto es interpretado por los participantes del estudio como una violación a su intimidad. La rotación de personal y amenazas de develamiento de información privada a modo de control de comportamientos en el contexto residencial, llevaron a la desconfianza hacia el personal y a una baja adherencia a las instancias terapéuticas individuales y grupales. “todo lo comentaban, o sea teniai confianza con alguien y lo comentaban al tiro con el psicólogo, con este, entonces todo el mundo sabía que wea te pasaba po y al final terminabai desconfiando de todos po” (E 2). Con estas representaciones, queda de manifiesto que la confidencialidad y reserva de la información personal resultó ser ampliamente ignorada durante sus períodos de atención residencial.

### **B.3) Desamparo**

Los jóvenes manifiestan haber experimentado sentimientos de desprotección al interior de los centros, a partir de rutinas que significaron como práctica habitual la ausencia de expresiones de afecto y comprensión de parte de los equipos de trato directo. “De repente uno tiene sentimientos encontrados y no teni quien pueda ayudarte y tratai o sea optai por cortarte, o optai por tomar medicamentos, psicotrópicos o no se po, o sea ya no me pescaron y vai y te cortai po, de una u otra manera llamai la atención pa que te tomen atención” (E 1).

De acuerdo al relato de los participantes del estudio, las emociones surgidas incidieron directamente en episodios de autoflagelación física y autoadministración de medicamentos para convocar la atención de los adultos cuidadores. Coinciden en acentuar también, que el buen trato de parte de los educadores y equipos profesionales se limitaba a ritos de ingreso y que con el transcurso de los días los equipos se encargaban imponer los límites, donde se relevó el trato distante, directivo y vertical, restringiendo el acompañamiento al cumplimiento de obligaciones cotidianas y respeto al marco normativo de los centros.

#### **B.4) Desidia**

Los participantes del estudio describen experiencias que reflejan el desgano percibido de parte del personal de trato directo, al asumir las tareas de acompañamiento cotidianas en el contexto residencial: “hablábamos con las tías, pero las tías no nos pescaban, ni se inmutaban” (E 1), en referencia a las denuncias presentadas ante los abusos sexuales sufridos de parte de niñas más grandes, lo que demuestra el desinterés en dar atención expedita de situaciones graves al interior del contexto residencial, lo que favoreció el surgimiento de sentimientos de desprotección.

#### **B.5) Victimización Secundaria**

Experiencias de doble victimización a partir del descuido y falta de rigurosidad en el manejo de antecedentes confidenciales e historiales personales.: “debo decir que yo igual fui alguien que necesito ayuda y no me trataron po, que venía de un abuso, no me hicieron terapia, no conversaron mucho conmigo y lo único que hacían era preguntarme lo mismo, lo cual me producía más dolor” (E 2).

#### **B.6) Disciplinamiento**

Los participantes del estudio describen experiencias en las que se vieron expuestos a apremios o castigos por parte del personal de trato directo, justificados por estos en la

imposición de reglas. Estas exigencias, representan el desarrollo de métodos coercitivos para la aplicación de normas, incurriendo en la negación de necesidades tan básicas como la alimentación y restringiendo el desarrollo de actividades físicas, dificultando a su vez el acercamiento y socialización con otros niños y niñas en el contexto residencial: “te castigaban y dejaban sin comer, sin comer en todo el día te dejaban, acosta todo el día sin tomar desayuno y sin comer nada” (E 4).

### **B.7) Cercanía/ Afecto**

En el relato de los participantes se relevan la proximidad desarrollada con personas que eran parte de los equipos de intervención directa, principalmente educadoras de trato directo y personal de servicios de alimentación, con quienes se logró establecer vínculos de apego y confianza: “era la única que se daba el tiempo de conversar con cada una de nosotras...y era la única que decía, pucha hija tiene que luchar salir adelante, portarse bien. Era la única que hablaba po, que uno podía hablar con ella porque era como la más encantadora de todas” (E 1).

Estas personas son significadas como referentes positivos en contextos marcados por las relaciones de desconfianza hacía los adultos y hacía los demás niños, niñas y jóvenes residentes. Los relatos refieren a experiencias significativas en donde el desarrollo de afectos y reciprocidad emocional con actores claves del mundo adulto, representó un elemento fundamental durante la permanencia en el sistema residencial.

### **B.8) Contención**

Las experiencias de contención emocional por parte de personal de trato directo se representan como el apoyo necesario en períodos de separación familiar y enfrentamiento de un contexto desconocido. Esto valorado significativamente por los participantes del estudio, quienes describen contextos en donde lo habitual era el trato distante y la carencia de expresiones de afecto: “igual recuerdo con cariño a muchas tías que más de alguna vez cuando tenía pena me contuvieron, me mimaron, eh... o muchas veces me daban como valentía” (E 2).

La contención emocional representa una de las obligaciones del equipo responsable de la intervención directa en los centros residenciales, así como la necesidad de acogida y argumentación de la separación de los grupos familiares de pertenencia al momento de ingresar al sistema, el reconocimiento y vinculación en contextos desconocidos y la

permanencia por largos períodos privados del entorno familiar y socio comunitario, inciden en la desestructuración de las expectativas y en la reconfiguración de las relaciones sociales, por lo que contar con un referente de apoyo es significado como un elemento fundamental durante el proceso.

#### **B.9) Escucha/ Orientación**

Se relevan experiencias en que los adultos responsables del acompañamiento en el contexto residencial, se manifestaron comprensivamente ante las problemáticas y necesidades surgidas en el contexto residencial: “me acuerdo de la mayor Neli de la Suta, que pese a que era carabinero ella igual, como que le gustaba como era yo, como que mientras más rebelde era como más cariñosa conmigo y era paca po, era brígida, era pesa, pero ella era muy amorosa conmigo debo decir que dos veces ella me llevo pa su casa compartí con sus hijos, ella me ordeno una pieza” (E 2).

#### **B.10) Protección/ Relación con “Las Mamitas”**

De las experiencias descritas, se relevan experiencias de vinculación afectiva con adultos al interior del contexto residencial, personas denominadas por los jóvenes como “mamitas”, en referencia a los cuidados y manifestaciones de cariño y protección recibidas de parte de estas: “hay excepciones y esas excepciones igual te, te generan una imagen, un reflejo para tu adultez po, para cómo tratar después a tus hijos si igual aprendí de ellos po, si más que mal pasan a ser tus papitos o sea tus mamitas, nosotras les decíamos las mamitas” (E 2). Estas relaciones son simbolizadas positivamente desde el relato de los jóvenes participantes del estudio, relevando el buen trato y las orientaciones recibidas en el acompañamiento, lo que las posicionó en su momento como figuras de referencia en las al interior del contexto residencial.

### **- CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3**

#### **C) Experiencias de vinculación con otros niños y niñas al interior de los centros residenciales.**

Dentro de las experiencias de vinculación con otros niños y niñas en contexto residencial, se relevan relaciones de amistad y el desarrollo de códigos comunes de cooperación mutua, lealtad y fraternidad, los que adquirieron mayor relevancia ante el surgimiento de situaciones adversas en el contexto residencial.

Durante el desarrollo de las entrevistas se relevaron experiencias en que disposición violenta de los demás niños y niñas era una constante, principalmente la desarrollada por aquellos mayores en edad y contextura física, lo que incidió en la generación de desconfianzas en las relaciones con el grupo de pares y predisposición negativa al momento de socializar con los demás, desde el ingreso al sistema y como estrategia de auto-resguardo de la integridad personal.

### **- SUB - CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3**

#### **C.1) Colaboración Mutua/ Reciprocidad**

Relaciones cooperativas con otros niños y niñas en el contexto residencial: “una que otra trataba de ayudarse, la otra de ayudarse por acá, o sea era como si tú me ayudai a sobrevivir a mí, yo te ayudo a sobrevivir a ti y la pasamos bien” (E 1).

Este tipo de relaciones, son significadas como una de las estrategias de subsistencia al interior de los espacios residenciales, dada la necesidad de resguardo y protección recíproca ante las amenazas presentes en el contexto y la disposición personal a hacer más tolerables las experiencias de residencialización.

#### **C.2) Amistad**

Relaciones de afecto y confianza desarrolladas con otros niños y niñas en el contexto residencial, las que se vieron reforzadas de abandono grupal de los centros, actos representados como estrategias comunes elaboradas en función de las necesidades de auto-protección y resguardo de sus derechos: “con la Karen y la Alexandra, con ellas dos hice amistad, con ellas me arranque de la casa de menores, saltamos el portón azul, ya no estábamos ni ahí, ya queríamos puro irnos porque ya adentro era como una explotación” (E 1).

#### **C.3) Lealtad entre Pares**

Para los jóvenes en estudio, el estar insertos en contextos residenciales junto a otros niños, niñas y jóvenes, redundaba en procesos de adaptación, asimilación de patrones normativos y el desarrollo códigos internos, que relevan la lealtad como valor fundamental en las relaciones y que favorece el reconocimiento como integrante de un grupo: “¿quién fue? Nadie fue po, nadie decía na entonces el castigo fue pa las tres casas nadie nunca dijo na, éramos súper leales entre nosotras cuando hacíamos cosas así” (E 2). En contraparte, se

reconoce la hostilidad con que se trataba a quien quebrantaba estos símbolos de socialización, validados por todos en el grupo de pares.

#### **C.4) Confraternidad**

Se expresa el desarrollo de relaciones de ayuda mutua que trascendieron en el tiempo y que dan cuenta de sentimientos de pertenencia a experiencias comunes del pasado reciente vivido en el contexto residencial: “al pasar de los años igual nos juntábamos a tomarnos sus chelitas, su asadito y no íbamos a robar juntas, pero igual éramos bien hermanas” (E 2).

A partir de esto, se identifica la asimilación de valores en las relaciones con los pares incluyendo acciones que se constreñían con los preceptos legales vigentes y que regían las relaciones sociales.

#### **C.5) Generación De Proyectos Comunes**

Relaciones con grupos de pares significadas como la unión de voluntades para asumir desafíos comunes: “nos tomamos una casa abandona empezamos a vivir las tres, a hacer vida como de familia, después la Karen conoció un cabro, quedo embarazada, se fue con el cabro” (E 1).

#### **C.6) Protección al más Indefenso**

Se identifican situaciones en las que las acciones de los participantes del estudio se orientaban a la protección de niños y niñas que enfrentaban por primera vez la separación de su grupo familiar, a los más pequeños y a aquellos que se percibían como más indefensos en el contexto residencial. “No dejaba que nadie la tocara, que nadie le pegara, porque yo me metía entremedio, porque ella era enfermita de sus caderas” (E 4).

Las vivencias personales se tornan relevantes para asumir el resguardo de otros niños, niñas y jóvenes, con la intención de ofrecerles protección ante la exposición a amenazas conocidas durante las experiencias de privación de cuidados familiares.

#### **C.7) Violencia Entre Pares**

Los jóvenes reconocen la exposición constante a agresiones y tratos violentos de parte de otros niños, niñas y adolescentes, situaciones vividas durante distintos períodos de permanencia al interior de los centros residenciales. Al momento de ingresar al sistema, los participantes se vieron expuestos a las agresiones y tratos violentos por parte de otros niños, lo que fue disminuyendo a medida que generaron estrategias de protección, aprendieron a defenderse ante las agresiones y a veces se impusieron a golpes: “de repente estaba



peleando una y se metían todas, se meten todas y ahí de repente le pegan entre todas a una sola” (E 4).

### **C.8) Establecimiento de Relaciones de Pareja**

Los participantes describen experiencias en donde niñas y adolescentes mantenían relaciones de pareja en el espacio residencial, compartían cama y mantenían relaciones sexuales en los dormitorios que compartían con otras niñas: “habían hartas pololas ahí po, quedaba la caga con las pololas” (E 2). A partir de lo descrito, quedan en evidencia situaciones que se contradicen con la obligación de entregar un contexto de protección acorde a las necesidades de desarrollo biológico, psicológico y social pertinentes a las distintas etapas de desarrollo de cada niño, niña y joven que recibe atención prioritaria para la protección de sus derechos y la prevención de la cronificación de los daños sufridos.

### **C.9) Liderazgos Negativos**

Se describen experiencias en las que otros niños, niñas y adolescentes asumían el mando en acciones de connotación negativa al interior de los centros, articulándose jerarquías y normativas internas que delimitaban las posibilidades de acción y participación con el entorno, viéndose obligados a cumplir con las obligaciones impuestas, de manera de evitar los apremios físicos a que se exponían en caso de no cumplirlas: “siempre hay una líder en todos los hogares, hay una líder de cada grupo (...) siempre me acuerdo, la Ivone era la más grande y era la más mala, que si no le haciai caso o si no le conseguiai un cigarro te pescaba y te sacaba la cresta” (E 1).

### **C.10) Discriminación**

Experiencias de rechazo de parte de otras niños residentes, a través de la recurrencia de tratos degradantes y que incidieron en distanciamiento de los demás niños y niñas en el contexto residencial: “te discriminan, o porque se te caen los mocos (...) o porque teni piojos” (E 1).

Estos malos tratos de parte de otros niños y niñas residentes, incidieron en los procesos de autovaloración, afectando determinadamente el desarrollo de la estima personal, así como en la indisposición a mantener relaciones de convivencia positiva en el contexto.

## **- CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4**

**D) Experiencias de separación y re-vinculación de los jóvenes con sus grupos familiares.**

Las experiencias de separación de los grupos familiares, develan la ausencia de procesos de contención emocional al momento del ingreso a los centros residenciales, un contacto exiguo con sus adultos significativos, lo que incidió de manera significativa en el deterioro de las relaciones familiares, contraviniendo a lo establecido en el artículo 3° de la Convención de Derechos del Niño, que define la obligación de los Estados partes a respetar “el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño” (CIDN, 1959, p.3).

#### **- SUB - CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4**

##### **D.1) Abandono**

Los jóvenes describen experiencias de separación y desvinculación abrupta del grupo familiar, las que adquirieron connotación durante fechas festivas, que eran significadas como la instancia de reunión con aquellos adultos significativos de los que se esperaba una mayor preocupación: “las fechas importantes que estabai solo y nadie estaba ahí po...o que cuando no habían papás a cargo no podiai salir los fin de, no sé, no podiai, estabai como preso” (E 2). Los largos períodos sin contar con visitas que invitaran a salir del contexto residencial, son asemejados a la privación de libertad que enfrentan las personas que cometen un delito. Las experiencias de abandono favorecieron la disminución de expectativas de egreso del sistema junto a los grupos familiares de pertenencia.

##### **D.2) Soledad**

La incomunicación permanente con los grupos familiares y la desconexión con estos, incidieron en sentimientos de abandono y desprotección durante las trayectorias de institucionalización de los jóvenes participantes del estudio, y en la disminución de expectativas futuras, al comparar la vida en el contexto residencial con aquellas experimentadas por personas privadas de libertad, lo que actúo de manera preponderante en la generación de proyecciones personales al momento de cumplir la mayoría de edad y hacer egreso del sistema, sobretodo en relación a las posibilidades de apoyo familiar: “es igual como pasa con los presos, se olvidan ya que se seque hasta que cumpla 18, después uno cumple los 18, se va, sale, te dan el egreso, y uno dice que hago tengo 18 años, no tengo estudio, no tengo nada, ¿Qué hago? ¿Mi familia dónde está?, no hay familia, no hay amigos, no hay apoyo” (E 1).

### **D.3) Manipulación**

Se describen experiencias en las que familiares buscaron encubrir situaciones de abuso sexual durante las visitas a contextos familiares, apelando a la manipulación personal y a la tergiversación de la información en caso de denuncia: “resulta que igual me hacían la entrevista junto a mi tía y yo no podía hablar abiertamente de lo que me había pasado, eh... mi tío tuvo tiempo de manipularme, de decirme que si yo, porque mi tía quedó justo embarazada, tenía problemas para quedar embarazada, que si yo decía lo que me había pasado, yo iba a hacerle lo mismo a la guagua, que no la dejara sin papá entonces a mí me daba mucha pena eso” (E 2).

Las situaciones descritas incidieron en el ocultamiento de los daños sufridos, la invisibilización de estos al interior de los centros residenciales y el distanciamiento de los grupos familiares de referencia, quienes actuaron vulnerando gravemente sus derechos.

### **D.4) Abuso Sexual**

Desde el relato de las jóvenes se desprenden experiencias de abuso sexual en visitas a familiares durante fines de semana, períodos de vacaciones o de manera permanente en los procesos de re-ubicación con adultos significativos fuera del contexto residencial: “dije que era mentira el tema del abuso (...) que quería salir porque me agredían mucho, no me sacaron inmediatamente de la casa de mis tíos y así que igual seguía sufriendo maltrato, seguía sufriendo abusos porque se demoraron mucho los tribunales de familia en ese tiempo” (E 2).

La tardanza en la aplicación de medidas de tribunales de familia para la detección y tratamiento de estas situaciones, incidió en la cronificación de los daños sufridos.

### **D.5) Estadías Cortas con Familiares**

Los participantes del estudio describen experiencias discontinuas de acercamiento y permanencia en el contexto familiar: “Nos hicieron acercamiento familiar con unos tíos de parte de materna, mi hermano igual, creo que pasamos con unos tíos de Santiago, luego los tíos de Santiago nos mandaron con unos tíos del sur” (E 2).

Estas experiencias son significadas negativamente al afectar las expectativas personales a partir de la falta de apoyo familiar y contribuir al reingreso al sistema residencial.

### **D.6) Visitas Mensuales**

Se describen experiencias de vinculación con adultos significativos de manera intermitente, pero que de todas formas significó la posibilidad de mantener las relaciones con familiares, lo que incidió en la disposición anímica de los participantes del estudio: “sabía que alguien había ido a verme, se había acordado de mí, que me llevaba no se po un dulce quizás un cigarro, lo que fuera, en esos momentos uno lo que sea es feliz po, encima que era una hora de visita, imagínate una hora de felicidad, conversar con alguien que te trae noticias del exterior y te olvidai de todo lo que pasa al interior” (E 1).

#### **D.7) Re-vinculación familiar**

La instancias de vinculación familiar son reconocidas como hitos fundamentales durante la permanencia en el sistema residencial y que favoreció la generación de expectativas fuera de este: “Empezamos a recibir visitas, y el fin de semana en la casa, mi papá ya tenía igual se había comprado sus cositas, y ahí nos empezó a rescatarnos de a uno por uno” (E 3). La re-vinculación al grupo familiar, en los casos en que no hayan impedimentos legales para que así sea, representa una de las premisas de intervención de las políticas de infancia en nuestro país, priorizando por la generación de procesos reparatorios que promuevan el contacto con familiares y el acercamiento a las experiencias de estos en el lugar en que se encuentren.

### **- CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 5**

**E) Desarrollo de estrategias de protección durante la permanencia en centros residenciales.**

Para prevenir las diversas situaciones adversas experimentadas al interior de los centros residenciales y desprovistos del desarrollo de redes de apoyo, los y las participantes desarrollaron estrategias de protección de acuerdo a los recursos a disposición.

### **- SUB - CATEGORÍAS ASOCIADAS AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 5**

#### **E.1) Mostrar Valentía/ Hacerse Fuerte**

Ante situaciones de amenazas y agresiones por parte de otros niños y/o niñas, la confrontación directa es una. “cuando me cambiaron de pabellón, o sea me cambiaron al de las más grandes ya ahí teniai que ser un poco más desenvuelto, como yo ya había aprendido, por tantos hogares que había pasado, ya era como más desenvuelta, ya me podía defender, no dejaba ya que nadie me tocara” (E 1).

“En los centros hay que aprender a pelear, porque todos son bravos, hay que saber defenderse pa eso, casi todos pelean, la mayoría es de los ciento cincuenta que hay, la mayoría, es de pelear, yo no peleaba, era terrible tranquilita, a mí me pegaban, me pegaban me sacaban la chucha, pero que yo ahí no más po, tranquilita, y después cuando aprendí a defenderme todas quedaron ahí calladitas” (E 4).

### **E.2) Resiliencia**

Se aprecia la re-significación de las experiencias vividas al interior de los centros residenciales, las que son representadas como una fuente de aprendizaje que favoreció una mayor comprensión de las situaciones de vulneración y que contribuyó al desarrollo de estrategias de auto-protección y supervivencia durante las trayectorias de institucionalización y al hacer egreso del sistema: “si no hubiese estado en un hogar, no hubiese aprendido todo lo que sé, no hubiese sido una persona resiliente como me encuentro ahora” (E 2).

El concepto de resiliencia apunta a la capacidad de recuperarse ante la adversidad, “en un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana en un contexto insano” (Kotliarenco, Cáceres y Álvarez, 1996, p.26). La interpretación positiva de las experiencias vividas por parte de los participantes del estudio, permiten reconocer el desarrollo de recursos protectores para hacer frente a las dificultades experimentadas y en la generación de proyecciones fuera del contexto residencial.

### **E.3) Exigir Derechos**

Dentro de las experiencias descritas por los participantes del estudio, fue posible identificar relatos de situaciones en los que sintieron la necesidad de expresar sus opiniones y presentar sus requerimientos al personal: “yo me revelaba igual po, me revelaba ante ciertas cosas, por ejemplo expresabai tu opinión y tu opinión no valía y estabai, erai una persona problemática y ya siendo una persona problemática te castigaban, te marginaban de ciertas actividades” (E 2).

A partir de estas experiencias, los participantes del estudio manifiestan reconocer que las situaciones a que estuvieron expuestos transgredían sus derechos, por lo que asumieron una posición activa ante la exigencia del respeto de estos, asumiendo que estas acciones podían derivar en la aplicación de sanciones que hacían más difícil aún la permanencia en el contexto residencial. Con esto queda de manifiesto otra de las trasgresiones a los

compromisos asumidos con la Convención de Derechos del Niño, que indica en su artículo 12° que los Estados Partes “garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño” (CIDN, 159, p.4)

#### **E.4) Abandono del Sistema/ Refugio en las Caletas**

El abandono del sistema y la búsqueda de refugio en caletas, son identificados como el desarrollo de estrategias de auto-de protección ante los maltratos recibidos, o como alternativa de esparcimiento y recreación a las ofrecidas en contexto residencial. Estas experiencias favorecieron el acercamiento a espacios de socialización callejera y la vinculación con adultos que se transformaron en figuras significativas a partir de la protección y cuidado recibido ante las amenazas presentes en el entorno. “te fugabai y llegabai a las caletas y no faltaba el papito o la mamita mayores que igual te cuidaban po, igual ellos consumían y todo eso, pero al menos yo debo decir que a mí nunca me dejaron consumir sustancias me pegaban, yo iba a volarme en bencina y me sacaban la chucha me pillaban, me pegaban, me pegaban los medios guates pa que no lo hiciera en su forma igual me cuidaban” (E 2).

## **V. CONCLUSIONES**

Los resultados de la investigación presentan los significados atribuidos por jóvenes en situación de calle de la comuna de Valparaíso a sus experiencias de institucionalización en Centros Residenciales de SENAME, elemento que permite ampliar las alternativas de análisis de la crisis actual del Sistema de Protección de Derechos de la niñez y adolescencia en Chile, constituyéndose en un factor primordial para comprender las distintas aristas y enriquecer tanto el diagnóstico como la intervención social.

Desde el análisis de las principales dificultades vividas, las experiencias de maltrato físico y psicológico de educadores de trato directo para la aplicación de normas o ante comportamientos disruptivos, son descritas como una constante que reflejan la hostilidad vivida al interior de los Centros Residenciales. Las experiencias de abusos sexuales de los que fueron víctimas y/o de los que fueron testigos, representan actos constitutivos de delito ocurridos al interior de los centros. En un plano general, estas experiencias exponen las graves transgresiones a los compromisos asumidos con la Convención de Derechos del Niño que en su artículo 19º establece: “Los Estados Partes de la Convención adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo” (CIDN, 1959, P.7).

En referencia a las experiencias de vinculación con los equipos responsables de la intervención directa y la administración de los centros residenciales, fue posible identificar el desarrollo de relaciones verticales, distantes desde la dimensión socio-afectiva y la utilización de prácticas restrictivas para la imposición de normas y la regulación conductual. De modo excepcional se presentan experiencias de desarrollo de vínculos afectivos con algunos adultos en el contexto residencial, con relaciones significativas basadas en el buen trato, contención emocional, apoyo y protección.

En lo referido a la vinculación con otros niños y niñas, se enfatizan las experiencias de establecimiento de relaciones significativas basadas en el apoyo y protección recíproca, la lealtad y la confraternidad, sobre todo ante situaciones de amenaza o de riesgo al interior del contexto residencial. Se manifiesta la formación de relaciones de amistad con los pares, lo que derivó en la generación de proyectos en común y la protección individual y grupal a



los más desvalidos. No obstante, se relevan experiencias de agresiones y tratos violentos ejercidos por otros niños y niñas mayores, la presencia de liderazgos negativos y conflictos constantes ante la necesidad de resguardar las escasas pertenencias.

En lo referente a las experiencias de separación y re-vinculación familiar, surgen relatos que dan cuenta de sentimientos de abandono, soledad y desprotección en el contexto residencial, a partir de la intermitencia e irregularidad en el contacto y vinculación con los adultos significativos y grupos familiares de pertenencia, lo que expone la trasgresión al artículo 8° de la CIDN, que establece que “Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño a preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley” (CIDN,1959 pag.3).

Se agrega además, la descripción de experiencias de abuso sexual en visitas de acercamiento familiar, lo que refleja la grave vulneración grave de derechos y el cometimiento de actos constitutivos de delitos penales.

En relación al desarrollo de estrategias de protección durante la permanencia en centros residenciales, se releva la necesidad de aprender a defenderse en un contexto percibido como violento y hostil. Estas estrategias de auto-protección evidencian la profundización de las vulneraciones de derechos en el contexto residencial que derivaron en tener que asumir actitudes violentas para la sobrevivencia.

Ante las gravedad de las situaciones descritas en el estudio y la cronificación del daño de jóvenes en sus experiencias de institucionalización en el sistema de protección residencial de SENAME, urge a re-pensar la Infancia y adolescencia desde la perspectiva que involucre a la sociedad en su conjunto, involucrando las multidimensionalidad del fenómeno, los intereses sociopolíticos que lo subyacen, los modos de organización socioeconómica, el grado reconocimiento de los derechos de la niñez, el desarrollo de las políticas sociales y educativas, las formas de crianza y las relaciones de poder. La redefinición de compromisos del Estado de Chile desde una perspectiva economicista y reformista, desestima las consideraciones que apuntan a una transformación sustancial de las estructuras que sustentan el operar actual del SENAME, que de acuerdo a los resultados de la presente investigación, ponen en riesgo la integridad bio-psico-social de niños y niñas que se ven separados de sus grupos familiares y obligados a ingresar a un sistema desacreditado con bajas expectativas de reparación y restitución de derechos y escasas

posibilidades de re-vinculación familiar, lo que perpetúa la institucionalización y la sobreexposición del daño. La focalización de las políticas de protección de la niñez en los sectores más vulnerables, favorece la estigmatización social de los niños y niñas que ingresan a los Programas del SENAME, desde un enfoque centrado en necesidades por sobre la perspectiva de derechos, transgrediendo los compromisos asumidos el año 1990 con ratificación la Convención de derechos del niño. Además, aporta a la invisibilización de las situaciones de vulneración de derechos en todos los estratos y sectores socioeconómicos, lo que ratifica la urgencia de legislar en pos de una ley de Protección Integral de la Infancia, que ayude a universalizar la promoción y protección de derechos de la niñez, asumiendo un compromiso real de transformaciones con objetivos de desarrollo fundados en el largo plazo.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

- BLUMER, Herbert (1981) El Interaccionismo Simbólico: Perspectiva y Método, Universidad de California, Berkeley. Ed. Hora, Barcelona.
- CAMARA DE DIPUTADOS (2013) Informe De La Comisión Especial Investigadora Del Funcionamiento Del Servicio Nacional De Menores (SENAME)  
Extraído de:
- COMISIÓN FAMILIA CÁMARA DE DIPUTADOS (2013) Informe De La Comisión De Familia Constituida En Investigadora Para Recabar Información Y Determinar Responsabilidades En Las Denuncias Sobre Hechos Ilícitos Ocurridos En Hogares Del Servicio Nacional De Menores  
Extraído de:  
<https://www.camara.cl/sala/verComunicacion.aspx?comuid=10254&formato=pdf>
- COMISIÓN NACIONAL SOBRE PRISIÓN POLÍTICA Y TORTURA (2004) Decreto Supremo (Interior) N° 1.040 del gobierno de Ricardo Lagos Escobar.  
Extraído de:  
<http://www.bcn.cl/bibliodigital/dhisto/lfs/Informe.pdf>
- CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS, UNIVERSIDAD DE CHILE (2003) Acuerdo sobre Derechos Humanos en Chile: Treinta años y más.  
Extraído de:  
<http://www.cdh.uchile.cl/media/publicaciones/pdf/37.pdf>
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2015) Informe Final Resultado de Auditoría a Centros Colaboradores de SENAME a Nivel Nacional  
Extraído de:  
[http://www.contraloria.cl/SicaProd/SICAv3BIFAPortalCGR/faces/detalleInforme?\\_afPocIdcm=c811e7b862ca83893e033ecafb5a3a66&\\_afAdf.ctrl-state=plcq539c8\\_3](http://www.contraloria.cl/SicaProd/SICAv3BIFAPortalCGR/faces/detalleInforme?_afPocIdcm=c811e7b862ca83893e033ecafb5a3a66&_afAdf.ctrl-state=plcq539c8_3)
- DFL 2.465 (1979), Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica.  
Extraído de:  
<https://www.leychile.cl/N?i=6929&f=1979-01-16&p>
- HERNÁNDEZ Roberto, FERNANDEZ, Carlos, BAPTISTA, María Del Pilar, (2010) Metodología de La Investigación, Quinta Edición.

- HIDALGO, Laura (2005) Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas.  
Extraído de:  
<http://docplayer.es/20203610-Laura-hidalgo-resumen.html>
- KOTLIARENCO, María Angélica, CÁCERES, Irma, ALVAREZ, Catalina (1996) Resiliencia: Construyen en Adversidad. Centro de Estudios y Atención al Niño y la Mujer CEANIM.  
Extraído de:  
<http://www.resiliencia.cl/investig/Res-CAdiversidad.pdf>
- LEY 20.031 (2005), Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a Través de la Red de colaboradores del Sename y su régimen de Subvención.  
Extraído de:  
<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=240374&idParte=0>
- MELLA, Orlando (2003), Metodología Cualitativa en Ciencias Sociales y Educación, Editorial Primus, Santiago, Chile.
- MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA (2004), Título :Fija El Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado De La Constitución Política De La República De Chile  
Extraído de:  
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302>
- GONZALEZ MONTEAGUDO, José (2003). El Paradigma Interpretativo en la Investigación Social y Educativa, Universidad de Sevilla.  
Extraído de:  
[http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/15/art\\_16.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/15/art_16.pdf)
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (2010) Resolución aprobada por la Asamblea General 64/142. Directrices Sobre la Modalidades de Cuidados alternativos de los Niños.  
Extraído de:  
<http://www.unicef.org/spanish/videoaudio/PDFs/100407-UNGA-Res-64-142.es.pdf>
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (2015) Observaciones finales sobre los informes periódicos cuarto y quinto combinados de Chile.

Extraído de:

[http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC/C/CHL/CO/4-5&Lang=Sp](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC/C/CHL/CO/4-5&Lang=Sp)

- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (2011) Elecciones para llenar vacantes en órganos subsidiarios y otras elecciones: elección de quince miembros del Consejo de Derechos Humanos. Nota verbal de fecha 18 de octubre de 2010 dirigida a la Secretaría por la Misión Permanente de Chile ante las Naciones Unidas.

Extraído de:

[http://www.minrel.gov.cl/minrel/site/artic/20080902/asocfile/20080902204316/chile\\_carta\\_compromiso.pdf](http://www.minrel.gov.cl/minrel/site/artic/20080902/asocfile/20080902204316/chile_carta_compromiso.pdf)

- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (2014) Los Principales Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

Extraído de:

[http://www.ohchr.org/Documents/Publications/CoreInternationalHumanRightsTreaties\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/CoreInternationalHumanRightsTreaties_sp.pdf)

- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (1989) Convención Internacional de Derechos del Niño.

Extraído de:

<http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>

- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (1948) Convención de Derechos Humanos.

Extraído de:

[http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)

- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ONU (1966) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Extraído de:

<http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

- PNUD (2014), Auditoria a La Democracia. Más y Mejor Democracia para un Chile Inclusivo.

Extraído de:

[http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/gobernabilidad/undp\\_cl\\_gobernabilidad\\_Informe-Auditor%C3%ADa-a-la-Democracia\\_2014.pdf](http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/gobernabilidad/undp_cl_gobernabilidad_Informe-Auditor%C3%ADa-a-la-Democracia_2014.pdf)

- SENAME (2015) Anuario Estadístico del Servicio Nacional de Menores  
Extraído de:  
[http://www.sename.cl/wsename/images/anuario\\_2015\\_final\\_200616.pdf](http://www.sename.cl/wsename/images/anuario_2015_final_200616.pdf)
- SENAME (2016) Catastro área Unidad de Protección de Derechos Dirección Regional Valparaíso.
- TAYLOR S.J. y BOGDAN R. (1994) Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación, Ediciones Paidós, Segunda Reimpresión.
- UNICEF (2012) Levantamiento y unificación de información referente a niños, niñas y adolescentes en sistema residencial a nivel nacional.