

Victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes en el Servicio Mejor Niñez: Perspectiva Profesional y Consecuencias Psicosociales

Secondary Victimization of Children and Adolescents in the Better Childhood Service: Professional Perspectives and Psychosocial Consequences

Carolina Lopendia Geissbuhler & Verónica Riquelme Sepúlveda
Universidad Mayor, Temuco, Chile

(Rec: agosto de 2023- Acept: mayo de 2025)

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo describir cómo ocurre el proceso de victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes en el Servicio Mejor Niñez, desde la perspectiva de los/as profesionales que desempeñan su labor en procesos de intervención y/o reparación en programas de la Región de la Araucanía. Para esto se realizan grupos focales y entrevistas semiestructuradas, permitiendo visualizar cuales son los posibles factores que conllevan a la victimización secundaria y sus graves consecuencias psicosociales, logrando como resultado procesos de intervención insatisfactorios y perjudiciales para los NNA. Por otro lado, los profesionales nos muestran posibles sugerencias que pueden ayudar a mitigar la victimización secundaria en los procesos de intervención del Servicio.

Palabras clave: Victimización secundaria, Mejor Niñez, Consecuencias psicosociales

Abstract

The objective of this research is to describe how the process of secondary victimization occurs in children and adolescents within the Better Childhood Service, from the perspective of professionals involved in intervention and/or reparation programs in the Araucanía Region. To achieve this, focus groups and semi-structured interviews were conducted, allowing the identification of potential factors contributing to secondary victimization and its serious psychosocial consequences. These consequences often result in unsatisfactory and even harmful intervention processes for children. Additionally, the professionals provided suggestions that could help mitigate secondary victimization within the Service's intervention processes.

Keywords: Secondary Victimization, Better Childhood, Psychosocial Consequences.

Introducción

La primera línea programática especializada en intervención de tipo reparatoria de la violencia sexual infantil desde el Servicio Nacional de Menores surge en Chile en 1997. Señalando que la conceptualización de la reparación, desde esta normativa, es referida a la resignificación del daño asociado a la experiencia de maltrato grave o agresión sexual y se enfatiza tanto en la superación de las secuelas psicoafectivas como en la reelaboración de la experiencia abusiva (SENAME, 2012). Se espera que la intervención reparatoria, desde la categoría de superación de las secuelas psicoafectivas, se oriente a alcanzar que el niño asimile y se acomode a la experiencia vivida, utilizando esquemas cognitivos, conductuales y psicosociales. A través de este proceso se lograría la disminución o superación de los trastornos conductuales, de aprendizaje, sintomatología emocional, y superación de mecanismos de defensa inadecuados. Para este proceso, se contempla un período de intervención multidisciplinaria en un plazo de entre 6 a 12 meses (SENAME, 2012). Por su parte, el área judicial debería velar porque la intervención del niño en el juicio se limite a las interacciones realmente necesarias, para evitar el sufrimiento por parte del niño, que se suma al ya vivenciado con el hecho delictual (Echeburúa y Subijana, 2008).

Las agresiones sexuales infanto-juveniles (ASI) son un fenómeno de gran relevancia en la actualidad, por la magnitud del problema y el impacto que generan en el sistema de salud, pero, sobre todo, por el daño psicosocial y las devastadoras consecuencias que provocan en las víctimas (Fondo de las Naciones Unidas Para la Infancia [UNICEF] & Chile, Ministerio de Salud, 2011, citado en Gutiérrez, Steinberg y Capella, 2016).

Por lo tanto, el concepto de victimología del desarrollo (Finkelhor, 2007, citado en Pereda, 2013), defiende que niños y niñas sufren las mismas victimizaciones que los adultos, pero, al mismo tiempo, se encuentran en una posición de mayor riesgo para la vivencia, directa o indirecta, de muchas otras victimizaciones vinculadas, principalmente, a su nivel de dependencia, lo que nos lleva a considerarlos el grupo de edad más vulnerable en el ámbito victimológico.

De esta manera encontramos dos tipos de victimización las cuales se definen como: La Victimización Primaria, la cual es el proceso por el que una persona sufre de modo directo, daños físicos o psíquicos producto de un hecho delictivo o acontecimiento traumático, no limitándose dichos daños a la afectación de los bienes jurídicos protegidos, sino que abarcando otras áreas (Ministerio Público, 2010). Las consecuencias del delito pueden aparecer inmediatamente después de ocurrido el hecho o con posterioridad. Estos efectos pueden ser transitorios en la vida de la persona o permanentes, así como también objetivas (lesión física) o subjetivas. En términos generales, la victimización produce un cambio significativo en la vida de quien se considera afectado/a, incluso un quiebre en la historia personal y/o familiar de las mismas (Alfaro, 2019).

En consecuencia, encontramos la Victimización secundaria definida como los efectos nocivos que se producen en una persona al enfrentarse al sistema de justicia cuando debe concurrir a él porque ha sido víctima de un acto ocasionado

por un tercero, lesivo para su integridad física o psíquica, (Gutiérrez de Pineres Botero et al., 2009, pp. 50-51, citado en Carretta, García-Quiroga, 2021). Además, según algunos autores, este fenómeno puede gestarse en distintas áreas y estamentos, y no solo con personas menores de edad. Por ejemplo, alude también a la mala intervención psicológica o médica de la que puede ser víctima un sujeto (p. 51).

Por lo tanto, entenderemos el concepto de victimización secundaria, como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal. Implicando un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional. De igual forma involucra una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado el hecho delictivo, dejándolas desoladas e inseguras y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a las necesidades de las mismas (Kreuter, 2006; Soria 1998; Landrive, 1998, citado en Gutiérrez, Coronel y Pérez, 2009).

Uno de los agentes más influyentes en la génesis de la victimización secundaria atañe principalmente a la actuación de la policía y del sistema judicial (jueces, forenses, fiscales y abogados). Es muy frecuente que dichos personeros se interesen principalmente en los procesos burocráticos ligados a la investigación (búsqueda de pruebas), descuidando el trato dado a la víctima (Echeburúa & Subijana, 2008). Esta característica del sistema legal da cuenta de una falta de consideración por el profundo impacto psicosocial que los abusos sexuales producen en las personas en general, y más aún, en población infantil (Álvarez y Smith, 2007).

El principal factor de victimización secundaria para un NNA es la sobreexposición a distintas evaluaciones-entrevistas que le suponen una reexperimentación continuada de emociones negativas y una sensación de descrédito (desconfianza), si se pone en cuestión su testimonio, que afecta a su autoestima y puede crearle sentimientos de culpa (González, Muñoz, Sotoca y Manzanero, 2013, citado en Subijana, y Echeburúa, 2017). Según Echeburúa (2004), citado en Echeburúa y Subijana, (2008) el espacio judicial puede aumentar el nivel de estrés de la Víctima y disminuir, incluso su capacidad para aportar un testimonio exacto, pudiendo ello afectar el resultado de este.

Además, se mencionan otros factores, como la exposición de la declaración del NNA frente a una audiencia podría generar niveles incrementales de ansiedad y vergüenza (Crenshaw et al., 2016, p. 6, citado en Carretta, García-Quiroga, 2021). Por consiguiente, según Rubio y Monteros (2001), citado en Guerra, Viveros, Calvo, Canessa, & Mascayano, (2011), agregan que las consecuencias de la victimización secundaria pueden ser tan graves como las de la victimización primaria. Finalmente, el niño, niña o adolescente prestará su declaración ante fiscal, defensor y juez.

Si bien se han tomado medidas para mitigar la victimización secundaria como lo es la Ley 21.057, la cual regula las entrevistas grabadas en videos y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, con el objetivo de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de dichos

VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL SERVICIO MEJOR NIÑEZ

delitos. Sin embargo, con el calendario de implementación de la Ley de entrevistas grabadas en video ya finalizado, y considerando el Diagnóstico de la implementación de la Ley N°21.057 en instituciones de la red de atención a niñas, niños y adolescentes, realizado por UNICEF y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual concluyó que sus principios y directrices han representado un “gran aporte, pero no suficiente, para prevenir o reducir la victimización secundaria” y que esta “ocurre en otras instancias de la vida social y en las prácticas de atención” (UNICEF- MINJUDDHH, 2024, pp. 6-7), se hace necesario contar con otras herramientas para orientar a las instituciones del sector que tienen contacto con NNA que han sido víctimas o testigos de delitos comprendidos en la Ley N°21.057.

Posterior a esta evaluación se publica en el Diario Oficial de la República de Chile el 15 de marzo de 2022, La Ley N°21.430, la cual tiene por objeto la garantía y protección integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Además de otorgar derechos y obligaciones, esta ley crea una función administrativa, que se materializa en las Oficinas Locales de la Niñez, que deberán encargarse de la promoción, prevención y protección de estos derechos en comunas o agrupaciones de comunas a lo largo del territorio nacional.

Esta función permitirá desjudicializar situaciones que afectan a los NNA, llegando a tribunales sólo aquellas que por su gravedad deben ser atendidas por ellos y obligará a la articulación intersectorial, orientando sus acciones a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de la manera más eficiente, en el menor lapso de tiempo posible y con menos secuelas producto de la revictimización que existe en el actual sistema de protección. Sin embargo, este es un primer paso y aún resta mucho para contar con un sistema que permita proteger, restituir y reparar los derechos de niños, niñas y adolescentes y para que estos puedan ejercerlos de manera efectiva.

Por lo tanto, mitigar la victimización secundaria aun representa un desafío en los programas de atención a víctimas de delitos, por ello es importante que se reconozca la existencia de ésta en los procesos de intervención del Servicio Mejor Niñez, con la finalidad de buscar estrategias que logren dicho objetivo. Para la víctima ya es suficiente con tener que soportar y enfrentar las consecuencias directas de delitos, como para tener que soportar una atención que resulta en ocasiones mucho más nociva. (Gutiérrez, Coronel y Pérez, 2009).

Objetivos

En función de lo expuesto, el objetivo general de esta investigación se enfoca en: “Describir como ocurre el proceso de victimización secundaria en NNA en el Servicio Mejor Niñez desde la perspectiva de los/as profesionales, que desempeñan su labor en procesos de intervención y/o reparatorios en programas de la Región de la Araucanía”; para ello, el primer objetivo específico se orientó a “Identificar factores que conlleven a ejercer la victimización en los procesos de intervención con NNA”. Así como también como segundo objetivo específico “Describir las consecuencias

psicosociales desde la perspectiva de los profesionales en los procesos de intervención en los cuales visualizan la victimización secundaria”. Finalmente, el último objetivo fue “Identificar qué factores identifican los profesionales para lograr mitigar la victimización secundaria en los procesos de intervención con NNA”.

Método

Diseño

La investigación se desarrolló en base a metodología cualitativa contemplando un diseño fenomenológico, puesto que, según Hernández Et al. (2014), el enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006, citado en Hernández Et al. (2014), p. 358). Por lo tanto, este tipo de investigación es idónea, ya que se obtendrá la propia perspectiva de los profesionales que trabajan directamente con los NNA, dando a conocer en profundidad sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados de sus procesos de intervención realizados. Además, este diseño posee un enfoque en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. Describiendo y entendiendo el fenómeno desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente, tal y como lo señaló Rizo- Patrón (2015), citado en Fuster, 2019.

Población

Se realiza una primera fase de 3 grupos focales, en la cual la población estará compuesta por 21 profesionales con carreras afines al área, que desempeñen su labor en procesos de intervención y/o reparatorios en programas del Servicio Mejor Niñez de la Región de la Araucanía, los cuales cumplan los siguientes criterios: 1) Los/as profesionales de la muestra deben ser psicólogos/as, trabajadores/as sociales y/o profesionales con carrera a fines al área proteccional, que desempeñen o hayan desempeñado su labor en procesos de intervención y/o reparatorios de niños, niñas y adolescentes. 2) Los/as profesionales de la muestra deben poseer como mínimo 1 año de experiencia de trabajo en la red.

Finalmente, para la segunda y última fase de entrevistas semiestructuradas, en la cual se cumplen los mismos criterios que en la primera fase, está conformada por 8 profesionales que desempeñen su labor en procesos de intervención y/o reparatorios en programas de la Región de la Araucanía, de este modo, no implica el acceso directo a las víctimas, evitando así la generación de victimización secundaria.

Procedimiento

La invitación a participar en la investigación fue realizada a los profesionales a través de los equipos administrativos de cada programa. Posteriormente, la secretaria y/o Apoyo Contable de cada organismo realiza la invitación a participar de la investigación de manera voluntaria a través del envío de correo electrónico a los profesionales de los respectivos programas, explicando detalles y objetivos de la investigación. De esta manera también se cuenta con un consentimiento informado de manera individual, el cual

explicita la participación voluntaria de cada profesional a ser parte del proceso de investigación en sus diferentes etapas: para la primera etapa del grupo focal y para la segunda etapa de entrevista semiestructurada. Los profesionales que manifestaron su interés por participar en la investigación, se les envía el consentimiento informado, para que pueda ser revisado y firmado por los participantes.

Se utiliza un muestreo intencionado, seleccionando a participantes que a través de los procesos de intervención y su experiencia puedan reconocer la temática de victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes en el Servicio Mejor Niñez.

El estudio se desarrolla en dos fases. En primer lugar, se realizan 3 grupos focales con 21 profesionales del servicio con el propósito de explorar sus percepciones y experiencias respecto de la problemática en cuestión. Posteriormente, se invita a 8 de estos profesionales a participar en la aplicación de entrevistas en profundidad, con el objetivo de ampliar y profundizar en los hallazgos preliminares obtenidos en los grupos focales. La selección de estos participantes se basa en criterios de saturación teórica y diversidad de roles dentro del sistema, asegurando una visión lo más completa del fenómeno.

Las entrevistas fueron semiestructuradas, diseñadas en función de categorías predefinidas a partir de la literatura y del análisis previo de los resultados obtenidos en los grupos focales. Estas permitieron capturar las vivencias y experiencias subjetivas de los profesionales respecto a la victimización secundaria a través de los procesos de intervención, en línea con un enfoque fenomenológico. Todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas textualmente para su análisis posterior.

Análisis de datos

El proceso de análisis de datos se inicia con una lectura detallada de las transcripciones, permitiendo la inmersión en el contenido, y así lograr la identificación de unidades de significado relevantes. A continuación, se lleva a cabo la codificación abierta, en la cual se extraen fragmentos de las experiencias de los profesionales con valor analítico. Estos fragmentos se organizan en códigos descriptivos, los cuales se agrupan en categorías emergentes de acuerdo con similitudes conceptuales y patrones recurrentes (Mieles, Et al. 2012).

Posteriormente, se aplica un análisis temático, generando códigos axiales que permiten establecer relaciones entre las categorías y subcategorías. Este procedimiento facilita la identificación de temas superordinados, los cuales sintetizan las principales dimensiones del fenómeno estudiado. Para estructurar estos hallazgos, se elabora una tabla de categorización en la que se sistematizan los códigos emergentes, sus definiciones y ejemplos representativos, logrando así articular la estructura temática de la experiencia de los profesionales a partir de las entrevistas y grupos focales. Esto quiere decir que se logra agrupar temáticas similares y repetitivas del contenido de los grupos focales y entrevistas semiestructuradas, con la finalidad de lograr describir la presencia de la victimización secundaria y la identificación de los factores que conllevan a ésta, así mismo para identificar las principales consecuencias psicosociales y las posibles

estrategias de mitigación del fenómeno en los procesos de intervención.

Finalmente, se construye una tabla maestra, la cual articula la estructura temática global de la investigación, permitiendo integrar los hallazgos de los grupos focales y las entrevistas en profundidad. Debido a que se sintetizan ambas etapas y aún más los temas agrupados por su similitud, sintetizando y logrando identificar factores claves que conllevan a la victimización secundaria.

Es importante destacar que los datos obtenidos en esta investigación son resguardados bajo estrictos parámetros de confidencialidad, con el fin de proteger la identidad de los participantes y las respuestas proporcionadas. En consecuencia, la base de datos con la que se trabaja en este estudio es completamente anónima, siendo accesible únicamente para los investigadores y utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

Resultados

Los resultados expuestos en este artículo permiten describir cómo ocurre el fenómeno de victimización secundaria en NNA en el Servicio Mejor, desde los factores identificados por los profesionales participantes de la investigación, y, por lo tanto, intervinientes de primera línea.

Factores que conllevan a la victimización secundaria

Se identifica que el principal factor que contribuye a la victimización secundaria ejercida por los profesionales en sus procesos de intervención, es la Evaluación diagnóstica por más de un programa y las orientaciones técnicas del Servicio Mejor Niñez. Se observa un patrón recurrente en las respuestas de los profesionales, quienes señalan que el proceso de victimización secundaria se asocia a la cantidad de evaluaciones a las que son sometidos los NNA, por parte de programas del Servicio. Lo anterior, responde a las exigencias y lineamientos institucionales, los cuales establecen que cada NNA debe ser evaluado cada vez que ingresa a algún organismo colaborador, obteniendo como consecuencia que tanto los NNA como sus familias deban relatar en múltiples ocasiones las circunstancias que motivaron su ingreso al sistema, reforzando el impacto emocional de la revictimización e interfiriendo en sus procesos de intervención.

“Creo que eso va en la etapa de diagnóstico y en el proceso de intervención mismo como el que le cuenten nuevamente hay situaciones de mucha vulneración” (p.13, E2).

“Muchas veces los casos no están a la par con el proceso judicial, por lo que se observa agotamiento de los programas, además de que muchas veces el ingreso se genera con gran distancia de los hechos denunciados, donde además se realizó diagnóstico por parte de otro programa, por lo que no comprenden por qué deben

volver a otro programa, si ya los entrevistaron varias veces” (p.18, E7).

Por otra parte, los lineamientos impuestos en las bases técnicas de Servicio Mejor Niñez, contemplan un periodo de intervención de 12 a 18 meses a partir de la fecha de ingreso

VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL SERVICIO MEJOR NIÑEZ

efectivo de los NNA a los organismos colaboradores, plazo que puede extenderse en algunos casos. De esta forma los profesionales consideran que estos plazos resultan insuficientes para desarrollar procesos reparatorios adecuados, los cuales contemplan situaciones de gran carga emocional y alta complejidad, como lo son las vulneraciones en la indemnidad sexual o situaciones de maltrato grave.

Sin embargo, el sistema exige que la implementación del proceso terapéutico y el cumplimiento de los objetivos estipulados en el plan de intervención sean alcanzados dentro del plazo. Los participantes refieren que, durante ese periodo, los NNA, en su mayoría, ya han transitado previamente en dos o tres programas diferentes existentes en la red.

“Las familias que son por ejemplo muy resistentes, que te cuesta un montón hacer vínculos con ellos, obviamente los 16 meses o los 18 meses no te van a alcanzar, porque tienes que hacer un trabajo más arduo ahí (...) en Mejor Niñez tú tienes que establecer el vínculo con el niño, con la familia, prácticamente en un mes para poder hacer las evaluaciones necesarias para el informe diagnóstico y todo eso y muchas veces, yo en mi experiencia, un buen vínculo con una familia, lo he formado en 3 meses a 6 meses.” (p.223, E1).

“Te obligan a llevar a cabo un proceso de intervención con un niño y un grupo familiar que no es perfil del dispositivo, muchas veces tienes que hacer un proceso diagnóstico donde evidentemente el niño no calza con tu perfil de atención y tienes que realizar la derivación, por lo que sí o sí intervienen tres meses con ese grupo familiar para poder generar este informe diagnóstico (...) para que el niño ingrese nuevamente a una lista de espera o se mantenga en tu programa mientras es ingresado al otro que sí le corresponde, donde lo van a volver a evaluar cuando ingrese y tienes a ese NNA siendo evaluado 2 o 3 veces en un lapso súper corto de tiempo. (p.15, E5).

Los profesionales también consideran e identifican la falta de conocimiento del Sistema Judicial sobre las consecuencias emocionales y el desarrollo del niño, los cuales contribuye a la generación de este fenómeno.

Los participantes en la investigación señalan, que en reiteradas ocasiones el trato entregado por los actores del sistema judicial no responde a las necesidades de los NNA. Visualizando que un factor obstaculizador en el proceso de intervención se centra directamente en el desconocimiento de los abogados, magistrados y consejeros técnicos respecto de las consecuencias psicoafectivas derivadas del hecho delictual. Así también, el desconocimiento del fenómeno de victimización secundaria, lo que conlleva a la toma de decisiones que deslegitiman el rol del profesional quien acompaña el proceso de intervención, donde se resuelven en fallos que perpetúan la vulneración de los derechos de los NNA.

“Muchas veces los magistrados no saben muy bien referente al caso que se está dando, me ha tocado muchas veces que, la consejera técnica de la magistrada me pregunta, “oye ya y de que se trata esto?”, a 5 min de comenzar la audiencia (...) porque uno estudia el caso

toma una metodología, toma un enfoque teórico, se prepara, se predispone a lo que puede suceder y también se predispone a tratar de discutir con el consejero técnico, con el curador o con el magistrado, para poder encontrar una solución que desde nuestra perspectiva puede ser la mejor” (p.189, E3).

“La Magistrado no presta atención a la opinión manifiesta de los NNA, obviando su derecho a ser oídos y que estos son garante de derechos. Además, muchas veces. Como profesionales somos cuestionados por nuestros procesos, siendo denigrados delante de los presentes y tampoco tomando en cuenta nuestras sugerencias. A veces se dan cuenta que nuestras sugerencias eran las óptimas, cuando ya es demasiado tarde, pero tampoco hacen una reflexión respecto a sus malas decisiones que afectan la integridad del niño” (p.70, E8).

Un tercer factor importante descrito por los profesionales de primera línea, se atribuye a la rotación de profesionales, atribuida al impacto de la sobrecarga administrativa en la calidad del trabajo directo y salud mental de los profesionales. Verbalizan que producto de las tareas administrativas, tales como la actualización de carpetas físicas y documentación de papel los cuales se deben mantener en carpetas, lo anterior, debido a las exigencias de las supervisiones periódicas del Servicio Mejor Niñez. A pesar de que gran parte de la información de los casos en proceso de intervención ya se encuentran en plataforma (SIS), los profesionales destinan una importante cantidad de tiempo a la elaboración de planes de intervención, informes, entre otros, en donde esta carga administrativa limita la periodicidad y tiempo para las intervenciones directas con los NNA.

Tras lo anterior, es que se visualiza una rotación considerable de psicólogos y trabajadores sociales, dificultando la construcción de vínculos terapéuticos con los NNA, generando consecuencias psicoafectivas y procesos perjudiciales, impactando de manera negativa en su proceso de intervención.

“Yo en lo personal lo que he visto más es esta resistencia frente para dar continuidad a procesos interventivos al existir el cambio de profesionales, incluso los mismos chicos manifiestan que no quieren participar, que existió un vínculo con el profesional anterior que no quieren volver a contar lo que les pasa, que creen que es un proceso de mucho agotamiento para ellos, porque claro tienen que volver a comenzar de cero” (p.133, GF2).

“La rotación de los profesionales en este caso es alta en los programas y quizás sí habría más estabilidad, como lo que hablábamos antes, económica, mayor protección para los profesionales también, eso también mitigaría un poco la victimización secundaria, porque la alta rotación de profesionales dentro de un mismo caso, al estar haciendo intervenciones con un niño, y dejarlo a medias y volverlo a retomar otro profesional y que continúe también, es difícil, porque el ya genera una vinculación con otro profesional, el ya venir con un trauma y la persona con la que tu entraste en confianza te deje ese sentimiento de abandono se intensifica” (353, GF1).

“Yo creo que primero debe ser por la alta carga de casos que tienen cada uno, por ejemplo, PPF tenía 80 casos, y solo dos duplas” (p.104, E3)

“La sobrecarga laboral, tener que estar trabajando en tus tiempos libres porque trabajar en horarios establecidos el tiempo no da para poder terminar todo lo que te solicitan, cargando con toda esta responsabilidad administrativa que muchas veces es innecesaria y que se podría disminuir, pero no lo hacen (p.247, E5)

Finalmente, como último factor relevante identificado, se presenta la falta de coordinación entre redes y profesionales, y la falta de capacitación en profesionales de atención directa. Los profesionales entrevistados destacan dentro de sus respuestas la escasa coordinación y triangulación existente entre las distintas redes intervinientes de los NNA, tales como las educacionales y el propio Servicio Mejor Niñez debido a que en ocasiones un mismo grupo familiar está ingresados a dos o más programas diferentes al mismo tiempo.

“Hay redes locales que no conocen muy bien cómo funciona Mejor Niñez, pese a que siempre se hacen mesas de infancia, bueno va de cada comuna en verdad el trabajo que se haga con la comunidad, pero me pasa mucho con los colegios cuando he trabajado en Mejor Niñez, que los colegios van tapando ciertas situaciones, que no informan de forma inmediata, sino que informan cuando ya, esto va a explotar y el niño ya fue vulnerado. (p.163, E1).

“No existe un trabajo en red.” (p.173, GF3).

En relación con las instancias de capacitación, los profesionales que se desempeñan en el área especializada coinciden en que existen limitadas oportunidades de acceder a capacitaciones financiadas por el Servicio. Refieren que no se destinan los recursos necesarios, los cuales garanticen la formación y especialización de la totalidad de los profesionales, lo que obliga a que los propios trabajadores asuman el costo y la gestión de la actualización de conocimientos, con el fin de fortalecer y ampliar las herramientas utilizadas en el proceso de intervención.

Porque las capacitaciones que debieran ser de parte del empleador y las hacen solo por cumplir, tiene el puro nombre porque en la práctica es algo súper básico que no te sirve de nada, pero en el papel queda como que ellos cumplieron” (p.247, E5).

Tras lo anterior, es que resulta preocupante la presencia de profesionales con escasa experiencia en el ámbito de la intervención de reparación, siendo este un elemento sustancial, dado que son los responsables del acompañamiento y del proceso de intervención de alta complejidad con NNA, representando un desafío significativo para la calidad de la atención otorgada.

Consecuencias psicosociales

En relación con las consecuencias psicosociales derivadas de la victimización secundaria, se identifican y describen diversos efectos adversos, siendo los más relevantes la desesperanza y la estigmatización de los NNA. Estas consecuencias afectan no solo su bienestar emocional, sino también su percepción sobre el sistema de protección y su disposición a participar en los procesos de intervención,

dificultando su capacidad para expresar de manera adecuada sus emociones, generando sentimientos de desesperanza hacia las instituciones y profesionales que acompañan sus procesos de intervención.

“Desde la premisa de que, un adolescente espera que nosotros como adultos resolvamos esta situación o los ayudemos a resolver, está teniendo un mal proceso desde su desesperanza y en realidad ve que un adulto no puede, yo como adolescente jamás voy a poder superarlo, esto no funciona, entonces desde ahí puede percibir que sus recursos están limitados, por su edad o para afrontar un proceso de este tipo, aparte de todo el tema conceptual también puede traer mucho enojo, ira, mucha tristeza y eso en verdad puede verse como una consecuencia en el ámbito escolar, conductas más disruptivas o fuera de la norma, puede haber consumo como mecanismo de afrontamiento a una situación, de tratar de escapar, entonces en realidad yo creo que en esta vereda se pone mucha somatología o muchas consecuencias en diferentes áreas”(p.22, E4).

“Dentro de las consecuencias más significativas que se pueden ver en los procesos de intervención es la resistencia al trabajo con los profesionales, los NNA no quieren asistir a las sesiones, o si asisten no quieren hablar, te dicen de manera explícita que no quieren continuar con los procesos, llegan enojados, etc. y eso se da por lo que hablábamos antes, que están cansados, desesperanzados con la intervención o en ocasiones han generado buenos vínculos con los profesionales que intervienen anteriormente el caso y por algún cambio ya no quieren continuar.” (P.83, E5).

“La estigmatización social, por ejemplo, es algo que vemos hartito, tanto en la comunidad en general, pero sobre todo en los colegios, en donde muchas veces se estigmatizan a los niños que han sufrido situaciones de violencia o abuso, sobre todo cuando sintomatología es más de carácter más externalizante, se tiende a etiquetar a estos niños y a etiquetarlos como el problema dentro del ámbito escolar, entonces ahí tenemos que revisar todo un acompañamiento, toda una sensibilización del trauma y cómo se van expresando estas manifestaciones que de repente son mecanismos de protección que han ido desarrollando los niños para hacer frente a estas historias de violencia.” (P.324, GF1).

Por tanto, para los NNA se torna complejo cargar con hechos traumáticos y de alto impacto emocional vivenciados durante su historia vital. Además, del peso de las etiquetas y estigmas que refuerzan constantemente el recuerdo vivido de sus experiencias vulneradoras, lo cual retorna junto con la carga emocional y el dolor psíquico, impidiendo una reparación efectiva.

Factores que pueden mitigar la victimización secundaria en los procesos de intervención

Para mitigar la victimización secundaria en los procesos interventivos, los profesionales coinciden en la necesidad de generar modificaciones y articulaciones que permitan disminuir la iatrogenia y la experiencia que implica el paso por el Tribunal de Familia. Dado que, esta entidad debe garantizar

seguridad y protección a los NNA, en lugar de generar un aumento de afectación emocional.

De esta manera sugieren que jueces, magistrados, consejeros técnicos, entre otros actores del sistema judicial logren capacitaciones continuas y actualizadas en temáticas de daño en víctimas de delito y Trauma.

Así cómo también, si bien existen capacitaciones ofrecidas por el servicio, estas no cumplen con los requisitos mínimos ya que, se expone información básica y repetitiva sin aportar contenidos nuevos o enriquecedores, los cuales logren aportar a su desarrollo profesional y así entregar una atención de calidad a los NNA y a su núcleo familiar. Por lo tanto, refieren que es necesario que el Servicio realice capacitaciones atingentes a las necesidades de cada programa y su población objetiva, a sus profesionales.

Por último, se evidencia la importancia de disminuir el trabajo administrativo y sobre carga laboral, de este modo se podría brindar una atención de mayor calidad a cada niño, niña y adolescente y a su grupo familiar. Logrando implementar, además, dentro de los lineamientos establecidos el trabajo con diversas redes intervinientes de manera periódica y establecida en el tiempo. Los relatos de los profesionales destacan la importancia del trabajo colaborativo con los colegios como una estrategia importante para mitigar la victimización secundaria en los NNA. Señalan que, si se lograra una coordinación efectiva entre las instituciones educativas y los programas de intervención, evitando la sobre-intervención y unificando los objetivos de trabajo, se podrían generar procesos más coherentes y beneficiosos.

Debido al alta sobre carga laboral es que los mismos profesionales refieren priorizar el trabajo administrativo debido a la fiscalización constante del Servicio Mejor Niñez, antes que dedicar más tiempo a intervenciones, impactando en muchas ocasiones en la realización de visitas domiciliarias efectivas, particularmente en sectores más alejados de la ciudad, donde además se enfrentan a limitaciones tecnológicas que dificultan la realización de intervenciones remotas.

Discusión y conclusión

Los resultados de la presente investigación evidencian la presencia del fenómeno de victimización secundaria en los procesos de intervención con NNA. El principal factor identificado por los participantes es la sobreexposición a múltiples evaluaciones y entrevistas realizadas por distintos programas desde el momento de la develación de la vulneración, lo que genera una reexperimentación constante de emociones negativas, y una creciente sensación de desconfianza. Esta repetición de procesos puede, además, inducir sentimientos de culpa en los NNA, si se pone en cuestión su testimonio, que afecta a su autoestima y puede crearle sentimientos de culpa (González, Et al., 2013, citado en Subijana y Echeberúa, 2017), lo que agrava el impacto psicoemocional de la experiencia vivida. De esta forma no sólo se “contamina” el relato del NNA desde el momento de su develación, si no que perjudica toda la investigación que debe realizar el sistema judicial. Mientras que los Magistrados resuelven el ingreso de los NNA a algún programa del

Servicio por el periodo de un año, y con informes periódicos cada 3 meses, no tomando en consideración que, si existen conductas evitativas de por medio, como es mencionado por los profesionales, no logran realizar un vínculo efectivo con el NNA, si no en un rango de más de seis meses o más. Por lo tanto, se realiza un proceso “por cumplir” ante la solicitud del tribunal y no por subsanar las necesidades reales del NNA, generando un aumento en los sentimientos de desconfianza, abandono y de desolación, no cumpliendo el objetivo principal del Servicio el cual era disminuir la sintomatología y “reparar y/o resignificar” el hecho traumático, de ésta manera los profesionales refieren que es urgente que desde los lineamientos del Servicio otorguen un mayor tiempo de intervención para los NNA, el cual sea acorde para las propias necesidades del grupo familiar, debido a que como menciona Alfaro 2019, las consecuencias del delito pueden aparecer inmediatamente después de ocurrido el hecho o con posterioridad, siendo estos efectos transitorios en la vida de la persona o permanentes, así como también objetivas (lesión física) o subjetivas.

Por otro lado, otro factor relevante se enlaza con el estudio “Family Court Judges’ Training, Background, and Child Development Knowledge: Associations with Child Custody Decision Making (2005)”, sugiriendo que alrededor del 90% de los jueces del sistema poseen un conocimiento mínimo sobre el desarrollo infantil. Además, cerca del 80% de los jueces considera que los niños menores de 10 años no tienen la madurez suficiente para expresar de manera adecuada su situación y necesidades, lo cual conlleva a la desatención de la opinión manifiesta de los niños y niñas en los procesos judiciales. Esto resalta la necesidad de desarrollar una mayor capacitación y sensibilización por parte de los actores judiciales en situaciones que vulnera la integridad y derechos de los NNA. Desde una mirada internacional, se recomienda que los jueces de familia posean un sistema de formación continua en temáticas de infancia y trauma, de manera que estos actores logren comprender y procesar las experiencias de vulneración de los NNA, evitando acrecentar el daño emocional. De ésta manera los profesionales esperan una mejor preparación en los entes de justicia con la finalidad de tomar decisiones más óptimas, coordinadas y unificadas entre los profesionales que tendrán un trato directo con el NNA y su grupo familiar con la finalidad de obtener un trato empático y sensibilizado desde la primera acogida (cuando se realiza la develación y/o denuncia), el proceso de primera entrevista, evaluación psicológica, y posterior intervención, ya que si bien los Magistrados toman la última decisión, son los profesionales quienes acompañan al grupo familiar durante todo el tiempo que por orientación técnica se le permite, ya que tampoco el NNA es acompañado hasta que sea necesario, muchas veces el proceso judicial en casos de abuso sexual, el periodo de investigación es más largo que el de la misma intervención psicosocial del Servicio.

Por otro lado, las instancias de capacitación y desarrollo profesional, se enlazan en que existe una disminuida posibilidad de acceder a capacitaciones pagadas por el Servicio, estimando que no existen los recursos disponibles para la especialización de la totalidad de sus trabajadores,

asumiendo este proceso y costo que implica la actualización de conocimientos y/o herramientas el mismo profesional. Esto, agregando la sobre carga laboral y administrativa la cual conlleva a que profesionales practiquen dicho fenómeno de victimización secundaria sin intencionalidad, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos institucionales y por la rotación de personal por mejores oportunidades laborales. Estas consecuencias, según Hernández, Zamora y Rodríguez (2020) que se derivan de la victimización son múltiples y pueden mantenerse a lo largo del ciclo evolutivo de los NNA, configurando efectos a largo plazo que afectan negativamente su estado emocional, su forma de relacionarse y su visión del futuro, que van desde no poder expresar de manera adecuada sus emociones, aumentando los niveles de ansiedad, sentimientos de desesperanza asociada a la pérdida de confianza del sistema ya sea judicial o de los profesionales que los acompañan en sus procesos, afectando en primera instancia al vínculo entre el NNA con los profesionales, provocando un proceso de intervención no acorde a sus necesidades, identificando conductas evitativas en los NNA, como es el no asistir a las sesiones, resistencia a conocer un nuevo profesional, cronificando el "sentimiento de abandono" de manera continua. De esta manera principalmente los adolescentes exponen que no quieren el proceso pero que saben que están obligados.

Además, se torna fundamental esbozar canales de comunicación o sistemas de información unificados entre los organismos intervinientes que permitan disminuir la sobre- intervención en los NNA, refiriendo que el más importante serían los establecimientos educacionales, ya que en la mayoría de los casos los hechos de vulneración son pesquisados y develados en dicha institución. Lo cual, lamentablemente por factores no indagados en este estudio, los establecimientos no realizan protocolos de denuncias de manera efectiva generando victimización en los NNA, desde antes de ingresar al Servicio, lo cual concluye por estigmatizar no solo al NNA, sino a todo el grupo familiar. Por lo tanto, a nivel macro la necesidad de efectuar posibles reformas legales a nivel de procesos judiciales y de intervención en el servicio de Mejor Niñez los cuales en términos generales permitan la gestión y prácticas de mejoras institucionales.

La labor principal del Servicio Mejor Niñez en la actualidad, parece centrarse en la confección de una línea de acción asociada a la oferta programática y del financiamiento a los colaboradores acreditados vía licitaciones públicas, dedicándose exclusivamente a realizar evaluaciones, supervisiones técnicas y financieras a las empresas y a los trabajadores en forma periódica, sin que la intervención del servicio incida en el proceder de la calidad de los acompañamientos que la niñez requiere. De esta forma, se observa una disolución de la misión principal del servicio, que es la restitución efectiva de los derechos de los NNA, y no en la concentración de aspectos más burocráticos, los cuales pueden impactar en la calidad del apoyo que los NNA requieren para su reparación (Sintrasub, 2022).

Si bien se han tomado medidas para mitigar la victimización secundaria como lo es la Ley 21.057, el Diagnóstico de la implementación de dicha realizado por UNICEF y el Ministerio

de Justicia y Derechos Humanos, concluye en que sus principios y directrices han representado un "gran aporte, pero no suficiente, para prevenir o reducir la victimización secundaria". Por lo tanto, mitigar la victimización secundaria sigue siendo un desafío significativo en los programas de atención a víctimas de delitos, por ello es importante que se reconozca la existencia de este fenómeno en los procesos de intervención del Servicio Mejor Niñez, con el fin de desarrollar estrategias que permitan abordar y mitigar las consecuencias en los NNA, lo cual es fundamental para mejorar las condiciones de intervención, fortalecer el acompañamiento profesional y garantizar una atención adecuada y consciente de los requerimientos y necesidades de cada grupo familiar.

Bajo la mirada internacional, el Estado de Chile se ha visto en la obligación de dar máxima prioridad a la niñez y juventud, elaborando e implementando políticas públicas específicas para este segmento de la población transgredida y vulnerada en sus derechos. Este proceso ha presentado altos costos, dada la especialización requerida frente a temáticas de alta complejidad, las necesidades de formación permanente, la articulación interministerial y la colaboración del sector privado, además de tener que contar con una infraestructura adecuada con capacidad de adaptabilidad según la particularidad cultural, geográfica y territorial. Sin embargo, esta política, la cual garantizaba la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes, se ha percibido cada vez más difícil de lograr, dado que los lineamientos de los organismos colaboradores mantienen una tendencia a reproducir el fenómeno de victimización secundaria a través de sus lineamientos. (Sintrasu b, 2022).

Limitaciones del estudio

Durante la realización de la investigación, se presentaron dificultades metodológicas respecto a la muestra, en donde algunos programas no permitieron la difusión del estudio entre sus trabajadores. A pesar de que la invitación se hizo a todos programadas incluidos en la oferta programática de la región de la Araucanía, algunos organismos colaboradores optaron por no participar de la investigación para evitar posibles conflictos con sus directrices internas o con el propio Servicio Mejor Niñez lo cual pudo haber influido o afectado en la representatividad de los datos obtenidos en la investigación.

Por otro lado, según el "informe de gestión de casos 2022" documento emitido por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (2023), en la Región de la Araucanía durante el año 2022 se habrían atendido a 11.297 NNA, en diversos programas de la región. Mientras que entre los meses de enero y diciembre de 2022 a nivel nacional fueron atendidos 198.326 niños, niñas, adolescentes en programas de protección especializada. Del total, 115.096 correspondieron a nuevos ingresos de niños, niñas y adolescentes a uno o más programas de protección, dando cuenta que abordar estas posibles limitantes en investigaciones futuras, se propone ampliar el foco investigativo, logrando realizar un estudio a nivel nacional, lo cual permitiría una comparación entre regiones y conclusiones más representativas. De esta manera, se buscaría evaluar si las consecuencias psicosociales que se obtuvieron en los organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez de la región de la Araucanía se replican en otras

VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL SERVICIO MEJOR NIÑEZ

regiones del país, o bien, si existen variaciones significativas de acuerdo al contexto demográfico y/o sociocultural. Para que dicha investigación pueda llevarse a cabo, se propone incluir en el diseño metodológico la colaboración de entidades intermediarias con mayor autoridad dentro del propio Servicio, generando confianza tanto en los programas como en los participantes, evitando el temor a posibles repercusiones por compartir sus experiencias sobre el Servicio Mejor Niñez y los procesos interventivos.

Referencias

- Alfaro, L. (2019). *Victimización Secundaria en personas con revelación de abuso sexual y con participación en Proceso Penal. La percepción de los profesionales con desempeño en áreas forense y de reparación*. [Presentación de tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Intervención Socio Jurídica en Familia de Universidad Andrés Bello]. Repositorio Institucional – Universidad Andrés Bello.
- Álvarez, M. y Smith, B. (2007). Revictimización: Un fenómeno invisibilizado en las instituciones. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 24(1), 65-101
- Burke, E. (2005). *Family Court Judges' Training, Background, and Child Development Knowledge: Associations with Child Custody Decision Making*. Honors Scholar Theses. 9.
- Carretta, F. y García-Quiroga, M. (2021). Justicia de familia y victimización secundaria: un estudio aplicado con niños, jueces y abogados. *Derecho PUCP*, (87), 471-497. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202102.014>
- Echeburúa, E. y Subijana, I. (2008). Guía de buena práctica psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(3), 733-749.
- Fuster, G. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos Y Representaciones*, 7(1), 201-229.
- Guerra, C. y Bravo, C. (2014). La víctima de abuso sexual infantil versus el sistema de protección a la víctima. Reflexiones sobre la victimización secundaria. *Praxis Revista de Psicología*. 16(26), 71-84.
- Guerra, C., Viveros, M., Calvo, B., Canessa, P. y Mascayano, F. (2011). Niveles de ansiedad en niños victimizados sexualmente que deben declarar en juicios orales: aportes de un programa de preparación. *Revista De Psicología*, 20(2), 7-24.
- Gutiérrez, C., Coronel, E. y Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58.
- Gutiérrez, C., Steinberg, M. y Capella, C. (2016). Develación de las Agresiones Sexuales: Estudio de Caracterización de Niños, Niñas y Adolescentes Chilenos. *Psykhé (Santiago)*, 25(2), 1- 15.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. The McGraw-Hill España.
- Hernández, Y., Zamora, A. y Rodríguez, J. (2020). La victimización. Consideraciones teórico-doctrinales. *Derecho y Cambio Social*, (65), 392-412.
- Ley No. 21.430, *Sobre Garantías Y Protección Integral De Los Derechos De La Niñez Y Adolescencia*, Marzo, 15, 2022, Diario Oficial [D.O.] (Chile).
- Ministerio Público. (2010). *Guía para la evaluación pericial de daño en víctimas de delitos sexuales*: Documento de trabajo interinstitucional. Santiago, Chile.
- Mieles, D., Tonon, G. y Alvarado, V. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística*, (74), 195-225. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79125420009>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2024). *Guía para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos en la red de protección (Ley N°21.057)*. [Archivo PDF].
- Pereda, N. (2013). *La victimización en la infancia y adolescencia*. Universitat Oberta of Catalunya.
- Servicio Nacional de Menores. (2012). *Bases Técnicas Específicas Programas de Protección Especializada. Modalidad Maltrato Infantil Grave y Abuso Sexual*. <http://www.sename.cl/wsenam/otros/proteccion/BTE.pdf>
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2023). *Informe de Gestión de Casos 2022*.
- SINTRASUB. (2022). *Vamos por nuestro estatuto laboral*. <https://sintrasub.cl/estatutolaboral.pdf>
- Subijana, J. y Echeburúa, E. (2017). Los Menores Víctimas de Abuso Sexual en el Proceso Judicial: el Control de la Victimización Secundaria y las Garantías Jurídicas de los Acusados. *Anuario de Psicología Jurídica*, 28(1), 22-27. <https://doi.org/10.5093/apj2018a1>