

ESTUDIO DE
OPINIÓN
DE NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES BAJO
CUIDADO DEL ESTADO
POR MEDIDAS DE
PROTECCIÓN

ESTUDIO DE OPINIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO CUIDADO DEL ESTADO POR MEDIDAS DE PROTECCIÓN

COORDINACIÓN, EDICIÓN GENERAL Y DISEÑO

Defensoría de la Niñez

EJECUTADO POR

Economía y Gestión Pública (EGP Consultores)

FORMA DE CITAR

Defensoría de la Niñez (2024). Estudio de opinión niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección.

“Esta publicación es de uso público y sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente con la correspondiente cita”

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Objetivos del estudio	4
Aspectos metodológicos generales	5
PRIMERA PARTE: CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO	8
DISEÑO METODOLÓGICO CUANTITATIVO PARA EL INSTRUMENTO ENCUESTA	9
DISEÑO DEL INSTRUMENTO	20
CONSTRUCCIÓN DE BASE DE DATOS Y ANÁLISIS.....	37
PROCESO DE FORMULACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	39
LEVANTAMIENTO Y RESULTADOS DEL PRETEST	63
PANEL DE EXPERTOS(AS).....	68
SEGUNDA PARTE: PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	74
METODOLOGÍA CUALITATIVA: PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LA ELABORACIÓN, AJUSTE Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	75
REPORTE DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA APLICADA EN LA ETAPA 1, CORRESPONDIENTE AL DISEÑO DEL INSTRUMENTO	87
REPORTE DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA APLICADA PARA LA ETAPA 2: ENTREGA DE RESULTADOS PRELIMINARES A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	102
TERCERA PARTE: RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	108
REPORTE DEL TERRENO	109
REPORTE DE RESULTADOS.....	146
Resultados por dimensiones	150
Vida en residencias	150
Entrega de información	153
Espacio y actividades	155
Educación y salud.....	166
Vínculos	172
Expectativas.....	181
Conocimiento de derechos.....	186
REFLEXIONES FINALES	188
CUARTA PARTE: ANEXOS	190
Anexo 1: cuestionario	191
Anexo 2: presentación a los y las adolescentes participantes en la etapa 2 de la metodología cualitativa.....	197
Anexo 3: protocolo de acción ante detección de posible vulneración de derechos	205
Anexo 4: bibliografía	231

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al Informe Compilado de Cierre¹ del “Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del estado por medidas de protección”, para el Defensoría de los Derechos de la Niñez (DDN), adjudicado a la consultora Economía y Gestión Pública (EGP Consultores)².

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público y se define por su vinculación con actores clave para articular acciones institucionales para la difusión, promoción y protección de los derechos de que son titulares los niños, niñas y adolescentes. Entre sus funciones y atribuciones -descritas en la Ley que crea a la Defensoría de los Derechos de la Niñez- a ésta le corresponde realizar visitas a los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección, entre otros, en donde residan niños, niñas y adolescentes; así también, deberá dar cuenta de los informes que describan su situación en la que ellos se encuentren, registrando recomendaciones y eventuales denuncias. En esta misma línea le corresponde hacer seguimiento de la actuación de instituciones que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños; y finalmente velar por la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes³. En la misma Ley, también describe que la Defensoría de la Niñez deberá realizar una cuenta pública, para lo cual deberá informar, entre otros aspectos, “la situación de los niños que se encuentren en centros de privación de libertad y centros residenciales de protección, sea que reciban o no recursos por parte del Estado”⁴.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Defensoría de la Niñez requiere de herramientas e información desde la perspectiva de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, de tal manera que estas puedan contribuir a la observación y seguimiento de la situación de sus derechos. Dentro de este contexto, se desarrolla este estudio de opinión con el fin de levantar -desde la voz de sus protagonistas- la situación de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo cuidado del Estado, recogiendo y analizando empíricamente sus opiniones, indagando sobre sus condiciones de vida y ejercicio efectivo de sus derechos. Así entendido, el siguiente estudio responde a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la opinión de niños, niñas y adolescentes que viven bajo el cuidado del Estado, que se encuentran en residencias de protección y, a nivel nacional, respecto de sus condiciones de vida y el ejercicio efectivo de sus derechos, sus inquietudes presentes y sus expectativas futuras?

¹ Durante el desarrollo del estudio se hizo entrega de 4 productos: Informe Metodológico, Informe del Pretest, Informe de Avance e Informe final; todos ellos en función de las distintas etapas del estudio. El informe Compilado de Cierre toma la mayoría de los contenidos de los informes parciales y los reestructura para darle continuidad a los contenidos. Este informe fue diseñado y editado por la Defensoría de la Niñez para su divulgación.

² En el marco de la licitación pública ID 606218-26-LP21

³ La Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos, en su artículo 4°, letras “f”, “i” y “l”, plantea las funciones que se indican:

“f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

“i) Observar y hacer seguimiento a la actuación de los órganos de la Administración del Estado, a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de derechos de los niños y a organizaciones que puedan afectar con sus acciones tales derechos, de acuerdo a un plan que se elabore para estos efectos”.

“l) Velar por la participación de los niños, para que puedan expresar su opinión y ser oídos en los asuntos que les conciernen y en la definición de las cuestiones relacionadas con el ejercicio efectivo de sus derechos humanos”.

⁴ Artículo 15 letra f) de la Ley N°21.067.

En definitiva, dado que los derechos de niños, niñas y adolescentes deben constituir una prioridad para los Estados, toda vez que, a diferencia de los adultos, no han podido elegir las condiciones de vida a las que se enfrentan y en virtud de esta particular vulnerabilidad, los Estados están obligados a otorgarles mecanismos reforzados de protección. En función de ello, es necesario fortalecer y generar diversas metodologías y procesos de levantamiento, procesamiento y seguimiento de la información que permitan, desde la perspectiva y voz de los propios niños, niñas y adolescentes generar los cambios que, consentido de urgencia, particularmente respecto de quienes se encuentran privados de su medio familiar, se deban ejecutar por las diversas entidades responsables de su atención, cuidado y protección.⁵

Objetivos del estudio

Los objetivos generales y específicos que guiaron el estudio, son los siguientes:

Objetivo general

Obtener y analizar las opiniones de niños, niñas y adolescentes (NNA) que viven bajo el cuidado del Estado, en razón de haberse decretado en su favor medidas de protección, que se encuentran en residencias, sobre sus condiciones de vida, el ejercicio efectivo de sus derechos y sus expectativas del futuro.

Objetivos específicos

- Levantar las opiniones de niños, niñas y adolescentes que viven bajo el cuidado del Estado en razón de haberse decretado en su favor medidas de protección, que se encuentran en residencias, sobre sus condiciones de vida, el ejercicio efectivo de sus derechos y sus expectativas sobre el futuro.
- Identificar las inquietudes de niños, niñas y adolescentes de su presente, respecto de las políticas públicas que les impactan y las instituciones con las que se relacionan.
- Generar modelos explicativos cualitativos y cuantitativos, de la situación de derechos de niños, niñas y adolescentes que viven bajo el cuidado del Estado en razón de haberse decretado en su favor medidas de protección, mediante la identificación y análisis de la información levantada.
- Generar información relevante que insume el mecanismo de observación y seguimiento de la Defensoría de la niñez.
- Asegurar la participación efectiva e incidente de niños, niñas y adolescentes, que les incluya como coinvestigadores en este estudio, valorando y considerando sus opiniones tanto en el diseño del instrumento como en las recomendaciones y conclusiones.

⁵ Nota editorial: en el Informe Anual 2023 de la Institución se presentaron de manera preliminar los resultados del Estudio en las notas temáticas N°6 "Representación jurídica de niños, niñas y adolescentes: hacia la consolidación de un sistema integral de Protección" y nota temática N°2 "Una tarea inconclusa: preparación para la vida independiente y reinserción social de la niñez y adolescencia bajo cuidado del Estado en Chile" disponibles en: Defensoría de la Niñez. 2023. Informe Anual 2023: Derechos humanos. Y en el Diagnóstico de la Situación de Derechos 2024.

Aspectos metodológicos generales

Desafíos metodológicos

El desarrollo de un estudio que satisfaga estos objetivos presentó varios desafíos metodológicos en diferentes ámbitos y que debieron ser atendidos. Estos desafíos fueron:

- *Resguardo de derechos de niños, niñas y adolescentes*

Dados los objetivos de la Institución mandante de este estudio, este fue uno de los principios a los que se le prestó mayor cuidado. Ello se materializó en protocolos de actuación adecuados, en todos los aspectos relacionados al involucramiento de los niños, niñas y adolescentes en el estudio.

- *Atención a las características particulares de los niños, niñas y adolescentes*

Respecto de la metodología cualitativa: la participación de los niños, niñas y adolescentes en el estudio, mandató a profundizar conceptos y a ajustar metodologías de participación.

Respecto de la metodología cuantitativa (instrumento): además del resguardo de derechos propiamente tal en lo que concierne al seguimiento de protocolos, la formulación del instrumento, en específico las preguntas, debieron ser trabajadas con un alto nivel de cuidado, a fin de garantizar el debido resguardo a niños, niñas y adolescentes, evitando posibles revictimizaciones y descompensaciones, entre otras.

- *Rigurosidad en la aplicación de conceptos estadísticos*

El instrumento básico para recolectar información es una encuesta a niños, niñas y adolescentes, aplicada sobre una muestra. Por ello, la representatividad de las conclusiones obligó a ser rigurosos en los métodos de muestreo y control de aplicación del instrumento.

- *Preguntas para en el instrumento*

Los tópicos sobre los que se pregunta no son los clásicos para una encuesta de opinión, sino que se trata de temas tratados escasamente y que son complejos de abordar en la población objetivo del estudio. En este sentido, la encuesta procuró resguardar el objetivo final de la misma evitando posibles distractores.

- *Entrada a las residencias y hogares y, dependencia institucional para coordinar las visitas*

La población objetivo a abordar en el estudio, al tratarse niños, niñas y adolescentes que viven bajo el cuidado del Estado en razón de haberse decretado en su favor medidas de protección, que debían ser encuestados (metodología cuantitativa) y/o entrevistados (metodología cualitativa), requirió de un proceso de autorizaciones y coordinación, con Organismos Colaboradores Acreditados y con el Servicio de Protección Especializada.

Para abordar el trabajo se utilizó una aproximación mixta, con enfoque de investigación cuantitativa y cualitativa, los que serán desarrollados más adelante, en este documento:

- El enfoque cuantitativo se basó en la aplicación de una encuesta estandarizada, a niños, niñas y adolescentes, de una muestra estadísticamente significativa, que relevó las opiniones sobre los temas bajo análisis en el estudio.

- El enfoque cualitativo se estructuró mediante entrevistas y la realización de un taller orientado a recoger las percepciones de niños, niñas y adolescentes, estas actividades se realizaron en dos momentos, tal y como se describirá más adelante.

Bajo este contexto, se aplicaron protocolos de confidencialidad y resguardo, tanto para el trabajo con los niños, niñas y adolescentes, así como también con los adultos. Lo anterior se detalla a continuación.

Protocolos de confidencialidad

Con respecto a la confidencialidad de los datos es necesario tener en consideración las leyes chilenas que se refieren a la recolección y difusión de datos personales. En este sentido, se informó a las niños, niñas y adolescentes, así como también a sus responsables legales, del carácter voluntario de las respuestas y el propósito para el cual se estaba solicitando la información. La comunicación de los resultados omitirá las señas o datos que puedan permitir la identificación de las personas entrevistadas. Lo anterior, de conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, y con las normas de la Ley N° 17.374 orgánica de dirección estadística y censos. Una vez entregado los resultados de las encuestas, se estableció una garantía de confidencialidad, a través de la cual la consultora guardará reserva absoluta y no utilizará los datos ni cualquier antecedente que haya mantenido en su poder con motivo de la realización de la encuesta. De este modo, la presentación del instrumento estableció que:

Garantía de Confidencialidad: EGP Consultores adhiere y promueve lo establecido en La ley Orgánica N° 17.374 del Instituto Nacional de Estadísticas que, en los artículos que señala, determina lo siguiente: Artículo 29: "El Instituto Nacional de Estadísticas, los Organismos Fiscales, Semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a las personas o entidades determinadas, de que se haya tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades. El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "SECRETO ESTADÍSTICO". Su infracción por cualquier persona sujeta a esta obligación hará incurrir en el delito previsto por el artículo 247° del Código Penal.

Además de lo anterior, la consultora EGP siguió todas las normas y recomendaciones dadas por la Contraparte Técnica de la Defensoría de la Niñez, así como también el Protocolo de actuación ante vulneraciones de derechos y desajustes conductuales y/o emocionales, documento entregado por la Institución.

Resguardos generales para la participación de niños, niñas y adolescentes

Para la realización de las actividades se utilizó la metodología propuesta por la Defensoría de la Niñez (2019), la cual tiene un objetivo similar a la del presente estudio. Esto es asegurar la participación de los niños, niñas y adolescentes dentro de la construcción de la información y resultados, específicamente recogiendo opiniones, requerimientos e ideas de los niños, niñas y adolescentes, primero respecto del instrumento a aplicar a sus pares, es decir, otros niños, niñas y adolescentes y, posteriormente, en la validación de los resultados.

Para la realización de las actividades, se consideró lo siguiente⁶:

- El lugar de realización de las actividades cumplió tanto con las exigencias sanitarias como de seguridad y comodidad de los niños, niñas y adolescentes⁷. Así todas las actividades participativas asociadas a la metodología cualitativa se realizaron en dependencias de la Defensoría de la Niñez. Respecto de la aplicación del instrumento encuesta o metodología cuantitativa, se siguió esta misma línea, pero al interior de las residencias, previo acuerdo con sus representantes legales (en todos los casos el director/a de la residencia).
- Se facilitó y aseguró la lectura y firma de los documentos de consentimiento y asentimiento informado (para ambas metodologías, cualitativa y cuantitativa). Se utilizó como referencia el formato facilitado por la Defensoría de la Niñez (2019, p. 22-23). Estos documentos se firmaron previo a la realización de la actividad.
- Se denunciaron y notificaron los casos donde niños, niñas y adolescentes dieron cuenta de una situación irregular, o que pudiese significar una vulneración de sus derechos o un delito.

Para cumplir con los objetivos se propuso, en particular respecto del componente cualitativo, una metodología participativa, en la que, por medio de un guía de actividades, se buscó construir información. Estas actividades mitigaron de manera efectiva las limitaciones que emergieron de las tensiones o desequilibrios de poder, así como también de la información que iba emergiendo.

Organización de los productos de cierre del estudio

Los productos de cierre del estudio fueron:

1. Informe compilado de cierre.
2. Informe reservado de gestión de contactos: es un documento que da cuenta del proceso de contacto que se realizó con las residencias a lo largo del proceso del estudio. Este Informe es carácter reservado ya que contiene documentación sensible.
3. Resumen Ejecutivo: es un documento de síntesis con una breve introducción y los principales resultados y alcances del estudio.
4. Informe de difusión del estudio para niños, niñas y adolescentes: se trata de dos documentos cortos que dan cuenta del proceso del estudio: uno para mostrar los resultados de su participación en el estudio (cualitativo), y otro para presentar los principales resultados del estudio.

Respecto de este documento, este se encuentra dividido en cuatro partes: la Primera Parte da cuenta de la metodología y diversas acciones que desarrollaron para la construcción del instrumento y aplicación del pretest. La Segunda Parte da cuenta del proceso participativo de niñas, niños y adolescentes en la construcción del instrumento y en la entrega de los resultados del mismo. La Tercera Parte, se presenta los resultados del terreno y de la aplicación del instrumento encuesta, junto con las conclusiones de la Defensoría de la Niñez. Finalmente, la Cuarta Parte del informe corresponden a anexos con reportes específicos y a la bibliografía.

⁶ Consideraciones previas propuestas por Defensoría de la Niñez (2019).

⁷ En relación a las medidas sanitarias, se procuró mantener un distanciamiento constante de más de un metro, la desinfección previa y posterior del espacio de trabajo.



PRIMERA PARTE: CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

DISEÑO METODOLÓGICO CUANTITATIVO PARA EL INSTRUMENTO ENCUESTA

Diseño Muestral

Sobre la muestra

Para la determinación del diseño muestral se consideró como población objetivo de este estudio a los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del estado, que viven en residencias. De acuerdo con el archivo “Niños, niñas y adolescentes en cuidados alternativos” enviado por la Contraparte Técnica y actualizado al 3 de marzo de 2022, se encontraban vigentes un total de 10.963 residentes en todo Chile, de los cuales 2.479 corresponde a niños, niñas y adolescentes dentro del rango etario establecido para este primer levantamiento⁸, vale decir, a sujetos que tenían al momento de la entrevista desde 10 años hasta 17 años cumplidos, grupo que constituye la población objetivo del estudio.

El rango etario que se considera en la presente investigación -niños, niñas y adolescentes entre 10 y 17 años- obedece a criterios propios de su desarrollo, si bien no son exhaustivos ni taxativos. La literatura sugiere que desde los 10 a 12 años aproximadamente, se alcanza un estadio de desarrollo que permite llevar a cabo un cierto nivel de abstracción, además de elaborar conceptos, discursos lógicos y operativos, respecto a sus experiencias a un nivel “racional”. En esta etapa del desarrollo, el niño o niña sería capaz, además, de especular mentalmente sobre lo real y lo posible, facilitando el proceso de comprensión de un instrumento de carácter cuantitativo de las características a aplicar.

Respecto de lo anterior, Valdés Velásquez⁹ (2014) nos presenta las etapas del desarrollo en niños, niñas y adolescentes, las cuales se encuentran sistematizadas en la Tabla 1.

⁸ La Defensoría de la Niñez ha indicado que, en posteriores investigaciones, buscará ejecutar el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes que se encuentren privados de libertad, ya sea en recintos públicos o privados.

⁹ Valdés Velásquez, Armando. (2014). Etapas del desarrollo cognitivo de Piaget. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327219515_Etapas_del_desarrollo_cognitivo_de_Piaget

Tabla 1. Etapas del desarrollo en los niños y niñas

Estadio	Características
Pre-operacional (2 a 7 años)	<p>Se produce al inicio de las funciones simbólicas y de la interiorización de los esquemas de acción en representaciones.</p> <p>Función simbólica: Las palabras son en sí igual a símbolos. El lenguaje pasa de ser compañía de la acción a ser reconstrucción de una acción pasada</p> <p>Se inicia la representación pre-conceptual:</p> <p>Preconcepto: Nociones lingüísticas primitivas que se encuentran a mitad de camino entre el símbolo y el concepto, entre lo individual y abarcativo.</p> <p>Concepto: Representación hombre-perro del objeto animal.</p> <p>Surgen las organizaciones representativas y se da un razonamiento prelógico por transducción (de Preconcepto a preconcepto),</p> <p>Surge la representación articulada o intuitiva y hay esbozos del pensamiento operacional. Se pasa entonces del pensamiento pre-operacional al operacional.</p> <p>El lenguaje pasa a ser interiorizado.</p> <p>El egocentrismo desaparece parcialmente.</p>
Operacional concreto (7 a 11 años)	<p>Estas son operaciones de primer grado en las que el sujeto puede operar sobre objetos.</p> <p>En este período logra la reversibilidad por:</p> <p>Inversión: Operaciones sobre clases; lo que caracteriza a los elementos son sus semejanzas esenciales.</p> <p>Reciprocidad: Operaciones sobre relaciones; lo que caracteriza a los elementos es el orden entre ellos.</p> <p>Estos dos tipos de reversibilidad se integran luego en un sistema único en las operaciones formales.</p> <p>El sujeto en este estadio resuelve problemas con el objeto en el campo presente. Se produce el inicio de agrupamiento de estructuras cognitivas.</p> <p>El agrupamiento (sobre una operación dada se detienen elementos que pertenecen al mismo sistema), es la estructura que define el modo de razonamiento específico de las operaciones concretas.</p> <p>Se desarrolla además la capacidad de seriar eficientemente.</p> <p>Por otra parte, las relaciones sociales se hacen más complejas.</p>
Operacional formal (12 años en adelante)	<p>Estas son operaciones de segundo grado, en las que el sujeto opera sobre operaciones o sobre los resultados de dichas operaciones.</p> <p>En este período se da el máximo desarrollo de las estructuras cognitivas, el desarrollo cualitativo alcanza su punto más alto.</p> <p>En cuanto a la reversibilidad, el sujeto puede manejar las dos reversibilidades en forma integrada, simultánea y sincrónica.</p> <p>Esto es lo que se denomina: Grupo de las cuatro transformaciones o sistema de las dos reversibilidades (I.N.C.R.) I.N.C.R. es un sistema cerrado, ya que es posible partir de una de las cuatro operaciones, combinarlas de modo que siempre se obtiene, como resultado, otra operación del mismo sistema: I es la operación idéntica o directa; N es la separación inversa o negativa de I; C es la operación correlativa de R; R es la operación recíproca de I.</p> <p>El razonamiento es hipotético—deductivo.</p> <p>De acuerdo a lo señalado, el sujeto puede utilizar supuestos en situaciones de resolución de problemas.</p> <p>Distingue entre acontecimientos probables e improbables y puede resolver problemas.</p>

Fuente: Valdés Velázquez, Armando. (2014). Etapas del desarrollo cognitivo de Piaget.

Dado el rango etario de la población a la que se le aplicó la encuesta, se optó por trabajar con un instrumento, el que incorporó una sección que sólo fue aplicada a los adolescentes. No se trata por tanto de dos variantes de instrumento, sino que de uno sólo, con un módulo extra para un grupo específico. El instrumento sin el módulo fue aplicado a todos los niños, niñas y adolescentes entre 10 y 17 años, en tanto que la sección especial fue destinada sólo a los adolescentes de 14 a 17 años. A nivel nacional se estimó que las residencias albergan entre 899 niños y niñas de 10 a 13 años, y a 1.580 adolescentes de 14 a 17 años.

En cuanto a la muestra, esta tuvo dos etapas, una correspondiente a selección de residencia y otra a la selección de encuestados. Ésta última se determinó en base a un muestreo aleatorio, junto con una estratificación por rango etario.

En el diseño de una muestra, la estratificación corresponde al proceso de agrupar los elementos de una población, en grupos homogéneos previo a la selección de la muestra. Así, los estratos son subconjuntos de la población esencialmente independientes y mutuamente excluyentes, es decir, cada elemento de una población debe pertenecer a un estrato y sólo a uno. Su propósito es obtener un grado mayor de representatividad disminuyendo el error muestral probable. Para lograr este objetivo, cada estrato debería ser lo más diferente posible de los demás (Naciones Unidas, 2008).

Para este diseño muestral se utilizará la fórmula de determinación de muestra:

$$n = \frac{z^2 N S^2}{N \varepsilon^2 + z^2 S^2}$$

Donde,

n: Tamaño de la muestra

N: Población Objetivo

S²: Varianza de la población (que es igual a P * Q en el caso de las proporciones)

Z: Valor Z asociado al nivel de significación (en función del nivel de confianza)

ε: Error máximo admisible.

Tal y como se enunció, el diseño de la muestra se dividió en dos etapas. La primera etapa consistió en definir las residencias según el listado disponible¹⁰. De las 182 residencias, 8 se identificaron como residencias que se encontraban en comunas de difícil acceso o muy alejadas de los centros urbanos regionales. Estas comunas corresponden a Freirina, Palena, Natales, Isla de Pascua, Constitución y Pelluhue. Otras comunas también tienen características rurales o alejadas de los capitales regionales y provinciales, sin embargo, se priorizó la cobertura territorial para acercarse a la muestra de carácter censal a nivel de residencias solicitadas en las Bases Técnicas de la licitación. Por lo tanto, se programó la visita a un total de 182 de residencias.

La segunda etapa correspondió a la definición del tamaño muestra muestral a nivel nacional y por residencia. En un cálculo preliminar se consideró un levantamiento de encuestas a residencias con un error muestral de 3%, un nivel de confianza del 95%, y una varianza máxima de 0,25; obteniendo en el cálculo una muestra en primera instancia de 747 encuestas a realizar, lo que representaba un 30,1% de la población objetivo de niños, niñas y adolescentes en residencias. Posteriormente, este porcentaje fue aplicado a cada residencia según la su cantidad de población objetivo vigente dentro del rango etario, aproximando siempre hacia arriba¹¹.

Al realizar este ajuste por residencia, se obtuvo una muestra de 839 niños, niñas y adolescentes a encuestar, lo cual no correspondía exactamente a la muestra calculada en primera instancia, sin embargo, se modificó el error muestral propuesto, reemplazándolo por 2,75% para que de esta

¹⁰ Es importante señalar que, del total de residencias, se descartaron previamente residencias especializada, con niños, niñas y adolescentes con discapacidad y residencias especializadas en lactantes y preescolares, según las indicaciones de la Defensoría de la Niñez.

¹¹ Por ejemplo, en una residencia con 50 niños, niñas y adolescentes, al multiplicar 16,9% se obtiene 8,45 personas a entrevistar. Dado que es no es un número cerrado se redondea hacia arriba dando 9 personas a entrevistar.

forma el número total de niños, niñas y adolescentes a encuestar fuese mayor, obteniéndose una mayor confiabilidad de los datos.

En síntesis, en una primera fase de esta segunda etapa, se realizó una selección de 182 residencias en todas las regiones del país, lo que corresponde a un 92,9% del total. Luego se realizó una selección de muestra de 839 niños, niñas y adolescentes, lo que corresponde a un 33,8% del total.

En una segunda fase de esta segunda etapa se realizó una estratificación por rango etario debido a que el instrumento encuesta contenía módulos para todos los niños, niñas y adolescentes entre 10 y 17 años, y otro módulo para los adolescentes entre 14 y 17 años. De esta manera se aseguró que las encuestas realizadas mantuviesen la proporcionalidad consistente con la realidad. Esta información está compilada en la Tabla 2.

Tabla 2. Encuestas por grupos de edades y muestra sin clasificar

Estrato			TOTAL
10 a 13	14 a 17	Sin Clasificar	
246	471	122	839

Fuente: Elaboración propia.

Para calcular la muestra en cada estrato, se multiplicó la muestra total de la residencia por la proporción de niños, niñas y adolescentes de cada rango etario, redondeando hacia abajo. De esta forma, se obtuvo un estrato sin clasificar con un sólo caso¹², lo que permitió cierto grado de flexibilidad en el levantamiento de las encuestas, ya que esta situación, eventualmente se podría clasificar en cualquiera de los dos estratos.

A continuación, se presentan distintas tablas con datos sobre el número de encuestados y el tipo de residencias que se visitarían en terreno, para tener un panorama general de las proporciones y distribución territorial de la muestra. En la Tabla 3, se presenta la planificación de la cantidad de encuestas a realizar distribuida de forma regional.

Tabla 3. Distribución planificada de la muestra a nivel regional

Región	Muestra	%
Región de Arica y Parinacota	17	2,0
Región de Tarapacá	25	3,0
Región de Antofagasta	22	2,6
Región de Atacama	9	1,1
Región de Coquimbo	27	3,2
Región de Valparaíso	146	17,4
Región Metropolitana de Santiago	191	22,8
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	14	1,7

¹² Dado que en el cálculo de estratos los valores son redondeados hacia abajo, en la mayoría de los casos quedó un caso sin clasificar debido a que en un principio la muestra total fue redondeada hacia arriba. Esto sucedió en 215 residencias.

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

Región del Maule	88	10,5
Región de Ñuble	29	3,5
Región del Biobío	110	13,1
Región de La Araucanía	73	8,7
Región de Los Ríos	23	2,7
Región de Los Lagos	58	6,9
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez Del Campo	3	0,4
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	4	0,5
TOTAL	839	100

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por la Defensoría de la Niñez.

En la Tabla 4 se presenta a modo de resumen la distribución de la muestra según la cantidad de encuestados en cada residencia. Por ejemplo, en 55 de las residencias a nivel nacional se tendrá que encuestar en cada una de ellas a 4 niños, niñas y adolescentes, siendo éste el caso más frecuente.

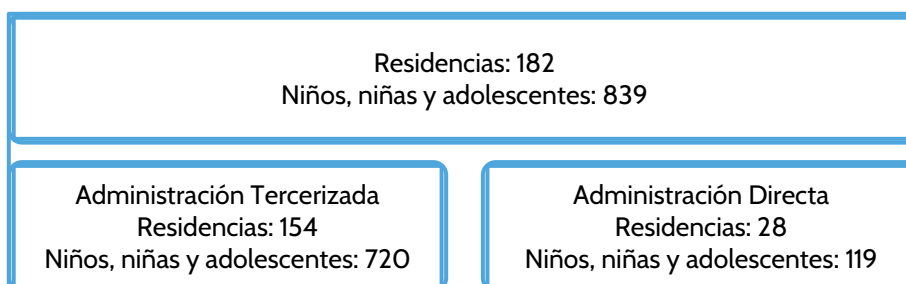
Tabla 4. Distribución planificada de residencias por número de encuestados

Número de Encuestados	Número de Residencias	% de residencias	% Acumulado
1 a 2	23	12,6	12,6
3	27	14,8	27,5
4	55	30,2	57,7
5 a 6	51	28,0	85,7
7 a 8	18	9,9	95,6
9 a 16	8	4,4	100,0
TOTAL	182	100,0	-

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por la Defensoría de la Niñez

En la Figura 1 se presenta la distribución de la muestra y residencias según el tipo residencia, desagregando también por tipo de administración en caso de las residencias. En cuanto al tipo que más se visitará corresponde a Residencias administradas por Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) con 154 casos.

Figura 1. Distribución planificada de residencias y encuestados, por tipo de residencia



Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por la Defensoría de la Niñez

Selección de casos

Para la selección de casos se tuvo en cuenta a la población objetivo vigente para la elaboración y cálculo de la muestra, considerando que esta, eventualmente, podría ser diferente a la población objetivo real al momento del levantamiento, debido a que es una población flotante (ausente, en abandono, en familia, nuevas incorporaciones, entre otros).

Previo a la visita del encuestador(a), se solicitó por correo electrónico a cada encargado de las residencias un listado de los niños, niñas y adolescentes residentes en el hogar que podrían calificar para la muestra¹³. Las personas en la lista fueron enumeradas en el gabinete, por edad y, mediante un sorteo, se seleccionó los niños, niñas y adolescentes que debían contestar la encuesta para cada estrato de la muestra.

El listado con las personas seleccionadas fue entregado al encuestador(a), junto con un listado de potenciales entrevistados en otra lista, la que se utilizó para reemplazar a personas seleccionadas en la lista original que no pudieron ser entrevistadas por diversos motivos (rechazo, no se encuentra disponible, no hubo coordinación, etc.). Las personas en esta lista adjunta correspondían a todos los residentes no seleccionados en primera instancia y fueron ordenados también aleatoriamente manteniendo las proporciones por rango etario. Esto quiere decir que cualquier niño, niña o adolescente de la población objetivo podía, eventualmente, contestar la encuesta.

De manera alternativa, considerando casos en los que no se contó con un listado recibido previamente por el equipo consultor¹⁴ y, el o la encuestador(a) realizó una visita a la residencia, se solicitó un listado con nombres y edad al director, en la que estuviesen los niños, niñas y adolescentes presentes al momento de la visita. In situ se realizó el sorteo de un caso inicial en tal listado y luego mediante un salto sistemático se seleccionaron los otros niños, niñas y adolescentes a encuestar¹⁵.

Adicionalmente, la encuesta que no fue asignada, correspondiente al estrato sin clasificar, se reservó para el caso de que un niño, niña o adolescente que deseaba participar voluntariamente en el estudio. Se planteó de esta forma, para garantizar el derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado. Esto implicó que, en algunas residencias, la encuesta no fue aplicada en el caso de que no haber voluntarios, por lo que se pudo traspasar a residencias donde quieran participar voluntariamente¹⁶ más de un niño, niña o adolescente no seleccionado en el listado original. Este traspaso de encuestas se realizó bajo las siguientes condiciones:

- La encuesta extra se traspasó a la siguiente residencia a visitar dentro de la misma región, para evitar la desproporcionalidad de encuestas realizadas regionalmente;

¹³ Se procuró no solicitar a los directores información innecesaria de todos los niños, niñas y adolescentes, sólo un nombre de pila, edad y sexo. No obstante, si se solicitó que se indicara si alguno de los niños, niñas y adolescentes presentaba algún tipo de discapacidad cognitiva, u otra dificultad que le limitara de contestar la encuesta.

¹⁴ Ocasionalmente los directores/as decidieron entregar el listado junto al consentimiento informado, de manera directa al encuestador. En la mayoría de los casos esto ocurrió porque no tenía acceso a escáner, impresora, o bien, por falta de tiempo que impidió hacer el envío de manera oportuna.

¹⁵ Se generaron 4 tipos de saltos sistemáticos que dependían de si es par o impar el número de niños, niñas y adolescentes en el listado recibido.

¹⁶ Respecto al concepto "voluntariamente", es pertinente aclarar que todas las encuestas son voluntarias, y que los niños, niñas y adolescentes voluntarios son todos aquellos que no estaban en listado original y que se enteraron de la aplicación de la encuesta y solicitaron al encuestador/a la posibilidad de participar en el estudio.

- Las encuestas realizadas bajo el mecanismo de voluntariedad en el estrato sin clasificar no excedieron un cierto porcentaje de la muestra estratificada originalmente asignada a tal residencia, para evitar la desproporcionalidad entre residencias de una misma región:
 - En residencias en donde la muestra fue de 1, 2 o 3 encuestados, el porcentaje fue del 100% de la muestra estratificada de tal residencia;
 - En residencias en donde la muestra fue de 4 o más encuestados, el porcentaje fue del 50% de la muestra estratificada de tal residencia.
- En caso de que el o los cupos reservados ya se habían aplicado y en la muestra estratificada se produjese una situación en que fuera necesario un reemplazo, se priorizó realizar la encuesta a un voluntario/a en vez que acudir a la lista adjunta que contenía los reemplazos.

En todos los casos anteriormente descritos, se aplicó la encuesta desarrollada por EGP Consultores.

Originalmente, se planificó que, en caso de no contar con cupos disponibles para la participación voluntaria de niños, niñas y adolescentes no considerados en la muestra en una misma residencia, se aplicaría un instrumento diferente elaborado por la Defensoría de la Niñez. Dicho instrumento, en principio, sería auto aplicado, para que niños, niñas y adolescentes lo depositaran en un buzón dejado por el equipo consultor, el que sería retirado por el equipo de la Defensoría de la Niñez para su procesamiento y análisis. No obstante, esta idea no fue concretada por parte de la Defensoría de la Niñez. De todas maneras, cabe señalar, que en ningún caso ocurrió que un niño, niña o adolescente se haya visto impedido de participar en la encuesta por falta de cupo disponible.

Pretest

Previo al levantamiento de información a nivel nacional, se desarrolló un levantamiento reducido tanto en cantidad de residencias a visitar y encuestas a aplicar, el cual tuvo como objetivo principal testear el instrumento elaborado por EGP Consultores. Esta aplicación también tuvo como objetivo probar los mecanismos de levantamiento en terreno, tales como:

- El protocolo de contacto de residencia;
- El mecanismo de sorteo de los niños, niñas y adolescentes seleccionados;
- Las dificultades con las que se encontrarían los sujetos seleccionados;
- Tiempo de aplicación de la encuesta;
- Mecanismos de reemplazo;
- Redacción de preguntas;
- Otras dificultades a encontrarse en el terreno no contempladas previamente.

Posterior a cada jornada laboral (día siguiente), se realizaron entrevistas con los encuestadores respecto a cada una de las dificultades para recoger su opinión sobre cada punto mencionado anteriormente, además de consultarles propuestas de mejora para cada uno de ellos. Por otro lado, se recibieron las encuestas respondidas y se analizaron las respuestas de los niños, niñas y

adolescentes para comprobar la variabilidad en las respuestas y la pertinencia en el formulario final.

El proceso de aplicación del pretest y sus resultados, son presentados en la tercera parte de este de este documento.

Levantamiento de información

Estrategias de levantamiento

La Defensoría de la Niñez junto con el Servicio de Protección Especializada (Mejor Niñez) realizaron la difusión necesaria para informar en las residencias sobre la realización del estudio. En principio, la difusión estuvo dirigida a los directores de residencias para facilitar la entrada de EGP Consultores¹⁷ a las residencias, y seguidamente a los niños, niñas y adolescentes, de manera tal que se pudiera fomentar su participación en el estudio. Posteriormente, EGP Consultores fue la encargada de planificar el levantamiento de terreno y agendar los días de visita necesarios para realizar las encuestas. Este trabajo se llevó a cabo planificadamente y en coordinación tanto con la Defensoría de la Niñez y con Mejor Niñez. En el caso de la Defensoría de la Niñez, la coordinación se realizó tanto a nivel central (para el ámbito general) como a nivel macrozonal (para el ámbito regional). En el caso de Mejor Niñez, la coordinación se realizó siempre a través de la Defensoría de la Niñez¹⁸.

Respecto del trabajo en terreno que realizó EGP Consultores, se dispuso de cerca de 20 encuestadores, los que fueron seleccionados desde la capacitación y estuvieron a cargo del jefe de zona asignado. Dada las características de la población objetivo, se privilegió un número reducido de encuestadores que pudiese desplazarse a distintas regiones y comunas del país.

Se dispuso de 2 jefes de zona que tuvieron la función de contactarse con las residencias para agendar visitas de un encuestador, distribución del trabajo territorial de los encuestadores y supervisión de encuestas. Estos jefes de zona trabajaron de manera conjunta con 1 coordinador nacional que tuvo como función el control general del avance de encuestas, resolución de contingencias y apoyo logístico a los encuestadores.

Si bien originalmente se plantó que en los casos que fuese necesario (debido al tamaño de la residencia o recomendación de sus mismos directores), se dispondría de un segundo encuestador, esto sólo ocurrió en una ocasión, privilegiándose la visita de un encuestador por más de una vez en la residencia a encuestar. La figura de un segundo encuestador o acompañante fue planeada por la propia Defensoría de la Niñez, en vías de proveer al encuestador de un apoyo en caso de una eventual contingencia que pudiese desarrollarse en la residencia que estaba siendo encuestada. Esta figura acompañante fue solicitada por EGP Consultores a la Defensoría de la Niñez, pero finalmente se optó por delegar esta tarea a los propios funcionarios de las residencias.

Por otro lado, la realización de las encuestas requirió que los encuestadores y sus encuestados contaran con un espacio, tiempo y privacidad adecuados para la actividad, además de la presencia, manteniéndose a una distancia razonable, de un profesional de las residencias, que

¹⁷ En términos operativos, la entrada de EGP Consultores a las residencias, fue en representación de la Defensoría de la Niñez.

¹⁸ Originalmente, EGP Consultores solicitó la Contraparte Técnica la figura de un encargado de terreno de Mejor Niñez, que pudiese solucionar de manera rápida los problemas emergentes tales como la falta de respuesta de las residencias. No obstante, esta figura nunca llegó a concretarse, por lo que siempre todas las acciones se desarrollaron a través de la propia Defensoría, quien, a su vez, coordinó con Mejor Niñez a nivel central, y luego estos con sus particiones regionales.

podiese asistir rápidamente a los niños, niñas o adolescentes en caso de requerirse su intervención, conforme a la normativa vigente¹⁹.

De esta manera y bajo estas condiciones, previo agendamiento de los días y horas de visita, los encuestadores se presentaron en las residencias y se coordinó con la persona encargada de la residencia, para luego llamar a los niños, niñas y adolescentes seleccionados y aplicar la encuesta, procurando mantener las condiciones de espacio, seguridad y comodidad para que pudiesen contestar las preguntas de la encuesta sin interrupciones y con toda confianza.

Las encuestas se aplicaron en papel, y luego cada encuestador subió las respuestas a la interfaz Google Workspace de dominio de la EGP Consultores, donde los datos quedaron registrados.

Una vez ingresada la encuesta, se realizó una revisión del 100% de las encuestas a través de sistemas computacionales que permiten distinguir los errores en el terreno, que incluyen todos los filtros y saltos u otras complicaciones del cuestionario que puedan crear estos errores por parte del encuestador/a. Esta revisión se llevó a cabo de forma centralizada desde el gabinete, una vez ingresadas las encuestas en el dispositivo de captura.

La encuesta se aplicó de forma presencial asegurándose los resguardos necesarios, según las condiciones y medidas de prevención sanitarias vigentes.

Finalmente, se elaboró un material de apoyo al encuestador/a para facilitar su visita a las residencias. Estos materiales consistieron en una credencial del encuestador con su nombre, RUT y foto; una carta de presentación para directores de residencia (la que además será enviada previamente para coordinar la visita a la residencia); tarjetas de apoyo para preguntas complicadas; un documento recordatorio para los encuestadores que contenía las consideraciones que debía tener el encuestador/a cuando realizaba la encuesta; una carta de presentación para niños, niñas y adolescentes; y finalmente, las cartas de asentimiento que debieron firmar quienes participaron en la aplicación de la encuesta.

Todos los encuestadores contaron con el certificado vigente del Registro Civil e Identificación, de que no se encontraban inhabilitados para trabajar con menores de edad, verificado por la consultora.

Capacitación de encuestadores

La capacitación se considera como una de las etapas más importantes en la fase de preparación del trabajo en terreno, cuyo resultado incide en la obtención de datos de buena calidad durante el período de recolección de información. Lo anterior, considerando que las deficiencias en esta etapa pueden traducirse en sesgos posteriores durante la investigación, tales como confusión en los conceptos y mala formulación de las preguntas. Por otro lado, al ser éste un estudio no convencional debido a que las personas a encuestar son niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, se realizaron 2 sesiones de capacitación para abordar tópicos relacionados al trato con niños, niñas y adolescente en este contexto. A continuación, se describe el proceso de capacitación que se llevó a cabo con los encuestadores.

¹⁹ El protocolo para la realización de las entrevistas fue enviado a los directores/as de las residencias junto con una carta explicativa del estudio y el consentimiento informado. Este documento también fue entregado al profesional facilitador de las residencias, cada vez que un encuestador ingresaba a ellas.

En la **primera sesión** de capacitación se realizó una revisión de contenidos y conceptos importantes tanto de terreno como técnicos, para dar un contexto a los encuestadores acerca de la investigación y de los contenidos de la encuesta definida para la recolección de los datos.

Las capacitaciones tuvieron un carácter instructivo, de modo que se contó con capacitadores que comprendían a cabalidad los objetivos del presente estudio, y su contenido tanto operativo como técnico. El programa de capacitación incorporó los contenidos indicados en la Tabla 5.

Siguiendo la línea anterior, cada encuestador debió rendir una prueba de conocimientos al término de la capacitación. Ninguno podía obtener calificación menor al 70% aprobado y se seleccionó a los que obtuvieron las mayores puntuaciones. Este grupo fue convocado a la segunda sesión de capacitación.

Dada la complejidad de la implementación de las encuestas y la interacción con niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, se profundizó en los protocolos de actuación ante detección de vulneración de derechos y formas de relacionarse con niños, niñas y adolescentes. La Contraparte Técnica, por medio de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Jurídica de la Defensoría de la Niñez, desarrolló una capacitación al equipo de EGP Consultores, con el contenido técnico tanto en términos de instrucción teórica como en términos prácticos. Esta capacitación fue grabada para ser mostrada en la segunda sesión de capacitación de encuestadores.

Tabla 5. Contenidos de la Capacitación: 1era Sesión

Modulo	Contenidos	Tiempo
Objetivos del estudio	Introducción que busca contextualizar a los y las operativos/as de terreno entregándoles información relevante acerca de los contenidos técnicos más relevantes.	5 minutos
Relevancia Trabajo de Campo	Breve explicación de la finalidad del trabajo de campo y motivación a los encuestadores para que comprendan la relevancia que tienen ellos en esta etapa y la importancia de esta fase para la ejecución del proyecto.	10 minutos
Trabajo en terreno	Descripción general del trabajo a realizar, desplazamientos, mecanismos de selección de encuestados, protocolos de contactos con las residencias, resguardos de salud.	20 minutos
Condiciones administrativas	Explicaciones de las condiciones administrativas del trabajo.	10 minutos
Presentación del instrumento	Revisión en detalle del cuestionario, según módulos y haciendo referencia a cada pregunta y sus distintas categorías de respuesta. Esta etapa se realizará leyendo de manera conjunta las preguntas (en el cuestionario, haciendo uso del manual y a través del uso de proyección con <i>PowerPoint</i>) y aplicando ejemplos de manera gráfica.	30 minutos
Role Play	Se realizarán ejercicios frente a los encuestadores en que uno de ellos deberá hablarle al capacitador y "jugar el rol" de encuestador, mientras un capacitador tendrá el rol de encuestado y deberá lograr la encuesta. Este ejercicio es dirigido por el/la Capacitador/a, quién explicará la actividad y podrá pausarla para reforzar ciertos aspectos que los encuestadores deben intentar imitar. Cada asistente a la capacitación leerá una parte del formulario hasta completarlo.	30 minutos
Cierre	Explicaciones finales y aclaración de dudas	5 minutos

Fuente: Elaboración propia.

En particular, en la **segunda sesión** de capacitación a encuestadores se revisaron: el autocuidado en el trabajo de campo, los protocolos ante la detección de vulneraciones de derechos, consideraciones éticas para el desarrollo de investigaciones relacionadas con niños, niñas y adolescentes, entre otras temáticas. El programa de capacitación incorpora las actividades descritas en la Tabla 6.

Tabla 6. Contenidos de la Capacitación: 2da Sesión

Modulo	Contenidos	Tiempo
Funcionamiento de Mejor Niñez	Introducción que busca contextualizar de forma general el funcionamiento de las residencias.	10 minutos
Protocolos de entrevista	Mediante el video de la capacitación de la Defensoría de la Niñez o extractos de éste, se entregarán las consideraciones éticas que deben existir al momento del contacto con los entrevistados y el protocolo de protección sobre formas de denuncia y contención y trato de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.	1 hora
Protocolos en situaciones especiales	Este espacio está centrado en responder todas las dudas e inquietudes de los encuestadores sobre a situaciones que se puedan dar en la aplicación de las encuestas.	20 minutos
Cierre	Explicaciones finales y aclaración de dudas.	15 minutos ²⁰

Fuente: Elaboración propia.

Para asegurar un mejor entendimiento de los contenidos a transmitir, y permitir al equipo de terreno reforzar éstos de forma individual, se generó un documento denominado “Manual de terreno”. Este instructivo incorporó información sobre el cuestionario, el protocolo de encuestaje y contexto de la investigación. Cada encuestador recibió una copia de estas instrucciones, lo que le sirvió de referencia permanente durante la ejecución de la encuesta. Además, se les proporcionó el documento “Consideraciones éticas para el desarrollo de investigaciones relacionadas con niños, niñas y adolescentes”, documento proporcionado por la Defensoría de la Niñez acerca de los protocolos de actuación frente a la detección de vulneraciones de niños, niñas y adolescentes (ver Anexo 3).

Dadas las condiciones sanitarias se realizaron varias sesiones de capacitación vía online, con los mismos contenidos, tanto al inicio del trabajo de campo, como a lo largo de este.

Supervisión de las encuestas

Con el objetivo de verificar la veracidad de las respuestas y dadas las condiciones especiales y contexto en el que se realizan las encuestas, se seleccionó aleatoriamente el 50% de las residencias para comprobar con los directores si se realizó la visita y se hicieron las encuestas correspondientes a las personas seleccionadas. Este trabajo estuvo coordinado por los jefes de zona, cuya función ya fue descrita previamente.

²⁰ Este tiempo es estimativo, ya que se contempló todo el tiempo que fue necesario para resolver las consultas.

La supervisión se realizó paralelamente al levantamiento de información y comenzó al día siguiente del trabajo en terreno. Esto permitiría corregir errores que pudiesen haber cometido los encuestadores de manera pronta y así evitar que vuelvan a ocurrir. A lo largo del estudio, tal y como se revisará en el Reporte de Terreno (Capítulo 10), no se detectaron errores o falsificaciones en encuestas.

DISEÑO DEL INSTRUMENTO

Antecedentes

Las experiencias que los niños, niñas y adolescentes tengan en sus primeros años de vida son clave y construyen los cimientos sobre los cuales se irán consolidando los distintos ámbitos de su crecimiento, desarrollo y salud integral, es por esto que las vivencias tempranas de malos tratos, negligencia, privación, entre otras adversidades, pueden resultar nocivas, con consecuencias que podrían perdurar durante gran parte de la vida y, llegar a ser incluso irreversibles. Así también, se ha demostrado que las experiencias desfavorables vinculadas a la institucionalización temprana de niñas y niños pueden afectar diferentes áreas de su desarrollo físico, cognitivo, psicológico, emocional y social, las que presentan consecuencias tanto a tiempo presente como futuro para los niños, niñas y adolescentes, implicando un gran nivel de vulnerabilidad a lo largo de toda su vida. Esto ocurre por la privación de un nivel de vida adecuado para su óptimo y máximo desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social, así como para alcanzar todo su potencial, lo que ciertamente vulnera sus derechos.

El Estado debe garantizar el acceso y ejercicio efectivo de los derechos humanos de todos los niños, niñas y adolescentes presentes en su territorio, pero quienes se encuentran bajo su cuidado, requieren una atención especializada, dado que su estadía supone vulneraciones previas hacia ellos, tales como negligencia, abandono, violencia y maltrato, la que motiva su entrada a cuidados alternativos²¹. Dentro de este contexto, diversas entidades públicas, tienen la labor de monitorear la situación de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado²².

Contexto

En el marco de las funciones de la Defensoría de la Niñez, se encuentra monitorear e informar, entre otros aspectos, *“la situación de los niños que se encuentren en centros de privación de libertad y centros residenciales de protección sea que reciban o no recursos por parte del Estado”*, es por esto, que se ha encargado a EGP, el diseño de un instrumento de medición que permita recoger y observar, la situación de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado del Estado, desde sus propias voces.

En este instrumento de medición, se deben considerar como dimensiones mínimas los derechos de niños, niñas y adolescentes consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). Estos derechos deben ser garantizados, a todo nivel, tanto en el fondo -lo que se traduce en si el

²¹ Informe Anual. 2021. Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile. Capítulo 3. Defensoría de la Niñez

²² Cabe precisar que la ley 21.302 que crea el Servicio Nacional de protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) se refiere a línea de acción niños, niñas bajo el cuidado del Estado, en su artículo 24 como niños, niñas y adolescentes bajo el acogimiento de familias extensas, externas y acogimiento residencial, o, sujetos de atención de programas de cuidado alternativo.

niño, niña o adolescente puede ejercer ese derecho-, como en la forma o contexto específico en que el niño, niña o adolescente ejerce determinado derecho.

A continuación, en la Tabla 7, se presenta la categorización de los derechos de niños, niñas y adolescentes, realizado por la Defensoría de la Niñez, la que ofrece un primer acercamiento a las categorías a ser incorporadas en la medición.

Tabla 7. Derechos de niños, niñas y adolescentes

Derechos ²³
1. A jugar y descansar.
2. A conocer cuáles son tus derechos como niño, niña y/ adolescente
3. A crecer sano/a y protegido/a
4. A tener tu cultura, idioma y religión
5. A la libre expresión
6. A tener una vida privada
7. A tener un nombre y nacionalidad
8. A la salud, al agua y una buena alimentación
9. A tener la mejor educación
10. A la igualdad y a no ser discriminado/a (ser rechazado por tu color de piel, género, edad, etc.)
11. A no trabajar
12. A ser protegido/a en caso de guerra
13. A tener una familia
14. A acceder a información clara
15. A opinar y ser oído/a
16. A ser tratado/a de manera justa
17. A tener participación y ser incluido/a, en caso de discapacidad
18. A estar protegido/a contra cualquier abuso y malos tratos
19. A pertenecer a un pueblo indígena

Fuente: Categorización de Derechos Defensoría de la Niñez

Otra categorización disponible, es la contenida en la Tabla 8, donde se presentan los derechos que se verifican en diversos ámbitos, oleadas, o generaciones de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y dan cuenta de la evolución de estos.

Si bien los derechos humanos son indivisibles, interdependientes y no tienen un orden de prelación, las generaciones de derechos tienen relación con el ámbito al que corresponden y para algunos juristas, están asociados a diferentes principios de la revolución francesa: libertad, igualdad y fraternidad²⁴. Por ejemplo, los derechos de primera generación corresponderían al ámbito individual: libertad; mientras que los de segunda generación son de carácter social: igualdad y los de tercera generación corresponderían a la fraternidad: derechos de paz, etc. Para efectos del instrumento a construir, se considera los distintos niveles o generaciones de derechos, como elementos de operacionalización.

²³ A solicitud de la Defensoría de la Niñez se utiliza esta categorización de derechos, y no la que fue presentada en las Bases Técnicas.

²⁴ Temas actuales de los derechos humanos de última generación. Capítulo 1. Flores Salgado, Lucerito Ludmila. Disponible en: <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/4304-temas-actuales-de-los-derechos-humanos-de-ultima-generacion>

Tabla 8 . Generaciones de Derechos

Generación	Tipo de derechos	Principio rector	Ejemplos
Primera generación	Derechos individuales, políticos y civiles.	LIBERTAD	Derecho a la vida, a la integridad física a la libertad e igualdad ante la ley, la prohibición de la tortura, la libertad religiosa, entre otros.
Segunda generación	derechos económicos, sociales y culturales	IGUALDAD y acceso garantizado a bienes, fundamentales para procurar la mejor condición de vida	Derecho a la salud, a la educación, al trabajo, a una vivienda digna.
Tercera generación	Derechos de los Pueblos o de Solidaridad	SOLIDARIDAD	Derechos de paz, de desarrollo y de protección al medio ambiente: derecho al medio ambiente sano

Fuente: Elaboración propia.

Además de considerar estos derechos como dimensiones y/o macro guías, otra manera de articular y operacionalizar los derechos fundamentales de la infancia es la que nos presenta UNICEF²⁵, donde se agrupan en cuatro categorías básicas:

- Derecho a la supervivencia
- Derecho al desarrollo
- Derecho a la protección
- Derecho a la participación

Otra agrupación de derechos, es aquella articulación que se realiza en la CDN sobre la base de cuatro principios fundamentales: la no discriminación; el interés superior de la infancia; el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo; y el respeto por la opinión de los niños, niñas y adolescentes. En la Tabla 9 se presentan y describen cada uno de estos derechos²⁶.

Tabla 9. Conjunto de derechos sobre la base de cuatro principios fundamentales

Derecho a la identidad y la familia	La vida, el desarrollo, la participación y la protección.
	Tener un nombre y una nacionalidad.
	Saber quiénes son sus padres y a no ser separados de ellos.
	Que el Estado garantice a sus padres la posibilidad de cumplir con sus deberes y derechos.
	Creer sanos física, mental y espiritualmente.
Derecho a expresarse libremente y	Que se respete su vida privada.
	Tener su propia cultura, idioma y religión.
	Pedir y difundir la información necesaria que promueva su bienestar y desarrollo como personas.

²⁵ Unicef. Convención sobre los derechos del niño disponible en: https://www.unicef.cl/archivos_documento/112/Convencion.pdf

²⁶ BCN. Guía de Formación Cívica - La Persona y los Derechos Humanos. Disponible en: https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45660#:~:text=%2D%20Derechos%20civiles%20y%20pol%C3%ADticos%3A%20derecho,contra%20la%20tortura%2C%20entre%20otros.

el acceso a la información	Que sus intereses sean lo primero a tener en cuenta en cada tema que les afecte, tanto en la escuela, como en los hospitales, ante los jueces, diputados, senadores u otras autoridades.
	Expresarse libremente, a ser escuchados y a que su opinión sea tomada en cuenta.
Derecho a la protección contra el abuso y la discriminación	No ser discriminados por el sólo hecho de ser diferentes a los demás.
	Tener a quien recurrir en caso de que los maltraten o les hagan daño.
	Que no se les obligue a realizar trabajos peligrosos ni actividades que afecten o entorpezcan su salud, educación y desarrollo.
Derecho a la educación	Que nadie haga con su cuerpo cosas que no quieren.
	Aprender todo aquello que desarrolle al máximo su personalidad y capacidades intelectuales, físicas y sociales.
Derecho a una vida segura y sana	Recibir educación. La enseñanza primaria debería ser gratuita y obligatoria para todos los niños. Todos los niños deberían tener acceso a la enseñanza secundaria.
	Tener una vida digna y plena, más aún si se tiene una discapacidad física o mental.
	Descansar, jugar y practicar deportes.
	Vivir en un medio ambiente sano y limpio y a disfrutar del contacto con la naturaleza.
	Participar activamente en la vida cultural de su comunidad, a través de la música, la pintura, el teatro, el cine o cualquier medio de expresión.
Derecho a atención especial	Reunirse con amigos para pensar proyectos juntos o intercambiar ideas.
	Los niños con discapacidad tienen derecho a los servicios de rehabilitación, y a la educación y capacitación que los ayuden a disfrutar de una vida plena y decorosa.
	El derecho de un trato especial en caso de privación de la libertad.

Fuente: Elaborado a partir de BCN. Guía de formación cívica

Además de estas categorías difundidas en la literatura, es posible agrupar los derechos de acuerdo a las diferentes temáticas que se revisarán en este estudio y a los objetivos específicos que se pretenden alcanzar, a fin de articular el instrumento de medición a construir, tal y como se presenta en la Figura 2.

Figura 2. Temáticas articuladoras de la investigación



Fuente: Elaborado propia

Finalmente, en atención a los diferentes modelos de articular, categorizar y clasificar los derechos de niños, niñas y adolescentes revisados²⁷, el estudio se desarrolló siguiendo el modelo de temáticas articuladoras presentado en la Figura 2. A continuación, se exponen algunas consideraciones teóricas y su operacionalización, a partir de lo cual se desprenderán las categorías

²⁷ Esta revisión de las diferentes categorizaciones no es exhaustiva, sin embargo, nos entrega las dimensiones estructurantes donde fundar el instrumento de medición a construir.

y subcategorías a ser medidas, a fin de alcanzar los objetivos planteados para la presente investigación.

Consideraciones teóricas para la construcción del instrumento

Los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado de Estado deben ejercer en plenitud todos sus derechos y en virtud de su derecho a vivir en familia, la tutela estatal debe ser declarada sólo como último recurso, y éste debe prestar asistencia adecuada a los padres mientras sus hijos/as permanezcan acogidos, para que puedan volver a cuidarlos cuando ello redunde en el interés superior del niño.

Así, en el período en que los niños, niñas y adolescentes, estén en cuidados alternativos (cuidado estatal), el estado debe actuar como garante de sus derechos, velando por su interés superior, y entregándoles todas las herramientas para reincorporarse en su entorno significativo de manera exitosa, o en el caso que no haya posibilidad de una reincorporación a estos entornos, sí se pueda lograr una adecuada introducción social y posterior transición a la vida adulta, por lo que se han creado ciertos estándares para el cuidado alternativo de niños niñas y adolescentes, que permitan el total respeto de sus derechos.

Con el fin de crear un instrumento de medición que sea capaz de cumplir con los objetivos planteados, además de ser coherente y relevante para captar la opinión de niños, niñas y adolescentes que viven bajo el cuidado del Estado, se han revisado diferentes fuentes de información, de tal manera de levantar estándares y nudos críticos para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en cuidados alternativos. A partir de estas revisiones, se ha establecido una matriz de operacionalización inicial, además de fijar ciertos puntos de interés para la medición.

En el ámbito internacional, se revisaron, las directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, entregadas por ACNUR; las categorías entregadas por UNICEF para la medición de los indicadores para los niños, niñas y adolescentes en cuidados alternativos; los instrumentos de medición del bienestar subjetivo de los niños, niñas y adolescentes, realizados por el proyecto SCWeB: *International Perspectives on Child Subjective Well-Being*; los indicadores monitoreados por la Comisión Europea, en encuestas a países miembros y, finalmente, las regulaciones inglesas para el cuidado alternativo. Por su parte, en el ámbito nacional, se atendió a los mecanismos de monitoreo de la Defensoría de la Niñez y los nudos críticos levantados por esta última.

Uno de los primeros referentes que se encuentra en este campo, son las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños” entregadas por ACNUR²⁸, donde se entregan pautas directrices a los estados miembros, acerca de orientación política y práctica con el propósito de promover la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño y de las disposiciones pertinentes de otros instrumentos internacionales relativos a la protección y al bienestar de los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación.

En este contexto, cuando la propia familia del niño no puede proveer el debido cuidado del niño, o cuando lo abandona o renuncia a su guarda ni siquiera con un apoyo apropiado, el Estado es responsable de proteger los derechos del niño y de procurarle un acogimiento alternativo

²⁸ ACNUR. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/8064.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2010/8064>

adecuado, con las entidades públicas locales competentes o las organizaciones debidamente habilitadas de la sociedad civil, o a través de ellas.

En este documento, se presentan diversos estándares para el cuidado alternativo, las distintas modalidades de acogimiento y otros diferentes requerimientos, que corresponden ser velados por el Estado a fin de garantizar la seguridad, el bienestar, la dignidad, el respeto y el desarrollo integral de todo niño, niña y adolescente en acogimiento alternativo, guardando siempre su interés superior.

Similarmente, se incorporó la visión del “Manual for the Measurement of Indicators for Children in Formal Care”²⁹, elaborado por UNICEF y cuyo objeto principal es sugerir un cuerpo de indicadores globales en cuidados alternativos, a fin de generar data que pueda ser comparable y sirva para el monitoreo y mejora constante de los sistemas de protección.

Los indicadores presentados por UNICEF se concentran en indicadores macro (ver Tabla 10), no obstante, se destacan tres de ellos susceptibles de ser incorporados al sistema de medición, ya que se trata de elementos posibles de operacionalizar e incluir dentro de las temáticas de medición planteadas.

Entre estos indicadores, se rescataron aquellos, referidos a la educación, cualificación del personal de los cuidadores (en la medida que esto se refleje en los cuidados entregados a los niños, niñas y adolescentes) y sus mecanismos de participación. Si bien, estos indicadores no se ajustan fielmente a las necesidades del instrumento, nos entrega una guía respecto de la importancia de medir ciertos elementos, entendiéndolos como estándares deseables y necesarios para el cuidado alternativo para niños, niñas y adolescentes.

Tabla 10. Indicadores de medición “For Children in formal care” (UNICEF)

Indicador	Descripción	
Indicadores cuantitativos		
Núcleo 1	Niños/as que ingresan al cuidado formal	Número de niños que ingresan al cuidado formal durante un período de 12 meses por cada 100.000 de la población infantil
Núcleo 2	Niños/as que viven en cuidado formal	Número de niños que viven en acogimiento formal en una fecha dada por cada 100.000 de la población infantil
Núcleo 3	Niños/a que salen de residencia cuidado de una colocación familiar/familia de acogida	Proporción de todos los niños < 15 años que abandonan el cuidado residencial por una colocación familiar, incluida la reunificación, en un período de 12 meses
Núcleo 4	Ratio de niños en residencial versus cuidado familia de acogida	Proporción de todos los niños/as bajo cuidado formal que actualmente están acomodados en entornos de cuidado no familiares
Núcleo 5	Número de muertes de niños/as en cuidado formal	Número de muertes de niños/as en cuidado formal durante un período de 12 meses por cada 100.000 niños en acogimiento formal
Núcleo 6	Contacto con padres y familiares.	Porcentaje de niños/as en cuidado formal que han sido visitados por o visitaron a sus padres, un tutor o un familiar adulto dentro los últimos 3 meses
Núcleo 7	Existencia de planes de atención individuales	Porcentaje de niños en cuidado formal que tienen un plan de cuidado individual

²⁹ Unicef. 2009. Manual for the Measurement of Indicators for Children in Formal Care. Disponible en <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Manual%20for%20the%20Measurement%20of%20Indicators%20for%20Children%20in%20Formal%20Care.pdf>

Núcleo 8	Uso de la evaluación al ingresar a cuidado formal (vigilancia)	Porcentaje de niños/as en cuidado formal a través de un sistema de evaluación establecido
Núcleo 9	Revisión de la colocación	Porcentaje de niños/as en cuidado formal cuya colocación ha sido revisada en los últimos 3 meses
Núcleo 10	Niños/as en acogimiento residencial que asiste a la escuela local	Porcentaje de niños/as en edad escolar en cuidado residencial que asisten a la escuela dentro de la comunidad local con otros niños que no están en acogimiento residencial
Núcleo 11	Cualificaciones del personal	Porcentaje de altos directivos y personal/cuidadores que trabajan con niños/as en cuidado formal con cualificaciones mínimas en cuidado infantil y desarrollo
Núcleo 12	Tasa de adopción	Tasa de adopciones por cada 100.000 niños/as
Indicadores de política e implementación		
Núcleo 13	Existencia de un marco legal y político para el cuidado formal	Existencia de un marco legal y de políticas para el cuidado formal que especifica: - Pasos para evitar la separación - Preferencia por la colocación de los niños/as en cuidados familiares/familias de acogida - El uso de la institucionalización como último recurso y medida temporal, especialmente para los niños/as pequeños - Participación de los niños/as, especialmente de los adolescentes, en las decisiones sobre su colocación
Núcleo 14	Existencia de mecanismos de denuncias para niños/as en cuidado formal	Existencia de mecanismos de denuncia formal que permitan a niños/as y adolescentes en cuidado formal denunciar de manera segura el abuso y la explotación.
Núcleo 15	Existencia de sistema de registro y regulación	Existencia de un sistema de registro y regulaciones para proveedores de cuidado formal para NNA

Fuente: The Children's Homes (England) Regulations 2015.

Otro instrumento de referencia a mencionar es el proyecto “SCWeB: *International Perspectives on Child Subjective Well-Being*”, el cual nos aporta una visión -además de indicadores³⁰- relacionados a la percepción de los mismos niños, niñas y adolescente-, acerca de la percepción de su bienestar³¹. Este instrumento, nos otorga un modelo de ítems, que ya han sido aplicados y validados interculturalmente, para conocer -de la voz de los propios niños, niñas y adolescentes- su satisfacción con diferentes aspectos de su vida y va más allá de las prestaciones de Supervivencia y desarrollo.

En el contexto europeo, la comisión europea, junto a Eurochild³², han realizado la conducción de una encuesta en Europa, a fin de conocer el sistema de protección para niños, niñas y adolescentes en los países europeos. Así, a partir de los instrumentos declarados, se identifica diversas dimensiones en que se concentraban dichos instrumentos³³, las que van dibujando el mapa de los elementos importantes a ser medidos (Ver Tabla 11).

³⁰ El proyecto desarrolla 3 tipos de cuestionarios (dependiendo del tramo etario de los niños, niñas y adolescentes a consultar), poniéndolos a disposición de todos los investigadores/as que lo soliciten. Disponible en: <https://iscweb.org/>

³¹ Proyecto: “Children’s Worlds is a worldwide research survey on children’s subjective well-being aiming to improve children’s lives” Jacob foundation. Disponible en: <https://iscweb.org/about-us/the-project/>

³² EUROCHILD - Children in alternative care - National Surveys

³³ SOS_Quality_English.endf.qxd (sos-childrensvillages.org)

Tabla 11. Indicadores de medición de la Comisión Europea

Reconocimiento y legibilidad	Accesibilidad	El espacio puede definirse como accesible si permite la autonomía del niño, ofrece tanto rincones como materiales accesibles, principalmente a su disposición, sin la mediación constante del adulto. Una característica esencial de la accesibilidad es la ausencia de barreras significativas, la seguridad tanto de la infraestructura, como del mobiliario y los materiales. También se enfatiza que la accesibilidad debe caracterizarse como prevalente pero no excluyente, de hecho, se considera importante mantener algunos espacios o materiales disponibles, sólo en algunos momentos del día o del año, sujetos a elección y mediación de un adulto mediador y la utilización sea supervisada.
	Legibilidad y reconocimiento	Espacios bien cuidados, ordenados, bien organizados para hacerse comprensibles y claros con una lógica inmediata e implícita. Se enfatiza que esto es posible evitando la sobreabundancia y confusión de materiales y mobiliario, la presencia de juguetes rotos, cuidando una dimensión estética que induzca al agrado, sensación de acogimiento y al placer de explorar. La acción de presentación y traducción de los espacios por parte de los educadores a los niños. A estos últimos se les debe dar información precisa y especialmente diseñada sobre los motivos de la elección de los espacios, actividades y horarios.
	Iniciación funcional	El propósito de la diferenciación es ofrecer diferentes estímulos para apoyar diferentes habilidades y también permitir la exploración autónoma. Estimular diversas capacidades y elecciones de personalización.
	Personalización	Se garantiza con la presencia de lugares apartados y privados, donde los niños, niñas y adolescentes pueden aislarse o permanecer en grupos muy reducidos para disfrutar de la intimidad y la tranquilidad, refugiándose allí para labrarse un momento de silencio y soledad. Responden esencialmente a la necesidad de contención y tranquilidad emocional. Además, se coincide en la necesidad de contemplar mobiliario y espacios de uso exclusivo del niño, niña o adolescente para guardar sus objetos personales.
Tiempo	Legibilidad y reconocimiento	El cuidado y el compromiso con el uso del ritual, la exploración predecible de los acontecimientos cotidianos es un aspecto esencial para acoger al niño y al padre e insertarlo gradualmente en el nuevo contexto, que se mantendrá durante todo el año. Los rituales están destinados a los niños, niñas y adolescentes, deteniéndolos y explicándolos, apoyándolos con acción y lenguaje. Modificado durante el año y en relación con las características del grupo y la edad.
	Personalización	La primera forma de personalización es la planificación compartida de la inserción, construida a partir de las necesidades del niño, niña o adolescente, centrándose en ciertos criterios estables como la gradualidad de los tiempos y la estabilidad de la figura que acoge y acompaña al niño, niña o adolescente. Es necesario respetar los tiempos ralentizando el ritmo y la normalización que a veces se establece, prestando atención a los tiempos de transición entre un momento y otro de la vida cotidiana e intentando asegurar relaciones e intercambios personalizados a lo largo del día.
	Continuidad y cambio	El paso de una actividad a otra se realiza de forma paulatina y acompañada verbalmente con el fin de restituir su sentido y/o darle significado
Relaciones	Bienestar	El bienestar de las relaciones se expresa en la creación de un ambiente sereno, acogedor, apacible, que permita la escucha del niño, niña o adolescente. Pasar primero al contacto físico, corporal, porque las relaciones centradas en el cuerpo son de suma importancia para el niño pequeño. La presencia de situaciones de conflicto no es en sí negativa, si es controlada, gobernada y gestionada por el adulto. Además, para crear

		bienestar es necesario que los adultos implicados, cuidadores u otros, se encuentren ellos mismos en una situación de equilibrio relacional.
	Personalización	Se hace hincapié en la necesidad de mantener activas al mismo tiempo las relaciones individuales y subjetivas y las del grupo, prestando atención y escuchando en ambas situaciones. En particular, se reafirma el valor de la escucha como fundamental. La personalización también se expresa al reconocer y valorar las diferencias entre ellos, sin miedo a hacer distinciones sustractivas, porque las conductas estandarizadoras de los educadores y mediadores no potencian las características específicas de los talentos.
	Socialización	Se valoran las ideas e ideas de los niños individualmente y se relanzan al grupo.
Elementos transversales	Variedad y coherencia	Los niños cuentan con una variedad de propuestas educativas que estimulan una pluralidad de áreas de desarrollo.

Fuente: Eurochild. *Children in alternative care national surveys. January 2010 – 2nd edition.* Traducción propia

Otros estándares interesantes para el cuidado de niños, niñas y adolescentes, se encuentran en “The Children’s Homes (England) Regulations”³⁴ (2015), donde además de la provisión de cuidados básicos, tales como alimentación, techo, etc., tal y como se muestra en la Tabla 12, se hace hincapié en elementos de bienestar integral de la población atendida, superando ampliamente el paradigma de la “situación irregular”³⁵.

Tabla 12. “The Children’s Homes (England) Regulations”

Estándar de opiniones, deseos y sentimientos de los niños, niñas y adolescentes.
7.—(1) El estándar de opiniones, deseos y sentimientos de los niños, niñas y adolescentes: que reciban atención de personal que:
(a) desarrolle relaciones positivas con ellos;
(b) comprometerse con ellos; y
(c) tener en cuenta sus puntos de vista, deseos y sentimientos en relación con asuntos que afectan el cuidado y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y sus vidas.
(2) En particular, la norma en el párrafo (1) requiere que la persona registrada:
(a) garantizar que el personal:
(i) determine y considere las opiniones, los deseos y los sentimientos de cada niño, sopesarlos con lo que juzguen que es lo mejor para el niño al tomar decisiones sobre el cuidado y el bienestar del niño;
(ii) ayudar a cada niño a expresar opiniones, deseos y sentimientos;
(iii) ayudar a cada niño a comprender cómo se han tenido en cuenta las opiniones, los deseos y los sentimientos del niño y explicarle las razones de las decisiones en relación con el niño;
(iv) consultar regularmente a los niños, niñas y adolescentes y buscar su opinión sobre la calidad del cuidado del hogar;
(v) ayudar a cada niño a comprender cómo se respetará su privacidad y las circunstancias en las que puede ser necesario limitarla;
(vi) ayudar a cada niño a prepararse para cualquier revisión de los planes pertinentes del niño y dar a conocer sus opiniones, deseos y los sentimientos a los efectos de esa revisión; y

³⁴ The Children’s Homes (England) Regulations 2015. Disponible en: <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/541/contents>

³⁵ Francisco Estrada. Internar para proteger: Modalidades, presupuestos, mecanismos de control y otras regulaciones. REVISTA DE ESTUDIOS DE LA JUSTICIA. 2021.

(vii) informar a cada niño y, si es necesario, recordarles cada uno de los asuntos en el subpárrafo (d)(i) a (iii);
(b) asegurar que cada niño:
(i) está habilitado para proporcionar comentarios y plantear problemas a una persona relevante sobre el apoyo y los servicios que recibe;
(ii) tiene acceso a la guía de reglas hogar, y al procedimiento de quejas, cuando se acuerda la colocación del niño en el hogar y durante su permanencia en este; y
(iii) recibe el apoyo adecuado para la promoción;
(c) revisar con los niños, niñas y adolescentes la guía de reglas del hogar y el procedimiento de quejas y buscar los comentarios de los niños, niñas y adolescentes antes de revisar cualquier documento;
(d) asegurarse de que se dé una explicación a cada niño tan pronto como sea razonablemente posible después de la llegada del niño sobre:
(i) Manual de convivencia en el hogar;
(ii) cómo presentar una queja o representación en relación con el hogar o el cuidado que recibe el niños, niñas y adolescentes y cómo se tratará dicha queja o representación; y
(iii) qué apoyo o servicios de defensa están disponibles para el niño, niña o adolescente, cómo este puede acceder a ese apoyo o esos servicios y cualquier derecho que el niño/a pueda tener a la provisión de defensa independiente; y
(e) garantizar que se tengan en cuenta las opiniones de cada persona pertinente, en la medida de lo razonablemente posible, antes de tomar una decisión sobre el cuidado o el bienestar de un niño, niña o adolescente.
El estándar de educación
8.—(1) El estándar de educación es que los niños, niñas y adolescentes hagan un progreso medible hacia el logro de su potencial educativo y se les ayude a hacerlo.
(2) En particular, la norma en el párrafo (1) requiere que la persona registrada garantice:
(a) Personal suficiente—
(i) ayudar a cada niño, niña o adolescente a alcanzar sus objetivos de educación y formación, tal como se registran en los planes pertinentes del niño, niña o adolescente;
(ii) apoyar el aprendizaje y el desarrollo de cada niño, lo que incluye ayudar al niño a desarrollar habilidades de estudio independiente y, cuando corresponda, ayudar al niño a completar el estudio independiente;
(iii) comprender las barreras para el aprendizaje que cada niño puede enfrentar y tomar las medidas adecuadas para ayudar al niño a superar dichas barreras;
(iv) ayudar a cada niño a comprender la importancia y el valor de la educación, el aprendizaje, la formación y el empleo;
(v) promover oportunidades para que cada niño, niña o adolescente aprenda informalmente;
(vi) mantener un contacto regular con el proveedor de educación y capacitación de cada niño, niña o adolescente, incluida la participación con el proveedor y la autoridad de colocación para apoyar la educación y capacitación del niño, niña o adolescente y maximizar su rendimiento;
(vii) plantear cualquier necesidad de evaluación adicional o provisión de especialistas en relación con un niño, niña o adolescente con el proveedor de educación o capacitación y la autoridad de colocación;
(viii) ayudar a un niño que está excluido de la escuela, o que está en edad de escolarización obligatoria pero no asiste a la escuela, a acceder al apoyo educativo y formativo durante el período de exclusión o inasistencia y a regresar a la escuela lo antes posible;
(ix) ayudar a cada niño, niña o adolescente que está por encima de la edad de escolarización obligatoria a participar en educación, formación o empleo y prepararse para el cuidado, la educación o el empleo en el futuro;
(x) ayudar a cada niño, niña o adolescente a asistir a la educación o capacitación de acuerdo con las expectativas en los planes relevantes del niño, niña o adolescente; y
(b) que cada niño tenga acceso a equipos, instalaciones y recursos apropiados para apoyar el aprendizaje del niño.
El estándar de disfrute y logro

9.—(1) El estándar de disfrute y logro es que los niños, niñas y adolescentes participen y se beneficien de una variedad de actividades que satisfagan sus necesidades y desarrollen y reflejen sus intereses y habilidades creativas, culturales, intelectuales, físicas y sociales.
(2) En particular, la norma en el párrafo (1) requiere que la persona registrada garantice:
(a) que el personal ayude a cada niño, niña o adolescente a:
(i) desarrollar los intereses y pasatiempos del niño, niña o adolescente;
(ii) participar en actividades que el niño, niña o adolescente disfrute y que satisfagan y amplíen los intereses y preferencias del niño; y
(iii) hacer una contribución positiva al hogar ya la comunidad en general; y
(b) que cada niño, niña o adolescente tenga acceso a una variedad de actividades que le permitan perseguir sus intereses y pasatiempos.
El estándar de salud y bienestar
10.—(1) El estándar de salud y bienestar es que—
a) se satisfagan las necesidades de salud y bienestar de los niños, niñas y adolescentes;
(b) niños, niñas y adolescentes reciban asesoramiento, servicios y apoyo en relación con su salud y bienestar; y
(c) se ayude a los niños, niñas y adolescentes a llevar estilos de vida saludables.
(2) En particular, la norma en el párrafo (1) requiere que la persona registrada garantice:
(a) que el personal ayude a cada niño, niña o adolescente a:
(i) lograr los resultados de salud y bienestar que se registran en los planes pertinentes del niño, niña o adolescente;
(ii) comprender las necesidades de salud y bienestar del niño, niña o adolescente y las opciones que están disponibles en relación con la salud y el bienestar del niño, de una manera que sea apropiada para la edad y la comprensión del niño, niña o adolescente;
(iii) participar en actividades y asistir a cualquier cita, con el fin de satisfacer las necesidades de salud y bienestar del niño, niña o adolescente; y
(iv) comprender y desarrollar habilidades para promover el bienestar del niño, niña o adolescente;
(b) que cada niño, niña o adolescente esté registrado como paciente con un médico general y un odontólogo registrado; y
(c) que cada niño, niña o adolescente tenga acceso al asesoramiento, tratamiento y otros servicios dentales, médicos, de enfermería, psiquiátricos y psicológicos que pueda necesitar.
El estándar de las relaciones positivas
11.—(1) El estándar de relaciones positivas es que se ayude a los niños, niñas y adolescentes a desarrollar y beneficiarse de relaciones basadas en—
(a) respeto mutuo y confianza;
(b) un entendimiento sobre el comportamiento aceptable; y
(c) respuestas positivas a otros niños, niñas, adolescentes y adultos.
(2) En particular, la norma en el párrafo (1) requiere que la persona registrada garantice:
(a) Al personal—
(i) satisfacer las necesidades emocionales y de comportamiento de cada niño, según lo establecido en los planes pertinentes del niño;
(ii) ayudar a cada niño a desarrollar un comportamiento socialmente consciente;
(iii) alentar a cada niño a asumir la responsabilidad del su comportamiento, de acuerdo con su edad y nivel de comprensión;
(iv) ayudar a cada niño a desarrollar y practicar habilidades para resolver conflictos de manera positiva y sin dañar a nadie;
(v) comunicar a cada niño las expectativas sobre el comportamiento del niño y asegurarse de que el niño comprenda esas expectativas de acuerdo con la edad y la comprensión del niño;

(vi) ayudar a cada niño a comprender, de una manera apropiada según su edad y nivel de comprensión, las relaciones personales, sexuales y sociales, y cómo esas relaciones pueden ser de apoyo o perjudiciales;
(vii) ayudar a cada niño a desarrollar la comprensión y las habilidades para reconocer o retirarse de una relación dañina, explotadora o dañina;
(viii) esforzarse por ganarse el respeto y la confianza de cada niño;
(ix) comprender cómo las experiencias previas de los niños, niñas y adolescentes y las emociones presentes pueden comunicarse a través del comportamiento y tener la competencia y las habilidades para interpretarlas y desarrollar relaciones positivas con sus pares;
(x) reciben supervisión y apoyo para que puedan comprender y manejar sus propios sentimientos y respuestas al comportamiento y las emociones de los niños, niñas y adolescentes, y ayudar a los niños, niñas y adolescentes a hacer lo mismo;
(xi) disminuir las confrontaciones con o entre niños, niñas y adolescentes, o el comportamiento potencialmente violento de éstos;
(xii) comprender y comunicar a los niños, niñas y adolescentes que la intimidación es inaceptable; y
(xiii) tener las habilidades para reconocer incidentes o indicios de acoso escolar y cómo tratarlos; y
(b) que se aliente a cada niño a construir y mantener relaciones positivas con los demás.
El estándar de protección de los niños, niñas y adolescentes.
12.—(1) El estándar de protección de los niños, niñas y adolescentes es que los niños, niñas y adolescentes están protegidos contra daños y que les permita mantenerse a salvo.
(2) En particular, la norma en el párrafo (1) requiere que la persona registrada garantice:
(a) El personal—
(i) evaluar si cada niño está en riesgo de daño, teniendo en cuenta la información en los planes pertinentes del niño y, si es necesario, hacer arreglos para reducir el riesgo de cualquier daño al niño;
(ii) ayudar a cada niño a comprender cómo mantenerse a salvo;
(iii) tener las habilidades para identificar y actuar sobre las señales de que un niño está en riesgo de daño;
(iv) manejar las relaciones entre los niños, niñas y adolescentes para evitar que se dañen entre sí;
(v) comprender las funciones y responsabilidades en relación con la protección de los niños, niñas y adolescentes que le son asignadas por la persona registrada;
(vi) tomar medidas efectivas siempre que haya una preocupación seria sobre el bienestar de un niño; y
(vii) conocen y actúan de acuerdo con las políticas de protección infantil del hogar;
(b) que el cuidado diario del hogar se organice y se brinde de manera que se mantenga seguro y protegido a cada niño, niña o adolescente de manera efectiva contra cualquier daño;
(c) que los locales utilizados para los fines del hogar estén ubicados de manera que los niños, niñas y adolescentes estén efectivamente protegidos;
(d) que las instalaciones utilizadas para los fines del hogar estén diseñadas, amuebladas y mantenidas para proteger a cada niño de peligros evitables para la salud del niño; y
(e) que la efectividad de las políticas de protección infantil del hogar sea monitoreada regularmente.

Fuente: Elaborado a partir de lo establecido por el gobierno de Reino Unido. Traducción Propia

En el ámbito nacional, también se ha avanzado en el sistema de protección de la situación irregular, a la doctrina de la protección integral³⁶, la que se enfoca en el *interés superior del niño* y tiene su fundamento en la *dignidad del ser humano*, en las características propias de los niños, niñas y adolescentes, con la necesidad de propiciar su *desarrollo con el máximo aprovechamiento de sus capacidades y su naturaleza*. Es así como se distancia de la sola “manutención” a un modelo

³⁶ La Convención sobre los Derechos del Niño: el cambio de paradigma y el acceso a la justicia. 2009. Revista IIDH. Shirley Campos García

de cuidado integral que sea capaz de satisfacer todas las necesidades físicas y psicológicas de los niños, niñas y adolescentes.

Para lograr lo anterior, un sistema de protección integral de la niñez debe regirse por cuatro principios que, conforme a lo señalado por el Comité de los Derechos del Niño, en su Observación General N°5, sobre las “Medidas Generales de Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño” corresponden³⁷ a:

- Principio (y derecho) al desarrollo integral, armonioso y holístico de los niños, niñas y adolescentes que tome en consideración todos sus derechos (art. 6 CDN);
- Principio de igualdad y no discriminación (art. 2 CDN);
- Principio del interés superior del niño (art. 3 CDN); y,
- Participación de los niños, niñas y adolescentes: opiniones desde los propios sujetos bajo tutela del estado.

De estas misiones de observaciones y monitoreo se han destacado ámbitos de observación y nudos críticos, los que son presentados en la Tabla 13 y en la Tabla 14.

Tabla 13. Mecanismo de monitoreo de la Defensoría de la Niñez

Mecanismo de monitoreo de la Defensoría de la Niñez ³⁸	
Notificaciones por enfermedad, accidente, defunción u cualquier otra información relevante	Dentro de este ámbito se encuentra el derecho del niño, niña o adolescente de ser informado en caso de fallecimiento, enfermedad o accidente grave de familiar inmediato, así como la oportunidad de asistir al funeral o visitarlos. Asimismo, se debe verificar la existencia de procedimientos y protocolos de notificación en caso de enfermedad, accidente, defunción o cambio estado del niño, niña o adolescente, enfermedad o tratamiento por más de 48 horas, traslado o cambio de cuidadores. Por último, deben existir notificaciones a padres, tutores o responsables cuando ocurra el ingreso, salida y traslado de los centros, por parte de los niños, niñas y adolescentes.
Derecho a ser informado	Al respecto se debe incluir la verificación de los espacios y canales de información sobre procesos de cambios que ocurren en los centros y las residencias, cuidadores, etc., los cuales pueden tener un impacto importante en la vida de los niños, niñas y adolescentes.
Actividades recreativas	Respecto de este ámbito se debe incorporar la verificación de horarios para el ejercicio físico y la existencia de actividades físicas adaptadas y terapéutica bajo supervisión médica.
Atención médica	Sobre ello resta incorporar registros de disponibilidad de algunos especialistas como enfermeros, odontólogos, auxiliares técnicos o paramédicos. Dentro de la misma dimensión, se podrían incorporar la verificación de registro de vacunas y la existencia de protocolos en casos en que se estime que la salud física o psíquica de un niño, niña o adolescente ha sido o puede ser afectada.
Contacto con el mundo exterior	Es posible desarrollar aún más algunos puntos relativos a la concesión de visitas íntimas, regulares y privadas, el derecho a obtener permisos de salida en casos fundados, verificación de la existencia de vías de

³⁷ Comité de los Derechos del Niño. 34º período de sesiones, 19 de septiembre a 3 de octubre de 2003 Observación General n°5 (2003). Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (artículos 4 y 42 y párrafo 6 del artículo 44).

³⁸ Defensoría de la Niñez (2019). Mecanismos de monitoreo de centros de cuidado alternativo y de privación de libertad. Capítulo 5.

	comunicación con el mundo exterior, el derecho a recibir correspondencia y a informarse.
Educación, formación y trabajo	Este ámbito puede ser complementado con información de acceso a biblioteca, la oportunidad de trabajar con una remuneración justa y la existencia de formación profesional con la verificación de certificaciones que no hagan alusión a la reclusión o al sistema residencial.
Entrevista inicial y expediente personal	Resulta fundamental certificar tanto la realización de la entrevista inicial al llegar al centro residencial, así como la existencia de una orden válida, de privación de libertad o de cuidado alternativo, en casos de protección. Al mismo tiempo, se debe avanzar hacia la comprobación de expedientes individuales junto con el derecho a la impugnación del contenido de estos y su destrucción luego de la salida del centro.
Procedimientos disciplinarios	En cuanto a la aplicación de uso de la fuerza aún es posible profundizar en los medios de coerción utilizados, la existencia de un reglamento, protocolo o proceso con autoridades competentes que regule el uso de la fuerza. Del mismo modo, es necesaria la verificación de la no aplicación de medidas que constituyan tratos crueles, inhumanos o degradantes, como celdas oscuras, aislamiento, denegación o restricción de alimentos o visitas, la verificación de la no aplicación de más de una sanción por la misma infracción, sanciones colectivas, o, de niño, niña o adolescente a cargo de funciones disciplinarias.
Reclamaciones	El derecho a ser oído, presentar quejas a la dirección del centro, solicitar la asistencia a miembros de su familia, asesores u otros grupos humanitarios al hacer la reclamación o queja, son ámbitos fundamentales para el ejercicio del derecho a ser oído que pueden ser incorporados en el monitoreo.

Fuente: Defensoría de la Niñez

Finalmente, y teniendo en cuenta los diferentes estándares e instrumentos revisados, además de los nudos críticos que se han relevado en Chile, en las distintas misiones de monitoreo³⁹ y, considerando las diversas temáticas a abordar en el presente trabajo, se levantaron los diferentes aspectos a ser medidos, respondiendo a la pregunta “¿Qué se medirá?” y construyéndose una primera matriz de operacionalización, la que es presentada en la siguiente sección.

Tabla 14. Nudos Críticos Detectados por la Defensoría de la Niñez

Nudos Críticos⁴⁰
Largos periodos de internación.
Gran cantidad de niñas y niños por cuidador(a) (en el caso de residencias): varios turnos y alta rotación de los cuidadores(as), falta de vínculos continuos y estables, y de cuidados personalizados.
Espacios inadecuados, que no cumplen con características mínimas de infraestructura, equipamiento, seguridad y salubridad para su debido cuidado y protección. esto, en contradicción no sólo con los estándares internacionales en la materia, sino que con los propios estándares y orientaciones del SENAME para los respectivos proyectos.
Despersonalización y privación de la propia historia e identidad; falta de personalización de las habitaciones y otros espacios poca o nula utilización de los libros de vida carencia de pertenencias personales, “libros de vida” para la promoción de la propia historia e identidad limitada aplicación de un enfoque intercultural

³⁹ Además de los documentos de la Defensoría de la Niñez, se revisó el “Informe Misión de Observación Centros Residenciales de Protección de la red SENAME. Red Nacional 2017. INDH” disponible en: <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/1148>

⁴⁰ Defensoría de la Niñez. 2021. Informe Anual. Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile, Tercera parte. Defensoría de la Niñez. 2019. Mecanismos de monitoreo de centros de cuidado alternativo y de privación de libertad. Informe Misión de Observación. 2017. Red Nacional Centros Residenciales de Protección de la red SENAME.

Desarraigo familiar, social y comunitario.
La infraestructura y condiciones despersonalizantes.
Salud (consumo de alcohol y drogas y salud mental).
educación (oferta y pertinencia de la oferta).
Esparcimiento, infraestructura, sistema registral y coordinación interinstitucional de la oferta.
Acceso a la privacidad, estímulos sensoriales, oportunidades de vinculación con pares, participación en actividades deportivas, recreativas, artísticas entre otras.
Experiencia, directa e indirecta, de situaciones de violencia física, psicológica y/o sexual.
Ausencia de herramientas para vida independiente.
Capacidades técnicas del equipo, Falta de especialización y cuidado del personal.
La primacía de elementos de disciplina y control.

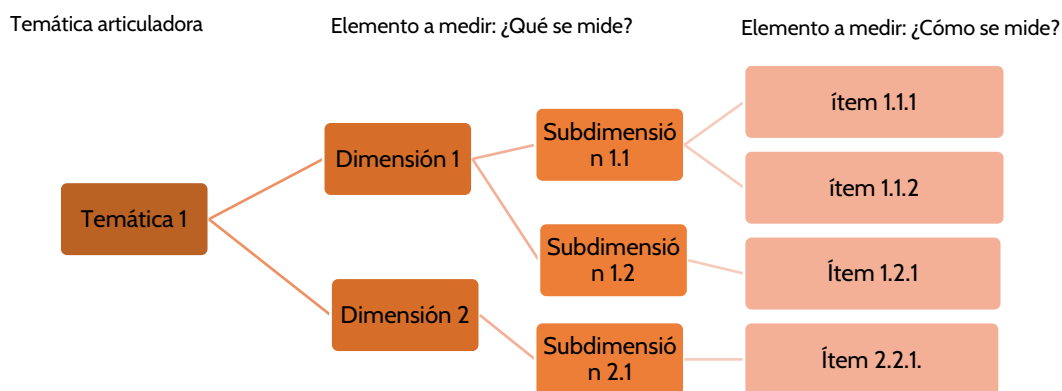
Fuente: Defensoría de la Niñez. Informe anual 2021.

Operacionalización

La operacionalización es el proceso mediante el cual “se traducen” los estándares para el cuidado de niños, niñas y adolescentes, los nudos críticos levantados y los elementos rescatados de otros instrumentos, en indicadores susceptibles a ser medidos mediante un cuestionario de carácter cuantitativo, como se mencionó antes, en esta etapa se definirá el “¿Qué se medirá?”. Este proceso, se guio por las temáticas que definimos anteriormente (ver Figura 2) las que se originan a partir de los objetivos de la presente investigación.

En función de cada una de estas temáticas se articulan las diferentes categorías y subcategorías de derechos, de cuales se desprenderán los distintos ítems a incorporar en el instrumento a ser testeado en el pretest (ver Figura 3).

Figura 3. Articulación de temáticas, categorías y subcategorías



Fuente: Elaboración propia

A continuación, en las siguientes secciones, se revisarán las diferentes temáticas con sus respectivas dimensiones.

Condiciones materiales de vida

Es esta temática se explorará en los cuidados recibidos y percibidos por los niños, niñas y adolescentes, la provisión de los recursos con que cuentan y si estos son percibidos como suficientes. Además de indagar en elementos de los que pueden carecer, desde la óptica de los niños, niñas y adolescentes (ver Tabla 15).

Tabla 15. Temática condiciones materiales de vida

Temática	Categoría	Subcategoría	Aspecto
Condiciones materiales de vida	Situación de salud de niños, niñas y adolescentes	Salud bucal	Acceso
		Salud mental	Acceso
		Salud sexual Integral y afectividad	Acceso
			Educación sexual
	Otras Especialidades médicas	acceso	
	Situación de vivienda y entorno de niños, niñas y adolescentes	Espacio digno	Infraestructura
			Limpieza
			Estética/ decoración /personalización
			Personalización
		Relación con el entorno	relación con la comunidad y entorno (vecinos)
		Entorno adecuado, seguro y libre de contaminación	Calidad urbana del entorno
		Acceso a servicios básicos	
	Acceso a internet y Tecnologías de información		
	Situación de educación de niños, niñas y adolescentes	Sistema educacional formal	Disponibilidad Accesibilidad

Fuente: Elaboración propia

Ejercicio efectivo de derechos

En esta temática, se busca dar cuenta de las posibilidades reales que niños, niñas y adolescentes tienen para ejercer sus derechos, cómo perciben su estatus de sujetos de derecho y cuáles son las barreras que encuentran para manifestarlo (ver Tabla 16).

Tabla 16. Ejercicio efectivo de sus derechos

Temática	Categoría	Subcategoría
Ejercicio efectivo de	Conocimiento de derechos por parte de niños, niñas y adolescentes	
	Reconocimiento como sujetos de derechos	

sus derechos	Protección de vida privada en diferentes ámbitos	
	Descanso, esparcimiento y participación en actividades de su interés.	Acceso a diversas actividades
		Tiempo fuera de la rutina
		Tiempo y objetos personales (personalización)
		Espacios adecuados para esparcimiento
	Vinculación familiar y/o personas significativas	Relaciones afectivas
	Libertad de buscar, recibir y difundir información e ideas en diferentes espacios	Participación y/o Libertad de expresión en diferentes ámbitos
	Protección frente a situaciones de violencia a la niñez y adolescencia	Contención ante situaciones de violencia residencial
No discriminación		
Participación y formación ciudadana	Participación en la residencia	

Fuente: Elaboración propia

Elementos de bienestar subjetivo y expectativas sobre el futuro

En este eje, presentado en la Tabla 17, se busca dar cuenta de la relación de niños, niñas y adolescentes con su futuro y sus expectativas para la vida independiente, además de ciertos elementos de bienestar subjetivo.

Tabla 17. Elementos de bienestar subjetivo y expectativas sobre el futuro

ÁMBITO	Subcategoría	Dimensiones	Sub- dimensión
Elementos de bienestar subjetivo y expectativas sobre el futuro	Desarrollo personal y social	Individualización ⁴¹	Autoestima y reafirmación
			Personalización
			Rapport / devolución
		Habilidades para la vida	Acompañamiento para la vida adulta
	Apresto/capacitación laboral	Acceso a instancias de capacitación/ estudios terciarios	
	Sueños y proyectos	Individuación ⁴²	Orientación y acompañamiento
			Motivación y agencia

Fuente: Elaboración propia

⁴¹ Individualización toma la idea de autorrealización, unicidad y originalidad en pos de alcanzar la capacidad de forjar una autobiografía y autonomía personal.

⁴² Individuación hace referencia a la construcción, desarrollo de la individualidad y autorreconocimiento como sujeto.

CONSTRUCCIÓN DE BASE DE DATOS Y ANÁLISIS

Elaboración de la base de datos

Se elaboró una base de datos con toda la información levantada y procesada de la encuesta. Esta base de datos estará validada y se entregará en formato digital SPSS y Excel. Además, junto a la base de datos se entregó:

- Un Manual de Uso de la base de datos, el cuál incluirá una descripción de la Encuesta (universo de estudio, muestra, cuestionario, tipo de encuestaje, fechas de aplicación, etc.) y las instrucciones para el uso de la base de datos (estructura, identificadores, variables, etc.), constituyéndose en una herramienta que facilita el trabajo con la base de datos.
- Un Libro de Códigos que incluye los siguientes elementos: índice de variables, descripción detallada de cada variable del cuestionario, organizadas según módulo y dimensión de análisis: Nombre de la Variable, Número y Texto de la Pregunta, Universo al que va dirigido la pregunta, Valores y etiquetas de las categorías de respuesta, Frecuencia de cada categoría de respuesta, % total y porcentaje válido, Total de casos, casos aplicables, casos válidos.

Validación de la base de datos

Para la validación y depuración de la base de datos se construyó una malla de validación que contiene una descripción fraseada y lógica de los posibles errores que pueden presentarse en las encuestas. La aplicación de las reglas de consistencia o malla de validación se efectuará por el gabinete, puesto que el estado de los datos al momento de ser pasados por las reglas de consistencia es importante para los niveles de errores que se detecten, así también es necesario que se conozca las características y detalles de la digitación, al igual que los errores que son eliminados en esa etapa.

En esta etapa se verificaron los siguientes tipos de errores:

- Test de rangos, aunque ellos ya han sido chequeados en la etapa de ingreso de encuestas.
- Relaciones lógicas entre variables tanto de un mismo registro como entre registros distintos y entre diversas secciones del cuestionario.
- Filtros y saltos condicionados e incondicionales; aquí se verifica que el camino seguido por el encuestador a través del cuestionario y señalado por los datos sea el correcto. Ello garantizará que las variables/preguntas que de acuerdo con un filtro deben ser saltadas, estén en blanco y viceversa, si ellas tienen información, la condición de salto no se cumpla.

Es importante destacar que los errores detectados a este nivel son originados por la captura de la información y se deben a un problema de registro por parte del encuestador o información errónea provista por el encuestado.

Ponderadores

Una vez elaborada la base de datos, se agrega una columna adicional con el ponderador. En general, se utilizan para compensar las distintas probabilidades de selección de las unidades muestrales o por cierto tipo de datos faltantes. De este modo, con el uso de estos ponderadores, la muestra se mantiene representativa de la población objetivo.

Estos ponderadores considerarán la población objetivo, es decir, la distribución nacional de los niños, niñas y adolescentes por sexo y edad que tengan entre 10 y 17 años. El ponderador o factor de ajuste corresponde al inverso de la probabilidad de selección del individuo entrevistado.

Adicionalmente, se aplicará un factor de ajuste por no respuesta y un suavizamiento de ponderadores muy altos o bajos. Para lograr esto en cada residencia se solicitará la distribución por sexo y edad de los residentes.

Análisis de Información

A modo de resultados generales, se realizó un análisis descriptivo de los datos a nivel univariado. Cabe indicar que el análisis univariado tiene como propósito revisar la distribución de las variables contenidas en una base de datos. Para el análisis univariado, dependiendo del nivel de medición de las variables en cuestión, se generará los siguientes procesamientos:

- Tablas de Frecuencia.
- Medidas de Tendencia Central: moda, mediana, media.

Complementando el análisis anterior se realizó un análisis bivariado. El análisis bivariado tiene como propósito identificar la existencia o no de la relación entre de dos variables. De este modo, se posibilita complementar el análisis descriptivo de la base de datos. El análisis bivariado será el primer paso en la revisión de asociación entre variables con la aplicación de tablas de contingencia.

A partir de los resultados arrojados por el procesamiento anterior se evaluó la posibilidad y conveniencia de desarrollar un análisis multivariado a partir de la utilización de técnicas como regresiones múltiples, tanto para variables continuas (regresión lineal) o binarias (regresión logística). Adicionalmente, se podrían realizar nuevas medidas resumen, como índices o tipologías de mayor complejidad.

PROCESO DE FORMULACIÓN DEL INSTRUMENTO

Etapas de desarrollo del instrumento

El instrumento definitivo fue el resultado de un trabajo desarrollado en varias etapas, a partir de las cuales se fueron gestando distintas versiones del instrumento, hasta obtener la definitiva, que una vez que fue aprobada por la Defensoría de la Niñez, se aplicó a nivel nacional. La descripción de estas etapas se presenta a continuación (ver Figura 4 y Figura 5):

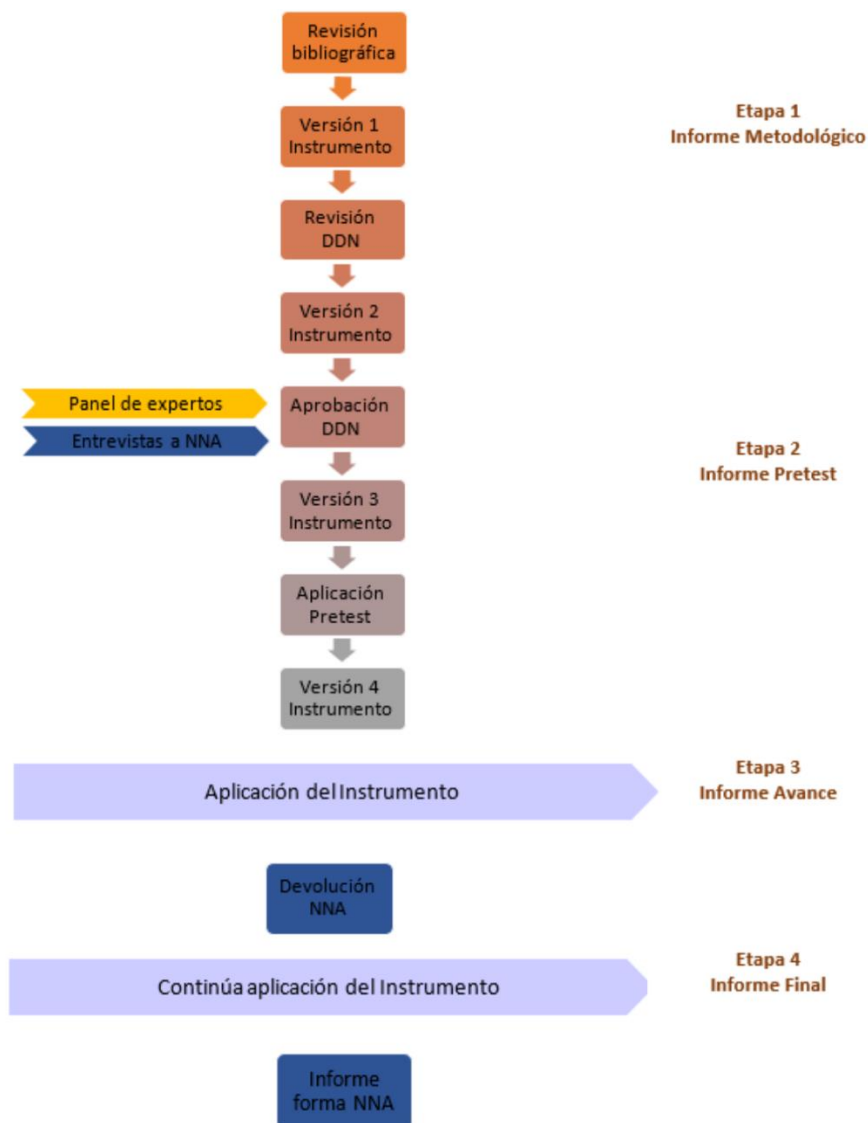
- Versión 1. Corresponde a la matriz general que contenía un abanico de dimensiones y preguntas, las que fueron entregadas para revisión, selección y modificación de la Contraparte Técnica. Esta etapa ocurrió tempranamente, de manera paralela al Informe Metodológico.
- Versión 2. Una vez que se reciben los comentarios de la contraparte a la Versión 1, se realizó la Versión 2, la que fue presentada y comentada por el Panel de expertos(as). Esta acción se desarrolló de manera paralela a la primera etapa de la metodología cualitativa con niños, niñas y adolescentes, la cual recogió preguntas que fueron incorporadas al instrumento, en la Versión 3.
- Versión 3. Fue construida considerando e incorporando tanto el resultado del Panel de expertos(as) como el de la primera etapa de la metodología cualitativa. Esta versión fue entregada para su aprobación a la Defensoría de la Niñez, y corresponde a la que se aplicó para el pretest.
- Versión 4 (definitiva). Corresponde a aquella que incorporó las posibles modificaciones que surgieron a partir de los resultados del pretest, y es el instrumento que se aplicó a nivel nacional (ver Anexo 1).

Figura 4. Etapas de desarrollo del Instrumento



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Diagrama resumen del flujo de trabajo por etapa



Fuente: Elaboración propia

Etapa Cualitativa y revisión de expertos (desde la Versión 2 a la Versión 3 del instrumento)

Si bien en las secciones que siguen se dará cuenta de los elementos específicos rescatados de cada actividad: metodología cualitativa y panel de expertos, a continuación, se presentará de manera esquemática los cambios por los que pasó el cuestionario hasta llegar al instrumento de medición en su Versión 3.

Tal y como se ha señalado anteriormente, al panel de expertos, se les presentó la Versión 2 del instrumento de medición (ver Figura 4), con el fin de someterlo a su observación y validación, para verificar su fiabilidad y coherencia, además de prevenir la inclusión de ítems que fuesen complejos y/o victimizantes.

Una de las principales recomendaciones que realizaron los expertos convocados, fue la de incorporar más indicadores que dieran cuenta del bienestar subjetivo de los niños, niñas y adolescentes en las residencias. Si bien siempre es interesante y un aporte corroborar elementos referentes a las condiciones materiales de vida, estos elementos, responden a indicadores que se pueden recabar y verificar desde otras fuentes, además de estar relativamente resueltas en la mayoría de las residencias. Por tanto, recabar en el “sentir” de los niños/as y adolescentes bajo cuidados alternativos, es una tarea relevante, la cual no tiene otra fuente posible que no sea un instrumento de aplicación directa a los propios niños, niñas y adolescentes.

Otra observación general del grupo de expertos fue relativa a su extensión, la que debido a las características académicas, etarias y comportamentales, no debiera superar (a lo sumo) los 20 minutos de duración, por lo que en ciertos casos se recomendó eliminar ciertos indicadores susceptibles de ser captados por otras fuentes y/o aquellos que no sean susceptibles de gestionar en el corto y mediano plazo, entendiendo que un instrumento como este, puede generar expectativas en la población encuestada y, que estas expectativas, en lo posible, debieran ser satisfechas.

A continuación, se presentarán en detalle y esquemáticamente, los cambios realizados, así como la lógica que hizo de guía para estos cambios. La simbología a observar es: texto en rojo para aquellas cosas que se sugirió retirar del instrumento Versión 2 y texto azul para aquellas cosas que se sugirió incluir/modificar.

Módulo de identificación del encuestado

A juicio de los expertos, se recomendó aumentar el rango de edad de aplicación de las preguntas 7 y 8, referentes a la identificación de género y la orientación sexual de los informantes. Si bien son preguntas que podrían generar valor en la medida que se puedan gestionar, se sostuvo que en este instrumento se debiera privilegiar el conocimiento de sus condiciones de vida (formales y simbólicas), además de la complejidad de los conceptos “género” y “orientación sexual”, lo que podría constituirse en un impedimento a la comprensión y/o a la inhibición de ciertos respondientes a contestar.

Por otra parte, en las entrevistas cualitativas (primera etapa de metodología cualitativa con niños, niñas y adolescentes), se mencionó que si bien estos no son temas (sexualidad, descubrimiento y definición sexual) totalmente desconocidos para ellos, en la etapa en la que se encuentran, no son cuestiones que los definan, ni tengan claras per se, si no que están en etapa de “exploración

y descubrimiento” por lo que estas preguntas no tendrían mucho sentido. Por tanto, para la versión pretest se consideró aplicar la pregunta por el género sólo al segmento de 14 a 17 años y a la luz de los resultados en el pretest se evaluará su inclusión definitiva.

En la pregunta 11, se consideró las diferentes opciones de residencias/hogares existentes, es decir, el sistema de cuidados alternativos en su totalidad, para que no se preste a confusiones, entendiendo que hace poco hubo un cambio en los modelos de cuidados alternativos (SENAME - Mejor Niñez). Por esta misma razón es que la pregunta 10 se dejó de respuesta abierta, en el caso que un/a respondente haya estado en una residencia de otro tipo y/o administración al momento de ser encuestado/a.

Módulo conocimiento de derechos

En el panel de expertos, este módulo fue uno de los que produjo mayor consenso en que su aplicación debiera ser evaluada y en lo posible, se sugirió eliminar el módulo completo. Las principales razones que se adujeron fueron la extensión del módulo propiamente tal y la complejidad de los conceptos que allí se presentan. Además, se planteó la dificultad que tendría para ellos seleccionar derechos (preguntas 16 y 17).

Desde la actividad cualitativa se relevó la dificultad que algunos conceptos, partiendo por el concepto “Derecho” para los/as entrevistados/as.

Finalmente, y como se podrá revisar en la Versión 3 de este instrumento, se consideró enviar esta sección al final de la encuesta, y realizarla sólo en su versión espontánea (sin mostrar la parrilla de derechos) y sacar aquellas preguntas que requirieran selección de derechos (P16 y P17).

14	¿Has escuchado hablar los derechos de los niños, niñas y adolescentes?	Sí	No	NS/NR
----	--	----	----	-------

INSTRUCCIÓN: Para las preguntas 15,16 y 17 contestarla en la respectiva columna de la siguiente tabla y mostrar la **TARJETA DE DERECHOS** al Entrevistado

15	De estos derechos ¿Cuáles conoces? [RESPUESTA MÚLTIPLE]		
16	¿Cuáles de estos derechos serían para ti los tres más importantes?	17	¿Cuáles de estos derechos crees que son los menos respetados?
15	16	17	TARJETA DE DERECHOS
			1. A jugar y descansar
			2. A conocer cuáles son sus derechos como niño, niña o adolescente
			3. A crecer sano/a y protegido/a
			4. A tener cultura, idioma y religión
			5. A la libre expresión
			6. A tener vida privada
			7. A tener un nombre y nacionalidad

			8. A la salud, al agua y una buena alimentación
			9. A tener la mejor educación
			10. A la igualdad y a no ser discriminado/a [Ser rechazado por color de piel, género, etc.]
			11. A no trabajar
			12. A ser protegido/a en caso de guerra
			13. A tener una familia
			14. A acceder a información clara
			15. A opinar y ser oído/a
			16. A ser tratado/a de manera justa
			17. A tener participación y ser incluido/a, en caso de discapacidad
			18. A estar protegido/a contra cualquier abuso y malos tratos

40	¿Conoces tus derechos?	Sí	No	NS/NR
		Pasa a 39a		Termine la encuesta
40a	¿Cuáles?			

Módulo derechos específicos

Una de las primeras observaciones que se realizó, fue en las preguntas de evaluación de la residencia (P18 y P19), estas estaban con escalas de 1 a 7, pero se sugirió utilizar la misma escala de acuerdo en todo el instrumento, de manera de no demandar un esfuerzo extra de los/as entrevistados/as.

También se sugirió, utilizar la palabra “hogar” para referirse a las residencias, pues es la manera coloquial en la que los niños/as y adolescentes que viven en estos recintos se refieren a ellos.

18	Con nota de 1 a 7, con qué nota calificarías:	1	2	3	4	5	6	7	NS/NR
a	El orden de la residencia								
b	El ambiente de la residencia								
c	La comodidad de la residencia								
d	El patio de la residencia								
e	La sala común de recreación								

Se agregaron adjetivos calificativos a los sectores del hogar/residencia, con el objeto de captar el cómo se vive, usa y se siente cada sector por parte del o la entrevistado/a, más allá de sus características materiales. Por ejemplo, la afirmación “En la sala común puedo entretenerme y descansar” busca dar cuenta de la vivencia y uso de la sala común, más allá de si es grande, tiene juegos, televisión, etc.

Se agregó una frase relativa de la disponibilidad de un lugar específico para estudiar y/o hacer tareas, a sugerencia también del panel de expertos.

15	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...?	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	No Sabe / No Responde
a	Puedo usar el patio para jugar y entretenerme				
b	Puedo usar la sala común para entretenerme y descansar				
c	Tengo un buen espacio para estudiar y hacer mis tareas				
d	El hogar o residencia es limpio y ordenado				

Además de las preguntas por el uso de cada uno de los espacios, se agregó también una parrilla de atributos de nivel de acuerdo con la emoción/sensación asociada a la vida en la residencia. Esta inclusión se hizo de acuerdo la recomendación de los expertos de un viraje hacia un instrumento más “vivencial”, pero también obedece a las voces de los entrevistados en la etapa cualitativa, que demandaban un espacio donde sentirse tranquilos y seguros principalmente.

16	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase? En el hogar o residencia:	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Me siento cómodo/a				
b	Me siento seguro/a				
c	Me siento tranquilo/a				

La pregunta 17, se adelantó (antes era la pregunta P22), con el fin de seguir situado en el interior de la residencia. Si bien como se dijo anteriormente, el equipamiento per se en la residencia no es lo importante, sino que uso que se le pueda dar a éste, cada vez que el niño/a u adolescente lo necesite.

17	En la residencia, siempre que lo necesites, tienes acceso a:	Nunca	A veces	Siempre	NS/ NR
a	Luz (Electricidad)				
b	Agua Potable				
c	Agua Caliente				
d	Calefacción				

e	Internet				
---	----------	--	--	--	--

En esta misma línea, de agregar indicadores que nos den cuenta del bienestar subjetivo de la población a estudiar, se ha incluido una parrilla de preguntas relativas a la vivencia de los niños/as y adolescentes en las residencias.

18	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase? En el hogar o residencia:	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	He pasado alguna vez hambre				
b	He pasado alguna vez frío				
c	Hay suficientes cuidadores/as para todos los niños, niñas y adolescentes que vivimos acá				

La P19 se eliminó en vista de dos criterios: sacar las escalas de notas, para dejar un sólo tipo de escala como se vio anteriormente, y la pregunta por “si le gusta vivir en...” puede sonar irrelevante, en la medida que más allá de las comodidades que pueda o no ofrecer una residencia, la mayoría de los niños/as y adolescentes en cuidados alternativos preferiría vivir con su familia u en otro lugar.

19	Con nota de 1 a 7 ¿Cuánto te gusta vivir en esta residencia?	1	2	3	4	5	6	7	NS/NR
	<input type="checkbox"/> Pasa a:	19a						19b	20
19a	¿Qué le falta a la residencia para que le pusieras nota 7? <input type="checkbox"/> Pasa a 20								
19b	¿Por qué motivo le pusiste nota 7? <input type="checkbox"/> Pasa a 20								

En su lugar, se agregó una pregunta específica por el barrio donde se encuentra la residencia, lo cual fue tematizado por los/as entrevistados en la etapa cualitativa. Se indaga por las razones de manera abierta.

19	En el barrio del hogar o residencia ¿Me siento a gusto o cómodo/a?	Sí	No	NS/NR
		Pasa a 20	Pasa a 19a	Pasa a 20
19a	¿Por qué?			

El set de preguntas 20, 21 y 22, se modificó, entendiendo que, si el niño/a o adolescente no tenía un espacio para decorar a su gusto (P20), podía a no saber la razón de esto (P20b). Se incorporó una pregunta independiente referente a las cosas que son de su propiedad, la que en la versión anterior se incorporaba en la P21.

20	En esta residencia ¿Tienes algún lugar para decorar o adornar como a ti te gusta?	20a	¿Cuál? Pasa a 21	20	En el hogar o residencia ¿Tienes cosas que son sólo tuyas?	Sí	No	NS/NR
	Sí Pasa a 20a	20b	¿Por qué no tienes un lugar? Pasa a 21		¿Tienes un espacio propio para guardar cosas?	Sí	No	NS/NR
	No Pasa a 20b				¿Puedes decorar o adornar algún lugar como a ti te gusta?	Sí	No	NS/NR
	NS/NR Pasa a 21							
21	¿Tienes un lugar privado para guardar tus cosas?	Sí	No	No tienes cosas personales	NS/NR			

La P23 fue eliminada de la Versión 3 del instrumento, se rescató la sensación de seguridad dentro de la residencia, pero todo lo relativo al barrio donde está ubicada la residencia, se eliminó, en pos de investigarlo a través de las menciones abiertas de los entrevistados (P19a).

23	Estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases:	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	No Sabe / No Responde
a	Me siento protegido dentro de la residencia				
b	Me siento seguro caminando por las calles del barrio de tu residencia				
c	Me gusta los lugares para jugar y divertirme que están en el barrio de tu residencia				
d	Me gusta cómo me tratan los vecinos del barrio de tu residencia				

En su lugar, se ubicó un set de preguntas relativo a su derecho a la participación, libertad de opinión e incidencia. En este set, se eliminaron las preguntas relativas al colegio, por dos motivos: la calidad de la educación está siendo permanentemente cuestionada actualmente, por lo que podría tratarse de una pregunta que no discrimine y, por lo tanto, no entregaría información relevante; y segundo, porque el objeto de este instrumento no es medir el colegio.

23	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...? En el hogar o residencia:	25	Estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases
a	Cuando doy mi opinión los adultos me escuchan	a	En el colegio: Me interesan las cosas que aprendo
b	Puedo opinar y elegir las comidas que quiero comer	b	En el colegio: Estoy recibiendo una buena educación
c	Me gustan las actividades diarias y rutinas que tengo	c	En la residencia: Me gustan las actividades diarias y rutinas que tengo

	d	En la residencia: Puedo participar en elegir las comidas que se sirven
--	---	--

Las siguientes preguntas relativas a los talleres realizados se mantuvieron, entendiendo que es de interés de los habitantes de las residencias tener actividades extraprogramáticas, así como seguir una rutina que les sea estimulante.

24a	Participo en talleres/deportes/actividades <u>dentro</u> del hogar o residencia	Sí	No participo	No hay actividades	NS/NR
24b	Participo en talleres/deportes/actividades <u>fuera</u> del hogar o residencia	Sí	No participo	No hay actividades	NS/NR
25	¿Qué taller/deporte/actividad te gusta o gustaría realizar dentro o fuera del hogar o residencia?				

Respecto al colegio, asistencia y ausencias se realizaron modificaciones después de la revisión con el panel de expertos, así como con los resultados de la etapa cualitativa.

Para los expertos, fue difícil comprender el concepto “semana normal” propuesto, ya que en una residencia ocurren contingencias que están dentro de la semana normal, por lo tanto, el concepto no se entendería unívocamente. Por tanto, se re fraseó, de manera que fuese más simple de entender.

23	En una semana normal ¿Cuántos días vas a clases? (Presencial o por Internet)
	Todos los días <i>Pasa a 23a</i>
	3 o 4 días a la semana <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 23a</i>
	1 o 2 días a la semana <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 23a</i>
	Ninguna, no voy al colegio <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 23b</i>
	NS/NR <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 24</i>

26	¿Vas al colegio?
	<i>Sí Pasa a 26a</i>
	<i>No Pasa a 26b</i>
	<i>NS/NR Pasa a 27</i>

26a	Cuándo no vas al colegio ¿Por qué no vas? <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 26c</i>
26b	¿Por qué no vas al colegio? <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 27</i>

23a	Cuándo no vas al colegio ¿Por qué razón no asistes a clases? <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 24</i>
23b	¿Por qué no vas al colegio? <input type="checkbox"/> <i>Pasa a 24</i>

Otro elemento incorporado en el instrumento de medición, a la luz de lo indicado en el panel y de acuerdo a la importancia de la existencia de un adulto significativo para cada niño/a y adolescente en sus residencias, es la existencia de ayuda y acompañamiento en el proceso educativo.

26c	¿Algún adulto del hogar te ayuda a hacer las tareas o a estudiar?	Sí	A veces	No	NS/NR
26d	¿Algún adulto del hogar va a tus reuniones de apoderados o cuando lo citan en el colegio?	Sí	A veces	No	NS/NR

En esta misma línea, se agregaron elementos de cuidado y preocupación ante situaciones de enfermedad. En el caso de la P28, más que un verificador de su adherencia a un tratamiento médico o no, es la disponibilidad que siente el adolescente y la satisfacción de sus necesidades.

27	Quando te sientes enfermo/a o te duele algo, qué tan seguido:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR
a	Tienes a quién avisarle				
b	Te llevan al médico				
c	Te cuidan				

Sólo de 14 a 17 años						
28	Si has tenido la necesidad, qué tan seguido has podido ir al:	Nunca	A veces	Siempre	No he necesitado	NS/NR
a	Psicólogo/a					
b	Psiquiatra					

En la sección vínculos, que a juicio de los expertos era lo más relevante de captar en este cuestionario, se simplificaron ciertas afirmaciones de manera de hacerlas más entendibles:

34	En la residencia:	No	Más o menos	Sí	NS/NR
a	Mis compañeros/as me tratan bien				
b	Tengo amigos/as				
c	Me han hecho daño físico (como pegarte, patearte o empujarte)				

29	En el hogar:	No	Más o menos	Sí	NS/NR
a	Mis compañeros/as me tratan bien				
b	Tengo amigos/as				
c	Los adultos me tratan bien				

Se mantuvieron las preguntas abiertas respecto a la resolución de conflictos y contención, para no sesgar las respuestas, y a la vez dar espacio a los respondentes para relatar sus propias experiencias, más allá de una pre-codificación. También nos permite dar cuenta de eventuales vulneraciones cometidas contra los niños, niñas y adolescentes.

30	Quando tienes algún problema o duda ¿Tienes con quién conversarlo?	30a	¿Con quién puedes conversarlo? [Respuesta Múltiple]	Amigos
				Cuidadores

	Sí Pasa a 30a			Familia
	No Pasa a 31			Dupla (psicosocial)
	NS/NR Pasa a 31			Otro ¿Cuál?

31	Cuando tienes un problema con otros compañeros/as en la residencia ¿Cómo lo solucionan?	32	Cuando tienes un problema con los cuidadores en la residencia ¿Cómo lo solucionan?

Siguiendo la misma lógica, se agregaron las preguntas 33 y 33a, con el objeto de pesquisar eventuales vulneraciones, castigos reiterados, etc.

33	Este año ¿Te han castigado?	Sí	No	NS/NR
		Pasa a 33a	Pasa a 34	
33a	¿Qué castigo te dieron?			

En la pregunta relativa a la discriminación, se había mantenido el modelo de la pregunta utilizada en los estudios de opinión de niños, niñas y adolescentes 2019, sin embargo, teniendo en cuenta la especificidad de la población a encuestar, se decidió no intencionar las categorías de respuestas, si no dejarlo abierto, para captar sus respuestas de manera directa.

34	Este año ¿Alguien te ha hecho sentir mal o discriminado?	Sí	No	NS/NR	40	Alguna vez este año alguien te ha hecho sentir mal por	Sí	No	NS/NR
		<input type="checkbox"/> Pasa a 34a	<input type="checkbox"/> Pasa a 35						
34a	¿Por qué?					Ser hombre o mujer			
						Tu orientación sexual como ser gay, lesbiana u otra orientación			
						Tu edad, o sea por ser muy joven			
						Tus notas			
						Tu nacionalidad o la de tus padres			
						Tu forma de vestir o tu estilo			
						Tu color de piel			
						Tu cuerpo o apariencia física			
						El lugar donde vives			
						Tu religión o creencias			
						Alguna discapacidad			
						Tus pasatiempos			
						NO TE HAN HECHO SENTIR MAL ESTE AÑO			

La P35, se agregó en virtud al proceso de revinculación y la existencia/permanencia de lazos significativos para el niño/a o adolescente.

35	¿Alguien de tu familia u otro adulto importante para ti, te ha visitado el último mes?	Sí <input type="checkbox"/> Pasa a 35a	No <input type="checkbox"/> Pasa a 35b	NS/NR <input type="checkbox"/> Pasa a 36
35a	¿Quién?			
35b	¿Por qué?			

Para finalizar y atendiendo a la dimensión de expectativas, sueños y preparación de la vida independiente, se mantuvieron las preguntas relativas a ello, agregándose una pregunta abierta para fantasear y describir la “residencia ideal” a sus ojos, eliminándose la pregunta por los “sueños” de manera amplia, por apreciarse como ambigua y difícil de responder.

Sólo para Adolescentes de 16 a 17 años			
36	¿En la residencia te ayudan a preparar tu vida independiente?	36a	¿Cómo te ayudan en la residencia a preparar tu vida independiente?
	Sí <input type="checkbox"/> Pasa a 36a		
	No <input type="checkbox"/> Pasa a 37		
	NS/NR <input type="checkbox"/> Pasa a 37		
37	¿Cómo te gustaría que el hogar o residencia te ayudara a preparar tu vida independiente?		

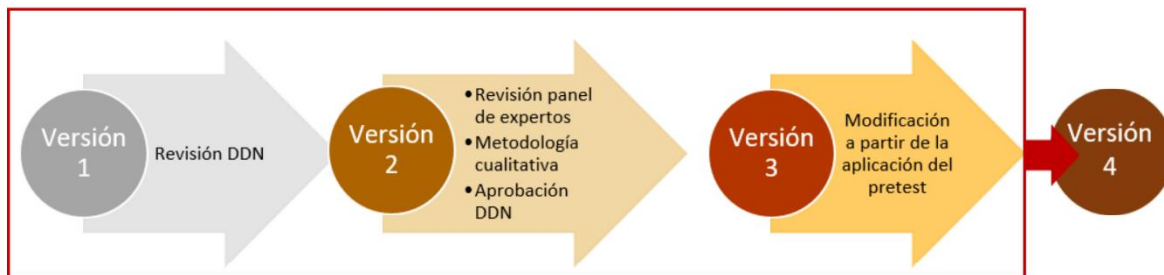
Para TODOS	
38	Si fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?
39	¿Qué mantendrías?

Para TODOS	
Para finalizar ¿Tienes sueños en tu vida? ¿Cuáles? [Indagar]	

Incorporación de resultados del pretest (desde la Versión 3 a la Versión 4 del instrumento)

Luego de la aplicación del pretest, tal y como se ha descrito anteriormente, y en función de los resultados del mismo, se procedió a analizar el instrumento que se aplicó (Versión 3) y se realizaron algunas modificaciones que quedaron plasmadas en el instrumento final (Versión 4, ver Anexo 1), tal y como se ha descrito en la Figura 6.

Figura 6. Etapa de desarrollo del instrumento para la Versión 4



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el pretest y los impactos que estos tuvieron en la modificación del instrumento a ser aplicado. Al igual que en la etapa anterior, se revisan las modificaciones incorporadas por módulos.

Módulo de identificación del encuestado/a

En la P11 se plantea una modificación en la manera de captar la información de la permanencia en el sistema de cuidados alternativos. Así, ya no se preguntará por el tiempo de permanencia, sino desde la edad en que viven en el sistema de residencias. Este cambio está motivado por la dificultad que presentó para los/as encuestados establecer las temporalidades.

Preguntar por la edad en la que comenzaron a vivir en el sistema residencial, supondría una mayor facilidad de respuesta, en la medida que es un hito relevante en la vida de cada uno/a de ellos/as.

11	¿Hace cuánto vives en hogares o residencias? (también CREAD, Familia de Acogida, SENAME, etc.)	11	¿Desde qué edad vives en hogares o residencias? (también CREAD, Familia de Acogida, SENAME, etc.)
	Menos de 6 meses		
	Más de 6 meses y menos de 1 año		
	1 a 2 años		
	2 a 4 años		
	5 o más años		
	NS/NR		

En la P13, se busca dar cuenta de la entrega de información a los niños, niñas y adolescentes respecto de su situación de internación, específicamente por parte de un interlocutor/es del

sistema de cuidados alternativos, que tenga dentro de sus roles el informarlo/a de manera clara. Es por esto que se especificó en la pregunta planteada anteriormente la persona a través de la cuál debiera recibir este tipo de información, dado que en el pretest esta pregunta, al quedar planteada de manera abierta, tendía a remitir a familiares.

A este respecto, se solicitó a la Contraparte que nos informara, quienes son los profesionales que tienen el rol de entregar esta información, de manera de chequearlo unívocamente.

13	¿Te han explicado por qué estás viviendo aquí?			→ Pasa a 13a	→ Pasa a 14
	Sí	No	NS/NR		
13	¿Algún abogado o similar te explicó por qué estás viviendo aquí?			→ Pasa a 13a	→ Pasa a 14
	Sí	No	NS/NR		

La nueva estructura de la pregunta es:

13	¿Algún abogado o similar te explicó por qué estás viviendo aquí?			13a	¿Quién? → Pasa a 13b	
	Sí	No	NS/NR		13b	¿Entendiste la explicación? → Pasa a 14
→ Pasa a 13a			→ Pasa a 14			
						No
						NS/NR

Este desglose, (P13a y P13b), permitirá conocer específicamente quien le informó y también si pudo entender esta explicación, toda vez que la información entregada debe ser clara y entendible.

Esto nos remite a la eliminación de la Pregunta 14, la que será captada en el set de preguntas anteriores.

Sólo de 14 a 17 años		
14	Este año ¿Has hablado alguna vez con tu abogado?	
Sí	No	NS/NR

Módulo de derechos específicos

En la P16, se incorporaron “apellidos” (destacado en verde) a las frases incorporadas, dado que, de acuerdo a las respuestas recabadas en el pretest, estas no siempre eran comprendidas por los encuestados/as de manera unívoca.

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

16	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase?	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Me siento cómodo/a viviendo aquí				
b	Me siento seguro/a viviendo aquí				
c	Me siento tranquilo/a con mis compañeros del hogar				
d	Me siento tranquilo/a con los adultos del hogar				

En la P17, también se incorporó una precisión (destacada en verde) en la pregunta, con el objeto de facilitar la lectura del/a encuestador/a y la comprensión del/a entrevistado/a

17	En la residencia, siempre que lo necesites, tienes acceso a:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR	17	En la residencia, cuando lo necesitas, que tan seguido tienes acceso a:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR
a	Luz (Electricidad)					a	Luz (Electricidad)				
b	Agua Potable					b	Agua Potable				
c	Agua Caliente					c	Agua Caliente				
d	Calefacción					d	Calefacción				
e	Internet					e	Internet				

En la P18, se ha cambiado la escala de respuestas, desde la escala de acuerdo planteada anteriormente (destacado en amarillo), a una escala directa: Si, no, a veces. Lo anterior, porque se detectó que esta es la manera que más intuitiva de contestar estos ítems, dado que se refiere a vivencias directas. Así, en la Versión 4 del instrumento, se seleccionaron las frases vivenciales (a y b) y el ítem c, se incorporó en una parrilla que contenga la escala de acuerdo como posibilidades de respuesta, entendiendo que es una frase que está en el mundo de las opiniones.

18	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase? En el hogar o residencia:	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	He pasado alguna vez hambre				
b	He pasado alguna vez frio				
c	Hay suficientes cuidadores/as para todos los niños, niñas y adolescentes que vivimos acá				



16	En el hogar o residencia:	Sí	A veces	No	NS/NR
a	He pasado alguna vez hambre				
b	He pasado alguna vez frio				

En la P19, si bien la razón por la que el/a entrevistado/a se siente cómodo/a en el barrio de la residencia, originalmente se preguntaba sólo a quienes contestaban “No”, se plantea que es valioso captar también las razones por las que “Sí” se sienten cómodos/as en el barrio. Esta información es especialmente apreciable, para evaluar los barrios de las residencias actuales y evaluar el entorno de las próximas.

19	En el barrio del hogar o residencia ¿Me siento a gusto o cómodo/a?	Sí	No	NS/NR	18	En el barrio del hogar o residencia ¿Me siento a gusto o cómodo/a?	Sí	No	NS/NR
		<i>Pasa a 20</i>	<i>Pasa a 19a</i>	<i>Pasa a 20</i>			<i>→ Pasa a 19a</i>		<i>→ Pasa a 20</i>
19a	¿Por qué?				19a	¿Por qué?			


En el módulo de educación, también se realizó una modificación. A raíz del pretest se detectó que, si bien los/as entrevistados pueden estar escolarizados formalmente, en la práctica, pueden no estar yendo al colegio, y es por esto que se incorporó una escala simple de frecuencia de asistencia.

26	¿Vas al colegio?	26a	Cuándo no vas al colegio ¿Por qué no vas? <i>Pasa a 26c</i>
	Sí <i>Pasa a 26a</i>		
	No <i>Pasa a 26b</i>		
	NS/NR <i>Pasa a 27</i>	26b	¿Por qué no vas al colegio? <i>Pasa a 27</i>

26	¿Vas al colegio?	26a	¿Qué tan seguido vas al colegio? <i>→ Pasa a 26c</i>	Siempre
				A veces
				Nunca
	Sí <i>→ Pasa a 26a</i>	26b	Cuándo no vas al colegio ¿Por qué no vas? <i>→ Pasa a 26d</i>	
	No <i>→ Pasa a 26c</i>	26c	¿Por qué no vas al colegio? <i>→ Pasa a 27</i>	
	NS/NR <i>→ Pasa a 27</i>			

En la P28, referente a salud mental, se reforzó la aplicación del filtro, y se cambió el encabezado de la pregunta, reemplazando el “si has tenido la necesidad” por “cuando has tenido la necesidad” con el fin de quitar el elemento condicional del enunciado y dejarlo como una afirmación, con el objeto de hacerlo más directo y unívoco.

Sólo de 14 a 17 años					
Si has tenido la necesidad, qué tan seguido has podido ir al:	Nunca	A veces	Siempre	No he necesitado	NS/NR
Psicólogo/a					
Psiquiatra					



28	Cuando has tenido la necesidad, qué tan seguido has podido ir al:	Nunca	A veces	Siempre	No he necesitado	NS/NR
a	Psicólogo/a					
b	Psiquiatra					

En esta misma pregunta, a pedido de la Contraparte Técnica, el ítem se dejó sin filtro de edad, de tal manera que pudiese ser contestada por todos los niños, niñas y adolescentes, con el fin de dar cuenta del acceso a la salud mental en el universo completo de los entrevistados. Este cambio no debiera ser complejo de aplicar, pues el ítem está presentado de manera escéptica, es decir, no se remite directamente a situaciones complejas o de trauma que pudiesen provocar desajustes en los/as entrevistados de 10 a 13 años.

La P34, si bien estaba planteada de manera similar a aquella realizada en el estudio de 2019, en el pretest no se entendió que la pregunta estuviese referida a temas de discriminación, sino que se entendía de manera más amplia. Por esta razón se sacó la referencia “hecho sentir mal” del encabezado y se dejaron las palabras “discriminación o excluido”. De esta manera se pudo cerrar el horizonte en el que se debe pensar esta pregunta, dado que no se les entrega los motivos de “hacer sentir mal” como estaba planteada en el estudio de 2019. Así, en la pregunta siguiente, se cuestiona directamente ¿Por qué te discriminaron?

34	Este año ¿Alguien te ha hecho sentir mal o discriminado?	Sí	No	NS/NR
		Pasa a 34a	Pasa a 35	
34a	¿Por qué?			



34	Este año ¿Alguien te discriminado excluido ?	Sí	No	NS/NR
		Pasa a 34a	Pasa a 35	
34a	¿Por qué te discriminaron ?			

En la P35, referente a vínculos, si bien se rescató desde el panel de expertos la importancia de preguntar por estos, se trata de tópicos que plantean ciertas dificultades, en cuanto puede abrir temáticas que no corresponden a ser tocadas en esta encuesta y puede importar elementos de incomodidad, dolor y desregulación al momento de ser preguntada/respondida, que impedirían el buen desarrollo de la encuesta.

Es así que, si bien en su propuesta original, la pregunta por el motivo de no visita se presentaba de manera abierta, con el fin de rescatar diferentes elementos que pudiesen estar interviniendo en la no visita, y uno de ellos podía ser la localización geográfica y lejanía de la residencia de la familia de origen y/o algún adulto significativo. En el pretest se observó la complejidad de

plantear esta pregunta abierta, en tanto las posibles respuestas son dolorosas para el/a entrevistado. Por tanto, con el objeto de no indagar en estos temas y recabar sólo lo concerniente a la geolocalización, se ha especificado esta pregunta.

35	¿Alguien de tu familia u otro adulto importante para ti, te ha visitado el último mes?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 35a	→ Pasa a 36	→ Pasa a 36
35a	¿Quién?			
35b	¿Por qué?			



35	¿Alguien de tu familia u otro adulto importante para ti, te ha visitado el último mes?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 35a	→ Pasa a 36	
35a	¿Quién?			

36	¿Alguien de tu familia vive en la misma comuna, ciudad o región que el hogar o residencia?	Sí, en esta misma comuna
		Sí, en esta misma ciudad/región
		No, en otra región
		No tengo familia
		NS/NR

En la P38, a raíz de la aplicación del pretest, se detectó que, en ciertos casos, la figura del director/a de la residencia podía despertar ciertos resquemores en los/as entrevistados, por lo que la respuesta se centraba en lo atractivo o no que sería tomar el rol de la persona. Por tanto, se especificó la pregunta incorporándole el pronombre “tú”, para que pudiesen situarse en el “personaje” y no asociarlo a la persona que sustenta el “rol” de director/a en sus residencias.

Para TODOS		
38	Si fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?	
39	¿Qué mantendrías?	

Para TODOS		
38	Si tú fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?	
39	¿Qué mantendrías?	



Finalmente, y como se ha mencionado anteriormente, se incorporó la pregunta por los derechos de manera abierta.

40	¿Conoces tus derechos?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 35a	Termine la encuesta	

40a	¿Cuáles?	
-----	----------	--


A continuación, se presenta la encuesta, tal y como quedó formulada en la Versión 4, que es la que se utilizó para su aplicación a nivel nacional.

➤ IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO/A

1	¿Cuál es tu nombre?		2	Sexo [Sólo registrar]	
3	¿En qué curso vas?		4	¿Cuál es tu edad?	

➤ CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO/A

5	¿En qué país naciste?	6	¿En qué país nacieron tus padres? [Múltiple]	7	¿Te identificas con algún pueblo indígena? ¿Cuál?		
	Chile		Chile		Aymara		Quechua
	Argentina		Argentina		Mapuche		Colla
	Bolivia		Bolivia		Diaguita		Rapa Nui
	Perú		Perú		Kaweskar		Chango
	Colombia		Colombia		Lican Antai		Yagán
	Venezuela		Venezuela		Otro ¿Cuál?		
	Haití		Haití		NO SE IDENTIFICA CON NINGÚN PUEBLO INDÍGENA		
	Otra ¿Cuál?		Otra ¿Cuál?				
		NS/NR					

	Sólo de 14 a 17 años	
	8	¿Con qué género te identificas? [Leer sólo las 3 primeras alternativas]
	Masculino (Hombre)	
	Femenino (Mujer)	
	Otro (No Binario, Fluido, neutro, etc.)	
	Prefiero no decirlo o no sabe	

9	¿Tienes hermanos o hermanas? [Respuesta Múltiple]
Sí, en esta residencia/hogar	
Sí, en otra residencia/hogar	
Sí, pero no viven en residencias	
No tengo hermanos/as	
NS/NR	

10	¿Hace cuánto vives aquí?

11	¿Desde qué edad vives en hogares o residencias? (también CREAD, Familia de Acogida, SENAME, etc.)

12	¿En cuántas has vivido en total, incluyendo ésta?

13	¿Algún abogado o similar te explicó por qué estás viviendo aquí?			13a	¿Quién? → Pasa a 13b	
	Sí	No	NS/NR			Sí
	→ Pasa a 13a			13b	¿Entendiste la explicación? → Pasa a 14	Más o menos
	→ Pasa a 14					No
					NS/NR	

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

➤ ESPACIO Y ACTIVIDADES



14	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase?	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	No Sabe / No Responde
a	Puedo usar el patio para jugar y entretenerme				
b	Puedo usar la sala común para entretenerme y descansar				
c	Tengo un buen espacio para estudiar y hacer mis tareas				
d	El hogar o residencia es limpio y ordenado				
e	Hay suficientes cuidadores/as para todos los niños, niñas y adolescentes que vivimos acá				

15	En la residencia, cuando lo necesitas, que tan seguido tienes acceso a:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR
a	Luz (Electricidad)				
b	Agua Potable				
c	Agua Caliente				
d	Calefacción				
e	Internet				

16	En el hogar o residencia:	Sí	A veces	No	NS/NR
a	He pasado alguna vez hambre				
b	He pasado alguna vez frío				



17	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase?	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Me siento cómodo/a viviendo aquí				
b	Me siento seguro/a viviendo aquí				
c	Me siento tranquilo/a con mis compañeros del hogar				
d	Me siento tranquilo/a con los adultos del hogar				

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

18	En el barrio del hogar o residencia ¿Me siento a gusto o cómodo/a?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 19a		→ Pasa a 20
19a	¿Por qué?			

19	En el hogar o residencia ¿Tienes cosas que son sólo tuyas?	Sí	No	NS/NR
20	¿Tienes un espacio propio para guardar cosas?	Sí	No	NS/NR
21	¿Puedes decorar o adornar algún lugar como a ti te gusta?	Sí	No	NS/NR



22	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...? En el hogar o residencia:	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Cuando doy mi opinión los adultos me escuchan				
b	Puedo opinar y elegir las comidas que quiero comer				
c	Me gustan las actividades diarias y rutinas que tengo				

23	Participo en talleres/deportes/actividades <u>dentro</u> del hogar o residencia	Sí	No participo	No hay actividades	NS/NR
24	Participo en talleres/deportes/actividades <u>fuera</u> del hogar o residencia	Sí	No participo	No hay actividades	NS/NR

25	¿Qué taller/deporte/actividad te gusta o gustaría realizar dentro o fuera del hogar o residencia?				
----	---	--	--	--	--

➤ EDUCACIÓN Y SALUD

26	¿Vas al colegio?	26a	¿Qué tan seguido vas al colegio? → Pasa a 26b	Siempre
				A veces
	Sí → Pasa a 26a	26b	Cuándo no vas al colegio ¿Por qué no vas? → Pasa a 26d	
	No → Pasa a 26c	26c	¿Por qué no vas al colegio? → Pasa a 27	
	NS/NR → Pasa a 27			

26d	¿Algún adulto del hogar te ayuda a hacer las tareas o a estudiar?	Sí	A veces	No	NS/NR
26e	¿Algún adulto del hogar va a tus reuniones de apoderados o cuando lo citan en el colegio?	Sí	A veces	No	NS/NR

27	Quando te sientes enfermo/a o te duele algo, qué tan seguido:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR
a	Tienes a quién avisarle				
b	Te llevan al médico				
c	Te cuidan				

28	Quando has tenido la necesidad, qué tan seguido has podido ir al:	Nunca	A veces	Siempre	No he necesitado	NS/NR
a	Psicólogo/a					
b	Psiquiatra					

➤ VÍNCULOS

29	En el hogar:	No	Más o menos	Sí	NS/NR
a	Mis compañeros/as me tratan bien				
b	Tengo amigos/as				
c	Los adultos me tratan bien				

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

30	Cuando tienes algún problema o duda ¿Tienes con quién conversarlo?	30a	¿Con quién puedes conversarlo? [Respuesta Múltiple]	Amigos
	Sí → Pasa a 30a			Cuidadores
	No → Pasa a 31			Familia
	NS/NR → Pasa a 31			Dupla (psicosocial)
				Otro ¿Cuál?

31	Cuando tienes un problema con otros compañeros/as en la residencia ¿Cómo lo solucionan?

32	Cuando tienes un problema con los cuidadores en la residencia ¿Cómo lo solucionan?


33	Este año ¿Te han castigado?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 33a		→ Pasa a 34
33a	¿Qué castigo te dieron?			

34	Este año ¿Alguien te ha discriminado o excluido?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 34a		→ Pasa a 35
34a	¿Por qué te discriminaron?			

35	¿Alguien de tu familia u otro adulto importante para ti, te ha visitado el último mes?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 35a		→ Pasa a 36
35a	¿Quién?			

36	¿Alguien de tu familia vive en la misma comuna, ciudad o región que el hogar o residencia?	Sí, en esta misma comuna
		Sí, en esta misma ciudad/región
		No, en otra región
		No tengo familia
		NS/NR

➤ EXPECTATIVAS

Sólo para Adolescentes de 16 a 17 años			
	36	¿En la residencia te ayudan a preparar tu vida independiente?	36a
		Sí → <i>Pasa a 36a</i>	¿Cómo te ayudan en la residencia a preparar tu vida independiente?
		No → <i>Pasa a 37</i>	
		NS/NR → <i>Pasa a 37</i>	
	37	¿Cómo te gustaría que el hogar o residencia te ayudara a preparar tu vida independiente?	

38	Si tú fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?	
39	¿Qué mantendrías?	

➤ CONOCIMIENTO DE DERECHOS

40	¿Conoces tus derechos?	Sí	No	NS/NR
		→ <i>Pasa a 35a</i>		<i>Termine la encuesta</i>
40a	¿Cuáles?			

MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

EXCLUSIVO ENCUESTADOR/A							
Observaciones. <i>En caso de no tener observaciones ingresar 0</i>							
Cod Residencia				Nombre Residencia			
Cod NNA				Comuna			
¿Voluntario?		Sí	No	¿Seleccionado?		Sí	No

LEVANTAMIENTO Y RESULTADOS DEL PRETEST

Posterior a la elaboración del instrumento en su Versión 3 y previo al levantamiento de información a nivel nacional con la Versión 4 o definitiva del instrumento, se llevó a cabo el testeo del instrumento mediante un levantamiento de terreno en residencias seleccionadas.

Adicionalmente, esta instancia se utilizó para probar los mecanismos de levantamiento en terreno, tales como:

- El protocolo de contacto de residencia;
- El mecanismo de sorteo de los niños, niñas y adolescentes seleccionados;
- Las dificultades en encontrar a los sujetos seleccionados;
- Tiempo de aplicación de la encuesta;
- Mecanismos de reemplazo;
- Redacción de preguntas;
- Otras dificultades en el terreno, no contempladas previamente.

Diseño muestral

Para esta etapa se determinó la meta de realizar 14 encuestas en 4 residencias de la Región Metropolitana en 2 a 3 semanas. Sin embargo, debido al retraso de etapas anteriores y dificultades en la obtención de datos de contacto actualizados, se acotó la ejecución del Pre test a 1 semana. Para lograrlo se acudió a encuestadores experimentados de regiones no contempladas previamente (Valparaíso y Biobío), por lo que se omitió la exclusividad de la Región Metropolitana, además de aumentar en 1 las residencias a contactar para aumentar las posibilidades de cumplir la meta propuesta.

Se seleccionaron residencias cuya muestra objetivo fuera de 3 a 4 niños, niñas y adolescentes a encuestar y que, en términos agregados, sus edades fueran de ambos rangos etarios. Las residencias seleccionadas y muestras se pueden observar en la Tabla 18.

Como se puede observar, de las cinco residencias seleccionadas, dos se han marcado con letra roja para indicar que actualmente no se encuentran en funcionamiento⁴³ y que fueron descartadas. Por lo tanto, para lograr la meta determinada se decidió reemplazar por otro hogar de características similares. En cambio, no fue necesario un reemplazo para el Hogar de Niños Renuevo ya que con las cuatro residencias anteriores la meta pudo ser completada.

Tabla 18. Residencias seleccionadas para aplicar Pre test

Tipo	Nombre	Muestra	Región
RFA	Residencia 1	4	Valparaíso

⁴³ Fueron incluidas en la muestra debido a que en diciembre de 2021 sí lo estaban.

RVA	Residencia 2	3	RM
REM	Residencia 3	4	RM
REM	Hogar de Niños Renuevo (cerrado)	3	RM
RPM	Hogar Sor Vicenta (cerrado)	4	Biobío
RVA	Residencia 4	4	Biobío

Fuente: Elaboración propia

Ejecución del Pretest

Previo a la ejecución del pretest se siguió el protocolo de contacto acordado con la Defensoría de la Niñez, y se le sumaron algunos aspectos que se consideraron importantes:

- Se llamó por teléfono al director/a de la residencia y se le comentó brevemente el estudio.
- Se le hizo envío de la carta informativa y consentimiento informado, ya sea por mensaje o por correo electrónico.
- A lo anterior se sumó un protocolo que establecía las condiciones necesarias para que el encuestador fuese recibido y se pudiese aplicar la encuesta.
- Se solicitó el consentimiento informado firmado (aunque sólo pudo concretarse de forma previa en 2 de las 4 residencias, en tanto que las dos restantes se realizó in situ).
- Se acordó el día y hora en la que iría el encuestador/a.
- Se confirmó la visita del encuestador y se informó al director/a el nombre y Rut del encuestador.
- Se aplicó la encuesta.

En la semana de ejecución del pretest, se realizaron las visitas correspondientes a cada una de las cuatro residencias seleccionadas gracias a que, en la semana anterior a la ejecución, se lograron establecer los contactos con todas y agendar las citas, completando un total de 15 encuestas realizadas.

Las visitas por parte de los encuestadores tuvieron estas características en común:

- Cada visita se realizó de acuerdo con la hora agendada propuesta por la residencia;
- Los funcionarios/as estaban enterados de la visita;
- Las encuestas se realizaron en la sala común;
- Siempre hubo un funcionario de la residencia atento a las entrevistas;
- La duración de cada visita se extendió aproximadamente por 2 horas;
- Las encuestas se realizaron en un ambiente de respeto por ambas partes, sin dificultades, sin descompensaciones, ni detección de vulneraciones de derechos;
- Se lograron realizar todas las encuestas propuestas en una sola visita.

Por otro lado, respecto a las disimilitudes en la ejecución de la visita para aplicación de encuestas en cada residencia, se constató que la disponibilidad y facilidades por parte de los directores es variable, por ende, el tiempo entre que se realizó el primer contacto y se realizaron las encuestas

varió entre 5 y 10 días. Estas diferencias implicaron que en 2 casos no se obtuviera el consentimiento previamente a la visita del encuestador y se tuvo que firmar el consentimiento in situ, motivo por el cual no fue posible realizar un sorteo previo de los niños, niñas y adolescentes, y los que se encuestaron fueron voluntarios y/o propuestos por la persona a cargo de la residencia. Por lo tanto, en la aplicación en terreno a nivel nacional, se estableció que se realizará de esta manera en los casos donde el director no envíe el consentimiento previamente, y sólo en caso de que no resulte factible seleccionar aleatoriamente in situ. De todas formas, se planificó que se levantaría en terreno el número total de niños, niñas y adolescentes actualmente vigentes, por rango etario, de modo de registrar su número efectivo y actual.

Respecto de este punto, es importante consignar dos situaciones: Primero, que en el caso de la Residencia 2, el director a cargo comentó que los adolescentes estaban muy cansados de este tipo de actividades (entrevistas y encuestas), motivo por el cual él prefería preguntar por voluntarios. Así se hizo, y las encuestas pudieron ejecutarse sin contratiempos. Por otra parte, algunas entrevistadoras reportaron que algunos de los adolescentes, al ser llamados a participar de la encuesta, se sentían con obligación de responder, pese a que se les había informado que se trataba de una acción completamente voluntaria.

Luego de la aplicación de las encuestas, se realizó un llamado telefónico al director/a de la residencia para agradecer su participación en el estudio, y se recogieron entre otras las siguientes impresiones:

- Residencia 1: *“La encuestadora fue súper acogedora con los niños y facilitó la recepción de la encuesta y los chicos quedaron conformes luego de realizar la encuesta”;*
- Residencia 2: *“Entre los niños la encuesta tuvo buena recepción, la encontraron interesante, que están agradecidos, y que ellos y el director están expectantes del trabajo que hace la Defensoría de la Niñez”;*
- Residencia 3: *“Todo se desarrolló muy bien. No hubo ningún tipo de desajuste por las preguntas que les hicieron. Siempre hubo un adulto cerca”.*

Encuestas Realizadas

La ejecución del pretest tuvo como resultado la realización de 15 encuestas totalmente completadas, distribuyéndose de la siguiente manera:

Tabla 19. Distribución de encuestas realizadas en pretest por sexo y edad

Residencia	10 a 13 años		14 a 17 años		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
RFA Residencia 1	1	-	3	-	4
RVA Residencia 2	-	-	3	-	3
REM Residencia 3	-	3	-	1	4
RVA Residencia 4	-	2	-	2	4
Total	1	5	6	3	15
	6		9		

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 19, se logró encuestar de forma equitativa a hombres y mujeres. Mientras que, se logró entrevistar a 6 niños y niñas de 10 a 13 años que es proporcional a la población de niños, niñas y adolescentes que están en residencias. Estos números indican que las encuestas realizadas por sexo y edad son suficientes para sacar conclusiones sobre eventuales cambios en el proceso de terreno y en el instrumento.

En cuanto a la tasa de reemplazo, 8 fueron los niños, niñas y adolescentes seleccionados aleatoriamente mediante el mecanismo de sorteo realizado en gabinete, gracias a que los directores enviaron previamente el consentimiento. De estos 8 casos, 3 tuvieron que ser reemplazados, lo que arroja una tasa de reemplazo de 37,5%. Las razones del reemplazo fueron que al momento de la cita los niños, niñas y adolescentes no se encontraban presentes en la residencia. Por otra parte, cabe señalar que no se registraron rechazos.

Otro resultado que se obtuvo de la ejecución del pretest fue la comprobación de que el número de niños, niñas y adolescentes indicados en la base de datos no necesariamente correspondía a los vigentes en el momento de visitar la residencia. De la misma manera, la proporción de niños, niñas y adolescentes en cada rango etario era ser distinta a la registrada en la base de datos. Lo anterior se debe a traslados entre residencias, egresos, o cumplimiento de años, como por ejemplo en casos en que cumplida la mayoría de edad los individuos salen de la muestra objetivo. Tal es el caso, que solamente en una de cuatro residencias en donde se realizó el pretest la cantidad de niños, niñas y adolescentes correspondía a la indicada en la base de datos. Un detalle de lo anterior se puede observar en la Tabla 20.

Tabla 20. Distribución de niños, niñas y adolescentes vigentes en la base de datos y actualmente por rango etario

Residencia	10 a 13 años		14 a 17 años		Total	
	Base de datos	Actual	Base de datos	Actual	Base de datos	Actual
RFA Residencia 1	3	2	9	8	12	10
RVA Residencia 2	-	-	8	8	8	8
REM Residencia 3	6	6	4	1	10	7
RVA Residencia 2	2	2	10	12	12	14
Total	11	10	31	29	42	39

Fuente: Elaboración propia

Retroalimentación de encuestadores

Posterior a la visita por parte de los encuestadores, se realizaron las entrevistas acotadas a ellos/as para recoger su opinión sobre el levantamiento de terreno, además de consultarles las dificultades percibidas y propuestas de mejora en general.

Según la opinión de los encuestadores/as, no hubo dificultades en el levantamiento debido a que, al asistir a la hora agendada, hubo un apoyo constante por parte de los funcionarios(as) para que se aplicaran las encuestas.

Al consultarles sobre preguntas específicas que resultaran complicadas de la aplicación o que generaran incompreensión, malestar o incomodidad en los encuestados, sólo se mencionó las preguntas 35 y 38:

- *¿Alguien de tu familia u otro adulto importante para ti, te ha visitado el último mes?* En caso de contestar “No” se pregunta en la 35b *¿Por qué?*: Esta pregunta resultó incómoda a un par de entrevistadas ya que el motivo de que no recibieran visitas les afectaba.
- *Si fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?*: Esta pregunta no es incómoda ni molesta, sólo detiene el ritmo de la encuesta debido a que los encuestados deben ponerse en el caso de que ellos/as tuvieran el cargo de director.

Finalmente, todos/as señalaron que la aplicación del cuestionario en todos los casos duraba alrededor de 15 minutos y que era de fácil aplicación y de entendimiento por parte de los encuestados.

Revisión de respuestas

Como ejercicio de cierre del Pretest, se revisaron las 15 encuestas realizadas y sus respuestas pregunta por pregunta, más las anotaciones específicas y observaciones de los encuestadores.

En general, en las mayorías de las preguntas no se encontraron inconsistencias en la redacción ni en su comprensión, sin embargo, se detectan errores menores de aplicación de la encuesta respecto a su diseño, ya que en algunas preguntas no se respetaron los saltos. Por ende, es necesario reforzar en las capacitaciones la correcta aplicación de la encuesta.

En cuanto a las preguntas seleccionadas con filtros de edad⁴⁴ se constató que los rangos etarios predeterminados son entendibles para la población y justifican su aplicación. Además, las preguntas que son realizadas para todas las edades no presentaron dificultades en su aplicación.

Los cambios específicos del instrumento Versión 3 y que se verán reflejados en la Versión 4, se detallaron en la cuarta parte de este documento.

⁴⁴ La pregunta 8, 14, 28 sólo se debe preguntar a adolescentes de 14 a 17 años, mientras que las preguntas 36 y 37 sólo se deben preguntar a adolescentes de 16 a 17 años.

PANEL DE EXPERTOS(AS)

Propuesta de trabajo con el panel de expertos(as)

En el panel de expertos(as) se propuso convocar a un grupo de invitados con la función retroalimentar el instrumento encuesta, que debía ser aplicado a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, a efectos de levantar la información necesaria en este estudio de opinión.

La participación del panel se programó para la segunda etapa del estudio, período en el cual se puso a discusión del panel una versión preliminar del instrumento, recogiendo las observaciones y sugerencias que estos hicieron. El instrumento presentado correspondió a la Versión 2, luego de procesadas las primeras observaciones de la Contraparte.

Los comentarios y observaciones que realizó el panel fueron analizados en conjunto con la Contraparte, para establecer eventuales mejoras al instrumento, las que fueron incorporadas en la siguiente versión del instrumento (Versión 3), la que también incorporó modificaciones en función de los hallazgos provenientes de la primera etapa del levantamiento cualitativo (entrevistas a niños, niñas y adolescentes). De esta manera, con el aporte de ambos elementos, se elaboró la Versión 3, la que fue aplicada en la etapa siguiente del estudio, correspondiente al Pretest.

Objetivos y modalidad de trabajo

Objetivos del taller con el panel de expertos

El objetivo del taller y sus actividades relacionadas fue obtener retroalimentación, en los términos ya señalados, sobre la elaboración del instrumento encuesta. En particular:

- Levantar sugerencias sobre el instrumento, sus temáticas, dimensiones, preguntas y escalas de medición.
- Levantar sugerencias en relación con la implementación del instrumento (terreno).
- Obtener comentarios y observaciones generales, que digan relación con el fortalecimiento del ejercicio propuesto (la encuesta y el estudio).

Modalidad de trabajo

Revisión previa

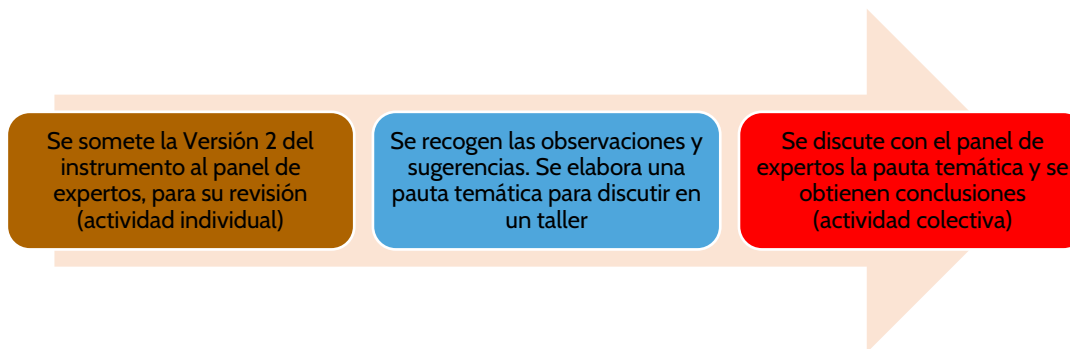
El grupo de expertos fue contactado por EGP y en un primer envío se les entregó un documento explicativo del proyecto más una carta de aceptación y compromiso de confidencialidad. Una vez acordado lo anterior (por correo electrónico) en un segundo envío se les hizo llegar el instrumento (Versión 2) más un cuestionario para organizar los comentarios y observaciones, solicitándoles que pudiese completarlo con fecha previa a la reunión del panel (ver Figura 7).

Taller / reunión del panel

Se consideró una duración de la reunión de 2 horas, modalidad online, en la cual participaron los expertos, el equipo de EGP y la Contraparte.

La reunión se organizó en base a una pauta temática que consideró la retroalimentación recibida de los expertos(as) en los cuestionarios facilitados al efecto. La reunión fue moderada por el jefe de proyecto, quien en base a lo anterior promovió la discusión y la expresión de distintos puntos de vista, especialmente en aquellos puntos que fueron planteados con mayores disensos o relevaron eventualmente puntos críticos.

Figura 7. Esquema de trabajo con el panel de expertos



Fuente: Elaboración propia

Perfil de los expertos(as) participantes

El panel de expertos(as) aprobado por la Defensoría combinó una diversidad de experiencias profesionales, académicas y vivenciales, lo que permitió promover una contribución grupal que aprovechó tanto la calidad de las intervenciones individuales, así como también la discusión entre los participantes, en virtud de los diversos puntos de vista de los convocados. Así, los nombres considerados cubrieron adecuadamente el espectro deseado de expertise y su deseable diversidad. Los expertos(as) participantes fueron los siguientes:

a) Decio Mettifogo

Decio Mettifogo es uno de los investigadores nacionales de mayor reconocimiento en áreas tales como psicología jurídica, victimización, y otras áreas de la política pública, especialmente en ámbitos relacionados a infancia y adolescencia. Se considera importante su presencia y contribución al panel, dada su experiencia académica, investigativa, y como ejecutor de estudios relacionados. El Dr. Mettifogo cuenta además con experiencia pasada en cargos de dirección pública.

Psicólogo y Doctor en psicología social de la Universidad de Chile, universidad donde actualmente ejerce como profesor asistente. Actual director del proyecto FONDEF ANID/2021 ID21110390, que tiene como objetivo el desarrollar un Modelo de cuidado de equipos psicosociales que trabajan en infancia y adolescencia. Experto en psicología jurídica, ha trabajado como asesor, consultor e investigador para distintas entidades vinculadas con el sector Justicia. Ha formado parte de los estudios “Maltrato y abuso sexual contra los niños, niñas y adolescentes en el Región Metropolitana. Diagnóstico de brechas entre oferta y demanda de atención,

condiciones de éxito de los programas y modelos de intervención” y del “Rediseño instruccional y relatoría para la realización de capacitaciones del Programa Habilidades para la Vida”, del Departamento de Salud del Estudiante de JUNAEB. Ha publicado diversos artículos, principalmente sobre infractores de ley e intervención en infancia.

b) Jorge Daveggio Farías

La participación de Jorge Daveggio se propuso en virtud de su experiencia en la acogida de niños niñas y adolescentes en el Hogar Esperanza, una iniciativa de más de 30 años que ha sido señalada como un ejemplo ético, vocacional y por sobre todo de buenas prácticas en materia de cuidado. Se reconoce de esta manera su calidad de experto a partir de su experiencia vivencial, de más de 30 años.

Cofundador y director ejecutivo de la Fundación Hogar Esperanza, ONG que acoge a lactantes, niños y jóvenes vulnerados en sus derechos. Tiene más de 34 años asociados al trabajo de esta Fundación.

c) Lilian Medina Gutiérrez

Lilian Medina es una profesional de vasta trayectoria en el ámbito del servicio público, comunitario y pericial, en contacto directo con familias, niños niñas y adolescentes en condiciones de alta vulnerabilidad. Destaca su expertise como conocedora de la realidad de los niños, niñas y adolescentes que son derivados al sistema de protección.

Asistente Social de la Universidad de Chile, perito judicial Corte de Apelaciones de Santiago, Diplomado en Intervención Familiar Universidad Alberto Hurtado, Diplomado en Adulto Mayor y familia Universidad de Chile, diplomada en Apego Universidad Católica de Chile. Con amplia experiencia en el área de peritaje social e intervención con familias.

d) María José Pérez

La participación de María José Pérez se consideró dada su trayectoria profesional y en particular su contribución a los informes del INDH en relación con SENAME.

Socióloga y Máster en gestión y políticas públicas de Ingeniería industrial de la Universidad de Chile (MGPP). Ha trabajado en implementación e investigación de políticas públicas en temas relacionados a derechos humanos, memorias e infancia. En los últimos años se desempeñó como coordinadora de Londres 38, espacio de memorias (2010 a 2016); asesora de gestión del INDH (2016 a 2017); investigadora Centro de Sistemas Públicos y profesora auxiliar de MGPP. Actualmente es coordinadora del área incidencia de la Fundación San Carlos de Maipo.

e) Profesional de Mejor Niñez

Cabe consignar que, como parte del panel de expertos(as), se invitó a un/a profesional sociólogo/a de Mejor Niñez, de vasta trayectoria. Si bien existió un compromiso de participación, finalmente no fue posible lograrlo.

Realización del Panel de expertos(as)

En esta sección se da cuenta del proceso de trabajo realizado con el panel de expertos(as) convocado para retroalimentar al equipo executor y a la contraparte en la elaboración del instrumento (encuesta) que fue aplicado a nivel nacional para levantar la opinión de los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias bajo protección del Estado.

Se explicó a los panelistas, tanto por escrito como al comienzo del taller, que el estudio sería ejecutado por EGP Consultores, y se circunscribiría al levantamiento de la opinión de los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias. Así como también, se informó que esta iniciativa respondía al interés permanente de la Defensoría de la Niñez, por levantar las opiniones de los niños, niñas y adolescentes del país, en especial respecto de la percepción de sus derechos. Que este proyecto se enmarcaba dentro de la serie de estudios, entre los que se cuenta el estudio de opinión aplicado a adultos y otros. Así, este trabajo constituiría una primera etapa dentro de una serie de estudios planificados para ser ejecutados periódicamente, profundizando en áreas específicas de cuidado, tales como familias de acogida, organismos coadyuvantes, responsabilidad penal adolescente, hospitales y cuidado del Estado en general.

Asimismo, se hizo énfasis en que los tres ejes temáticos que considera este estudio de opinión. Estos son los siguientes:

- Condiciones materiales de vida;
- Ejercicio efectivo de derechos;
- Elementos de bienestar subjetivo y expectativas sobre el futuro.

El trabajo con el panel de experto se desarrolló a partir de dos acciones, primeramente, una revisión previa de la encuesta y, posteriormente un taller reunión, tal y como se describe a continuación.

Revisión previa

El grupo de expertos(as) fue contactado por EGP y en un primer envío se les hizo llegar una nota explicativa del proyecto más una carta de aceptación y compromiso de confidencialidad.

Una vez acordado lo anterior (por correo electrónico) en un segundo envío se les hizo llegar el Instrumento Versión 2 más un cuestionario para organizar los comentarios y observaciones, solicitándoles que pudiesen completarlo con fecha previa a la reunión del panel. Las preguntas del cuestionario son las siguientes:

1. Respecto de los ítems del instrumento (preguntas), por favor refiérase a:

- a) Contenidos de la encuesta:

¿Cree usted que los contenidos de esta encuesta son apropiados para captar los objetivos del estudio?

- b) Pertinencia:

¿Cree usted que la presentación de la encuesta es adecuada para la población objetivo? (niños, niñas y adolescentes)

¿Alguno de los ítems presentados cree que podrían ocasionar algún tipo de problema en los entrevistados

- c) Organización de las preguntas:

¿Cree usted que la estructura de la encuesta es adecuada para la población objetivo? *Considere las escalas y el orden en que se presentan las preguntas*

- d) Lenguaje utilizado

¿Cree usted que el lenguaje utilizado en la encuesta es adecuado para la población objetivo?

- e) Extensión (Duración esperada de la encuesta)
2. A partir del contenido y pertinencia de la encuesta revisada y teniendo en cuenta los objetivos a alcanzar con este estudio, ¿Qué elementos cree usted que podrían faltarle a este instrumento, y qué elementos podrían ser reducidos o eliminados?
3. ¿Detecta alguna complejidad en alguna pregunta específica? (Por ejemplo, preguntas que potencialmente revictimicen al encuestado o le parezca que tengan algún otro inconveniente).
4. Otros comentarios

Taller / reunión del panel

Una vez que se recibió la respuesta del panel de expertos(as), se desarrolló un taller/reunión con la participación de los expertos, Defensoría de la Niñez y EGP Consultores, la que tuvo una duración de dos horas.

La reunión se organizó en base a una pauta temática que consideró la retroalimentación recibida de los expertos, en función de los cuestionarios facilitados al efecto. La reunión fue moderada por el jefe de proyecto, quien en base a lo anterior promovió la discusión y la expresión de distintos puntos de vista.

Conclusiones del Panel de expertos(as)

Considerando los resultados de las actividades con el panel de expertos(as), es posible establecer tres grupos de conclusiones, unas asociadas al quehacer previo a la encuesta, otro grupo que tiene que ver con la encuesta propiamente tal, y un tercero asociado aspectos posteriores a la aplicación de la encuesta.

Aspectos para considerar previos a la aplicación de la encuesta:

- Contar con encuestadores bien capacitados y con protocolos claros. Contar con instancias de cuidado de equipo.
- Es muy importante la presentación, la llegada. Utilizar lenguaje claro, apropiado. Expectativas y compromiso de devolución.
- Es muy importante tener un espacio de privacidad, pero a la vista de o con cierto flujo de personas.
- Asegurar confidencialidad de las respuestas, pero también ser claros en que se deberá informar si surgen aspectos contrarios a la ley, que la Defensoría de la Niñez podrá tomar medidas para protegerlos.
- Anticipar que al final hay un espacio de expresión (pregunta abierta).
- Dar reconocimiento a la identidad de género u otra.

Aspectos para considerar durante la aplicación de la encuesta:

- Diferenciar más los instrumentos según edades / capacidades neurosensoriales
- Buscar pertinencia del lenguaje y dimensionar para máximo 20 minutos. Incorporar aspectos lúdicos.
- Unificar escala (con caritas), pero diferenciar por edad.
- Dar también espacios de expresión (preguntas abiertas), al final para cuidar los tiempos, pero anticipándolo.
- Reemplazar parrilla de derechos por mención espontánea de derechos.
- Enfatizar vínculos, en la residencia y con la familia. Incluir territorialidad, e indagar si hay alguien en la residencia que se preocupe por el vínculo familiar.
- No es necesario preguntar condiciones materiales de vida. Sí a través de condiciones subjetivas (carencias, mención espontánea).
- Recorrido personal. Escolaridad, autoestima y plan de vida. Trayectoria deseada.
- No preguntar por los sueños o preguntas que lleven a un abismo. Preguntar al final: ¿qué harías si fueses director de la residencia?

Aspectos para considerar con posterioridad a la aplicación de la encuesta:

- Contar con un protocolo de denuncia y actividades de cuidado de equipo.



SEGUNDA PARTE: PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

METODOLOGÍA CUALITATIVA: PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LA ELABORACIÓN, AJUSTE Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Justificación

Uno de los objetivos específicos de este estudio fue *“asegurar la participación efectiva e incidente de niños, niñas y adolescentes, que les incluya como coinvestigadores en este estudio, valorando y considerando sus opiniones tanto en el diseño del instrumento como en las recomendaciones y conclusiones”*.

En virtud de ello, y entendiendo que para materializar su colaboración fue preciso organizar la participación activa de los involucrados, para así contribuir efectivamente a la ejecución del estudio, ayudando a precisar la información pertinente y a lograr el consecuente objetivo de realizar un *“análisis de la opinión de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, respecto a sus derechos, condiciones de vida y otras temáticas que les sean relevantes”*, haciéndoles partícipes del diseño del proceso de recolección y análisis de la información a levantar, así como de la presentación y asimilación institucional de los resultados.

En el caso particular del presente trabajo, la opinión y visibilización de contenidos que ellos y ellas pudieron entregar respecto a las situaciones y vivencias específicas y particulares que les conciernen directamente, le otorgaron contexto, sentido y validez al estudio.

Así, por ejemplo, de lo informado en los resultados del estudio de la Defensoría de la Niñez sobre Mecanismos de Monitoreo⁴⁵, en base a entrevistas y grupos focales, fue posible ver que incluso el más mínimo aspecto de la vida de un niño, niña o adolescente, puede tener impactos significativos en sus percepciones, afectando de manera positiva o negativa su bienestar físico, mental y subjetivo, por lo que obtener su percepción es fundamental para conocer su bienestar.

De esta manera, para cumplir con el objetivo de participación de los propios involucrados, se planteó la ejecución de entrevistas en terreno pensadas como encuentros de intercambio entre los investigadores y los participantes, establecidas en torno a actividades secuenciales que buscaron indagar sobre aquellos aspectos y temáticas en los que se centra el estudio. La decisión de plantear entrevistas responde a la necesidad de levantar, de manera ágil y oportuna, las percepciones y opiniones de niños, niñas y adolescentes. Con el objetivo de garantizar su participación incidente, incorporando sus relatos en aquello que les atañe directamente e indirectamente, libre de interpretaciones adulto céntricas; así también permite relevar y

⁴⁵ Defensoría de la Niñez. 2019. Mecanismos de monitoreo de centros de cuidado alternativo y de privación de libertad. Disponible en: https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2020/05/Estudio_mecanismos_monitoreo_2019-VF.pdf

promover su calidad de co-investigadores en investigaciones de esta naturaleza y recibir de manera apropiada la retroalimentación de su participación en los resultados de la misma.

En particular, las entrevistas apuntaron al objetivo de levantar la opinión de los participantes de manera de corroborar si las temáticas identificadas hasta ahora por el equipo consultor y la contraparte de la Defensoría de la Niñez resultaban de importancia o interés para ellos, así como respecto de si había otras temáticas que les interesaban o que les importaran, para ser incorporadas en la posterior consulta a sus pares, todo esto dentro del ámbito de las condiciones de vida, expectativas de futuro y el ejercicio de derechos, por parte de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección.

Metodología

Para la parte cualitativa del proyecto se proponen tres metodologías de participación con niños, niñas y adolescentes, que responden a distintas etapas del estudio.

- *Metodología de construcción del instrumento del estudio*, desde la perspectiva de niños, niñas y adolescentes. Realización de 5 entrevistas, con la colaboración de dos participantes en cada una, contando con la participación de 10 sujetos en total. El objetivo de esta actividad fue recoger opiniones, temas, puntos de vista e ideas en relación al instrumento a utilizar, para que éstas fuesen debidamente tomadas en cuenta e integradas al cuestionario definitivo.
- *Metodología de revisión de resultados preliminares y elaboración de recomendaciones del estudio, desde la perspectiva de niños, niñas y adolescentes*. Realización de un encuentro en conjunto con los 10 sujetos colaboradores de la etapa 1, en dependencias de la Defensoría de la Niñez. El objetivo de esta actividad fue informar de manera participativa los resultados preliminares del estudio, de forma que los niños, niñas y adolescentes pudiesen conocerlos y emitir opiniones y sugerencias que se incorporaron y/o abordaron en el análisis de los resultados.
- *Metodología de devolución de los resultados del estudio hacia niños, niñas y adolescentes*. Realización de un informe final resumido. El objetivo es dar a conocer, en formato adecuado y amigable, los resultados finales de la investigación, accesible a niños, niñas y adolescentes.

A continuación, se describe en qué consisten cada una de estas metodologías.

Metodología de construcción del instrumento, desde la perspectiva de niños, niñas y adolescentes

a) Implementación entrevistas

En la primera etapa de la elaboración del instrumento, se propuso realizar 5 entrevistas, con la participación de dos niños, niñas o adolescentes en cada ocasión, provenientes de cinco residencias diferentes de la Región Metropolitana, considerando un total de 10 participantes, cubriendo distintas comunas, rangos etarios y tipos de residencia, según se describe en la Tabla 21.

Cada uno de los cinco encuentros propuestos, consideró el trabajo con dos niños, niñas y adolescentes simultáneamente, por las siguientes razones:

- Dos niños, niñas y adolescentes que habitan el mismo espacio y conviven juntos en un mismo centro u hogar, pueden enfrentar de mejor manera a adultos desconocidos para ellos, que uno sólo.
- Para permitir un mayor grado de profundidad y riqueza en la elaboración de sus propios puntos de vista, respecto de lo que se esperaría de un trabajo con mayor número de participantes, pero al mismo tiempo promoviendo un diálogo entre ellos.
- Es el número de participantes con que el grupo de investigación considera puede trabajar con mayor grado de atención y al mismo tiempo poder acoger y sostener.

Tabla 21. Detalle de las entrevistas

ENTREVISTAS		
Instituciones	N° de niños, niñas y adolescentes	Rango etario
RM: Comuna 1n	2	10 a 13
RM: Comuna 2	2	10 a 13
RM: Comuna 3	2	10 a 13
RM: Comuna 4	2	14 a 17
RM: Comuna 5	2	14 a 17
Número total de participantes	10	

Fuente: Elaboración propia

Se planificó que para el trabajo de campo se contaría con dos miembros del equipo, uno encargado de guiar cada encuentro; y otro de apoyo y asistencia.

b) Etapas del proceso de ejecución de entrevistas

Para el desarrollo de esta primera metodología: Construcción del instrumento, desde la perspectiva de niños, niñas y adolescentes, se consideraron tres etapas (ver Figura 8):

- *Contacto*: posterior al plan de difusión que desarrollaría la Defensoría de la Niñez en conjunto con Mejor Niñez, se realizaría el primer contacto con la residencia seleccionada, por correo electrónico y teléfono para la primera presentación de investigadores y del trabajo a realizar, solicitando fecha de visita.
- *Visita y convocatoria*: durante la primera visita se realizaría por parte del equipo consultor una invitación a los niños, niñas y adolescentes que deseaban participar voluntariamente, dejando comprometidos a aquellos que manifiesten interés. En esta oportunidad se firmaría el documento "Consentimiento Informado" por parte del director del establecimiento y se dejaría agendada la fecha y hora de ejecución de la segunda visita, que es el momento en el que se ejecutaría la entrevista con los niños, niñas y adolescentes.

- *Visita y ejecución:* firma del documento “Asentimiento Informado” y desarrollo de la actividad.

Figura 8. Actividades a realizar en la metodología de construcción del instrumento



Fuente: Elaboración propia

c) Lugar de ejecución de las entrevistas

Dentro de las posibilidades que las instituciones permitieran, se planteó que lo ideal sería llevar a cabo los encuentros en un espacio distinto al de las residencias. Si bien no existe un espacio perfecto, la experiencia indica que un lugar distinto al que se habita cotidianamente, permite generar una mayor perspectiva del mismo. Además, evita interrupciones propias de la dinámica interna de cada residencia, generando mayor concentración y brindando a los participantes la posibilidad de establecer dinámicas distintas a las que están acostumbrados con los adultos a quienes se ha confiado su cuidado. Si el desarrollo de las actividades no podía realizarse en un espacio distinto, se optaría por llevar a cabo estos encuentros en hogares o residencias que cuenten con un espacio posible de ser habilitado para este propósito.

d) Aspectos generales a considerar en la ejecución de las entrevistas

- La propuesta técnica para el despliegue de las entrevistas era una, sin embargo y teniendo en cuenta las características propias de las etapas del desarrollo de niños, niñas y adolescentes, que componen los dos rangos etarios con los que se trabajaron, hay algunas actividades diferentes en enfoque y grado de complejidad, como se indicará más adelante. Los rangos etarios considerados son de 10 a 13 años y de 14 a 17 años.
- Si las entrevistas se desarrollaban en las residencias, además de los dos participantes y los dos miembros del equipo de investigadores (uno facilitador y otro en el rol de observación y apoyo), se contará con un Educador de Trato Directo o algún encargado de la residencia, que por protocolo debe estar presente. Sin embargo, para lograr que la entrevista se desarrolle fluidamente y en un espacio de confianza (sin una saturación de adultos, respecto al número de niños, niñas y adolescentes) el rol de este último debía limitarse a la observación de la actividad a una cierta distancia, salvo que los investigadores requieran su asistencia.
- Al inicio de cada entrevista y en el consentimiento informado, se consultaría a los participantes si están de acuerdo en que se registre el encuentro a través de una grabación de voces; y si están de acuerdo que se elabore un registro fotográfico de sus representaciones gráficas. Si en alguno o ambos casos existiera negativas, entonces el investigador de apoyo realizará un registro del encuentro de manera escrita.
- En caso de revelación de vulneración de derechos se procedería a activar protocolo sugerido por la Defensoría de la Niñez en la capacitación ofrecida.

- Para el desarrollo de la actividad todos los materiales, lápices, plumones, pliegos de papel, pegamento y papeles, serían provistos por EGP Consultores, priorizando por materiales reciclables y ecológicos. Asimismo, el bebestible, considerando los parámetros de alimentación saludable y alergias alimentarias, en caso necesario.
- El encuentro tendría como duración máxima aproximada una hora y treinta y cinco minutos.

e) Propuesta técnica para el desarrollo de las entrevistas

La propuesta técnica que se explicita a continuación se hace cargo del objetivo específico indicado al inicio de esta sección, que refiere a asegurar la participación efectiva e incidente de niños, niñas y adolescentes, en este estudio de opinión. El desarrollo técnico de la propuesta se muestra en la

Tabla 22. Desarrollo técnico de la entrevista con niños, niñas y adolescentes entre 10 y 13 años inclusive

Tiempo estimado	Actividad	Eje de análisis
5 minutos	<p>Saludo y establecimiento parámetros éticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludar a los niños, niñas y adolescentes asistentes, identificarse como facilitadores de la actividad. • Explicar que la presente es una actividad voluntaria, que si en algún momento alguno de los asistentes se siente incómodo y desea retirarse lo puede hacer. • Explicar que, si bien la actividad será grabada (voces), su uso es de acceso restringido y si desean que no se grabe, no hay problema se tomarán notas. • Invitar a firmar asentimiento informado. 	Observación general por parte de los facilitadores
5 minutos	<p>Presentación de participantes a través de dinámica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los facilitadores despliegan sobre la mesa distintas fotos de animales y les solicitan a los participantes que elijan la que más les guste. Esto incluye a los facilitadores. • Luego cada uno de los participantes se presenta y explica por qué eligió a ese animal en particular. • Cuando le toque el turno de presentarse a los facilitadores, estos también explicarán sus roles en la actividad (el que dirige y el que está de apoyo). 	Observación general por parte de los facilitadores
15 minutos	<p>Primera actividad, para contextualizar e indagar el grado de conocimiento del tema a tratar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facilitadora que coordina, explica que una de las labores de la Defensoría de la Niñez es conocer la opinión de niños y niñas y adolescentes respecto de sus derechos. Y que por ello se está elaborando una encuesta en la que se requiere de su ayuda y participación. Y pregunta ¿Cómo se imaginan que ustedes pueden colaborar en este proceso? Escribe las respuestas, las lee y pregunta si están de acuerdo. • La facilitadora los invita entonces a crear “El árbol de los derechos”. Para ello se les entrega a los participantes Post-it de distintos colores para que en ellos escriban los derechos que conocen y luego los peguen en un cartón con forma de árbol. • A partir de esta actividad el facilitador que coordina, nombra los derechos que están escritos y pregunta si falta alguno que se le ocurra en ese momento y los agrega. En caso de ser necesario, también se agregan aquellos que no se han 	Conocimiento y ejercicio de los derechos de modo amplio y espontáneo

	<p>nombrado pero que son parte de sus derechos. La facilitadora los lleva escritos y les pregunta a los participantes si los agrega al árbol.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A continuación, la facilitadora les pregunta: ¿Cuáles derechos de los que están en el árbol, según su opinión, se respetan y cuáles no? invitándolos a sacar del árbol los derechos que ellos creen que no se respetan o que no se practican y pegarlos en un cartón cuadrado y en blanco. Luego la facilitadora pregunta: ¿Por qué creen ustedes que no se respetan, los derechos que están en el cuadrado? Pidiéndoles que den ejemplos. • Posteriormente se invita a los a los participantes a escribir en diferentes Post-it aquellos derechos que les gustaría que existieran y que los peguen en otro cuadrado de color amarillo. Luego la facilitadora pregunta ¿Por qué creen ustedes que no se consideran como derechos estos que ustedes escribieron y pegaron en el cuadrado amarillo? • Para terminar la actividad la facilitadora pregunta ¿Qué podrían hacer los adultos para que estos derechos sí se respetaran y pudiéramos ponerlos nuevamente en el árbol? Y ¿Qué podrían hacer los adultos para los derechos les gustaría que existieran se reconocieran como derechos y se respetaran? 	
15 minutos	<p>Segunda actividad, para profundizar sobre condiciones de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador les muestra una caricatura de un OVNI y les plantea: Si de este OVNI se bajara un ser del espacio que quiere saber cómo es la vida de los niños y niñas en Chile, ¿qué le dirían? • Y si les preguntaran a ustedes, ¿cómo es tu vida cotidiana en el lugar en que vives? ¿Qué cosas te faltan? ¿Qué cosas te sobran? ¿Qué le dirían? • Para cerrar esta actividad la facilitadora pregunta ¿Qué tipo de cosas, cuidados o atenciones deberían tener todos los niños? Ustedes me dicen, yo anoto y luego les leo lo que me dijeron para saber si están de acuerdo ¿les parece? ¿Hay algo más que quisieran decirle a este ser del espacio, para que tuviera una idea más clara de cómo viven ustedes? 	Percepción de sus condiciones de vida
5 minutos	<p>Recreo breve, para ir al baño (quien lo necesite) y/o tomar algo de beber.</p>	
15 minutos	<p>Tercera actividad, para profundizar sobre el ejercicio efectivo de sus derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facilitadora entrega a las participantes tarjetas de papel en blanco y lápices e invita a los participantes a escribir o dibujar un elemento en cada tarjeta, que represente las actividades que realizan durante el día, desde que se levantan, hasta que se acuestan, una por tarjeta. Luego les pide que las ordenen cronológicamente pegándolas en un papelógrafo. • A continuación, les pregunta: ¿Cuáles son las actividades que más les gustan? Y ¿por qué? De todas estas actividades y lugares que desarrollan durante el día ¿En dónde se sienten mejor? Y ¿Dónde sienten que pueden expresarse mejor? ¿Por qué? Si consideramos el árbol de los derechos del comienzo ¿en qué lugares o en qué actividades esos derechos se pueden usar o hacer mejor? En referencia a las tarjetas que los niños construyeron, se pregunta ¿En qué actividades sienten que puedes participar con mayor facilidad? ¿En cuáles les gustaría, pero se hace más difícil? ¿Qué otras actividades les gustaría incorporar? ¿Por qué? 	Percepción del ejercicio efectivo de sus derechos

<p>15 minutos</p>	<p>Cuarta actividad, para profundizar sobre sus expectativas de futuro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facilitadora invita a los participantes a cerrar los ojos y les pide que se imaginen que tienen 25 años. ¿Dónde están, imaginen el lugar? ¿Cómo es ese lugar? ¿Qué hacen? ¿Qué ropa llevan? ¿Con quién están? ¿cómo se sienten en ese lugar? Les pide luego que abran los ojos y describan lo que vieron. • La facilitadora guía el relato con alguna de las mismas preguntas y profundiza: ¿Qué te gustaría estar haciendo cuando tengas 25 años? ¿Por qué? ¿Conoces a otra persona que haga eso hoy? ¿Qué tendría que pasar para que lograras hacer aquello? ¿Quién y cómo te podría ayudar a lograrlo? • Para cerrar, los invita a escribir en un papel, un mensaje de ellos mismos para el futuro. 	<p>Percepción de sus expectativas de futuro</p>
<p>15 minutos</p>	<p>Últimas preguntas sobre la encuesta y la actividad presente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facilitadora les comenta a los participantes que ya estamos por terminar, pero que antes, nos gustaría hacerles unas últimas preguntas. ¿Qué les parece a ustedes que la Defensoría de la Niñez haga una encuesta preguntándole a los niños, niñas y adolescentes sobre sus derechos? ¿Cómo les gustaría que fuera esa encuesta? ¿Qué sugerencia podrían dar? (sobre preguntas y cómo preguntar, por ejemplo) ¿Qué temas o preguntas sugieren que se deberían incorporar en la encuesta? • Y una vez que la encuesta se lleve a cabo, que la respondan otros niños, niñas y adolescentes ¿Cómo les gustaría conocer lo que respondieron los otros niños y niñas? ¿Cómo les gustaría que se lo comunicáramos a otros niños y niñas? • Finalmente, la facilitadora les pregunta y ¿qué les ha parecido esta actividad? ¿Qué podríamos hacer para mejorarla? ¿Les gustaría que estas preguntas se las hiciéramos a otros niños y niñas? 	<p>Percepción del instrumento en construcción y sugerencias para la devolución</p> <p>Y</p> <p>Percepción de la actividad por parte de los participantes</p>
<p>5 minutos</p>	<p>Despedida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los facilitadores invitan a los participantes que en conjunto recapitulen todo lo que se hizo y por qué. • Se da las gracias a cada asistente por su asistencia, participación y aporte. • Explicitar la importancia y el efecto concreto que tiene la participación de niños, niñas y adolescentes instancias como estas y en particular en la elaboración de un instrumento como el que se debe construir a partir de este estudio. • Recordar que habrá una instancia de devolución y evaluación respecto a cómo se incorporaron los aportes recogidos en la presente instancia. • Explicar a los y las participantes el conducto regular a través del cual pueden resolver cualquier duda respecto del presente estudio. 	

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta en la Tabla 23, la adecuación con las modificaciones para los jóvenes del rango etario de entre 14 y 17 años.

Tabla 23. Adecuación desarrollo técnico de la entrevista con jóvenes entre 14 y 17 años inclusive

Tiempo estimado	Actividad	Eje de análisis
5 minutos	Saludo y establecimiento parámetros éticos: Se mantiene igual.	Observación general por parte de los facilitadores
5 minutos	Presentación de participantes a través de dinámica: Se cambian las fotografías de animales por objetos variados en tamaño y forma y les solicita a los participantes que elijan la que más los representa o identifica. Esto incluye a los facilitadores. El resto de la actividad se mantiene igual.	Observación general por parte de los facilitadores
15 minutos	Contextualización e indagación del conocimiento de tema a tratar: En general se mantiene igual, pero se introduce la complejidad de clasificar los derechos y poner los que ellos consideran que cumplen la función de las raíces, por ejemplo "nutrición" en un sentido amplio. Aquellos que asocian al tronco ponerlos ahí, y los que asocian con el follaje también pegarlos en ese lugar. Se pregunta ¿Por qué asocian esos derechos a las raíces?, ¿por qué al tronco? ¿Y por qué al follaje? El resto de la actividad se mantiene igual.	Conocimiento y ejercicio de los derechos de modo amplio y espontáneo
15 Minutos	Segunda actividad, para profundizar sobre condiciones de vida: Se reemplaza la metáfora del OVNI y el ser del espacio, por una persona que viene de otra cultura y que desea saber ¿Cómo viven los jóvenes y adolescentes en Chile? El resto de la actividad se mantiene igual.	Percepción de sus <i>condiciones de vida</i>
5 minutos	Recreo breve, para ir al baño (quien lo necesite) y/o tomar algo de beber.	
15 minutos	Tercera actividad, para profundizar sobre el ejercicio efectivo de sus derechos: Se mantiene igual.	Percepción del <i>ejercicio efectivo de sus derechos</i>
15 minutos	Cuarta actividad, para profundizar sobre sus expectativas de futuro: La facilitadora les pone en la mesa distintas fotografías de adultos jóvenes haciendo distintas actividades, que abarquen deportes, profesiones, oficios, artesanía, arte (visual, música, teatro, literatura), y los invita a elegir una con la que se identifiquen, dejando abierta la posibilidad de que no se identifiquen con ninguna de las fotografías propuestas. En el caso de que ocurra esta última situación, la facilitadora les entrega una hoja en blanco para que ellos mismos puedan escribir una actividad que si los representa. Luego que cada participante selecciona la suya se les pregunta ¿Por qué se identifican con ella? ¿Les gustaría en el futuro hacer lo mismo? La facilitadora pregunta y profundiza: ¿Qué te gustaría estar haciendo cuando tengan 25 años? ¿Conoces a alguna persona que haga eso hoy? ¿Querías hacer algo similar? ¿Por qué? ¿Qué tendría que pasar para que ello ocurriera? ¿Quiénes y cómo te podrían ayudar? El cierre de la actividad se mantiene igual.	Percepción de sus <i>expectativas de futuro</i>
15 minutos	Últimas preguntas sobre la encuesta y la actividad presente Se mantiene igual	Percepción del instrumento en construcción y

		sugerencias para la devolución y percepción de la actividad por parte de los participantes
5 minutos	Despedida: Se mantiene igual	

Metodología de revisión de resultados preliminares y elaboración de recomendaciones del estudio

El desarrollo de la segunda metodología se contempló para ser desarrollado durante el período de avance de la investigación, una vez que se tengan los resultados preliminares de la aplicación del instrumento encuesta. Los resultados de esta segunda actividad permitirían alimentar el análisis final.

a) Objetivos

La segunda metodología que se presenta tiene como propósito los siguientes objetivos:

- Comunicar a los participantes de la primera actividad, los resultados del trabajo realizado, explicando cómo sus aportes en la primera instancia fueron incorporados en la elaboración de la encuesta.
- Comunicar los resultados preliminares de la encuesta con especial énfasis en las respuestas que se recogieron, a partir de las preguntas que se elaboraron e incorporaron en el instrumento con la colaboración de los participantes.
- Recoger opiniones e inquietudes de los niños, niñas y adolescentes participantes respecto a los resultados del estudio, para incorporar sus recomendaciones en el análisis del informe final.
- Agradecer la participación a los niños, niñas y adolescentes que colaboraron con la construcción del instrumento, enfatizando la importancia de su participación.

b) Consideraciones generales

- El encuentro se llevaría a cabo una vez que la encuesta haya sido aplicada mayoritariamente y los resultados preliminares tengan ya una tendencia clara.
- El encuentro se desarrollaría de manera conjunta con la participación de los diez niños, niñas y adolescentes que colaboraron en la primera actividad, en dependencias de la Defensoría de la Niñez.
- Asimismo, contaría con la participación de representantes del equipo investigador y de la Defensoría de la Niñez.

c) Propuestas técnicas para la revisión de resultados y elaboración de recomendaciones

La actividad consistiría en un encuentro en conjunto con los niños, niñas y adolescentes que colaboraron en la etapa 1, para informar de manera participativa los resultados preliminares del estudio, de forma que los niños, niñas y adolescentes puedan conocerlos y emitir opiniones y sugerencias que se incorporarán y/o abordarán en el análisis de los resultados. El encuentro se

efectuaría en dependencias de la Defensoría de la Niñez. El diseño de la propuesta técnica que se presenta a continuación, en la Tabla 24.

Tabla 24. Etapas y actividades de la propuesta

Etapas	Actividades
Inicio (10 minutos)	Saludo e introducción <ul style="list-style-type: none">● Comienzo con actividad circular y de movimiento con todos los participantes. Niños, niñas y adolescentes, investigadores e invitados.● En el mismo círculo y con una dinámica lúdica (por ej. El pase de pelota), todos los participantes se presentan.● Invitar a tomar asiento a los participantes y saludar a los niños, niñas y adolescentes colaboradores, identificarse como facilitadores de la actividad.● Recordar lo que se hizo en la primera actividad y cuál fue su propósito.● Explicar el propósito de la actividad presente: Entregar los resultados de la encuesta y recoger opiniones y observaciones.● Explicar que, si bien la actividad será grabada (voces), su uso es de acceso restringido y si desean que no se grabe, no hay problema se tomaran notas.● Explicar lo que vamos a hacer, responder preguntas sobre ello y recoger sugerencias.
Desarrollo (45 minutos)	Presentación de los resultados: <p>Apoyado en material visual y didáctico los facilitadores exponen los resultados preliminares a los niños, niñas y adolescentes que participaron de la primera actividad. Se pone énfasis en cómo sus reflexiones, temas planteados y preguntas fueron incorporados a la encuesta, y cuáles fueron el espectro de respuestas.</p> Trabajo en grupo: <p>Una vez finalizada la presentación se invita a los participantes a formar tres grupos de trabajo. A cada uno de ellos se les asignará un facilitador. A cada grupo se les pedirá recoger opiniones y/o preguntas sobre la presentación y recomendaciones para los investigadores. Se elegirá de manera voluntaria a un miembro del grupo que desee presentar los resultados, potenciando la participación voluntaria de alguno de los niños, niñas y adolescentes asistentes, si así lo desearan.</p> Plenario: <p>Se invita a los tres grupos a compartir los resultados, uno de los facilitadores hará el registro y si hubiere preguntas específicas a los investigadores sobre el proceso de elaboración y aplicación de la encuesta, se responden en ese momento.</p> <p>Se invita a los participantes a un pequeño recreo antes del cierre.</p>
Cierre (10 minutos)	Resumen: <ul style="list-style-type: none">● Uno de los facilitadores resume lo que se hizo grupalmente y los resultados que se obtuvieron.● Se pregunta si hay alguna duda o si se quisiera acotar algo más. Despedida: <ul style="list-style-type: none">● Dar las gracias a cada asistente por su asistencia, participación y aporte.● Explicar la importancia y el efecto concreto que tiene la participación de niños, niñas y adolescentes en instancias como estas y, en particular, en la elaboración de un instrumento como el que se construyó a para este estudio.● Recordar que habrá una última instancia de devolución, que no será presencial ya que se trata un informe especial para dar a conocer a otros niños, niñas y adolescentes los resultados de la aplicación de la encuesta que ellos ayudaron a elaborar.● Explicar a los y las participantes el conducto regular a través del cual pueden resolver cualquier duda respecto del presente estudio.

Fuente: Elaboración propia.

d) Estrategia de análisis

Al igual que con los resultados de la primera actividad, se procedería a sistematizar los registros e incorporarlos en el análisis de los resultados y recomendaciones finales de la investigación. Poniendo énfasis en las diferencias y los aportes de los colaboradores niños, niñas y adolescentes en todo el proceso del presente estudio.

Metodología de devolución de los resultados del estudio hacia niños, niñas y adolescentes

La tercera y última actividad consistió en la elaboración de un informe adecuado para la lectura y uso de niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de dar a conocer, en formato amigable, los resultados finales de la investigación, accesible a niños, niñas y adolescentes.

El informe consistió en una presentación estática (no animada), en la que se entregará los resultados del estudio que tengan una mayor cercanía a los intereses manifestados por los niños, niñas y adolescentes, en las demás actividades participativas y que podrá ser consultado en la página web de la Defensoría de la Niñez.

Para el diseño del informe se considerará especialmente las alusiones que pudieran haber hecho al efecto los niños, niñas y adolescentes participantes en las actividades anteriores, rescatando las percepciones de los niños, niñas y adolescentes de cómo les gustaría o les hace sentido conocer los resultados.

Consideraciones éticas

Para asegurar que la participación de niños, niñas y adolescentes en este estudio es voluntaria - tal y como ha sido indicado previamente- se consideró presentar, en conjunto con el consentimiento y asentimiento informado, una carta, especificando el objetivo de la investigación y la importancia de la colaboración activa por parte de ellos.

En caso de revelaciones de vulneración de derechos por parte de los participantes, los investigadores a cargo se comprometieron a seguir el conducto regular que la contraparte les indique o que se haya establecido en las capacitaciones comprometidas (ver Anexo 3).

Respecto de los audios y transcripciones acopiadas, se realizó un manejo innominado de los participantes, tanto en audios como en las transcripciones, para asegurar el resguardo de su privacidad.

Asimismo, la propuesta de participación de niños, niñas y adolescentes que aquí se plantea, consideró resguardar los principios sugeridos por la Defensoría de la Niñez, y que han sido incorporados en la Tabla 25.

Tabla 25. Principios y formas de implementación en el estudio

Principio	Forma de implementación en el estudio
Asegurar que la participación de niños, niñas y adolescentes no los vulnera en sentido alguno.	Se desarrolla un protocolo evaluado por la contraparte, que asegure que la propuesta no vulnera los derechos de niños, niñas y adolescentes.
La participación debe ser completamente voluntaria e informada.	Se resguarda conforme asentimientos y protocolo de ética. También informándoles que pueden detener su participación en cualquier momento de la actividad.
Las creencias y valores de los adultos no deben incidir en la participación de niños, niñas y adolescentes.	Se realiza capacitaciones al equipo de adultos participantes en el estudio para facultarlos en estas materias.
Tratar, explícitamente, de balancear los desequilibrios de poder o información que el espacio o contexto pueda producir en contra de los niños, niñas y adolescentes y a favor de los adultos.	La participación de adultos será de coordinación del espacio de conversación, propiciando que niños, niñas y adolescentes puedan conducir sus temas.
Tener siempre presente que niños, niñas y adolescentes son diversos en sus orígenes, creencias, características y situaciones y tienen derecho a que esas diferencias se tomen en consideración.	Se plantea una comunicación basada en el enfoque de derechos desde la convocatoria, durante la actividad y en la instancia de retroalimentación, enfatizando la valoración positiva de la diversidad de personas y puntos de vista.
Devolución o acceso a los resultados de su participación.	Se considera una actividad participativa de devolución de resultados preliminares y un informe específico para la devolución de los resultados finales del estudio y de la participación de niños, niñas y adolescentes, para el uso general de niños, niñas y adolescentes.

Fuente: Elaboración propia en base a recomendaciones establecidas por la Defensoría de la Niñez.

REPORTE DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA APLICADA EN LA ETAPA 1, CORRESPONDIENTE AL DISEÑO DEL INSTRUMENTO

Esta sección sintetiza el desarrollo de las entrevistas llevadas a cabo a niños, niñas y adolescentes que viven en residencias bajo protección y cuidado del Estado, realizadas como parte del estudio, para cumplir con el objetivo de recoger opiniones, temáticas e incorporar sus puntos de vistas en la elaboración del instrumento que será aplicado en residencias a nivel nacional.

Caracterización de entrevistas y entrevistados

En esta primera etapa de la elaboración del instrumento, y como se estableció previamente, se llevaron a cabo 5 entrevistas con la participación de niños, niñas o adolescentes, dos en cada ocasión, exceptuando la entrevista N°4 que contó con tres participantes, tal y como se explicita más adelante. Así, en total fueron once los participantes provenientes de cinco residencias diferentes⁴⁶ de la Región Metropolitana, según se describe en la Tabla 26.

La localización comunal de las residencias dentro de la Región Metropolitana para realizar las entrevistas que se propuso en el Informe Metodológico se modificó de mutuo acuerdo con la Defensoría de la Niñez, dada las primeras dificultades que surgieron en el contacto con las residencias. Estas dificultades implicaron una demora inicial que alertó a las partes involucradas en el estudio, concluyendo que se procedería a entrevistar a niños, niñas y adolescentes de aquellas residencias que, sin importar la comuna, fueran las primeras en aceptar la convocatoria, como fue el caso de las 5 que aparecen en la Tabla. Asimismo, se puede observar que esta decisión también afectó el número de entrevistados en relación al rango etario, abarcando en 4 de las 5 entrevistas al grupo etario correspondiente a adolescentes en el tramo de 14 a 17 años, y una al grupo de niñas y niños entre 10 y 13 años.

Tabla 26. Resumen caracterización de las entrevistas realizadas

ENTREVISTAS REALIZADAS						
Orden de realización	Instituciones	Comuna	N° de niños, niñas y adolescentes	Rango etario	Nacionalidad	Sexo
1°	RFA Residencia A ⁴⁷	Comuna 6	2	14 a 17	chilena	Masculino
2°	RFAT Residencia B ⁴⁸	Comuna 6	2	10 a 13	chilena	Masculino

⁴⁶ Efectivamente, uno de los cambios que se realizaron respecto de la metodología planteada, fue el cambio en las comunas en las que se planeó esta etapa.

⁴⁷ RFA: Residencia Familiar para Adolescentes

⁴⁸ RFAT: Residencia Familiar de Adolescencia Temprana

3°	RFA Residencia C	Comuna 7	2	14 a 17	Dos entrevistadas venezolanas y una chilena	Femenino
4°	RFA Residencia D	Comuna 8	3	14 a 17	venezolana y peruana	Femenino
5°	RFA Residencia E	Comuna 9	2	14 a 17	chilena y haitiana	Femenino
Número total de participantes			11			

Fuente: Elaboración propia

Respecto de este último punto cabe mencionar que uno de los entrevistados tenía 17 años al momento de contactarlo, pero cumplió 18 años en el proceso de implementación de la entrevista, tomándose nota de dicha situación. A pesar de ello se decidió continuar con el proceso, dado el entusiasmo y determinación de participar que manifestó el joven.

Algo similar sucedió en la entrevista número tres, correspondiente a la Residencia C, en las que se sumó una tercera joven de 19 años que quería participar junto a las otras, ya que las tres conformaban un grupo de amigas dentro de la residencia. En este caso se respetó uno de los aspectos del principio de participación de niños, niñas y adolescentes en los procesos de investigación, que implica considerar bajo qué condiciones ellos quieren hacerse partícipes. El equipo decidió acceder a que la joven fuera parte del proceso, porque así lo deseaban también sus compañeras.

Otro elemento a destacar dentro del universo de participantes es que, del total de entrevistados y entrevistadas, siete se realizaron a adolescentes mujeres y cuatro a adolescentes hombres. De las siete participantes mujeres tres eran de nacionalidad venezolana, una peruana, una haitiana y dos chilenas. Los hombres eran todos de nacionalidad chilena.

Todas las entrevistas se llevaron a cabo en dependencias de la Defensoría de la Niñez, en una sala multiuso, muy adecuada para este propósito. A los niños, niñas y adolescentes se los fue a buscar y a dejar en auto y, en 4 de los 5 encuentros los participantes llegaron con sus respectivos acompañantes cuidadores.

Dificultades y acciones de mitigación

En la implementación de las entrevistas se presentaron varias dificultades de diversa índole que debieron gestionarse para lograr la participación efectiva. A continuación, se presenta un resumen de aquellas con la finalidad de que estas puedan ser consideradas en futuros estudios e instancias de participación.

Contacto con las residencias

La información para el primer contacto con las residencias fue facilitada por Mejor Niñez a la Defensoría de la Niñez, para posteriormente ser enviado a EGP Consultores. Con esta información se procedió a tomar contacto con los directores de cada una de las residencias, a través de correos electrónicos, por teléfono y por WhatsApp, siendo este último medio el que dio mejores resultados y prefirieron los directores/as de las residencias. Las primeras dificultades en esta etapa se relacionaron con:

- demora en la entrega de la información de contacto.
- desactualización de la misma (números inexistentes, residencias que ya no estaban vigentes).
- desconocimiento del estudio por parte de algunos directores de residencia que manifestaron no haber recibido la información sobre el estudio.
- directores con agendas copadas y otros con licencia.

Todas estas dificultades provocaron al menos tres semanas de retraso, en la ejecución de las entrevistas, por lo que se evaluó la necesidad de buscar acciones de mitigación. En este caso, de mutuo acuerdo con la Defensoría de la Niñez, se decidió llevar a cabo las entrevistas en aquellas residencias de la Región Metropolitana con las que se pudiera tomar contacto lo más rápidamente y que, habiendo recibido la información, contaban con niños, niñas y adolescentes que desearan participar voluntariamente en el estudio.

Así mismo, la convocatoria a niños, niñas y adolescentes a participar del estudio y la firma del Consentimiento Informado de cada director de las residencias seleccionadas se envió por correo. Este último se recolectó el mismo día de la ejecución de la entrevista, en el momento en que los participantes fueron trasladados a la Defensoría de la Niñez. Esta actividad que en la metodología se propuso presencial, finalmente se llevó a cabo a distancia, básicamente para mitigar el tiempo que tomó realizar el primer contacto y porque se evaluó, a partir de la experiencia recabada hasta ese momento, que las contingencias propias al interior de la vida diaria de las residencias y la falta de agenda de los directores promovían una actuación más rápida del equipo consultor.

Cambios en las fechas acordadas

Una vez establecidos los contactos con los directores de las residencias, habiendo ellos tomado conocimiento del estudio y contando con niños, niñas y adolescentes voluntarios para participar, se procedió a agendar las fechas de ejecución de las entrevistas, de acuerdo con los tiempos de los participantes. Sin embargo, ninguna de las entrevistas se realizó en las fechas acordadas y se tuvieron que reagendar en algunos casos hasta en cuatro ocasiones. Los motivos de esta situación fueron variados:

- desajustes de algún niño, niña y adolescente dentro de la residencia (no necesariamente de alguno de los entrevistados).
- falta de personal de acompañamiento.
- tope de horario del entrevistado con alguna actividad no considerada previamente.

Si bien estas dificultades también provocaron retraso, se optó por reagendar las entrevistas las veces que fuera necesario y no reemplazarlas buscando voluntarios en otras residencias, dado que en todos los casos los niños, niñas y adolescentes no retiraron su deseo de participación. Finalmente, todas las entrevistas agendadas, a pesar del cambio de fecha, fueron realizadas con los y las participantes de las residencias comprometidas.

Durante el desarrollo de las entrevistas

Durante la primera entrevista realizada a dos jóvenes pertenecientes a la RFA Residencia A, se constata que la propuesta técnica para la realización de las entrevistas cuenta con algunas dificultades:

- Demasiado larga, así lo manifestaron explícitamente los jóvenes (“muy larga tía”, “muchas preguntas”), cuestión que se constata por el tiempo utilizado para su desarrollo que, en uno de los casos, llegó a tres horas y media incluyendo un breve recreo.
- Se asume, dada la edad de los entrevistados, una escolaridad acorde con ella. En terreno se constata que no es así, e incluso, en el caso de la entrevista número dos, ninguno de los entrevistados lee o escribe, a pesar de estar en el rango etario de 10 a 14 años.

Como acciones de mitigación para acortar la propuesta técnica se decide suprimir la segunda actividad propuesta, que consistía en lo que se observa en la Tabla 27.

Tabla 27. Actividad 2 se suprime de las entrevistas

15 minutos	Segunda actividad, para profundizar sobre condiciones de vida: <ul style="list-style-type: none">• El facilitador les muestra una caricatura de un OVNI y les plantea: Si de este OVNI se bajara un ser del espacio que quiere saber cómo es la vida de los niños y niñas en Chile, ¿qué le dirían?• Y si les preguntaran a ustedes, ¿cómo es tu vida cotidiana en el lugar en que vives? ¿Qué cosas te faltan? ¿Qué cosas te sobran? ¿Qué le dirían?• Para cerrar esta actividad la facilitadora pregunta ¿Qué tipo de cosas, cuidados o atenciones deberían tener todos los niños? Ustedes me dicen, yo anoto y luego les leo lo que me dijeron para saber si están de acuerdo ¿les parece? ¿Hay algo más que quisieran decirle a este ser del espacio, para que tuviera una idea más clara de cómo viven ustedes?	Percepción de sus condiciones de vida
------------	---	---------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

Se toma esta decisión porque muchas de las preguntas que aquí se abordan aparecen en la actividad uno: “El árbol de los derechos”, de manera espontánea y a modo de ejemplos cotidianos. Y también se decide intencionar algunas de estas preguntas en la actividad tres, en la cual se indaga sobre el ejercicio efectivo de sus derechos, tal y como se muestra en la Tabla 28.

Tabla 28. Actividad 3

15 minutos	Tercera actividad, para profundizar sobre el ejercicio efectivo de sus derechos: <ul style="list-style-type: none">• La facilitadora entrega a las participantes tarjetas de papel en blanco y lápices e invita a los participantes a escribir o dibujar un elemento en cada tarjeta, que represente las actividades que realizan durante el día, desde que se levantan, hasta que se acuestan, una por tarjeta. Luego les pide que las ordenen cronológicamente pegándolas en un papelógrafo.• A continuación, les pregunta: ¿Cuáles son las actividades que más les gustan? Y ¿por qué? De todas estas actividades y lugares que desarrollan durante el día ¿En dónde se sienten mejor? Y ¿Dónde sienten que pueden expresarse mejor? ¿Por qué? Si consideramos el árbol de los derechos del comienzo ¿en qué lugares o en qué actividades esos derechos se pueden usar o hacer mejor? En referencia a las tarjetas que los niños construyeron, se pregunta ¿En qué actividades sienten que puedes participar con mayor facilidad? ¿En cuáles les gustaría, pero se hace más difícil? ¿Qué otras actividades les gustaría incorporar? ¿Por qué?	Percepción del ejercicio efectivo de sus derechos
------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la acción de mitigación para la falta de habilidades de lectoescritura, se optó de mutuo acuerdo con los entrevistados, que el facilitador escribiera por ellos en todos los casos que los entrevistados lo solicitaran.

Una mención especial se requiere para lo que aconteció en el caso de la entrevista número dos, en la cual los dos niños(as) entrevistados del rango etario de 10 a 14, presentaron características particulares adicionales que dificultaron llevar a cabo la entrevista tal y como había sido diseñada. En ambos casos se carecía de habilidades de lecto escritura y en ambos casos los entrevistados tomaban medicamentos psiquiátricos. Esta última información nos la proporcionó el director(a) de la residencia, para advertirnos que la actividad no debía durar más de 30 minutos, porque para ellos era difícil mantener una concentración por tiempos superiores. Efectivamente esta fue la entrevista más breve, con una duración aproximada de 25 minutos.

En esta entrevista, los participantes llegaron con dos acompañantes y fue la única en la cual ellas estuvieron dentro de la sala en la que se ejecutó le entrevista, pero a una cierta distancia. Se tomó la decisión de que ellas permanecieran en la sala para facilitar la asistencia o contención en caso necesario.

Resumen de las entrevistas

Primera entrevista: RFA Residencia A

Conocimiento sobre los derechos de niños, niñas y adolescentes

Los entrevistados identifican los siguientes derechos: *“a la educación, a decir las cosas que pienso, a tener un espacio privado, a decir las cosas como son y no mentir, a amar a la persona que yo quiera, a estar tranquilo en la vida, a la verdad, a la no discriminación, a hacer lo que yo quiera siempre y cuando no sean cosas malas, a jugar, al agua, a respetar la diferencia, a la comida, derecho a disfrutar la vida sin pelear ni molestar, a la libertad.”*

Se identifican como derechos que no se cumplen los siguientes: *“a tener vida privada, a la libertad, a estar tranquilo en la vida, a decir las cosas como son y no mentir, la educación, a respetar la diferencia, a vivir feliz y tranquilo”.*

Los entrevistados plantean que el derecho a la no discriminación no se cumple porque cuando hay niños/as o jóvenes diferentes suelen ser objetos de burla para el resto de los residentes, esto se asocia también a que no se cumple el derecho a *“estar tranquilo y feliz en la vida”* y a *“disfrutar la vida sin pelear ni molestar”*. Se reconoce que entre pares de manera frecuente hay *bullying* y malos tratos.

Se plantea que lo que dificulta el respeto a *“tener vida privada”* es la falta de un espacio privado, tanto como para estar solo y tranquilo o como para *“estar con la polola”*, que las piezas son compartidas entre dos o tres residentes, sin embargo, cualquiera de los otros residentes puede entrar en cualquier momento.

Respecto a decir *“las cosas como son y no mentir”*, se sugiere que en muchas ocasiones la información tanto sobre sus propios casos la desconocen, o los instan a que no la compartan con sus compañeros de residencia, impidiendo así hablar o decir cosas que se desean decir.

En relación al derecho a la libertad, los entrevistados plantean que no se respeta ya que en muchas ocasiones no los dejan salir. Por ejemplo, cuando llega un nuevo residente y como medida de protección no dejan salir a ninguno durante una semana completa. Tampoco los dejan

salir cuando no hay tutores suficientes o *“pasan cosas en la residencia”*. Se plantea que esto es vivido como restricción o castigo y que esto también se aplica a aquellos jóvenes que son mayores de edad que viven en la residencia y que cuentan con permiso para salir solos.

Respecto al derecho a la educación, se plantea que por diversas razones hay niños, niñas y adolescentes que dejan el colegio y que posteriormente cuesta mucho retomarlo y que ya no es lo mismo, dificultándose mucho terminar la educación media, vulnerándose así el *“derecho a la educación”*.

Finalmente, los entrevistados expresan que el mejor derecho sería *“poder estar con la familia que uno quiere, o al menos pasar algún tiempo con la familia”* y *“no en una residencia”*, especialmente pasar muchos años en una residencia. Se plantea que a veces Mejor Niñez interviene en algunas cosas que son conflictos internos de la familia y que a veces esos conflictos se pueden solucionar.

Precepción de sus condiciones de vida y ejercicio efectivo de sus derechos

Se identifica la falta de tutores y de TENS (Técnico en Enfermería de Nivel Superior) como uno de los grandes problemas de la residencia, porque ellos son los que facilitan los medicamentos en los horarios correspondientes y saben lo que toma cada uno de los residentes, lo que se considera importante para su salud mental.

Dentro del mismo tema de salud, se plantea la carencia de salud bucal adecuada después de los 14 años, especialmente en el tema de la ortodoncia, es complejo ya que, según los entrevistados, en su residencia sólo hasta esa edad se financian los tratamientos, después tendrían que hacerlo de manera privada.

Respecto al espacio, se plantea que especialmente el jardín o patio como lugar de esparcimiento, en el caso de esta residencia específicamente, es insuficiente y muy pequeño. Se menciona en particular el taller de huerta que era algo que ellos realizaban cuando vivían bajo el sistema CREAD. Se plantea también, que bajo este sistema había mucha más oferta de talleres y actividades de los que tienen hoy, y que hoy son muy pocos y voluntarios. Así, las actividades cotidianas se concentran en la mañana, básicamente en ir al colegio, pero en la tarde hacen muy poco o *“nada”*.

Señalan como anhelo la posibilidad de encontrarse con jóvenes de otras residencias, para tener la posibilidad de compartir con personas que están en su misma situación, si bien indican que esto ha ocurrido, es muy ocasional.

Sueños y expectativas sobre el futuro

Los entrevistados identifican rápidamente las posibles actividades en las que se visualizan en el futuro, en este caso *“algo relacionado con la música”* ya que *“yo soy bueno cantando reguetón”*, o bien *“tener mi propio negocio de tatuador”* comenta el otro entrevistado. También se visualizan como padres de familia y *“ojalá poder vivir tranquilos”*.

Se señala que para poder lograr estas metas se necesita estudiar mucho y terminar la educación secundaria, trabajar y juntar dinero, pero también se requiere el apoyo de la familia *“que me acepten como soy”*. Idealmente adultos cercanos que apoyen, *“me ayuden a crecer”*, *“que me inspiren”*, *“que me guíen en cómo cantar y me corrijan mis letras de mis canciones”*.

Sobre posibles preguntas, forma de devolución y evaluación de la entrevista

Se sugiere que para la encuesta se le pregunte a los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado, del Estado, si les gusta dónde están viviendo, si les gustan las piezas, los baños, las cosas de la casa, si tienen algún problema, ¿cómo se sienten?

Para el proceso de devolución de los resultados de la encuesta se sugiere que sea por escrito “*los videos nos aburre, nos da sueño*”, “*con una letra que se entienda y no muy largo*”. Se sugiere que sería bueno que el texto se entregara a cada residencia y que el director lo viera con los delegados para así buscar soluciones.

Respecto de la evaluación de la entrevista se planteó la necesidad de que fuera más corta, con menos preguntas y con música, “*porque con música las ideas fluyen*”.

Segunda entrevista: RFA Residencia B

Conocimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes

Los entrevistados identifican los siguientes derechos: “*a comer, a jugar, a estar con la familia, a estar feliz, derecho a estar en paz, a vivir tranquilo, a la salud, a tomar los medicamentos, a tener un país*”.

Se identifican como derechos que no se cumplen los siguientes: “*derecho a estar en paz, a vivir tranquilo*”. No se obtienen ejemplos, ni tampoco se logran respuestas frente al ¿por qué eso ocurre?, ni tampoco a la pregunta acerca de qué tendría que pasar para que dichos derechos volvieran al árbol de los derechos.

Precepción de sus condiciones de vida y ejercicio efectivo de sus derechos

Respecto a su vida cotidiana en la residencia los entrevistados manifiestan que durante la semana se levantan temprano, se bañan con “*agua calientita*”, que toman desayuno y se van al colegio, el participante no vidente comenta que él va a un colegio especial para no videntes y que ahí hay un piano y que a él le gusta mucho tocar piano. En el colegio almuerzan y luego vuelven a la residencia a jugar y a tomar once.

Se señala que en la residencia tienen deporte, una cama elástica donde jugar y taller de tecnología, pero en ambos casos se expresa que “*se pasa mejor en colegio*”, uno porque ahí puede jugar a la pelota y el otro porque en el colegio puede tocar piano.

Se reconoce que antes les faltaba ropa, pero ahora esa necesidad está cubierta, que sería bueno tener un taller de fútbol, más talleres de tecnología y aprender a usar una consola, también que les cuenten cuentos, aunque eso lo reciben a través de audiolibros y a uno de los entrevistados le gusta mucho.

Sueños y expectativas sobre el futuro

Cuando se les preguntó a los entrevistados cómo se imaginaban cuando grandes, uno de ellos manifiesto que quería “*ser el mejor pianista*” y el otro entrevistado “*manejar un barco*”. Ambos estuvieron de acuerdo que para lograr eso en el futuro debían “*estudiar y sacarse buenas notas*” y “*trabajar duro*”.

Frente a la pregunta de ¿cómo creen ellos que podrían ayudarlos los adultos cercanos para cumplir sus sueños? Ninguno de los entrevistados responde, se plantea que no saben.

Sobre posibles preguntas, forma de devolución y evaluación de la entrevista

Respecto al planteamiento ¿qué le podríamos preguntar a otros niños como ellos, o a sus compañeros de residencia? Los entrevistados manifiestan que “*no sé*”, “*soy muy malo para hacer preguntas*”. Los entrevistados plantean que preferirían terminar y que para la próxima entrevista sería bueno contar con instrumentos musicales y más juguetes.

Se hace una breve evaluación de la entrevista con las acompañantes y se concluye que para el rango etario de los entrevistados (10 a 14), sería más apropiado actividades más dinámicas, con movimiento físico, más lúdicas y con menos preguntas. También más breves, porque la capacidad de concentración es menor en niños de esta edad que están tomando medicamentos, o que sus vivencias traumáticas están más presentes.

Tercera entrevista: RFA Residencia C

Conocimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes

Las entrevistadas identifican los siguientes derechos: *“A tener estabilidad, a la educación, a opinar, a vivir tranquilo, a la salud, a ser cuidados, a buen trato, a trabajar dignamente, a tener documentos [se refiere a legales, como RUT], a recibir trato digno, a descansar, a ser escuchado, a vivir en un entorno digno”*.

Consideran que más que nombrar los derechos que no se cumplen, es más fácil nombrar los que si se cumplen. Y de esos derechos consideran que sólo se cumple lo básico: *“la salud, educación y estabilidad de tener un techo, cama y agua”*.

Se manifiesta que para que se cumplan los otros derechos habría que cambiar el sistema, o bien se requeriría una intervención profunda, con más y mejores profesionales. Específicamente se menciona poder contar con más especialistas relacionados a la salud mental, *“ya que todas tomamos medicamentos”, “es complicado porque te mandan a la salud pública que es lenta”, “hay desorden con las horas”, “a veces se pierden horas”, “porque hay desorden administrativo”, “o no te dan la pastilla que corresponde”*.

Se asocia la falta de salud mental a la imposibilidad de *“vivir tranquilo, “de tener buen trato”, “a descansar, a ser escuchado, a vivir en un entorno digno”*. Se plantea que, en la residencia, con los profesionales que trabajan en ella, *“se consiguen más cosas siendo agresivas y violentas que portándose bien”,* porque *“los profesionales no saben cómo intervenir, no son buenos profesionales”, “sólo actúan cuando estamos descompensadas”,* o bien *“nos juzgan”* o *“nos ignoran”*.

Se señala que existe permanente violencia entre pares, que incluye gritos, amenazas y/o golpes, incluso adelante de los niños y niñas pequeñas, hijos e hijas de las residentes y que se vulnera el derecho a vivir tranquilos. Se indica que sólo cuando van de visitas los magistrados, agendadas con antelación, la residencia esta presentable o funcionando como debería.

Se comenta adicionalmente, que no hay igualdad al interior de la residencia ya que existen diferencias en el trato, especialmente con el tema de los permisos de salida, por ejemplo, estos no serían para todas igual, algunas tendrían más permisos de salida que otras y no queda claro por qué o en base a qué criterios. También se sugiere que, en algunas de estas salidas, ocasionalmente algunas residentes conseguirían y consumirían drogas, pero no se sabe cómo, ni de quién las conseguirían.

Se plantea que la residencia *“no son sólo las cuatro paredes”,* sino que es un espacio que está compuesto por *“todes los que viven en él”* y que en ocasiones *“una sola persona puede desestabilizar la vida en ella”, “una sola persona que puede tener temas de salud mental o droga”* y que una persona con esas características *“no debería vivir ahí”,* porque debería ser tratada por *“profesionales competentes y con ética”*.

Percepción de sus condiciones de vida y ejercicio efectivo de sus derechos

Se manifiesta la necesidad de tener más salidas y paseos, “de llevar a los niños y niñas al parque a una granja donde puedan jugar, con una palita, con tierra”, porque sus hijos si bien van al jardín, en las tardes o fines de semanas necesitan salir, al igual que ellas y que “nos hagan actividades junto a nuestros hijos”, por ejemplo “ya chiquillas la que recolecte más gusanitos con su hijo, tiene un premio, no sé cosas así”.

Se plantea que la mayoría de los profesionales que van a trabajar a la residencia, no interactúan con los que viven en la residencia, llegan a tomar desayuno, pero apenas saludan, “es un trato sin afecto” cosa que también influye a los niños y niñas pequeñas que viven en la residencia. No es el caso de los tíos que las cuidan de forma más directa y permanente, ellas reconocen que “esos tíos o tías, tienen turnos de cuatro días seguidos, que incluyen las noches y que no tienen donde dormir”.

También se comenta que en la vida diaria les gustaría tener más actividades y cursos, pero que eso no es posible porque cuando los solicitan les dicen “que no hay dinero para esas cosas”. Explican que entre 14:00 y 19:00 horas, los días de semana no se cuenta con actividades o talleres, y los que se llevan a cabo ocasionalmente, no les interesan, “si se supone que nos están preparando para tener una vida independiente, no nos pueden estar haciendo talleres de manualidades o pintar mándalas, necesitamos talleres más formativos y entretenidos” pero también talleres que promuevan el desarrollo de habilidades parentales “que nos ayuden como mamás”.

Se señala que el lugar donde se ubica la residencia es muy alejado de los lugares que les son más familiares y que en el barrio los vecinos no las quieren, “nos tienen miedo, piensan que somos violentas, ladronas o putas”.

Sueños y expectativas sobre el futuro

Dos de las entrevistadas plantean que en el futuro se imaginan teniendo su propio negocio, como salón de belleza o actividades relacionadas con la estética corporal como “peluquería, manicure o cosas así”, otra de las entrevistadas plantea que a ella le gustaría ser “médico forense” o técnica en algo relacionado con eso.

Las entrevistadas que son extranjeras, manifiestan que, como primera cosa, para que cualquier sueño o propósito se cumpla necesitan tener papeles, cedula de identidad permanente y/o residencia ya que se la piden en cualquier curso de especialización o estudios superiores. “por ejemplo yo quería estudiar un curso de colorimetría y me pidieron documentos y no pude hacerlo, a pesar de tener buen promedio”. Plantean que se sienten desorientadas y solas respecto de cómo solucionar este problema, ya que en ambos casos no cuentan con ningún familiar en el país que las pueda ayudar.

Se reconoce que de cualquier manera hay que trabajar duro, estudiar mucho para que puedan lograr en el futuro lo que se proponen “terminar mi cuarto medio como primera cosa” y proponerse metas, “poniéndole empeño”.

Sobre posibles preguntas, forma de devolución y evaluación de la entrevista

Respecto al planteamiento ¿qué le podríamos preguntar a otras niñas como ellas, o a sus compañeras de residencia?, las entrevistadas señalan: “¿Cómo están viviendo?, ¿cómo te tratan los tíos de la residencia?, ¿cómo se tratan entre pares? ¿cómo viven?, ¿cómo te sientes?, si te escuchan, si te sientes sola, si te entienden, si eres feliz”. También cosas como: “si tienen agua caliente en los baños, o cosas como esas”.

La entrevista queda inconclusa respecto de cómo querrían ellas recibir la devolución de la información una vez aplicada a la encuesta, dado que las participantes se tienen que retirar porque la hija de una de ellas tiene hora al doctor.

Cuarta entrevista: RFA Residencia D

Conocimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes

Las entrevistadas identifican los siguientes derechos: *“a tener amor, respeto, igualdad, felicidad, salud, igualdad, educación, libertad de expresión, a ser protegidos, a educación sexual, derecho a estar triste, a poder elegir”*. Y se identifican como derechos que no se cumplen los siguientes: *“educación, igualdad, libertad de elegir, salud, respeto”*.

Se plantea que hay jóvenes en la residencia que no van al colegio y entonces no se cumple el derecho a la educación. Se sugiere que el motivo por el cual no asisten al colegio es porque *“se fugan, por problemas mentales o por drogas”*, existiendo una incapacidad de los adultos a cargo para controlar o contener esta situación.

Las entrevistadas expresan que también se vulnera el derecho a la igualdad *“porque hay tías que tienen favoritismos”* con algunas residentes y esto además genera celos y competencia entre pares y peleas, especialmente cuando *“hay tías que faltan porque están con licencias”*.

Se problematiza el derecho a poder elegir libremente a través del ejemplo de las comidas. Al respecto las participantes reconocen que, si bien *“la alimentación saludable es un deber del Estado dárselas”*, se debería entender que ellas son aún *“niñas”* y que como tal les gusta comer otras cosas y que *“por ejemplo todas las veces que hay legumbres, estas se votan”*. Se reconoce que, si bien nadie las obliga a comer, tampoco pueden participar de las decisiones o en la elaboración de *“las minutas”* y que les gustaría poder elegir.

Se explicita la vulneración del derecho a la salud, específicamente al derecho a la *“salud mental”*. Se explica que antes en los CREAD había psiquiatras y especialistas asociados a esas instituciones pero que ahora en el sistema de residencias, ellas tenían que asistir a la salud pública *“que es muy lenta y con largas listas de espera, cuando deberíamos ser prioridad”*. Manifiestan que en muchas ocasiones ellas han solicitado especialistas pero que les han dicho que no, *“que ahora sus casos se deben tratar en la salud pública”*.

La vulneración del *“derecho a la salud mental”* se asocia a la vulneración a vivir en un entorno de respecto y tranquilidad. Se reconoce que existe muy poco respeto entre pares que hay violencia física y verbal entre las residentes, que *“hay niñas que se portan super mal, que no esperan su turno para hablar, que faltan el respeto o hablan a garabatos, a golpes y/o amenazas”*. Se plantea eso sí que en *“CREAD era aún peor”*. Se insiste que esta violencia es principalmente entre pares, pero que también hay ocasiones en que las niñas han *“maltratado a las tías”*, incluso situaciones en donde *“alguna niña le ha pegado a la tía”*, y que eso es más común de lo que se piensa.

Se señala que la violencia ocurre principalmente porque hay muchos traumas entre las residentes, por *“las situaciones vividas”*, pero también porque existe el consumo de drogas, *“porque hay niñas que no se pueden controlar y se escapan para obtenerlas afuera”*, *“cuando van al colegio por ejemplo”* o incluso se han dado situaciones *“de escape por ventanas y luego regresan”* y si se les prohíbe salir *“hacen show, rompen las cosas, o cosas así”*.

Se expresa que las niñas que consumen drogas y no pueden evitar hacerlo, no deberían estar en esas residencias, *“porque no pueden parar y necesitan otro tipo de ayuda”*, en un lugar *“donde de*

verdad las ayuden, con psicólogos o especialistas, porque sobre todo estas niñas no pueden respetar, no respetan y se ponen violentas”.

Percepción de sus condiciones de vida y ejercicio efectivo de sus derechos

Respecto de la vida cotidiana en la residencia, se expresa que existen horas de levantarse diferidas, dependiendo si van o no al colegio, y también al tipo de colegio, *“si por ejemplo es dos por uno o en colegio en la noche”*. El caso de las entrevistadas, las dos van al colegio y se levantan a las 6:00, se bañan, desayunan y salen de la casa a las 7:30 y van al colegio. Las salidas del colegio también son diferidas, hay algunas que salen a las 13:00 y otras a las 16:00.

Las entrevistadas expresan que en el colegio tampoco se cumple el respeto por los derechos, *“no hay respeto, hay mucho bullying”*, provocado entre otras cosas por la falta de comprensión y tolerancia con los niños y niñas diferentes. Plantean que tampoco se cumple el derecho a la libertad de expresión y participación.

Se menciona que hace falta educación sexual, desde dos aspectos, uno en relación a la prevención y cuidado, pero también respecto a orientación y ayuda *“a los niños que están explorando su identidad”* de género y/o sexual y/o se identifican con diferencias o disidencias.

Se plantea que dentro de la residencia tienen mucho tiempo libre y *“se pasa el día”*. Se manifiesta que a veces hay talleres, pero en general no les interesan mucho. Se sugiere que estarían interesadas en talleres relacionados con *“la belleza, manicure, peinados cortos de pelo, maquillaje, estética”* porque es lo que mayoritariamente les interesa y porque hay algunas que en el futuro se quieren dedicar o especializar en ello.

Los fines de semana a veces hay actividades, talleres o se sale, pero sólo a veces. También algunas tienen en ocasiones permiso para ver a su familia, sin embargo, se plantea que falta mayor regularidad. También se manifiesta que sería muy bueno poder juntarse con jóvenes de otras residencias y *“poder conversar”*.

Se manifiesta que *“los círculos”* son instancias donde más pueden expresar sus opiniones, donde se juntan todas las residentes y las y los tíos que trabajan en ella, especialmente cuando *“hay problemas, o se quiere comunicar una noticia, o hay que hablar de algo importante”*. Si bien son instancias muy valoradas, se plantea que siempre y cuando *“estás se den en un clima respetuoso”*, porque *“a veces también puede ser estresante”* ya que se presentan situaciones de conflicto.

Se señala que de tiempo en tiempo hay muchas y muchos tíos con licencia y que falta personal para remplazarlos, los que *“a veces genera muchos problemas”*.

Sueños y expectativas sobre el futuro

Las entrevistadas manifiestan que en el futuro les gustaría mucho ir a vivir juntas, bajo el sistema de *“casas compartidas”*, que son espacios que provee el Estado a jóvenes que viven en residencias, pero que han cumplido su mayoría de edad. En estos espacios pueden vivir de a dos, mientras estén estudiando y trabajando, esto hasta los 24 años. Para las entrevistadas *“sería muy bueno que hubiera más de estas casas, para así ser más independientes”*. Para conseguir este propósito, las participantes señalan que hay que *“estudiar mucho, sacarse buenas notas y portarse bien en la residencia”*, para así llegar a acceder a tener un departamento compartido.

Plantean que sería de mucha utilidad seguir contando con un abogado hasta un par de años después de la mayoría de edad, *“al menos por un año más”* para así *“contar con un adulto que me guíe en las cosas de tramites”*, que *“nos enseñe de actividades de la vida cotidiana que hace un adulto”*, *“que nos enseñe a ser independientes”*.

Las participantes señalan que paralelamente a las actividades que quieren desarrollar en el futuro, también querrían poder ayudar a *“otres chiques que están comenzando con sus procesos de vivir en residencias”*.

Sobre posibles preguntas, forma de devolución y evaluación de la entrevista

Frente a qué preguntar en el instrumento en construcción, a niños, niñas y adolescentes como ellas, se sugiere lo siguiente: *“¿Qué necesitan en la residencia?, por ejemplo, si necesitamos ropa, preguntar por las cosas materiales”*. Pero también *“¿Cómo se sienten?, si son escuchados, si les da miedo expresarse (porque hay algunos a los que les da miedo). Si tienen salud mental, si están conforme con ella ¿Cuál ha sido su experiencia con la salud pública? ¿Cómo son tratados en las residencias? ¿Cómo se sienten tratados por los tíos? ¿Cómo es el ambiente?”*

Las entrevistadas manifiestan que les gustaría que cuando se les pregunte a los niños, niñas y adolescentes, estas cosas *“se les considere, se les escuche”*, *“que se hagan cargo de sus respuestas”*, que *“algo pase”*, *“que tenga un efecto”*.

Respecto de la devolución de la información que se recabe con el instrumento a aplicar en las residencias, las participantes señalan *“que sería lindo que se hiciera con niños y niñas de otras residencias”*. Manifiestan que ellas pensaron que habría más participantes en esta presente actividad, que eso habría sido bueno.

Quinta entrevista: RFA Residencia E

Conocimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes

Las entrevistadas identifican los siguientes derechos: *“a estudiar, a ser protegido, a salir, a tener amigos, a conocer personas, a conocer lugares, divertirse, disfrutar, jugar, a la libertad, a la salud, a ser feliz, a estar tranquilo, a la privacidad”*.

Se comenta que tener amigos es importante pero que hay que tener cuidado con qué tipo de amigos uno se junta, porque hay amigos que *“te entran en la droga”*, que te instan a *“hacer cosas malas”*, *“a robar”*, amigos que *“te meten en problemas”*, por ello hay que tener cuidado y elegir bien a los amigos. Se les pregunta a las entrevistadas si habría que considerar amigas a estas personas, se concluye que en rigor no, pero que es un tema *“complicado”*, que *“habría entonces que ver lo que cada una considera amigos”*.

Se comenta que el derecho a estar tranquilo/a no se cumple porque en la residencia hay muchas peleas, que la mayoría de las veces son entre pares. Esto se asocia también en que a veces hay muchas tías con licencia y poco personal que las cuide. Las peleas surgen porque entre ellas hay *“falta de cariño, mucha pena, mucha rabia, por las cosas que han vivido”*, *“situaciones de trauma”* que están sin resolver, *“problemas de salud mental”*, *“por ejemplo el otro día cuando la XXX quería comer un pan y la tía le dijo que no podía comer tanto porque le hacía mal y entonces tomó un cuchillo y se quería matar, y hacía el medio show y les pegaba a otras compañeras”*.

Se sugiere también que en ocasiones cuando los tíos intervienen en las peleas, a más de alguno les ha llegado un golpe y que entonces también piden licencia, *“ahora hay muchos tíos con licencia”*. Especialmente faltan tutoras/es. Se plantea que otro tipo de conflictos también surgen porque hay celos entre ellas, a partir de la relación con sus tutores y tutoras, especialmente cuando hay licencias de por medio y una de las niñas pierde al adulto con el que tenía un vínculo especial. No se llega a consenso sobre si es mejor que hubiese más tutores, personal más estable, o bien ambas cosas.

Se comenta que el derecho a la libertad tampoco se cumple *“porque no nos dejan salir”*, *“es decir, podemos salir, pero acompañadas con alguien”*, se reconoce que esto también ocurre *“porque no hay confianza ya que a veces nos arrancamos”*, *“nos vamos a lo malo”* *“con esos amigos que no son tan amigos”*, *“entonces no tenemos la confianza para que nos dejen salir”*. Se menciona que *“por ejemplo si uno no va al colegio, no cumple, no hace su pieza, no se baña, nada”*, no habría un motivo para que las dejaran salir, *“porque no habría confianza”*.

Percepción de sus condiciones de vida y ejercicio efectivo de sus derechos

Las participantes manifiestan que tienen horarios diferidos para levantarse, dependiendo de si van al colegio o no. Explicitan que en la residencia hay niñas que hace más de tres meses que no quieren ir al colegio, como es el caso de una de las entrevistadas, que comenta que ella se siente incomoda en el colegio, que no le gusta ir, *“me dan crisis”*, *“no me gusta la gente”*, pero que no sabe el motivo. La otra participante comenta que a ella si le gusta mucho ir al colegio pero que no tiene amigos, que todos son más grandes que ella porque está haciendo *“dos por uno”*.

Plantean que no siempre les gusta la comida que les dan, *“especialmente cuando hay legumbres”* y que no saben lo que hay hasta que se sientan a la mesa, que sería bueno poder elegir lo que se come, aunque se reconoce que, si fuera por ellas, siempre elegiríamos *“papas fritas”*.

Se comenta que cuando no se está en el colegio, se está en la residencia *“durmiendo, fumando, conversando, viendo tele”*. Una de las entrevistadas comenta que ella va a talleres y actividades, pero fuera de la residencia *“los martes voy a boxeo y los viernes al taller de zumba”*, cuando hay alguien que la puede llevar y cuando *“hay plata en la bip”*.

Ambas participantes plantean que sería *“lindo tener talleres con gente de otras residencias, porque no conocemos a nadie”*, que sería bueno tener amigos de otras residencias para poder jugar, socializar y compartir. Se reconoce que *“antes había actividades con otras residencias en el Parque [...]”, pero eso se acabó porque no hay plata para cargar la bip, porque somos muchas”*.

Se reconoce que les gustaría tener acceso a internet, que, si bien pueden conseguirlo, esto ocurre porque *“nos la comparten los tíos”* de sus celulares. También manifiestan que les gustaría tener computadores, que el único que tienen esta malo y que les gustaría tener talleres de manualidades y de fútbol. Se reitera la necesidad de tener contacto con *“gente de otras residencias”*.

Sueños y expectativas sobre el futuro

Ambas entrevistadas plantean que se imaginan en el futuro con hijos y familia *“me imagino almorzando con mi familia”*, *“me imagino con un hijo”* *“con mi familia soñando”*. También trabajando, una de las entrevistadas *“como educadora de párvulo y haciendo cerámica”*, la otra siendo *“dueña de una peluquería, porque soy buena para peinar, las peino a todas en la casa, les pongo extensiones”* y también *“me imagino cocinando porque se cocinar comida haitiana, dominicana y chilena”*.

Ambas entrevistadas coinciden en que para poder realizar sus sueños tienen que *“estudiar y sacarse buenas notas”* *“tener metas y cumplirlas”*, *“ir de a poquito a poquito”*. También se señala que *“hay que cambiar de actitud”*, por un lado *“ser bueno con los demás”*, pero por otro *“ser más segura de uno mismo”* para saber defenderse. Una de las entrevistadas plantea que esta optimista porque *“una de las tías me dijo que yo me podía quedar en la residencia hasta los 24 años”*, entonces *“todavía puedo aprender muchas cosas, consejos para el futuro”*.

Sobre posibles preguntas, forma de devolución y evaluación de la entrevista

Frente a que preguntar en el instrumento en construcción, a niños, niñas y adolescentes como ellas, se sugiere que se pregunte: ¿Qué necesitan? Si necesitan apoyo emocional, si necesitan psicólogo, psiquiatra, si quieren más actividades, más talleres ¿de qué tipo? Si necesitan salir, si necesitan despejarse, si necesitan libertad.

Respecto de la devolución de la información que se recabe con el instrumento, las participantes señalan que les gustaría que fuera por escrito, en un texto de fácil lectura, una especie de librito pequeño y también en un encuentro con otras personas que viven en residencias. Finalmente señalan que la presente actividad habría sido mejor con más participantes, especialmente de otras residencias.

Conclusiones transversales de las entrevistas realizadas

De acuerdo a lo recabado en las 5 entrevistas realizadas se puede concluir lo siguiente:

A nivel de observación

- Un déficit profundo en la escolaridad de los y las participantes, con mucho desfase respecto de la edad y el grado de escolaridad que se debería estar cursando.
- Medicación psiquiátrica en todos los participantes, pero no necesariamente con seguimiento de los respectivos tratamientos.
- Alta participación de adolescentes extranjeras, de Venezuela, Perú y Haití.
- Muchas frases de autopercepción negativa, especialmente al comienzo de las entrevistas: “tengo fea letra”, “me da vergüenza escribir”, “me da vergüenza decir algo”, “no sé”, “no sé hacer preguntas”, “no sé dibujar”.
- En la mayoría de los casos alto nivel de compromiso en la actividad, a pesar de las frases de auto percepción negativa.

A nivel de temáticas que surgieron transversalmente en la mayor parte de las entrevistas, se pueden mencionar:

- Agresión y violencia con los pares (desde malos tratos, groserías, amenazas, *bullying*, especialmente a los que tienen alguna diferencia).
- En ocasiones, agresiones a tíos por parte de los niños, niñas y adolescentes, en contexto de intervenir en peleas entre ellos y/o contención frente a desajustes.
- Salud mental como un derecho, una urgencia y prioridad, además de relacionarla como una de las causas más importantes de la violencia o los malos tratos entre pares.
- Mucha rotación de personal y cuidadores, o directamente falta de personal y falta de reemplazos cuando hay muchas licencias entre los adultos que trabajan en las residencias.
- Carencia de actividades o adultos que los ayuden en su camino hacia la adultez.
- Se reconoce la educación como un posible camino para cumplir sus metas, pero en termino de rendimiento y notas.
- Falta de actividades y talleres que les interesen y que los preparen para el futuro.

- Manifestación del deseo de contactarse con niños, niñas y adolescentes de otras residencias, para entablar amistad y compartir experiencias.

Sugerencias de preguntas para la elaboración del instrumento

Respecto de las posibles preguntas a incorporar en el instrumento, en la **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se indica lo siguiente:

Tabla 29. Sugerencias de preguntas

Áreas	Preguntas
Condiciones materiales	Si les gusta dónde están viviendo, si les gustan las piezas, los baños, las cosas de la casa. Si tienen agua caliente o ropa.
Condiciones subjetivas	Si tienen algún problema, si son escuchados, si tienen salud mental, si están conforme con ella ¿Cuál ha sido su experiencia con la salud pública? ¿Si quieren más actividades? ¿De qué tipo? Si necesitan salir o despejarse, si necesitan libertad. Si les gusta el ambiente. ¿Cómo viven?
Condiciones emocionales	¿Cómo se sienten? si te escuchan, si les da miedo expresarse, si se sienten solos o solas, si te entienden, si eres feliz. Si necesitan apoyo emocional, si necesitan psicólogo o psiquiatra.
Vínculos	¿Cómo se tratan entre pares? ¿Cómo te tratan los tíos de la residencia? ¿Cómo te tratan en la residencia?

Fuente: Elaboración propia

REPORTE DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA APLICADA PARA LA ETAPA 2: ENTREGA DE RESULTADOS PRELIMINARES A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Esta sección sintetiza el desarrollo del encuentro realizado en dependencias de la Defensoría de la Niñez, con 5 de los 10 niños, niñas y adolescentes que fueron entrevistados en la etapa 1 de la metodología cualitativa aplicada en el presente estudio. Cabe recordar que, en esa primera instancia, la participación activa y voluntaria de estos niños, niñas y adolescentes fue muy valiosa, ya que permitió recoger sus opiniones, e incorporar sus puntos de vistas en la elaboración del instrumento que se aplicó en residencias a nivel nacional.

Esta segunda parte de la metodología cualitativa aplicada, tuvo como objetivo informar de manera participativa los resultados preliminares del estudio, de forma que los niños, niñas y adolescentes pudieran conocerlos y emitir opiniones y sugerencias que se abordaron e incorporaron en el análisis de los resultados.

Invitados y asistentes

La actividad consistió en un encuentro en conjunto con los niños, niñas y adolescentes que colaboraron en la etapa 1, y que se llevó a cabo en dependencias de la Defensoría de la Niñez (ver Tabla 30).

Tabla 30. Resumen caracterización de los niños, niñas y adolescentes invitados al encuentro

Instituciones Invitadas	Comuna	N° de niños, niñas y adolescentes invitados	Rango etario	Sexo
RFA Residencia A	Comuna 6	3	14 a 17	Masculino
RFAT Residencia B	Comuna 6	2	10 a 13	Masculino
RFA Residencia C	Comuna 7	3	14 a 17	Femenino
RFA Residencia D	Comuna 8	2	14 a 17	Femenino
RFA Residencia E	Comuna 9	1	14 a 17	Femenino

Fuente: Elaboración propia

En la práctica el encuentro se realizó con 5 niños, niñas y adolescentes (por diversas razones algunos de los participantes no pudieron asistir). A los niños, niñas y adolescentes se les fue a buscar en auto a sus respectivas residencias y en la mayoría de los casos llegaron con sus respectivos acompañantes, a las dependencias de la Defensoría de la Niñez.

Desarrollo de la actividad

La actividad comenzó puntual con dos dinámicas lúdicas, que tenían como objetivo que los participantes se presentaran y se conocieran entre sí y distender el ambiente. En esta parte del encuentro se trabajó con los cinco jóvenes, más la facilitadora miembro del equipo consultor y una invitada –profesora de teatro– que lideró las actividades. Al finalizar esta parte, se motivó a pasar a dos miembros del equipo consultor y a la representante de la Defensoría de la Niñez para proceder con la presentación de los resultados (ver Anexo 2 con el *Power Point* de la actividad).

La presentación comenzó agradeciendo a los/as jóvenes su valiosa colaboración y se les comunicó el objetivo del encuentro. Se les transmitió que con la información que ellos habían proporcionado en las entrevistas, se había ajustado la encuesta aplicada a nivel nacional y que lo que se estaba por presentar eran algunos resultados parciales obtenidos.

Se les comentó que para la elaboración de la encuesta se puso énfasis en las reflexiones y temas planteados en las entrevistas. Cabe recordar que los temas que más se repitieron en todas las entrevistas fueron:

- Violencia entre pares
- Salud mental como una urgencia
- Mucha rotación de personal y cuidadores
- Falta de actividades que orienten a la vida adulta
- Falta de contacto entre jóvenes de otras residencias

La exposición presentada no contempló información numérica o porcentual, dado que en esta etapa del desarrollo del proyecto no se contaba con la decodificación completa de las encuestas, por lo tanto, sólo se habló de tendencias, usando, por ejemplo, frases como “un número considerable de niños, niñas y adolescentes contestó...”, “un número no menor...”, “una mayoría...” etc.

En los contenidos de lo expuesto se les explicó a los/as asistentes que la encuesta se aplicó en 135 residencias a lo largo de todo Chile y que se encuestó a 650 niños, niñas y adolescentes de entre 11 y 17 años, algunos de ellos extranjeros. También se les señaló que comparativamente hubo más participación y entusiasmo por contestar la encuesta en regiones que en la Región Metropolitana.

Respecto de los contenidos más específicos que se compartió con los asistentes, se seleccionaron cinco preguntas de la encuesta, cuyos resultados tenían tendencias más claras al momento de realizar el encuentro. Las dos primeras si bien no estaban relacionadas directamente con la información levantada en la etapa 1 de la metodología cualitativa aplicada, si mostraba una tendencia preocupante en relación a derechos básicos que deberían ser garantizados a niños, niñas y adolescentes, especialmente para aquellos cuyo tutor pasa a ser el

Estado. Esas preguntas fueron la 13 y 13b ¿Algún abogado o similar te explicó por qué estás viviendo aquí? ¿Entendiste la explicación? y la 22a ¿Qué tan de acuerdo estás con la frase “Cuando doy mi opinión los adultos me escuchan y toman en cuenta mi opinión”?

La tercera pregunta que se seleccionó fue la 25, ¿Qué taller/deporte/actividad te gusta o gustaría realizar dentro o fuera del hogar o residencia? Esta pregunta se escogió porque si bien no hubo consenso en las entrevistas, respecto qué talleres preferían, en la conversación si ocupó un tiempo considerable hablar de este tema y fue también algo agradable para ellos.

Finalmente, se dio a conocer los resultados parciales de la pregunta 29a “Qué tan de acuerdo estas con la frase: En el hogar mis compañeros me tratan bien” y de la pregunta 39 de respuesta abierta “Si tú fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?”, ambas preguntas abordaron en sus respuestas de manera muy directa las temáticas que surgieron en las entrevistas.

La exposición se cerró con una invitación a trabajar en grupo respecto a lo expuesto, proponiendo las siguientes preguntas facilitadoras y provocadoras de la conversación:

- ¿Qué les ha parecido lo que se expuso y/o que se haga este estudio?
- ¿Qué les ha parecido a ustedes ser parte de este estudio?
- ¿Qué les parece los resultados que se están obteniendo?
- Cuando los resultados estén listos, ¿cómo les gustaría que se los hiciéramos llegar?
- Si se vuelve a hacer esto en el futuro: Que sugerencias nos harían.

Los niños, niñas y adolescentes decidieron que, preferían trabajar todos juntos, en conjunto con los adultos presentes, por lo que se procedió de esa manera. La dinámica de trabajar pregunta por pregunta no se dio necesariamente en ese orden, ni se respondieron todas las preguntas, ni en la misma profundidad, los jóvenes ahondaron en ciertos temas más que en otros, de acuerdo a su propia experiencia y necesidades de expresión.

Al concluir el trabajo en conjunto y para finalizar la actividad, ellas y ellos compartieron un desayuno y posteriormente se les llevó nuevamente a sus respectivas residencias.

Síntesis de los contenidos que se arrojaron en el trabajo grupal

Respecto de los resultados preliminares recogidos por el instrumento aplicado a nivel nacional y entregados de manera parcial a los jóvenes asistentes, se plantea que la encuesta es algo positivo, ya que recoge la opinión de los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias y eso se considera valioso, porque “no todos van a estar conformes”, “porque es bueno que tomen en cuenta la opinión de nosotros, que vivimos en residencia” y porque “aunque sea muy buena la residencia, siempre habrá algo que moleste”. Se percibe que hacer este tipo de levantamientos de información podría servir para mejorar la vida en estos espacios, resolver problemas puntuales, “cambiar las cosas”.

Sin embargo, en relación a la falta de participación de niños, niñas y adolescente en la Región Metropolitana, los jóvenes invitados, expresaron que podía ser por falta de expectativas u optimismo respecto al uso práctico de la información recabada, “no sé, por ejemplo, algunos pueden pensar que todo eso es en vano”, “que nada va a cambiar”, “porque se pueden preguntar: por

qué ahora sí, si hace tanto tiempo que estamos así” o bien pensar “que el sistema no va a cambiar” “si crees cosas así, entonces no participas”.

Se les planteó a los jóvenes que efectivamente los cambios son lentos, pero que ocurren a pesar de que no se perciban, con tanta claridad. Este planteamiento gatilló que ellos y ellas compararan su experiencia de vivir en instituciones CREAD y las residencias de Mejor Niñez, ya que la mayoría de ellos ha experimentado esta transición y así lo manifestaron *“a uno igual como que le gusta el cambio, porque por ejemplo el CREAD era como un psiquiátrico, en donde todas las niñas teníamos que estar en una sola pieza y con camas como camarote, ahora es diferente porque ahora por ejemplo compartimos pieza con una compañera, una pieza grande, los baños son diferentes”, “en los CREAD había muchas más peleas, ahora como que se controlan un poco más”.* Se manifiesta que, sopesando ambos sistemas, se vive mejor en las residencias, sin embargo, en los CREAD había muchos más talleres *“sobre todo deportivos”* y eso se extraña.

También se sugiere que en los CREAD se aprendían muchos hábitos, de alguna manera el hecho de ser masivos, obligaba a todos a incorporarse a un régimen ya establecido dentro de la institución, en cambio en las residencias llegan niños, niñas y/o adolescentes a los que *“les cuesta adaptarse a los hábitos, o entenderlos”* y *“los tíos y tías deben estar recordándoselo”, “algunos se descompensan cuando les piden que hagan su cama u ordenen”.*

Al igual que en las entrevistas y de manera espontánea vuelve a surgir el tema de la violencia en la convivencia dentro de la residencia. Se sugiere que en ocasiones son uno o dos niños, niñas y adolescentes los que pueden lograr trastornar todo el ambiente de la residencia. Y que si bien en la mayoría de los casos, estos residentes tienen problemas de salud mental o drogas, pueden ser tan violentos y disruptivos que sus acciones afectan negativamente a todos, incluyendo al personal adulto que está a cargo. Se plantea que en muchas ocasiones estos eventos terminan con la presencia de personal de la fuerza pública, especialmente en casos con jóvenes que han recientemente cumplido su mayoría de edad y aún se encuentran alojando en la residencia.

Existe consenso en que hay niños, niñas y adolescentes que *“deberían estar en otro lugar”* en donde *“se puedan rehabilitar”* o *“en donde se puedan tratar los problemas mentales”*, donde puedan contar con la asistencia que necesitan, dado que en el sistema de salud actual *“a veces se demoran tanto para que las vean”* o no existen lugares y/o profesionales que puedan atenderlos. Se reconoce que los niños, niñas y adolescentes que están en residencia es porque tienen problemas y precisan un espacio donde estar, pero que entre ellos también hay algunos que requieren con urgencia estar en lugares especializados, donde se puedan *“rehabilitar”* o se les pueda contener de manera más adecuada. Respecto del uso farmacológico asociado a la salud mental, se sugiere que no existe la capacidad de seguimiento o continuidad en la mantención regular de dichos tratamientos.

Se comenta el tema de la rotación del personal que trabaja en las residencias, se hace alusión a que en muchas ocasiones ellos son agredidos físicamente por niños, niñas y adolescentes residentes en estado de descompensación. Por estos motivos es usual encontrar personal con licencias, que en ocasiones duran más de un mes. Esta situación *“nos deja con menos tutores”* que no son reemplazados y por consiguiente se suspenden muchas actividades que estaban planificadas.

En varios momentos de la conversación surge el tema de la alimentación, enfocado desde distintos puntos de vista, primero como una queja al tipo de alimentos que se les ofrece, a la poca variedad y a la poca participación de ellos en la elección y/o elaboración de los mismos. Pero

también asociado a la obesidad que ellos observan en sus compañeros y compañeras de residencia, obesidad que a su vez identifican con problemas de ansiedad y salud mental.

Respecto de la preparación para la vida futura se manifiesta la inquietud y la angustia que provoca el hecho de que a medida que pasa el tiempo y se acerca la mayoría de edad, no saben bien qué sucederá con ellos, *“por ejemplo a veces una no quiere estudiar y entonces surge ese temor de como que cuando cumpla la mayoría de edad el sistema no los ayude”*, por eso se plantea que es necesario incorporar más preparación para la vida adulta *“y tener herramientas”*. Se sugiere que en las residencias *“se les hace todo”* impidiéndoles aprender a cocinar o a hacer el aseo, porque *“en la casa, en la residencia, nos hacen la limpieza, nos cocinan y los domingos por ejemplo no tenemos nada que hacer”*, *“yo creo que deberían dejarnos hacer más cosas, aunque fuera una vez a la semana”*. Esta situación de que les hagan el aseo incluso los fines de semana, se vuelve a comparar con lo vivido en los CREADS en donde si tenían que hacer aseo incluso el de los baños, cuestión que se valora como actividades que crean hábitos que preparan para la vida independiente. En los CREADS *“todos hacíamos aseo y todos apoyábamos en algo”*. En cambio, se percibe que *“cuando nos estábamos ya acostumbrando a hacer el aseo propio, en las residencias en vez de estar avanzando en esto, retrocedimos en este aspecto”*.

Para otros, el problema de dejar la residencia se aborda desde una dimensión más existencial, especialmente en el caso de jóvenes que no cuentan con familiares o amigos fuera de la residencia y que se sienten muy vulnerables *“hay niñas que sufren de ansiedad y crisis de pánico cuando cumplen la mayoría de edad, y yo sé que voy a ser una de ellas...porque da miedo estar sola, hacer las cosas sola, vivir sola, trabajar”*. También se expone el caso de algunos jóvenes que están en residencia porque fueron dañados de alguna manera por adultos que *“los están esperando afuera”*, a esos jóvenes *“obviamente les va a dar miedo y pánico salir afuera, porque ya nadie las va a poder proteger y les va a tocar enfrentar la vida solas”*. Frente a este problema se está consciente de que hay que seguir adelante con la vida, pero se manifiesta la necesidad de recibir ayuda para superar esos miedos.

Frente a la pregunta de *¿cómo les gustaría recibir los resultados de la encuesta?*, surgen varias propuestas, una es que se comunique los resultados a los *“delegados”* de cada residencia, para que ellos sean los que les traspasen la información a los compañeros. Otra que generó más consenso es aprovechar *“los círculos”*, que son instancias de participación colectiva donde se reúnen tanto los jóvenes, cuidadores y profesionales que trabajan en una misma residencia, para compartir información o resolver conflictos. Se sugiere que desde ese espacio se informe a todos juntos de los resultados de la encuesta. En ambos casos se solicita que la información a comunicar venga en formato audiovisual.

A propósito de que se considera mejor que la información llegue directamente a los jóvenes y no sólo a los directores de las distintas residencias. Se menciona como argumento, que entre un director y otro hay muchas diferencias en el trato con los niños, niñas y adolescentes que habitan una residencia, de acuerdo a los jóvenes esto se observa especialmente cuando hay un director suplente. En cierto sentido los o las directoras marcan una impronta en la forma de relacionarse, siendo percibidos unos más cercanos y dedicados que otros, y por ello unos más confiables que otros.

Conclusiones

Entre las temáticas a destacar en esta segunda instancia de encuentro con los niños, niñas, adolescentes y jóvenes colaboradores se subrayan con mucha claridad tres temáticas que es necesario relevar, ya que se relacionan directamente con el objetivo de “Identificar las inquietudes de niños, niñas y adolescentes de su presente, respecto de las políticas públicas que les impactan y las instituciones con las que se relacionan”.



Un primer tema que surge de manera espontánea, son las diferencias que ellos advirtieron entre la experiencia de vivir en el sistema de Centros de Reparación Especializado de Administración Directa (CREAD) y las actuales Residencia Familiar de Administración Directa AADD (RFA). **Desde una valoración negativa, los jóvenes evaluaron a los CREAD como espacios masivos, con habitaciones y espacios colectivos impersonales, y en donde en general había más violencia entre pares, cosa que, si bien se mantiene en las actuales residencias, tiene un carácter más subjetivo.** Información consistente con lo expresado en el Informe Anual de la Defensoría de la Niñez 2021.

Sin embargo, también se rescataron elementos positivos que ellos desearían recuperar de los CREAD, por ejemplo, la amplia oferta de talleres con los que se contaba dentro de estos espacios, especialmente los talleres deportivos, cuestión que hoy es muy escasa. En este mismo sentido, en una de las entrevistas de la etapa 1 de la metodología cualitativa aplicada, pero muy relacionada con el tema de la salud mental que volvió a surgir en la presente instancia, se valoraba el hecho de que en los CREAD se contaba con personal especializado en salud mental, específicamente dedicado a los niños, niñas y adolescentes del centro. En cambio, la realidad del tratamiento de la salud mental en las residencias, es la lentitud del sistema público al cual se debe acudir como cualquier persona que no tiene sistema privado de salud. Otro aspecto no menor que se mencionó como valioso de los CREAD, es que en algún sentido desarrollaban habilidades que les servían para el futuro, toda vez que tenían que asumir responsabilidades dentro de los centros, como por ejemplo turnos para la limpieza y labores domésticas, que en las residencias se perdieron ya que se dejan a la voluntad de los residentes.

Como se observa en la síntesis de contenidos, un segundo tema que se profundizó con insistencia y que ya había surgido en las entrevistas, fue el de la salud mental, muy asociado al consumo de drogas y a la necesidad de contar con recintos especializados de rehabilitación donde niños, niñas y adolescentes que sufren esta problemática puedan ser contenidos, atendidos y tratados médica y psicológicamente con propiedad.

Y una última problemática que se desarrolló en profundidad fue la **carencia de apoyo y acompañamiento del tránsito hacia la vida adulta**, dejando en evidencia desorientación, ansiedad, sentimientos de vulnerabilidad y miedo. Si bien en este punto hay consenso y claridad respecto del problema, esto no va acompañado de una solicitud o demanda coherente respecto de la forma que se podría brindar ese apoyo.

Finalmente, se observa que los jóvenes participantes no abordaron directamente todas las preguntas que estaban planteadas para el trabajo a desarrollar en este encuentro, sin embargo, no tuvieron problema en poner sobre la mesa los temas que a ellos les parecían más relevantes y urgentes, se concluye que para ellos fue una positiva y anhelada instancia de encuentro.



TERCERA PARTE: RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

REPORTE DEL TERRENO

Descripción del levantamiento de la encuesta

El terreno de aplicación de la encuesta a nivel nacional, con el cuestionario definitivo, se implementó desde el día 22 de agosto hasta el 9 de noviembre del 2022. El instrumento fue aplicado por 15 encuestadores/as provenientes de 10 regiones del país, lo que indicó que en varias ocasiones (al menos 40 visitas) se realizaran viajes interurbanos y/o interregionales.⁴⁹

En total, en el estudio se visitaron 135 residencias a nivel nacional (en 16 regiones) y se aplicaron 656 encuestas, de las cuales resultaron completamente válidas 647. Las 9 encuestas que no fueron incluidas en la base final no se validaron debido a que se aplicaron a niños, niñas y adolescentes bajo o muy sobre el rango etario, y también a niños, niñas y adolescentes cuyas respuestas fueron incoherentes, o bien, estaban incompletas.

De las 656 encuestas aplicadas, 374 corresponden a niños, niñas y adolescentes seleccionados aleatoriamente mediante el mecanismo de sorteo, 164 corresponden a reemplazos⁵⁰ y 118 a encuestas adicionales⁵¹, tal como se presenta en la Tabla 31.

Tabla 31. Número de encuestas, seleccionados, reemplazos, descarte y adicionales

Categoría	Encuestas Aplicadas
Encuestas Totales (E)	656
Seleccionados	374
Reemplazos (R)	164
Adicionales	118
Descarte	0
Tasa de reemplazo (R/E)	25%

Fuente: Elaboración propia

Para poder dimensionar el nivel de cooperación de los niños, niñas y adolescentes, se debió considerar la cantidad de muestra establecida en el inicio del proyecto, la que se determinó en base a una cantidad estimada niños, niñas y adolescentes, que podría diferir de la cantidad actual de residentes. Estos valores se presentan en la Tabla 32, en donde la *Cantidad de niños, niñas y adolescentes Actual* es el número de residentes según los consentimientos informados recibidos y la *Cantidad niños, niñas y adolescentes Inicial* es el número de residentes utilizado para establecer la muestra.

⁴⁹ Nota editorial: en el Informe Anual 2023 de la Institución se presentaron de manera preliminar los resultados del Estudio en las notas temáticas N°6 "Representación jurídica de niños, niñas y adolescentes: hacia la consolidación de un sistema integral de Protección" y nota temática N°2 "Una tarea inconclusa: preparación para la vida independiente y reinserción social de la niñez y adolescencia bajo cuidado del Estado en Chile" disponibles en: Defensoría de la Niñez. 2023. Informe Anual 2023: Derechos humanos.

⁵⁰ Cantidad de encuestas aplicadas a un niño, niña o adolescente que no corresponden a seleccionados/as y que se les aplicó la encuesta para poder cumplir la muestra establecida previamente.

⁵¹ Cantidad de encuestas aplicadas a un niño, niña o adolescente que no corresponde a seleccionados/as ni reemplazos y que accedieron a participar "voluntariamente" en la encuesta, luego de haber cumplido la muestra establecida previamente.

Tabla 32. Tasa de cooperación y de respuesta; muestra actual y muestra inicial

Categoría	Datos
Encuestas Realizadas (E)	656
Cantidad NNA Actual (A)	1.278
Cantidad NNA Inicial (I)	1.843
Muestra (M)	625
Tasa de cooperación (E/M)	105%
Tasa de respuestas (E/A)	51%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 32, la tasa de cooperación es de un 105%⁵². Esto quiere decir, que, a nivel agregado, se logró aplicar el número de encuestas establecidas como meta en cada residencia.

En la

⁵² Corresponde a las encuestas realizadas dividido por la muestra total de las 135 residencias completadas)




Tabla 33, se presenta una desagregación mayor de la información de las Tabla 31 y Tabla 32, contemplando la información del número de encuestas aplicadas por residencia, y dentro de ellas: la tasa de cooperación, la tasa de respuesta y la tasa de reemplazo.

Otro indicador relevante es la tasa de respuestas, definido como las encuestas por la *Cantidad actual de niños, niñas y adolescentes* en residencias que, como se observa en la Tabla 32, es de un 51% lo que significa que más de la mitad de los niños, niñas y adolescentes de las residencias visitadas contestaron la encuesta, siendo que se esperaba aplicar la encuesta a un porcentaje entre 30% y 40% de cada residencia.

Las características principales de las personas encuestadas son presentadas en la Tabla 34. Allí se muestra la cantidad de encuestas aplicadas y validadas por rango etario y por sexo, considerando también personas que declararon sentirse con un género no correspondiente a su sexo según su nacimiento, así como también personas no binarias.

Tabla 33. Número de encuestas aplicadas por residencia, tasa de cooperación, tasa de respuesta y tasa de reemplazo

Cod Residencia	Comuna	N Total	N Inicial	Muestra	Encuestas Realizadas	Tasa de cooperación	Tasa de respuestas	N Reemplazo	N Adicional	Tasa de Reemplazo
1001	Iquique	12	38	12	11	92%	92%	0	0	0%
1003	Iquique	16	13	4	7	175%	44%	1	3	14%
2004	Antofagasta	20	16	5	12	240%	60%	0	7	0%
2005	Antofagasta	5	16	5	5	100%	100%	0	0	0%
2006	Antofagasta	17	17	6	6	100%	35%	0	0	0%
2007	Antofagasta	11	18	6	7	117%	64%	0	1	0%
3009	Chañaral	10	12	4	5	125%	50%	2	1	40%
3010	Vallenar	12	11	4	6	150%	50%	4	0	67%
4011	Coquimbo	9	12	4	4	100%	44%	2	0	50%
4012	Coquimbo	5	2	1	4	400%	80%	0	4	0%
4013	Illapel	9	8	3	3	100%	33%	0	0	0%
4014	La Serena	2	9	3	2	67%	100%	0	0	0%
4015	La Serena	9	13	4	9	225%	100%	0	5	0%
4016	Illapel	11	11	4	5	125%	45%	4	1	80%
4017	Illapel	10	6	2	5	250%	50%	1	3	20%
4018	Ovalle	3	7	3	2	67%	67%	0	0	0%
4020	Ovalle	4	3	1	4	400%	100%	0	3	0%
5021	Quilpué	5	16	5	1	20%	20%	1	0	100%
5022	Quilpué	21	15	5	4	80%	19%	0	0	0%
5023	Valparaíso	4	24	8	3	38%	75%	0	0	0%
5024	Villa Alemana	12	21	7	5	71%	42%	2	0	40%
5031	Quillota	15	25	8	9	113%	60%	4	0	44%

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección Defensoría de la Niñez

5034	Viña Del Mar	4	5	2	3	150%	75%	0	1	0%
5035	San Felipe	6	6	2	4	200%	67%	0	2	0%
5036	Quilpué	10	12	4	4	100%	40%	3	0	75%
5037	Quillota	8	10	4	3	75%	38%	1	0	33%
5038	Valparaíso	12	13	4	4	100%	33%	4	0	100%
5039	Villa Alemana	5	17	6	3	50%	60%	0	0	0%
5040	Viña Del Mar	10	14	5	4	80%	40%	3	0	75%
5041	Los Andes	6	11	4	6	150%	100%	0	2	0%
5042	Los Andes	12	15	5	8	160%	67%	0	3	0%
5043	Los Andes	12	19	6	8	133%	67%	0	2	0%
5045	Valparaíso	7	8	3	3	100%	43%	1	0	33%
5046	Valparaíso	5	13	4	5	125%	100%	0	1	0%
5047	Valparaíso	3	9	3	3	100%	100%	1	0	33%
5048	Valparaíso	2	7	3	2	67%	100%	0	0	0%
5049	San Antonio	14	15	5	7	140%	50%	2	2	29%
6051	Rancagua	7	11	4	6	150%	86%	1	2	17%
6052	Machalí	6	10	4	4	100%	67%	0	0	0%
6053	San Vicente	12	18	6	8	133%	67%	0	2	0%
7054	Curicó	11	17	6	7	117%	64%	0	1	0%
7055	Curicó	13	16	5	7	140%	54%	0	2	0%
7058	Curicó	9	16	5	7	140%	78%	0	2	0%
7059	Linares	9	15	5	4	80%	44%	1	0	25%
7060	Talca	6	12	4	4	100%	67%	2	0	50%
7061	Talca	1	4	2	1	50%	100%	0	0	0%
7062	Linares	6	8	3	6	200%	100%	3	3	50%
7063	Linares	6	18	6	6	100%	100%	0	0	0%

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección Defensoría de la Niñez

7064	San Javier	14	17	6	7	117%	50%	4	1	57%
7065	Parral	15	14	5	7	140%	47%	3	2	43%
7070	Talca	3	18	6	2	33%	67%	1	0	50%
7071	Curicó	7	11	4	5	125%	71%	0	1	0%
7072	Talca	8	20	7	5	71%	63%	0	0	0%
8073	Concepción	20	29	9	9	100%	45%	5	0	56%
8075	Concepción	14	18	6	7	117%	50%	0	1	0%
8076	Concepción	7	9	3	3	100%	43%	0	0	0%
8078	Coronel	9	11	4	5	125%	56%	0	1	0%
8080	Hualpén	3	18	6	4	67%	133%	1	0	25%
8081	Hualpén	2	18	6	2	33%	100%	0	0	0%
8082	Chiguayante	5	12	4	4	100%	80%	1	0	25%
8085	Concepción	5	4	2	4	200%	80%	0	2	0%
8086	Los Ángeles	9	19	6	4	67%	44%	0	0	0%
8087	Coronel	11	17	6	5	83%	45%	2	0	40%
8088	Curanilahue	6	11	4	4	100%	67%	1	0	25%
8089	Los Ángeles	14	12	4	4	100%	29%	0	0	0%
8090	Los Ángeles	5	5	2	3	150%	60%	1	1	33%
8091	Chiguayante	12	14	5	5	100%	42%	3	0	60%
8093	Penco	7	13	4	3	75%	43%	0	0	0%
8094	Concepción	11	9	3	3	100%	27%	1	0	33%
8095	Concepción	10	10	4	1	25%	10%	0	0	0%
8097	Santa Bárbara	12	12	4	5	125%	42%	0	1	0%
8098	Santa Bárbara	21	16	5	9	180%	43%	4	4	44%
8099	Talcahuano	4	8	3	3	100%	75%	1	0	33%

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección Defensoría de la Niñez

9100	Padre Las Casas	6	19	6	6	100%	100%	6	0	100%
9102	Traiguén	22	15	5	3	60%	14%	0	0	0%
9104	Traiguén	9	11	4	6	150%	67%	2	2	33%
9105	Angol	14	14	5	11	220%	79%	0	6	0%
9106	Collipulli	21	16	5	10	200%	48%	3	5	30%
9107	Lautaro	15	22	7	8	114%	53%	5	1	63%
9108	Pucón	5	14	5	4	80%	80%	4	0	100%
9109	Temuco	12	12	4	9	225%	75%	1	5	11%
9110	Villarrica	6	8	3	4	133%	67%	2	1	50%
9111	Angol	10	10	4	7	175%	70%	1	3	14%
9112	Temuco	8	8	3	1	33%	13%	1	0	100%
9113	Temuco	8	12	4	2	50%	25%	1	0	50%
9114	Temuco	8	6	2	4	200%	50%	2	2	50%
9116	Victoria	6	15	5	6	120%	100%	5	1	83%
10117	Ancud	6	23	7	6	86%	100%	0	0	0%
10118	Puerto Varas	15	21	7	5	71%	33%	1	0	20%
10119	Puerto Varas	10	12	4	5	125%	50%	0	1	0%
10120	Los Muermos	18	17	6	8	133%	44%	4	2	50%
10121	Ancud	8	10	4	3	75%	38%	1	0	33%
10122	Puerto Varas	6	11	4	1	25%	17%	0	0	0%
10123	Llanquihue	10	13	4	5	125%	50%	2	1	40%
10124	Osorno	8	14	5	4	80%	50%	3	0	75%
10126	Osorno	4	9	3	2	67%	50%	1	0	50%
10127	Osorno	10	25	8	6	75%	60%	1	0	17%
10128	Osorno	5	5	2	4	200%	80%	0	2	0%

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección Defensoría de la Niñez

11129	Coyhaique	12	9	3	3	100%	25%	0	0	0%
12130	Punta Arenas	12	12	4	4	100%	33%	0	0	0%
13131	Ñuñoa	9	18	6	4	67%	44%	2	0	50%
13132	Macul	25	33	10	10	100%	40%	7	0	70%
13133	Buín	11	14	5	4	80%	36%	0	0	0%
13134	La Pintana	21	26	8	8	100%	38%	3	0	38%
13135	Lo Barnechea	5	12	4	5	125%	100%	4	1	80%
13137	La Pintana	16	26	8	8	100%	50%	0	0	0%
13140	Providencia	8	8	3	3	100%	38%	0	0	0%
13142	La Florida	8	11	4	8	200%	100%	0	4	0%
13143	Peñaflor	19	19	6	7	117%	37%	0	1	0%
13145	La Pintana	15	35	11	8	73%	53%	0	0	0%
13147	Recoleta	13	13	4	2	50%	15%	1	0	50%
13148	La Florida	3	4	2	3	150%	100%	0	1	0%
13149	La Florida	9	10	4	4	100%	44%	1	0	25%
13152	San Miguel	12	10	4	4	100%	33%	2	0	50%
13153	Providencia	13	15	5	5	100%	38%	2	0	40%
13154	Ñuñoa	9	15	5	4	80%	44%	2	0	50%
13155	Providencia	7	11	4	2	50%	29%	0	0	0%
13157	Macul	14	16	5	0	0%	0%	0	0	-
13158	Providencia	7	7	3	0	0%	0%	0	0	-
13164	Puente Alto	4	11	4	2	50%	50%	0	0	0%
13165	Puente Alto	12	11	4	4	100%	33%	4	0	100%
14166	Máfil	12	18	6	4	67%	33%	2	0	50%
14167	Valdivia	11	9	3	2	67%	18%	0	0	0%
14168	Panguipulli	5	5	2	4	200%	80%	0	2	0%

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección Defensoría de la Niñez

14169	Valdivia	1	13	4	1	25%	100%	1	0	100%
14171	Valdivia	11	13	4	4	100%	36%	4	0	100%
15172	Arica	2	6	2	1	50%	50%	0	0	0%
15173	Arica	8	12	4	4	100%	50%	1	0	25%
15174	Arica	5	10	4	5	125%	100%	1	1	20%
15175	Arica	7	21	7	6	86%	86%	4	0	67%
16176	El Carmen	6	8	3	6	200%	100%	0	3	0%
16177	El Carmen	6	13	4	6	150%	100%	0	2	0%
16179	Chillán	13	20	7	7	100%	54%	3	0	43%
16180	Chillán Viejo	5	10	4	4	100%	80%	1	0	25%
16182	Chillán	14	20	7	11	157%	79%	2	4	18%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34. Encuestas aplicadas por rango etario y género

Género	Rango Etario			Total
	10 a 13	14 a 17	18	
Hombre	88	131	11	230
Mujer	151	238	21	410
Otro	0	6	1	7
Total	239	375	33	647

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la Tabla 34 que, dos tercios de los y las entrevistadas son mujeres. Lo anterior se debe, por una parte, a que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias son mujeres; por otra parte, tuvieron mayor disposición a contestar la encuesta que los hombres. Adicionalmente, se observa que sólo cerca del 1% de la muestra se definió como género no binario.

Es importante consignar la inclusión como encuestas válidas de personas encuestadas con 18 años que aún viven en residencias. Lo anterior se debe a lo siguiente:

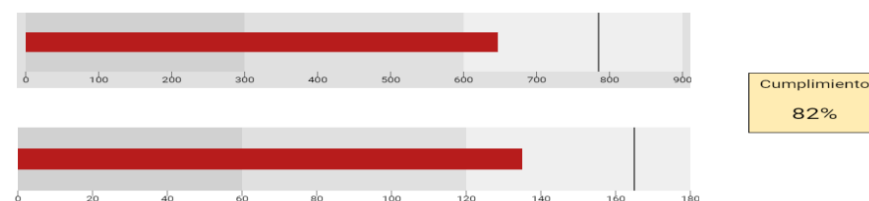
- Corresponde a 33 casos, lo que es equivalente al 5% de las personas entrevistadas.
- Al momento de establecer la muestra pertenecían al grupo objetivo (17 años);
- Al tener 18 años, no fueron parte del proceso de selección previo a la visita de la residencia, por lo que las y los encuestados de esta edad fueron voluntarios o actuaron como reemplazo.
- En la práctica, el cumplir la mayoría de edad no implica su salida inmediata de la residencia, por lo que aún se consideran residentes.

En términos del análisis se considerarán como adolescentes, es decir, se modifica el rango etario de 14 a 17 por 14 a 18.

Metas y cambios en el diseño muestral

A principios del estudio se determinó que la muestra de encuestas a aplicar era de 839 en 182 residencias a nivel nacional. Sin embargo, dado que 17 residencias fueron descartadas⁵³ a lo largo del estudio, tal y como se revisará más adelante, es correcto considerar 785 encuestas como la meta del estudio. Por lo tanto, tal como se puede observar en la Figura 9, se obtuvo un cumplimiento del 82% tanto en encuestas aplicadas como en residencias visitadas.

Figura 9. Encuestas realizadas



Fuente: Elaboración propia

⁵³ Corresponden a 15 residencias cerradas y 2 fuera de muestra, quedando en total 165.

A nivel regional, tal como se puede observar en la Tabla 35, se logró el cumplimiento de la meta establecida en la mitad de las regiones.

Tabla 35. Encuestas logradas por región

Región	Encuestas Logradas	Meta Inicial	Porcentaje de Cumplimiento
XV Región de Arica y Parinacota	16	17	94%
I Tarapacá	18	25	72%
II Región de Antofagasta	30	22	136%
III Región de Atacama	9	8	113%
IV Región de Coquimbo	35	27	130%
V Región de Valparaíso	87	146	60%
XIII Región Metropolitana	95	161	59%
VI Región de O´Higgins	18	14	129%
VII Región del Maule	68	88	77%
XVI Ñuble	34	25	136%
VIII Región del Biobío	85	97	88%
IX Región de la Araucanía	81	71	114%
XIV Los Ríos	15	19	79%
X Región de Los Lagos	49	58	84%
XI Región de Aysén	3	3	100%
XII Región de Magallanes	4	4	100%
TOTAL	647	785	99%

Fuente: Elaboración propia

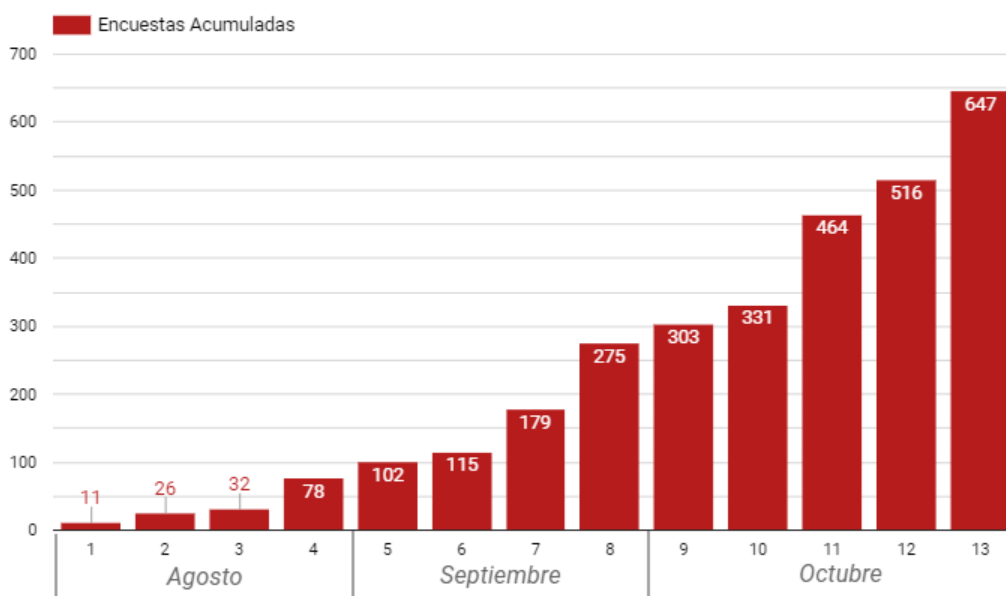
En cuanto a las regiones en las que no se logró la meta, son cuatro motivos principales que podrían explicar cada situación en particular:

- La población inicial estimada era superior a la población real (lo que explica el no cumplimiento en Tarapacá, Maule, Biobío, Los Ríos, Los Lagos)⁵⁴.
- Negativa de participar en el estudio por parte de las residencias (lo que explica el no cumplimiento principalmente en la región de Valparaíso, así como también del Maule, Biobío y Metropolitana)
- Problemas en la comunicación con las residencias (lo que explica el no cumplimiento principalmente en la Región Metropolitana, e igualmente del Maule).
- Negación por parte de los niños, niñas y adolescentes a contestar la encuesta (este motivo es transversal a todas las regiones).

⁵⁴ El detalle de esto se encuentra en un apartado, más adelante, en este capítulo.

Respecto al avance dinámico del levantamiento en terreno por semana, se puede observar el aumento de encuestas en las últimas semanas de aplicación debido a la estrategia territorial de traslado de encuestadores a otras regiones, el aprendizaje en gestión de contactos y la obtención de datos de contacto actualizados. En el Gráfico 1 es posible observar las encuestas logradas al finalizar cada semana.

Gráfico 1. Logro de encuestas por semana



Fuente: Elaboración propia

Dificultades y supervisión de la aplicación de la encuesta

No se presentaron dificultades durante el proceso de aplicación de la encuesta. Una vez coordinados los agendamientos para ingresar a cada una de las residencias a encuestar, los encuestadores pudieron desarrollar su trabajo dentro del marco de los tiempos y protocolos establecidos.

Tal y como se ha señalado previamente, se logró una buena tasa de cooperación por parte de los niños, niñas y adolescentes, la que en la mayoría de los casos fue más alta que la esperada, cubriendo de esta manera las metas trazadas.

En el trabajo de campo propiamente tal, hubo dificultades menores para llegar a las residencias por la distancia, porque las direcciones no estaban actualizadas, o bien porque las direcciones registradas corresponden a oficinas administrativas que no comparten dirección con las residencias mismas.

Con posterioridad a la realización de la encuesta pudo verificar la presencia de los encuestadores y el trabajo que ellos realizaron en las residencias, a través de la supervisión del 36,5% de las residencias encuestadas. En todos los casos se contactó directamente al director/a de la residencia, ya sea a través de contacto telefónico o a través de WhatsApp.

Respecto del trabajo de supervisión, es interesante consignar que los/as directores/as expresaron haber tenido una buena recepción del proceso de encuestaje y, en muchos casos, agradecieron la oportunidad de participar (como residencia) en este proceso. De igual manera, con excepción de una residencia, no ocurrieron situaciones de descompensación de los niños, niñas y adolescentes encuestados⁵⁵. Cabe señalar que la mayoría de los/as directores/as informaron no haber recibido comentarios acerca de la encuesta, ni directamente de parte de los niños, niñas y adolescentes, así como tampoco indirectamente, a través de los/as profesionales a cargo.

No obstante, puede resultar de interés dar cuenta de algunos comentarios realizados por los y las directores/as:

- “A los niños les gustó mucho participar”.
- “Los niños comentaron hartos, que les gustó y que fue muy dinámica. Les gustó la pregunta de ponerse en el rol del director”.
- “Todo impecable, la encuestadora super correcta y amable, los chicos estaban muy inquietos, pero tuvieron participación”.
- “Los NNA participaron con gusto. Estoy agradecida por la oportunidad de participar en el estudio”.
- “No recibí ningún comentario, tampoco se observó nada inusual, que los NNA ya están super habituados a que les vayan a hacer encuestas, lo único que siempre son todas a fin de año”.
- “Todo bien, se desarrollaron las encuestas. Me gustaría saber los resultados del estudio, y cómo se hará la distribución”.
- “Me gustaría recomendar una estrategia para fomentar la participación más conversación, más tipo taller. La metodología encuesta es muy tradicional y suele tener poca adherencia, pero desde los NNA no recibí ningún comentario, todo se desarrolló bien”.
- “Todo se desarrolló super bien de parte del encuestador, lo único malo fue que ese día había NNA en salidas no autorizadas, por lo que participación fue menos de lo que hubiese querido. Gracias a ustedes por la posibilidad de participar en el estudio”.
- “Todo bien, se habilitó un espacio adecuado, y la encuestadora actuó super bien con las niñas. Todo bien”.

Gestión de las residencias

Respecto del proceso de gestión de las residencias, en términos generales, para efectos de distinguir entre residencias según si se logró o no establecer una gestión positiva de contacto y ejecución de la encuesta, el total de residencias es posible separarla en dos grupos, tal y como se observa en la Tabla 36:

- Grupo logrado: corresponde al conjunto de residencias con las que hubo un contacto efectivo que concluyó en la asistencia del encuestador/a a la residencia. Dentro de este grupo están el 73,7% de las residencias de la muestra original.

⁵⁵ Esta situación fue informada oportunamente a la Defensoría de la Niñez, quienes solicitaron hacer el levantamiento del Protocolo de vulneración de derechos, para realizar el seguimiento del caso (ver Anexo 3).

- Grupo no logrado: corresponde al conjunto de residencias a las que no se pudo contactar, o bien, acceder para la aplicación de la encuesta. Del total de residencias, en el 8,2% de ellas se pudo constatar que estaban cerradas o en proceso de cierre, sin niños, niñas y adolescentes en sus dependencias. El 11,5% declinó a participar indicando que no había interés de parte de los niños, o bien, porque en tanto responsables no querían “someterlos” al proceso. El 4,9% tienen desactualizado el número de teléfono y el correo electrónico, por lo que no pudieron ser contactadas. El 0,5% corresponde a una duplicación de residencias y el 1,1% se trataba de residencias que estaban fuera de la muestra.

Tabla 36. Residencias por grupo de logro o no logro muestra original

Estado de las residencias		Número	Porcentaje	Porcentaje
Grupo logrado	Realizadas	134	73,2	73,7
	Sin encuestas	1	0,5	
Grupo no logrado	Teléfono	9	4,9	26,3
	Cerradas	15	8,2	
	Rechazo	21	11,5	
	Duplicada	1	0,5	
	Fuera de la muestra	2	1,1	
		182	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la Tabla 37, se presentan las residencias por grupo de logro, así como también sus porcentajes, en función del número total de la muestra ajustado, luego de retirar las residencias cerradas, duplicadas y fuera de muestra. Aquí se observa que finalmente pudieron ser contactadas el 81,8% de las residencias.

Tabla 37. Residencias por grupo de logro o no logro muestra final

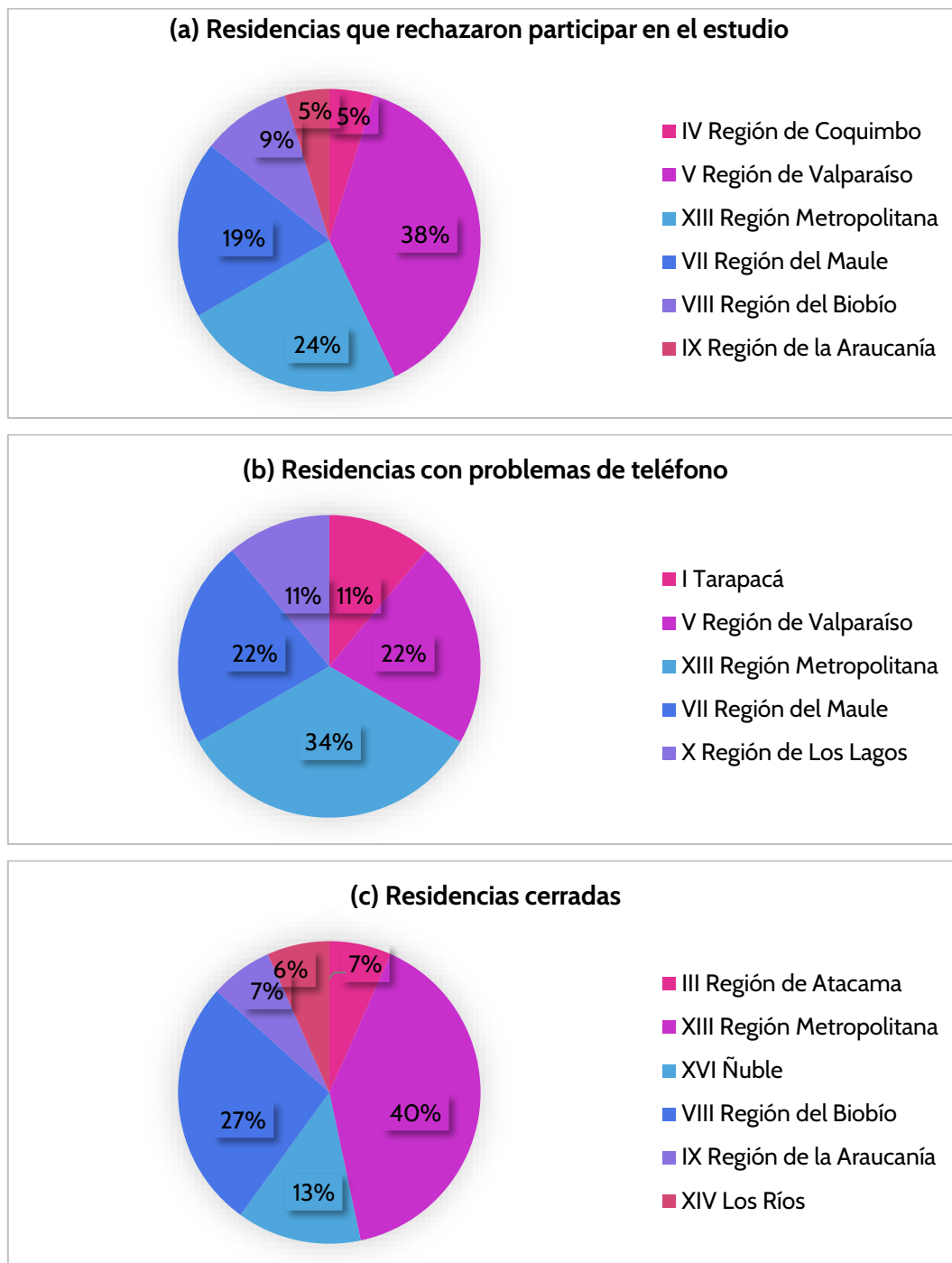
Estado de las residencias		Número	Porcentaje	Porcentaje
Grupo logrado	Realizadas	134	81,2	81,8
	Sin encuestas	1	0,6	
Grupo no logrado	Teléfono	9	5,5	18,2
	Rechazo	21	12,7	
		165	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Las dificultades enfrentadas en el proceso de contacto de las residencias fueron reportadas periódicamente a la Contraparte Técnica, y dan cuenta de una situación de falta de control de la información de contacto con las residencias por parte del organismo responsable. Sin perjuicio de lo anterior, es importante resaltar que, durante el período de trabajo de campo, la Contraparte Técnica y EGP Consultores establecieron distintas estrategias con el fin de obtener los resultados necesarios para el buen desarrollo del estudio.

Puede resultar interesante observar en el set de información del Gráfico 2, las regiones que concentran el mayor número de residencias con rechazos a la encuesta, así como también aquellas con dificultades de contacto telefónico, y las que no habían sido informadas como cerradas, ya que lo anterior tuvo un impacto en los porcentajes de cumplimiento de las encuestas logradas (ver Tabla 35).

Gráfico 2. Residencias no logradas por región (a), (b) y (c)



Fuente: Elaboración propia

REPORTE DE RESULTADOS

Validación y ponderación de datos

Posterior a la digitación de la encuesta, se procedió a la etapa de validación de datos. En esta etapa se realizó la revisión de posibles errores que pudiesen presentarse en las encuestas, ya sea por errores de digitación o por problemas con filtros o saltos. También, se comprobaron relaciones lógicas de coherencia en las respuestas y edad de los niños, niñas y adolescentes entrevistados, y de esta manera se dejaron como no válidos ciertos registros, tal como se señaló en el reporte de terreno.

En paralelo, se realizó la codificación de las preguntas 18a, 25, 26b, 26c, 31, 32, 33a, 34, 35, 37a, 38, 39, 40 y 41a –que corresponden a preguntas abiertas– y a estandarizarlas en código para análisis cuantitativo. Por otro lado, para las preguntas 6, 9, 13 y 30 se crearon variables binarias por cada alternativa debido a que son preguntas con respuestas múltiples.

Finalmente, con la base de datos totalmente validada y depurada, se agregó una columna adicional con el ponderador o factor de ajuste corresponde al inverso de la probabilidad de selección del individuo entrevistado. Sin embargo, dado el contexto de la aplicación, no se consideró la probabilidad de selección de la residencia, ya que todas fueron seleccionadas.

Para el cálculo de los factores de ponderación se consideraron dos variables.

- Probabilidad de que un niño, niña o adolescente en la residencia r conteste la encuesta respecto al total actual de niño, niña o adolescente residente por rango etario en la residencia r .
- Factor de ajuste de no respuesta, determinado como la cantidad de encuestas realizadas sobre la muestra previamente establecida para la residencia r en cada rango etario.

Con estos dos factores calculados se multiplicarán entre sí para obtener un ponderador inicial para las encuestas de cada residencia. Posteriormente, se ajustará este ponderador en relación con el promedio nacional por rango etario para obtener valores que rodeen el 1.

En la siguiente etapa, se realizó un ajuste para suavizar ponderadores muy bajos o altos aplicando una función raíz a cada ponderador, lo que permite acotar los extremos y casi dejar intactos los ponderadores intermedios, debido a que son cercanos a 1. Realizando este suavizamiento se obtuvieron ponderadores entre el rango 0,57 y 2,83 lo que es un rango mayor al esperado, sin embargo, es aceptable para las expectativas de la investigación.

Forma de entrega del análisis de los resultados

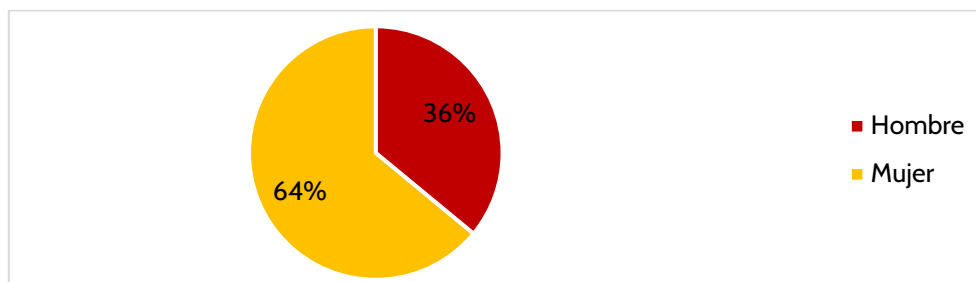
A continuación, se revisarán los resultados de la encuesta realizada (ver Anexo 1). Primeramente, se examinará la descripción de la muestra, es decir, quienes fueron entrevistados en esta encuesta y luego ahondará en los diversos tópicos levantados en el presente estudio:

- **Vida en residencias:** da cuenta del tiempo que los niños, niñas y adolescentes han vivido en la residencia, en cuantas ha vivido y si tienen hermanos/as o hermanas viviendo con ellos.

- **Entrega de información:** busca recabar la entrega de información atinente y clara a los niños, niñas y adolescentes, respecto a su proceso de internación, en virtud de su calidad de sujetos de derecho.
- **Espacio y actividades:** busca dar cuenta de las condiciones materiales en que vive el niño, niña y adolescente en su entorno residencial inmediato, además de su percepción de esta y su nivel de agrado.
- **Educación y salud:** describe las condiciones de vida material de los niños, niñas y adolescentes, entendiendo como condiciones materiales el acceso preferente a la educación y a la salud.
- **Vínculos:** en esta sección, se da cuenta de las relaciones subjetivas que el niño, niña o adolescente mantiene con diferentes actores significativos de su entorno residencial y familiar.
- **Expectativas de vida:** en esta sección, que se aplicó sólo para adolescentes de 16 a 17 años, se busca dar cuenta de la preparación para vida independiente que se realiza en las residencias y como es recibida por los niños, niñas y adolescentes.

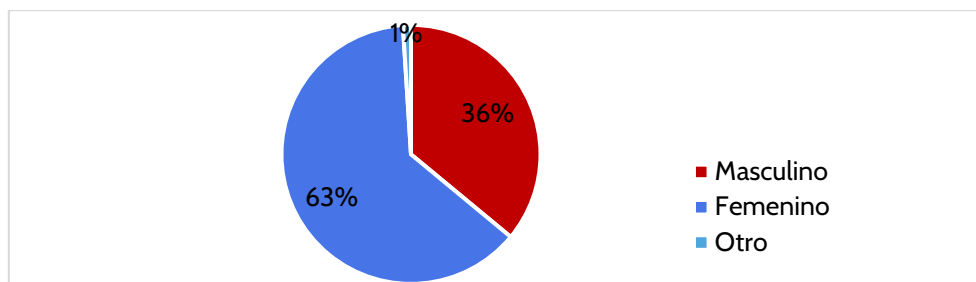
Descripción de la muestra

Gráfico 3. Encuestados por sexo



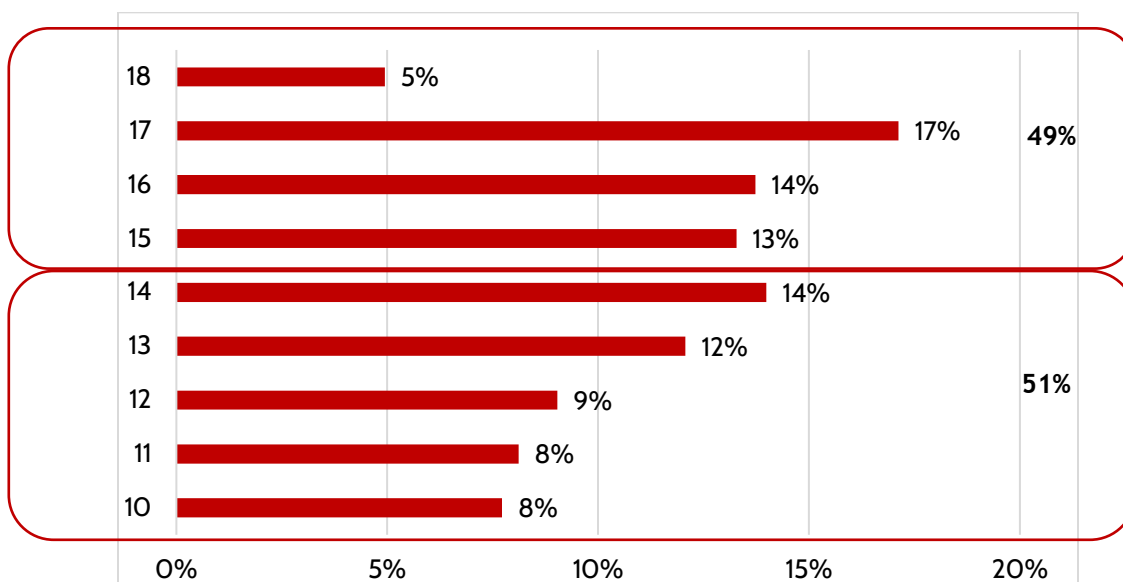
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Encuestados por Género



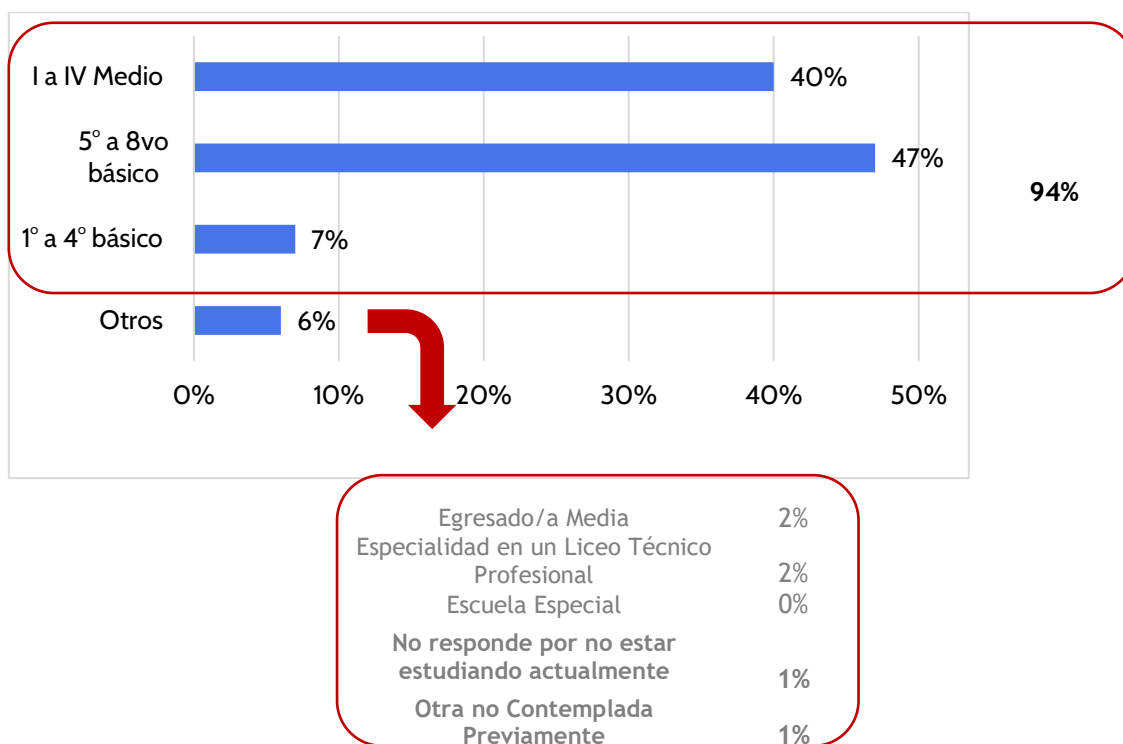
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Encuestados por edad



Fuente: Elaboración propia

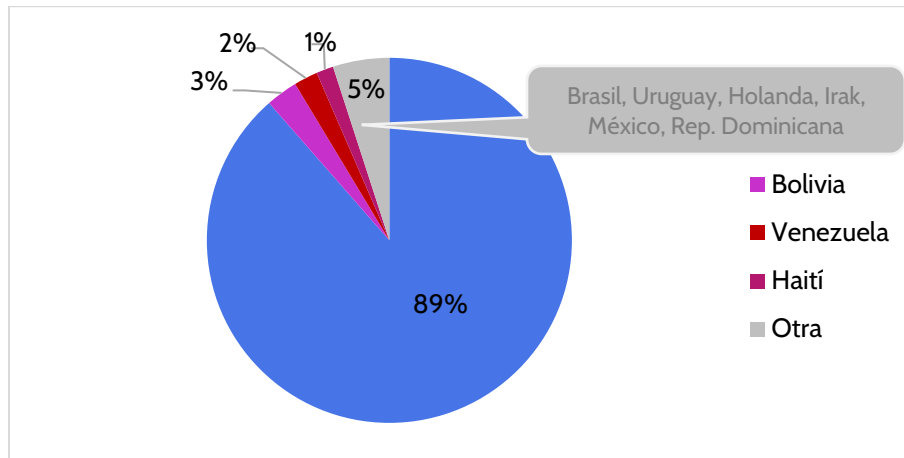
Gráfico 6. Encuestados por curso



Fuente: Elaboración propia

Tal y como se observa en el Gráfico 6, el 94% de los niños, niñas y adolescentes entrevistados, se encuentran escolarizados y sólo un 2% aduce no estar escolarizado. En el Gráfico 7 se observa que el 89% de los y las entrevistadas son chilenos/as.

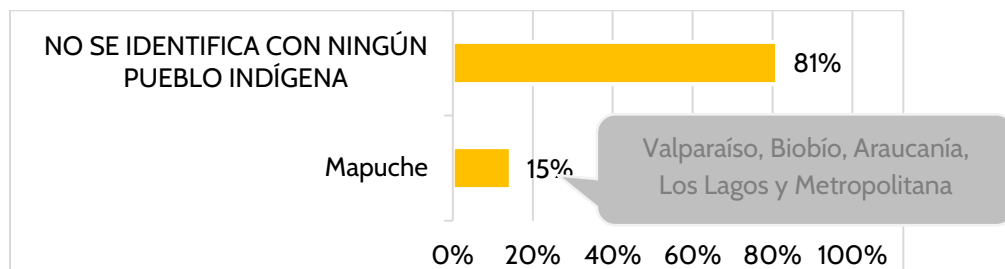
Gráfico 7. Nacionalidad de los encuestados



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico 8 se observa que el 81% de los niños, niñas y adolescentes no se identifica con ningún pueblo indígena, mientras que el 15% se identifica como mapuche. En las regiones de Valparaíso (10%), Biobío (15%), Araucanía (24%), Los Lagos (19%) y Metropolitana (13%) es donde se encuentran mayormente encuestados que se identifican como mapuche.

Gráfico 8. Identificación con pueblo indígena



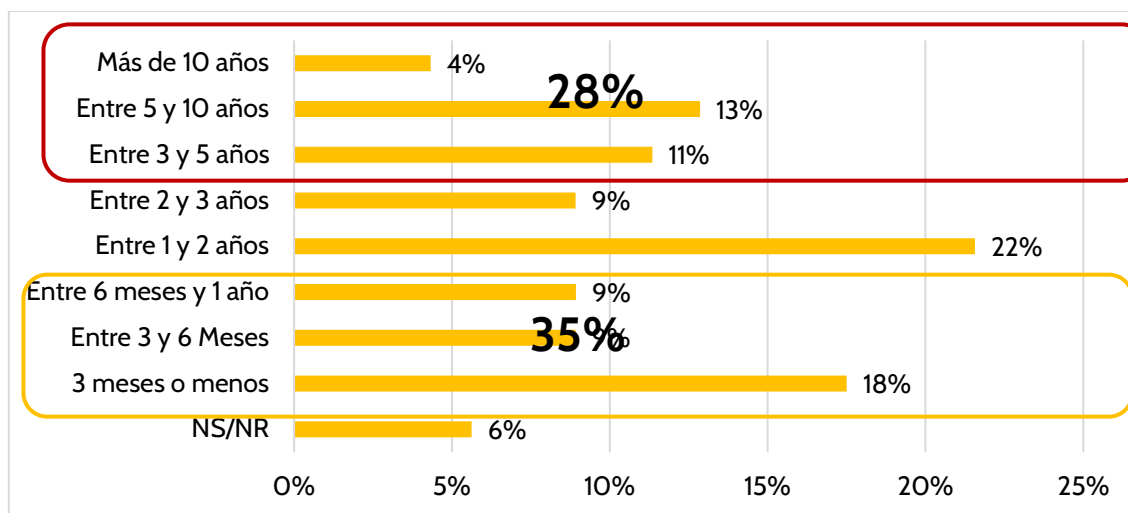
Fuente: Elaboración propia

Resultados por dimensiones

Vida en residencias

En el Gráfico 9 se observa que un 35% de los entrevistados/as lleva menos de 1 año viviendo en residencias/hogares y en el otro extremo, un 29% de ellos/as vive hace más de tres años bajo protección del estado.

Gráfico 9. ¿Hace cuánto vives aquí?

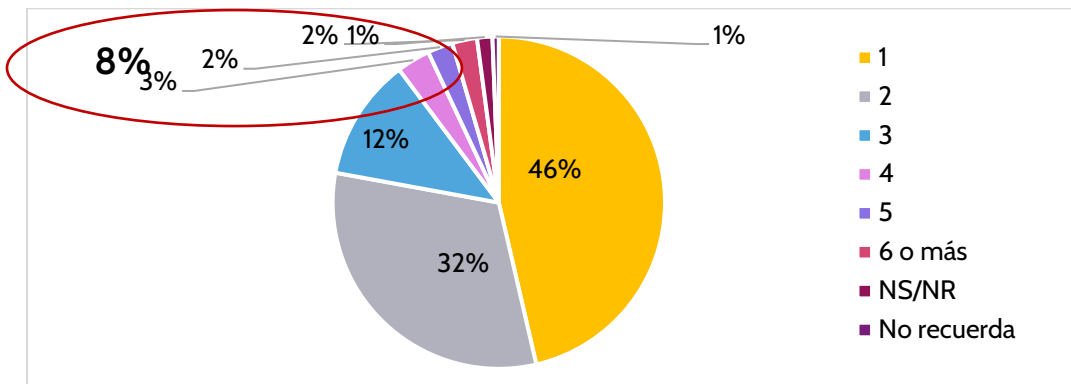


Fuente: Elaboración propia

El 46% de ellos, declara haber vivido sólo en la residencia en la que fue entrevistado/a, mientras que sólo un 8% declara haber vivido en más de 3 residencias, tal y como se indica en el Gráfico 10.

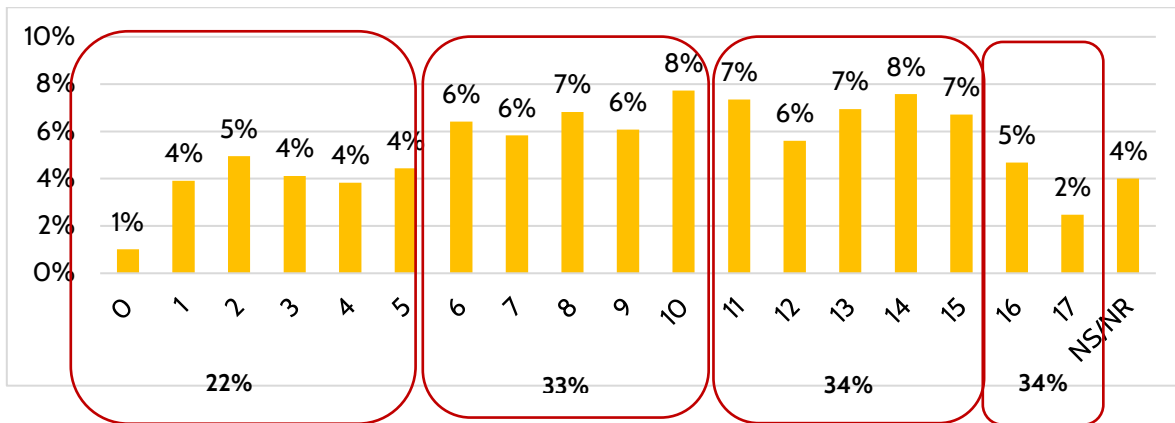
La Ley N°21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, nos indica que “El cuidado alternativo es una medida de protección excepcional, esencialmente transitoria y periódicamente revisable”, por lo que es prioridad revisar los casos de niños, niñas y adolescentes con largas estadías en el sistema residencial (Gráfico 11).

Gráfico 10. ¿En cuántas has vivido en total, incluyendo ésta?



Fuente: Elaboración propia

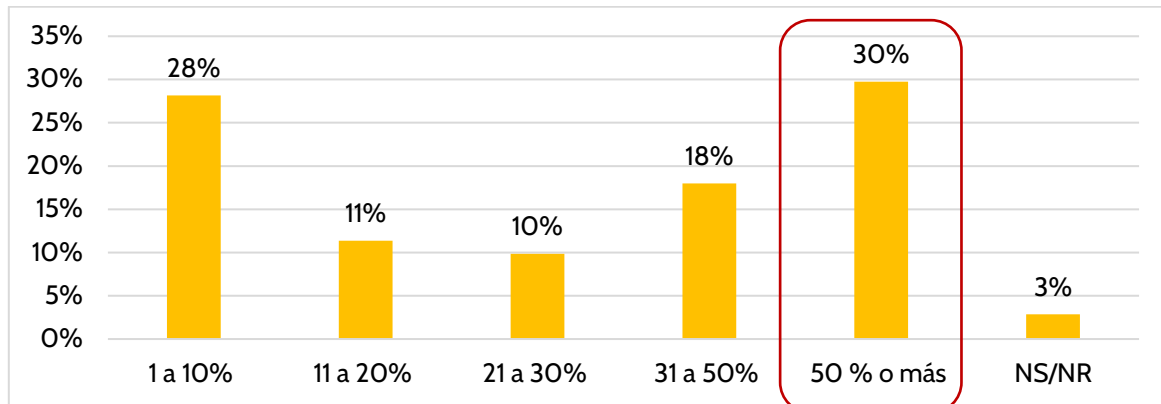
Gráfico 11. ¿Desde qué edad vives en hogares o residencias?



Fuente: Elaboración propia

Se calculó un indicador que relacionaba la edad con que un niño/a u adolescente entraba a una residencia con su edad, lo que nos arrojó el porcentaje de su vida, que ha vivido bajo protección del estado (Gráfico 12). Lo que nos arrojó, que un tercio de los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias actualmente, lo han hecho más de la mitad de su vida (50% o más).

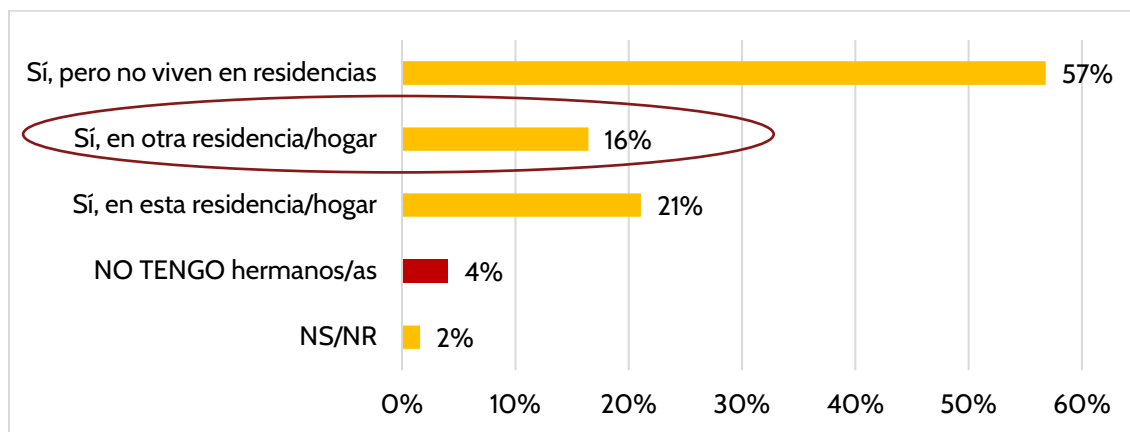
Gráfico 12. porcentaje de vida viviendo en residencias



Fuente: Elaboración propia

Por último, se indagó en si los entrevistados tienen hermanos o hermanas, observándose que el 57% de los niños, niñas o adolescentes, declara tener hermanos/as, pero no viven en residencias, el 21% de tienen hermanos/as viviendo con ellos en la misma residencia y sólo un 4% declara no tener hermanos (Gráfico 13).

Gráfico 13. ¿Tienes hermanos o hermanas? (respuesta múltiple)



Fuente: Elaboración propia

En el caso de niños, niñas y adolescentes que tengan hermanos u hermanas viviendo en otras residencias, en la medida de lo posible, y de acuerdo a la orientación de Ley N°21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, el escenario ideal sería que pudiesen estar en una misma residencia, con el objeto de garantizar en parte su derecho a vivir en familia y revincularse con ella⁵⁶.

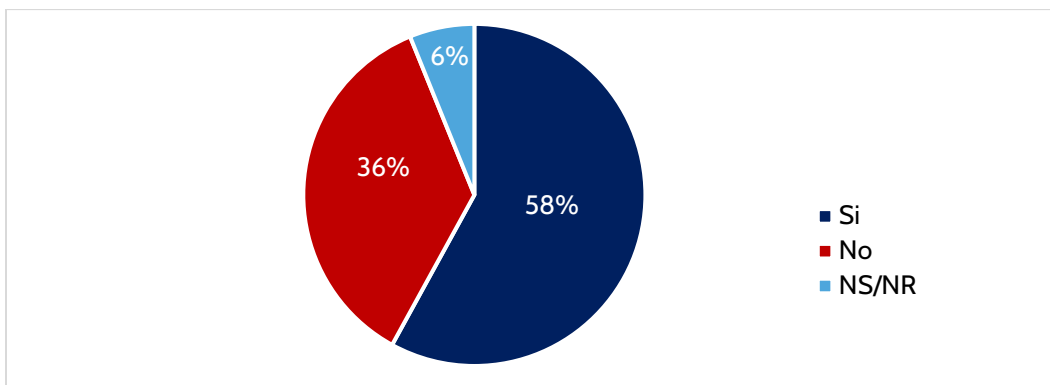
⁵⁶ "El Servicio orientará siempre su acción a la revinculación del niño, niña o adolescente con su familia, sea nuclear o extensa..." Artículo 4, Ley 21.302.

Entrega de información

El acceso a la información y la claridad con que ésta se entrega a los niños, niñas y adolescentes, es un derecho consagrado en el artículo 17 de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante CDN), y el Estado en su rol de garante debe velar, para que todo aquel que en su nombre actúa, entregue información clara, es decir que el niño, niña o adolescente sea capaz de entenderla.

Además, en virtud del niño, niña y adolescente, como sujeto de derecho, debe estar informado y poder opinar ante todas las medidas que les atañen. Así, teniendo en cuenta la necesidad de informar de manera clara, se incorporaron estas preguntas a la encuesta realizada.

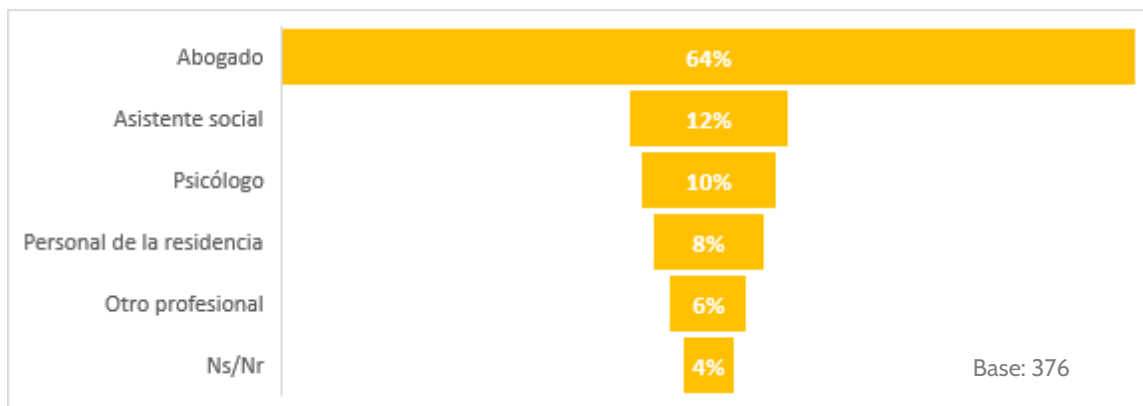
Gráfico 14. ¿Algún abogado o similar te explicó por qué estás viviendo aquí?



Fuente: Elaboración propia

Sólo el 58% de los niños, niñas y adolescentes declara que han sido informados de la razón por la que están viviendo en la residencia (Gráfico 14). De los cuales, la mayoría ha sido informado/a por un abogado/a (64%), tal y como se observa en el Gráfico 15.

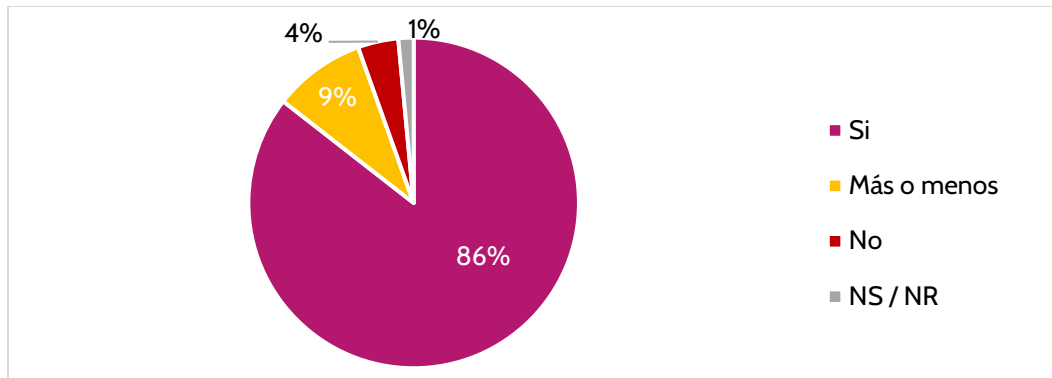
Gráfico 15. ¿Quién? (respuesta múltiple)



Fuente: Elaboración propia

El 86% de los niños, niñas y adolescentes que ha sido informados, ha entendido la explicación dada. Sin embargo, como se muestra en el Gráfico 16, persiste un 15% que no entiende la razón de su estadia en cuidados alternativos.

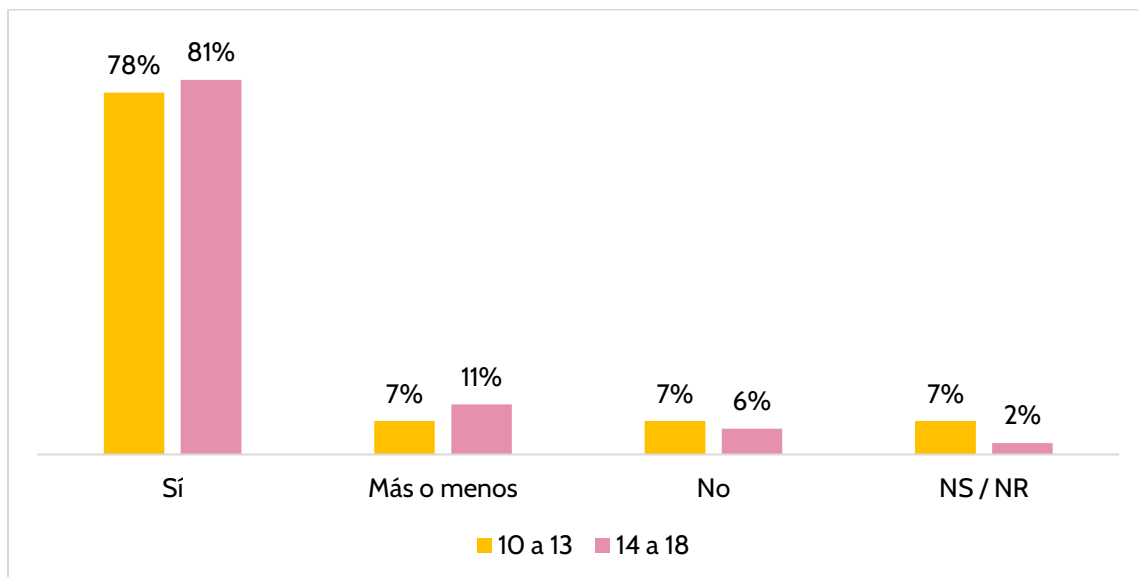
Gráfico 16. Entendiste la explicación (respuesta múltiple)



Fuente: Elaboración propia

Como se presenta en el Gráfico 17, no se observan diferencias significativas entre el nivel de entendimiento del segmento de niños/as de 10 a 13 años y adolescentes de 14 a 18 años.

Gráfico 17. ¿Entendiste la explicación?, según edad



Fuente: Elaboración propia

Espacio y actividades

En esta sección, se revisa el nivel de bienestar y acceso que los niños, niñas y adolescentes declaran frente a ciertos espacios, actividades y elementos presentes en sus residencias.

Mientras el 91% de los niños, niñas y adolescentes declara poder usar el patio para jugar y entretenerse sólo un 76% de ellos declara que hay suficientes cuidadores en la residencia donde viven (ver

Gráfico 18).

Cuando se revisa la información de entre los niños, niñas y adolescentes que declaran no estar de acuerdo con la libertad de usar el patio para jugar y entretenerse, se observa la aparición de voces referentes a agrandar el patio y/o dotarlo de elementos para el juego (ver pregunta 39⁵⁷).

La afirmación “*Puedo usar la sala común...*” baja a un 84% de nivel de acuerdo, y al hacer este mismo ejercicio (pregunta 39), se constata que las demandas referentes a esta zona de la casa, hacen referencia al orden y limpieza del lugar, la comodidad de los muebles presentes en la sala de estar, el acceso a libros, revistas y televisión, además del cuidado de los objetos que allí se disponen. En este sentido, tanto en esta etapa del levantamiento, así como también en la etapa cualitativa, se da cuenta que, en muchas ocasiones, el mal comportamiento de algunos niños, niñas o adolescentes decanta en que se rompan o maltraten ciertas cosas, o bien, se perturbe el uso de ciertos espacios de la residencia.

La pregunta acerca de la idoneidad de un espacio para estudiar “*Tengo un buen espacio para estudiar y hacer mis tareas*” muestra un nivel similar de acuerdo (85%), en tanto que el 15% restante, podría responder a la falta de privacidad, escritorios y lugares para estudiar que aducen los respondientes:

*“Hacer un espacio para hacer tareas, piezas cerradas”,
“que todas tengan escritorio”.*

En un nivel más bajo, se encuentra el acuerdo con la frase “*El hogar o residencia es limpio y ordenado*”, donde sólo el 79% de los niños, niñas y adolescentes declara coincidir con esta afirmación. Así, se observan varias sugerencias respecto a “pintar”, pues paredes pintadas se asocian a orden y limpieza o a limpiar el patio, en esta misma línea, ciertas voces hacen alusión a escombros, así como también se hace referencia a la mantención del orden por parte de los mismos niños y adolescentes.

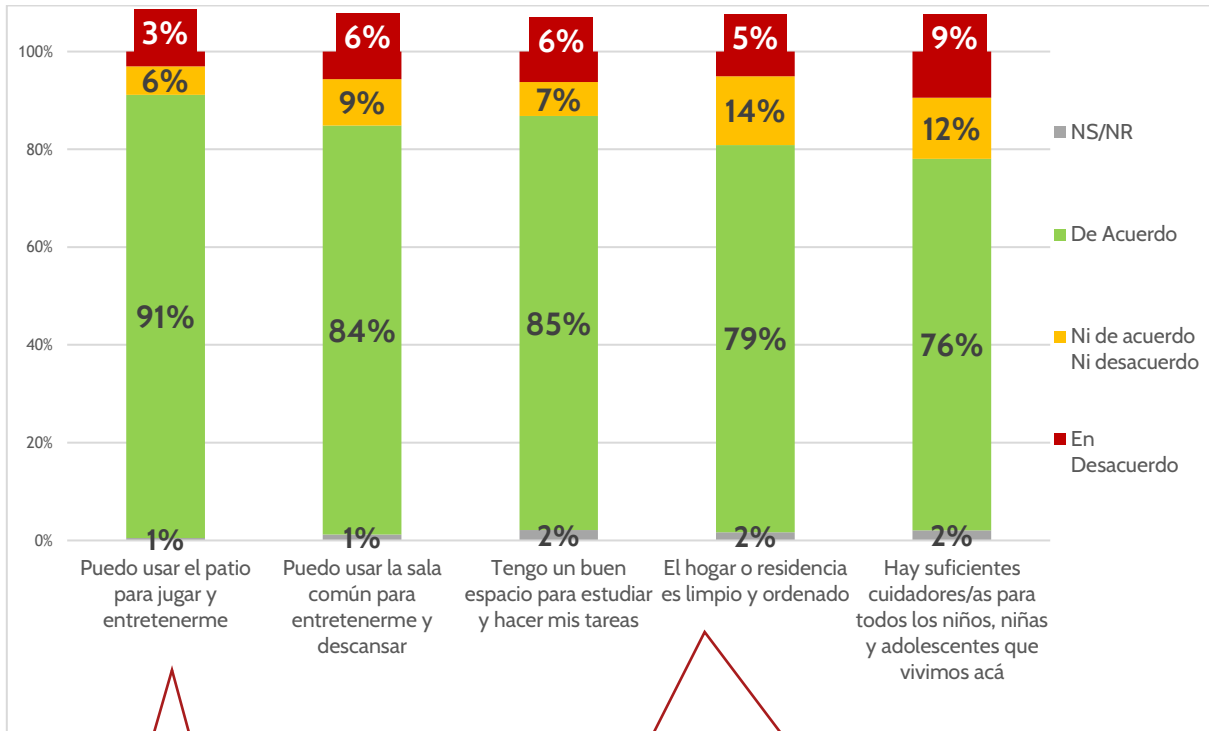
Uno de los hallazgos importantes en la etapa cualitativa y que se repite en esta etapa, tiene relación con la participación activa de ellos en la mantención de la limpieza y el orden, aduciendo que el “tener tareas de orden y limpieza” los ayudaría también a saber “*como desempeñarse en la vida independiente*” y a la formación de hábitos saludables. Esta referencia se repite también en la pregunta 38 “*cómo te gustaría que el hogar o residencia te ayudara a preparar tu vida independiente*”, donde algunos/as hacen referencia a la formación de hábitos, enseñar a hacer labores del hogar como cocinar y hacer aseo:

“Me gustaría tener una pieza sola y hacerme cargo del aseo y todo”.

⁵⁷ Si tú fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?

Finalmente, sólo el 76% de los niños, niñas y adolescentes está de acuerdo con la suficiencia de cuidadores/as para todos ellos. Es así como es fácil encontrar voces que aducen la necesidad de aumentar el número de cuidadores/as, el que muchas veces asocian a descuido e inseguridad ante molestias de los compañeros/as (*bullying*). Similarmente, en la etapa cualitativa se indicó que ante descompensaciones de compañeros/as, el hecho que hubiese pocos “tíos/as”, implicaba un cambio en la programación de la residencia, por lo que se suspendían salidas y actividades por falta de personal.

Gráfico 18. ¿Qué tan de acuerdo estás con la frase?



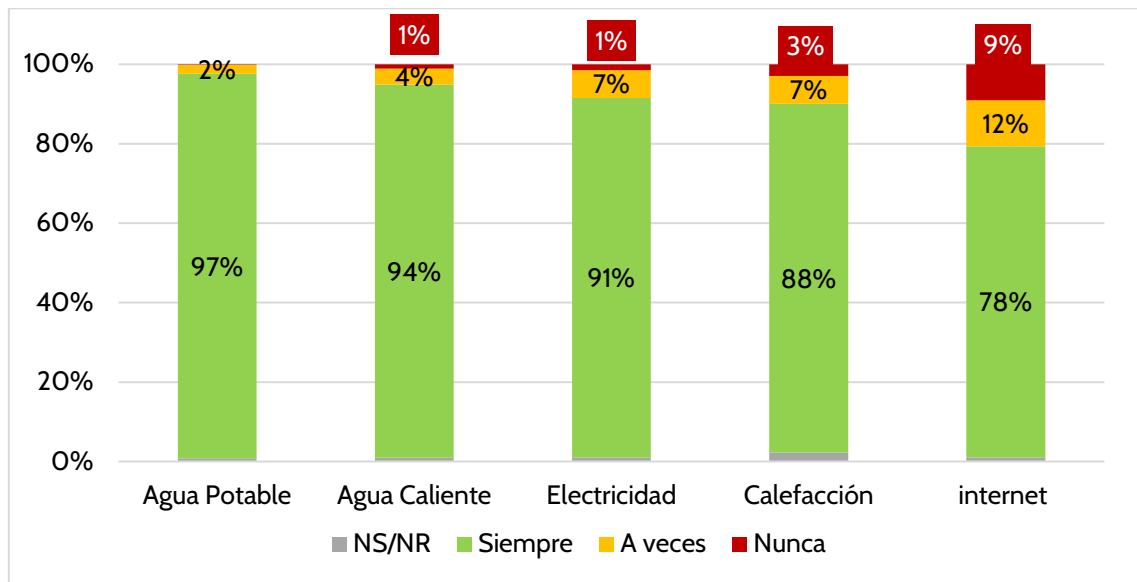
“Un huerto en el patio”, “Hacer el patio más grande”, “Agrandaría el patio”, “Cambio de patio, más columpios”.

“Mejor infraestructura”, “más espacios comunes y juegos para los niños”. “Reparar muebles puertas ventanas, “decorar”, “Mejorar limpieza”, “Mejorar la sala de estar”, “pintar living”, “Pondría una tele gigante”.

“Limpiaría las paredes, y mandaría a tener las camas bien ordenadas siempre”, “Limpiar patio, pintar cabañas”, “Mejorar limpieza”, “Que todos los niños mantengan la limpieza y el orden que no sea desordenado”. “Que fuera más ordenado el lugar”, “Que mis compañeros sean más ordenados”.

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19. En la residencia, cuando lo necesitas, que tan seguido tienes acceso a:

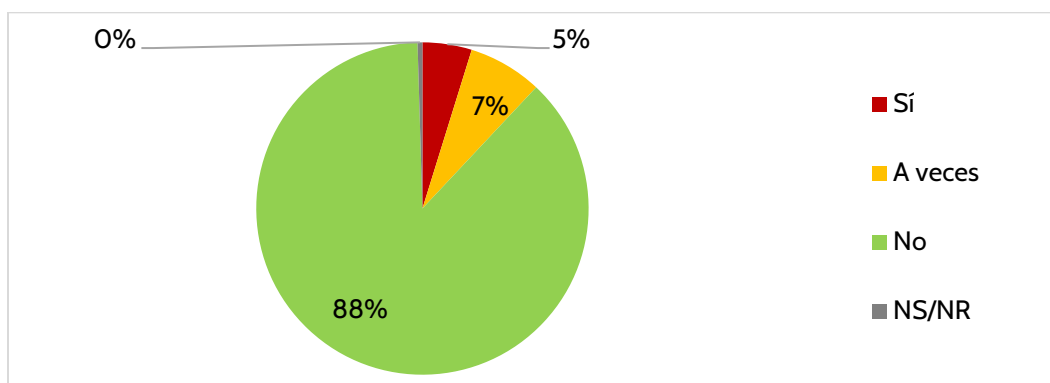


Fuente: Elaboración propia

El nivel de acceso a servicios básicos es bastante alto, sin embargo, tal y como se observa en el Gráfico 19, el acceso a calefacción e internet baja en 10 y 20 puntos porcentuales respectivamente. El menor acceso a calefacción (A veces + Nunca), aparece con mayor fuerza en las regiones Metropolitana (30%), IX de la Araucanía (19%) y V de Valparaíso (40%). En los comentarios de los respondentes, es posible rescatar las solicitudes de arreglar la calefacción y el acceso a agua caliente, las que se expresaron de la siguiente manera:

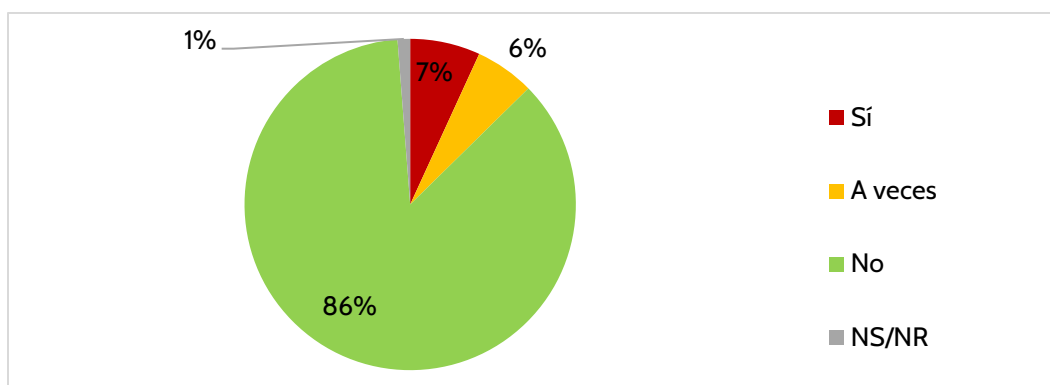
“Cambiaría calefacción”, “calefacción internet mejores”, “arreglaría la calefacción arreglaría las llaves del agua caliente... el calefón que no prende”, “agrandaría la casa y que fuera calentita”, “el calefón falla frecuentemente, interfiere en el agua caliente”.

Gráfico 20. En el hogar o residencia, he pasado alguna vez hambre



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21. En el hogar o residencia, he pasado alguna vez frío



Fuente: Elaboración propia

Si bien existe un alto porcentaje de niños, niñas y adolescentes que indica que no ha pasado hambre ni frío en la residencia, persiste un 12% y 13% respectivamente que señala que ha pasado hambre y frío (ver Gráfico 20 y Gráfico 21). En el caso de “Pasar hambre”, de acuerdo a los comentarios recabados, se puede mencionar que más que a las porciones dadas de alimentos, los niños, niñas y adolescentes se refieren a la variedad de las comidas, comidas poco apetitosas y/o poco adecuadas para ellos/as.

El 13% de los encuestados que declara pasar frío (sí + a veces), si bien tiene relación con la falta de calefacción en la residencia, en otros casos se relaciona con la falta de acceso al agua caliente y/o problemas de infraestructura en las ventanas u otros cierres, tal y como señalan:

“Yo duermo en un camarote y la ventana no tiene un cierre y entra todo el frío”

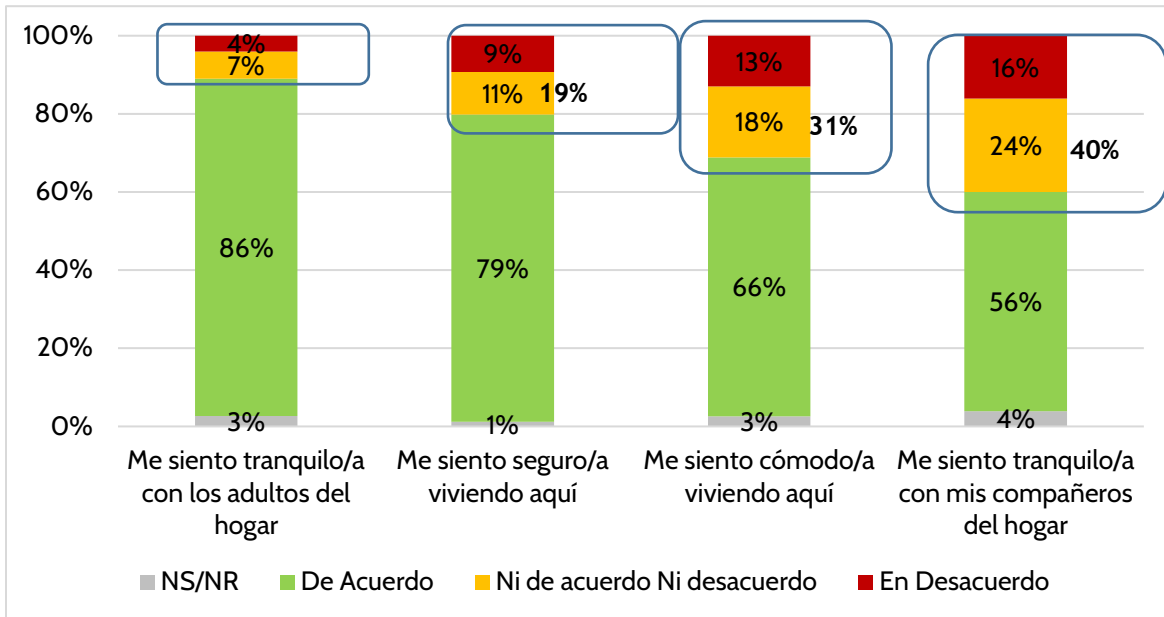
Cuando se le pregunta a los/as niños, niñas y adolescentes por sus sensaciones viviendo en la residencia, se observa que los mayores problemas están en la seguridad, lo cómodo/a de su estadía en la residencia y la tranquilidad con los/as compañeros del hogar (ver Gráfico 22). Sólo un 4% de los niños, niñas y adolescentes declara no sentirse cómodo/a con los adultos/as del hogar, lo que puede tener directa relación con los tratos, y el interés que muestran en ellos:

“Que las tías cambien su actitud penca que tienen algunas veces y que sean más cuidadosas con las niñas”

“Que los tíos y tías fueran más tolerantes, que tuvieran más diálogo con las niñas”.

“Cambiar al psicólogo, el sólo se sienta a descargar películas, no nos atiende como profesional y a veces nos trata mal”

Gráfico 22. ¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...?



Fuente: Elaboración propia

La seguridad al interior de las residencias, si bien muestra un 79% de acuerdo, se observa un 19% que no se siente seguro (en desacuerdo + ni de acuerdo ni en desacuerdo), viviendo en la residencia. Esta aseveración, puede tener su origen en la sensación de *bullying* y violencia vivida entre los/as compañeros/as, los robos que se producen en las residencias (de objetos personales, útiles de aseo) y el consumo de drogas percibido. Respecto a esto último, si bien se refieren someramente a ello, sí mencionan que, el consumo de drogas puede desestabilizar el “orden” en el hogar y gatillar situaciones de violencia y mala convivencia.

“Dejar que las niñas hagan lo que quieran, no dejar que peleen, que no hubiese violencia”

“Cambiar el consumo de drogas y alcohol de la residencia. Cambiar el comportamiento malo de las niñas”.

“Sacaría a las niñas que siempre hacen show”

“reglas efectivas, ya que todos hacen lo que quieren”

“Poner más seguridad en el hogar”

“Pondría más cámaras por las peleas de las niñas”

“Que las niñas no saquen cosas a otras compañeras (robos)”

“Poner puerta dormitorios por robos”

“Tener un closet con llave”.

Por último, y una de las frases que encontró menor nivel de acuerdo es *“me siento tranquilo/a con mis compañeros/as del hogar”*, la que se relaciona directamente con el bullying entre pares, las peleas, y faltas de respeto percibidas, que redundan en una convivencia tensa:

“Que eduquen mejor a los niños y a respetarse”

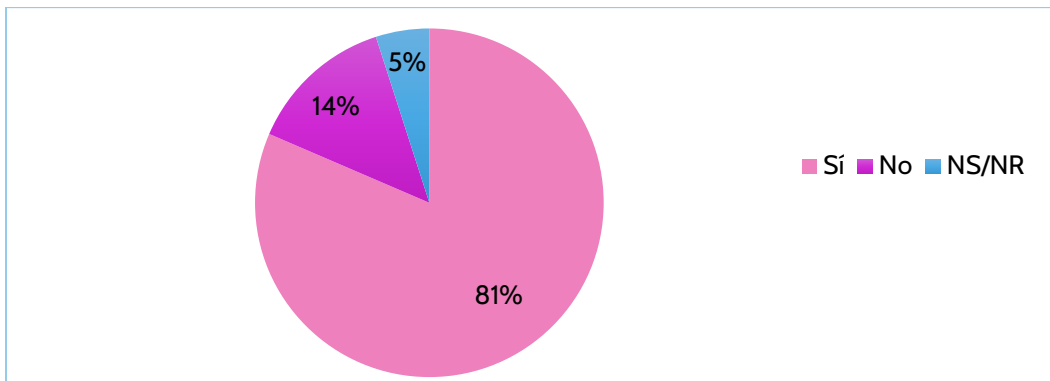
“Que se fueran todas las niñas malas”

También aparecen las referencias a lo nocivo que se percibe la “mezcla” de niños con patologías mentales que necesitan un mayor cuidado con, niños, niñas y adolescentes sin patologías de esta naturaleza, pues, como se señaló anteriormente, se observa a estos niños, niñas y adolescentes como la fuente de origen de muchos conflictos y problemas de convivencia, especialmente porque no *“reciben en tratamiento o la atención que deberían”* y se descompensan fácilmente, tal y como refiere:

“No juntar caracteres difíciles, sacaría niños problemáticos, encargarme más de la convivencia, haría terapias más intensivas”.

Luego se preguntó por la comodidad sentida de los/as niños, niñas y adolescentes experimentada en el barrio donde se emplazan las residencias/hogares, tal y como se presenta en el Gráfico 23:

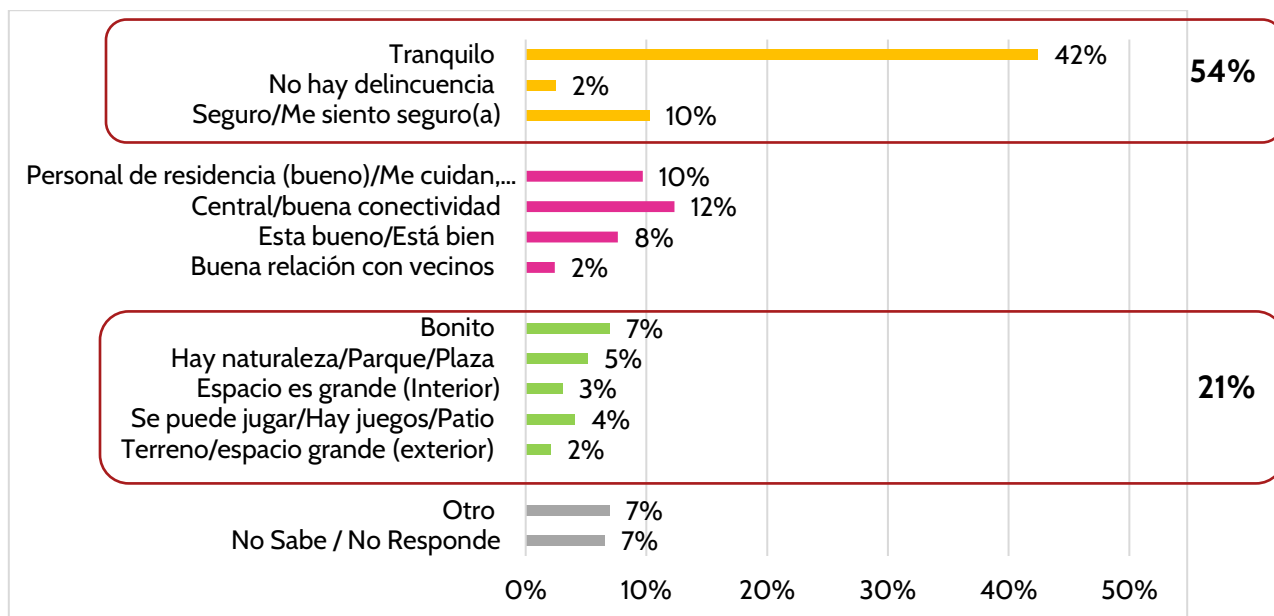
Gráfico 23. En el barrio del hogar o residencia ¿Me siento a gusto o cómodo/a?



Fuente: Elaboración propia

Si bien el 81% de los niños, niñas y adolescentes aduce sentirse cómodo/a en el barrio de la residencia, hay un 19% que no está en la misma posición. Las razones de ello se presentan en el Gráfico 24:

Gráfico 24. Razón por la que te sientes...Si me siento cómodo/a



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el Gráfico 24, el 54% de los niños, niñas y adolescentes aduce a temas de seguridad, tranquilidad y ausencia de delincuencia como razones para sentirse cómodos/as en el barrio de la residencia. El 21% hace referencia a temas relacionados con los “espacios de calidad” presentes en el barrio, como parques, plazas y juegos:

“Tiene juegos dentro y el parque está al frente, puedo salir”

“Hay un parque grande y bonito cerca”

“Es bonito tiene muchas cosas para entretenerse”

Por el contrario, las principales razones para no sentirse cómodo/a en el barrio donde se emplaza la residencia, tal y como se muestra en el Gráfico 25, se relacionan con los robos, la delincuencia y la intranquilidad, que se percibe por el “ajetreo en el barrio”:

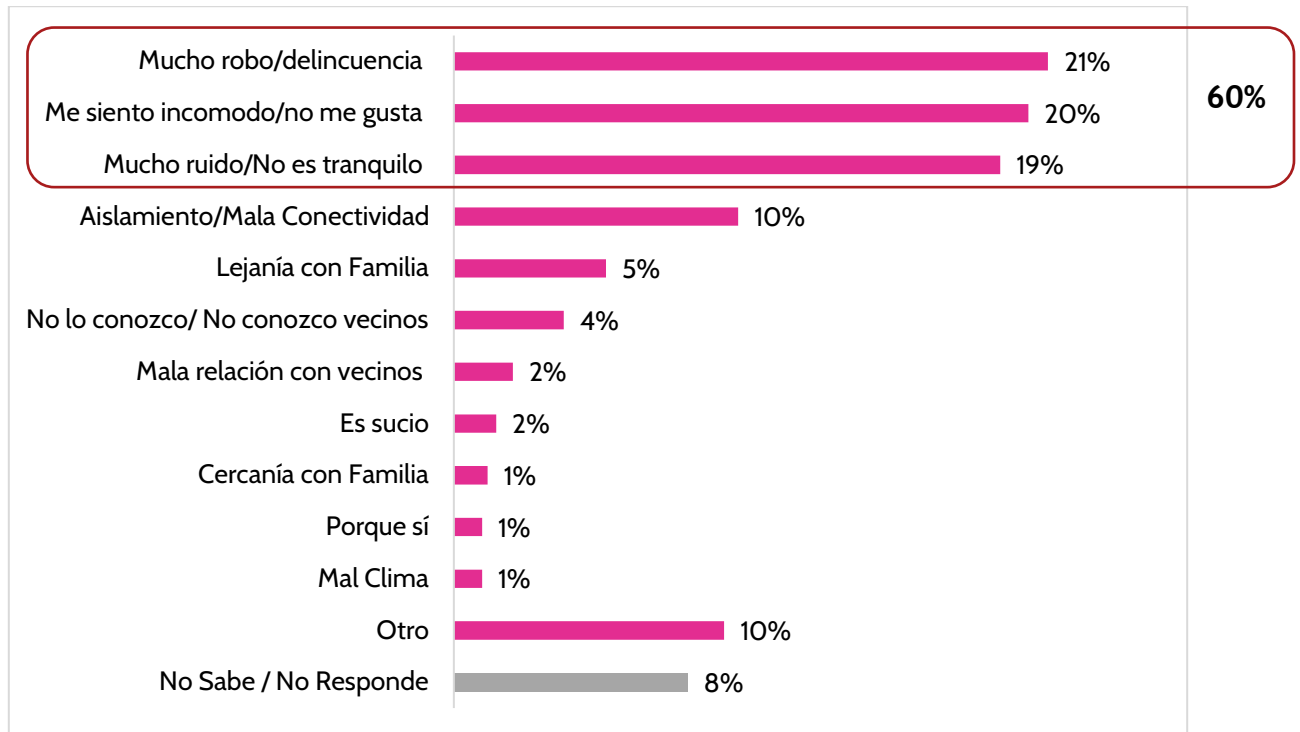
“Mucho ruido por los autos”

“Muchos accidentes en calles aledañas”, “pasan muchos autos”

“Muchos robos y gritos”, “Mucha bulla”, “Han pasado hartas cosas alrededor”

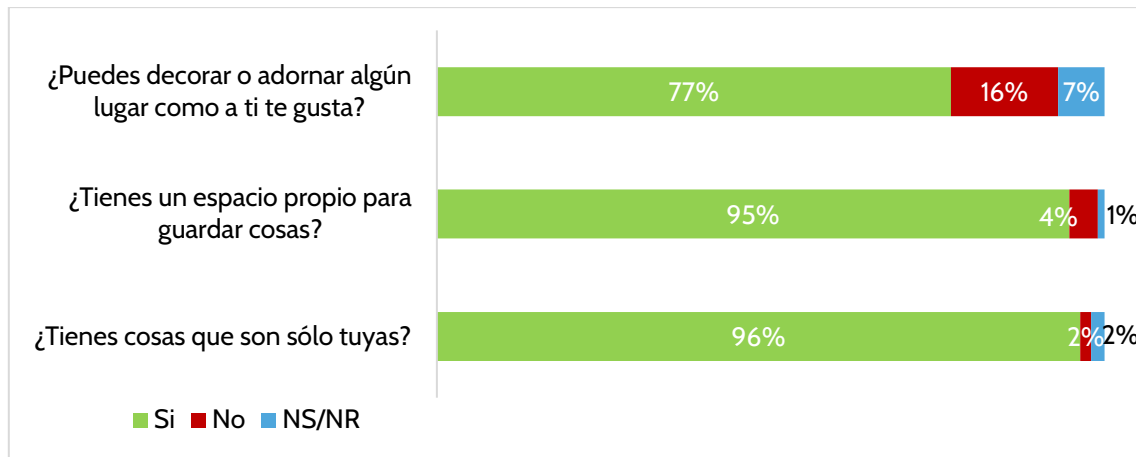
“No tanto me gusta porque hay muchos robos en el barrio”

Gráfico 25. Razón por la que te sientes...No me siento cómodo/a



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26. Espacios y cosas propias



Fuente: Elaboración propia

Como se presenta en el Gráfico 26, si bien, la mayoría de los niños, niñas y adolescentes encuestados declaran tener cosas que son sólo de ellos y tienen un espacio propio para guardar sus cosas, algunas voces hablan de la necesidad de un "lugar seguro para guardar sus cosas", que impida robos por parte de compañeros/as. El mayor nivel de desacuerdo se encuentra en la posibilidad de decorar o adornar algún lugar como les gusta.

Siguiendo con los resultados de la encuesta, se puede señalar que los indicadores referidos al grado de participación y opinión en la residencia que se presentan en el Gráfico 27, son los más débiles en el estudio. Así, sólo un 72% de los niños, niñas y adolescentes dicen que les gustan las actividades y rutinas que tienen en la residencia, en tanto que sólo un 75% se siente tomado en cuenta al momento de entregar su opinión y un 26% puede opinar y elegir las comidas.

Ese punto es especialmente crítico, ya que, en virtud de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el/la niño/a y adolescente tienen derecho a expresar su opinión libremente y ésta debe ser tomada en cuenta en todos los asuntos que le afectan (artículo 12 CDN). Por esta razón, los niños, niñas y adolescentes debieran sentir que siempre su opinión es tomada en cuenta por los adultos de la residencia e incidir en temas cotidianos como la elección de la comida, las actividades a realizar y las reglas de convivencia a observar dentro de la residencia:

“tomaría más en cuenta la opinión de los niños” ...

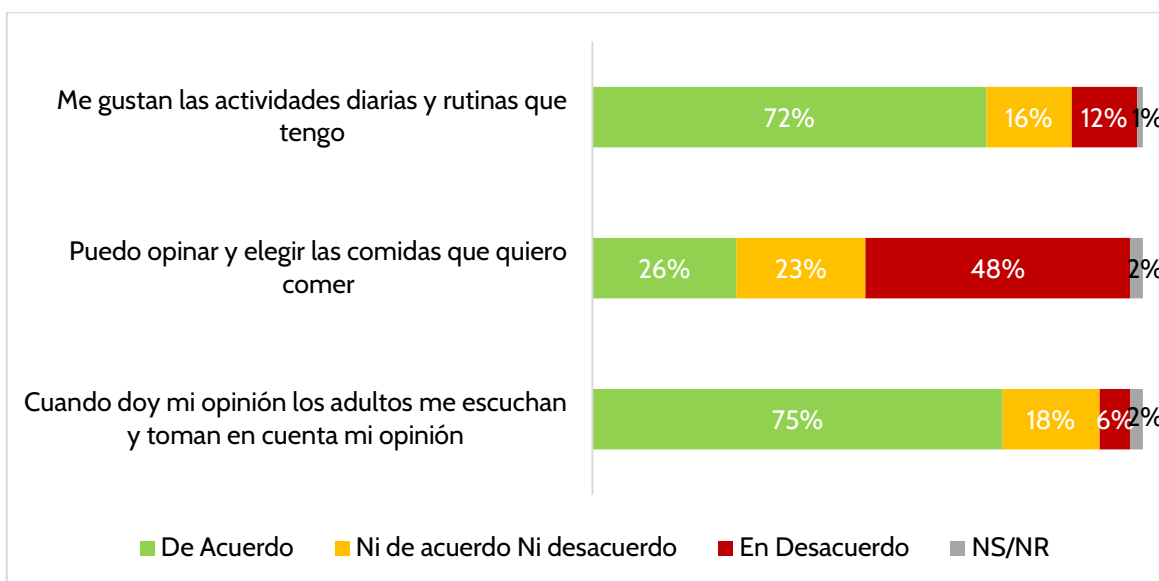
“Haría que los niños eligieran la comida, por lo menos los fines de semana”

“Que hubiera más variedad de comidas que haya más comida, antes había yogur, jugos y cosas así y ahora no hay nada”

Las comidas, las verduras, el fin de semana comidas más ricas”

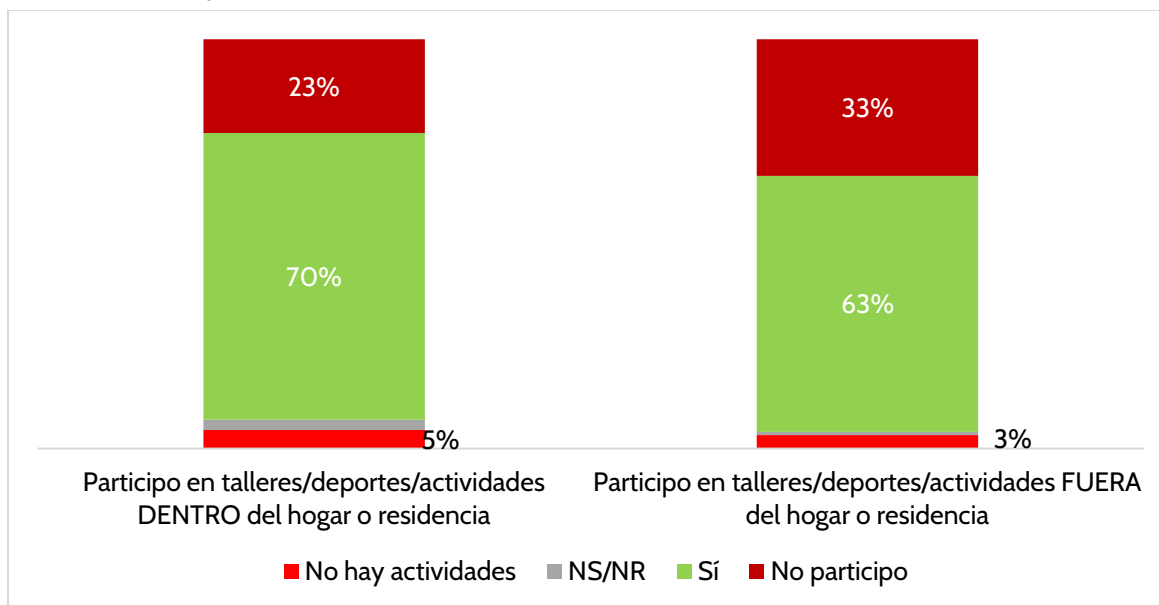
En la etapa cualitativa, se dio cuenta, que en el caso de los/as adolescentes extranjeros, la comida de su país era parte importante de su identidad, así entregarles la posibilidad de acceder a platos típicos de su país, puede ser una buena manera de integrarlos, además de reconocer su identidad y cultura (artículo 14 CDN).

Gráfico 27. ¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...? En el hogar o residencia:



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28. Participación en actividades



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico 28 se observa que un 70% de los niños, niñas y adolescentes declara participar en actividades dentro de la residencia y un 63% de ellos y ellas lo hace fuera de la residencia. Si bien un 23% y un 33% de los niños, niñas y adolescentes no participan en las actividades realizadas dentro y fuera de la residencia respectivamente, este alto número, podría mitigarse a partir de la escucha activa de actividades/talleres que les gustaría realizar y que se alinearan con sus gustos e intereses:

“Me gustaría hacerles más actividades a los chicos, cosas que los entretengan como talleres o capacitaciones para que aprendan cosas nuevas”

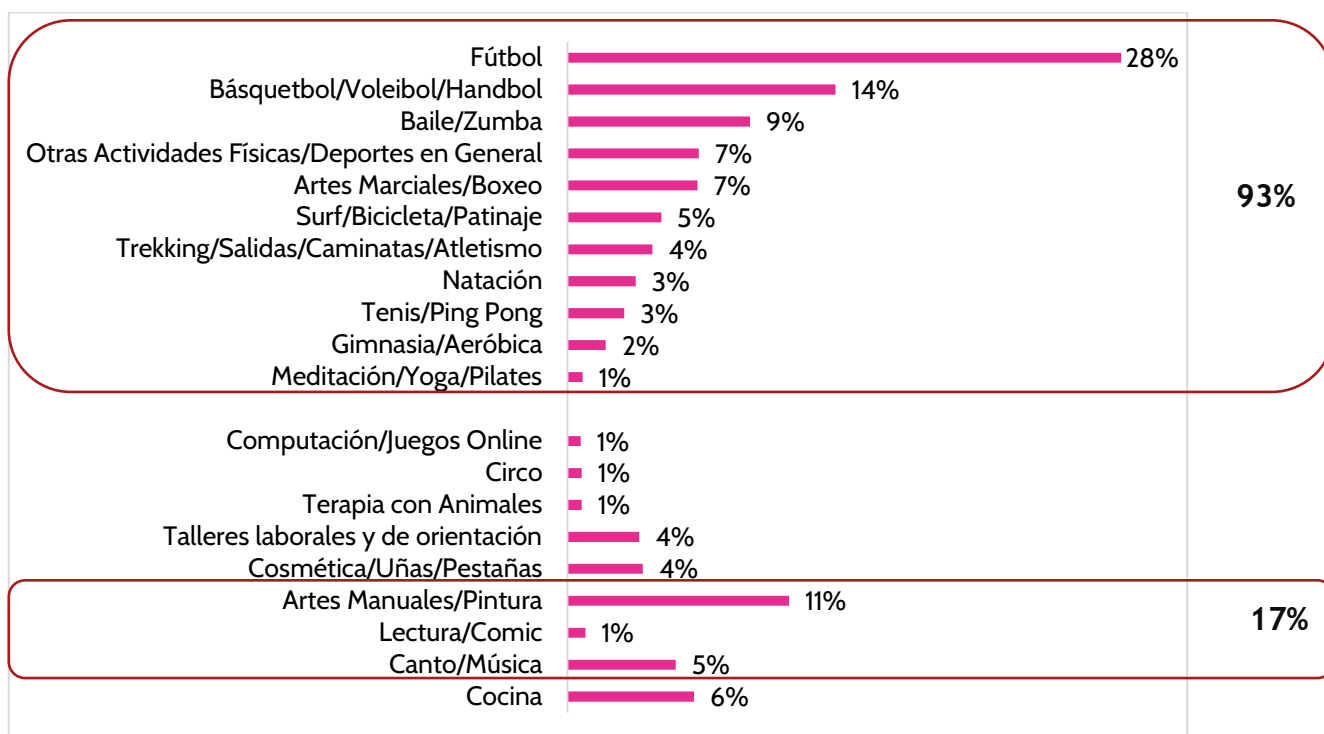
“Haría más actividades para niñas”

“Cocina, actividades, talleres, preparación con cosas útiles para cuando sea adulto”

“Más actividades relacionadas a los intereses reales de los niños, niñas y adolescentes y que ojalá todos los días existan actividades”.

Lo que se percibe como preocupante es que, en el 5% de los casos, nos indicaron que “no había actividades”, por tanto, deben pesquisarse las residencias en esta situación y entender la razón por la ausencia de actividades.

Gráfico 29. ¿Qué taller/deporte/actividad te gusta o gustaría realizar dentro o fuera del hogar o residencia?



Fuente: Elaboración propia

Los talleres y actividades deportivas son por lejos las más apetecidas por los niños, niñas y adolescentes entrevistados con un 93%, como se presenta en el Gráfico 29, luego aparecen las actividades artísticas con un 17%. En la Tabla 38, es posible revisar las actividades más demandada por sexo del entrevistado:

Tabla 38. ¿Qué taller/deporte/actividad te gusta o gustaría realizar dentro o fuera del hogar o residencia? * Sexo

	Hombre	
	N	%
Fútbol	90	39%
Básquetbol/Voleibol/Handbol	34	15%
Artes Marciales/Boxeo	21	9%
Otras Actividades Físicas/Deportes en General	17	7%
Tenis/Ping Pong	15	6%
Trekking/Salidas/Caminatas/Atletismo	14	6%
Surf/Bicicleta/Patinaje	13	6%
Cocina	10	4%
Talleres laborales y de orientación	10	4%
Artes Manuales/Pintura	10	4%

	Mujer	
	N	%
Fútbol	92	22%
Artes Manuales/Pintura	63	15%
Baile/Zumba	56	14%
Básquetbol/Voleibol/Handbol	54	13%
Cocina	31	8%
Canto/Música	27	7%
Otras Actividades Físicas/Deportes en General	26	6%
Cosmética/Uñas/Pestañas	24	6%
Artes Marciales/Boxeo	22	5%
Surf/Bicicleta/Patinaje	18	4%

Natación	10	4%
Canto/Música	9	4%
Computación/Juegos Online	4	2%
Terapia de Animales	4	2%
Baile/Zumba	4	2%
Jardinería	2	1%
Lectura/Comic	1	1%
Cosmética/Uñas/Pestañas	1	0%
Teatro/Mímica	1	0%
Encuentros Sociales	1	0%
Gimnasia/Aeróbica	1	0%
Rugby	1	0%
Meditación/Yoga/Pilates	0	0%
Circo	0	0%
Modelaje	0	0%
Juegos de Mesa	0	0%
Ninguno	26	11%
No Sabe / No Responde	11	5%
Total	233	100%

Fuente: Elaboración propia

Trekking/Salidas/Caminatas/Atletismo	14	3%
Talleres laborales y de orientación	14	3%
Natación	13	3%
Gimnasia/Aeróbica	12	3%
Meditación/Yoga/Pilates	5	1%
Circo	5	1%
Lectura/Comic	5	1%
Tenis/Ping Pong	4	1%
Modelaje	2	1%
Teatro/Mímica	2	0%
Juegos de Mesa	1	0%
Encuentros Sociales	1	0%
Rugby	1	0%
Terapia de Animales	1	0%
Jardinería	0	0%
Computación/Juegos Online	0	0%
Ninguno	40	10%
No Sabe / No Responde	23	6%
Total	414	100%

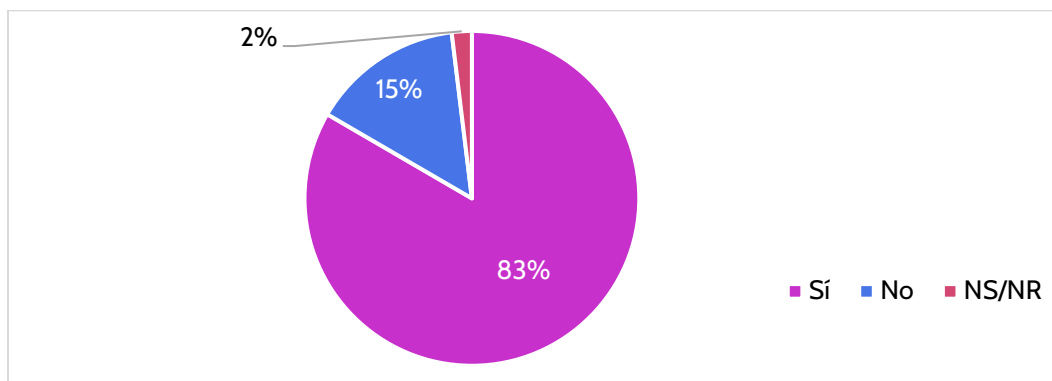
Educación y salud

En este apartado se revisa el acceso y experimentación de la educación (artículo 28 CDN) y la salud (artículo 24 CDN), como expresión de la atención de las necesidades físicas, mentales y el desarrollo de las potencialidades de los niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.

En el Gráfico 30 se presenta que 83% de los niños, niñas y adolescentes entrevistados, se encuentran asistiendo al colegio⁵⁸.

⁵⁸Este indicador no se puede asimilar a escolaridad, porque la pregunta es: ¿Vas al colegio? Lo que hace referencia más a la asistencia a un centro educacional, más que a la inscripción formal en un programa educacional.

Gráfico 30. ¿Vas al colegio?



Fuente: Elaboración propia

Respecto del 15% de los que no asistían al colegio, se les preguntó por la razón de su no asistencia, y su respuesta se presenta en el Gráfico 31. Allí se observa que el 26% aduce que estudia en el sistema de exámenes libres, mientras que un 34% los hace por temas conductuales.

Es importante notar, que un 25% de los respondientes aduce que, la razón de la ausencia es por temas logísticos (cambio de ciudad, mudanza a la residencia), por tanto, es importante que, ante estos eventos, exista un protocolo para que los niños, niñas y adolescentes tengan un trato prioritario en el sistema educacional y sean aceptados en los diferentes colegios donde se emplaza la residencia, o bien avanzar con exámenes libres.

“desde que llegue no voy no tengo colegio”

“no tengo colegio.... estoy matriculada en un colegio, pero en viciña”

“en Calama si iba per al llegar a Antofagasta se quedé sin matricula”

“por cambio de residencia hace muy poco”

“no estoy inscrita y vengo desde san Fernando porque no hay cupo por cambio de ciudad”

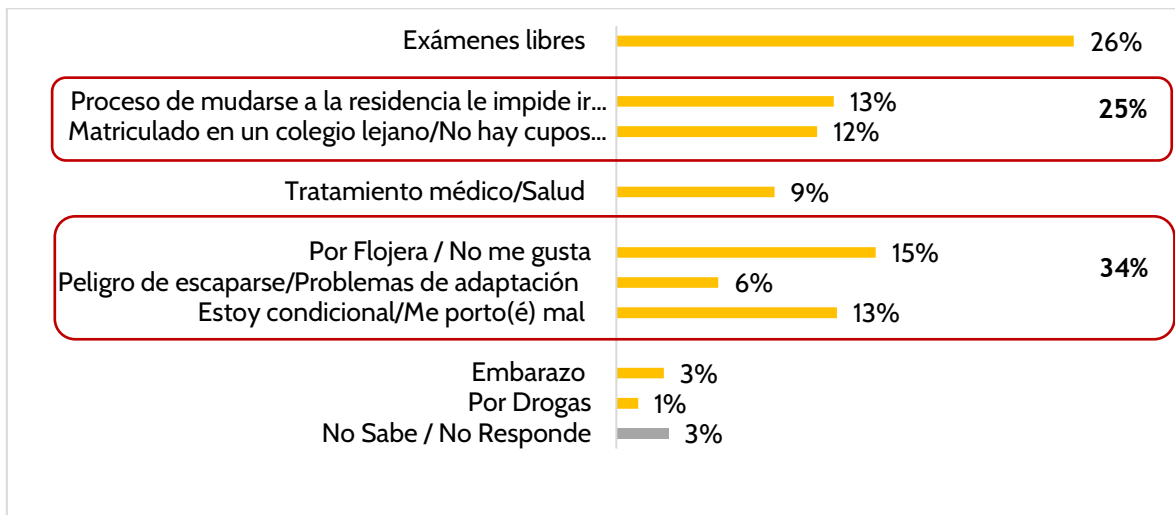
“no tiene cupo (matricula)”

“no ha encontrado un cupo para el colegio”

“No tiene matrícula, llego hace poco a Chile”

“antes estaba en pozo Almonte y ahora está en Iquique, no tiene colegio en Iquique”

Gráfico 31. Razones de las ausencias al colegio

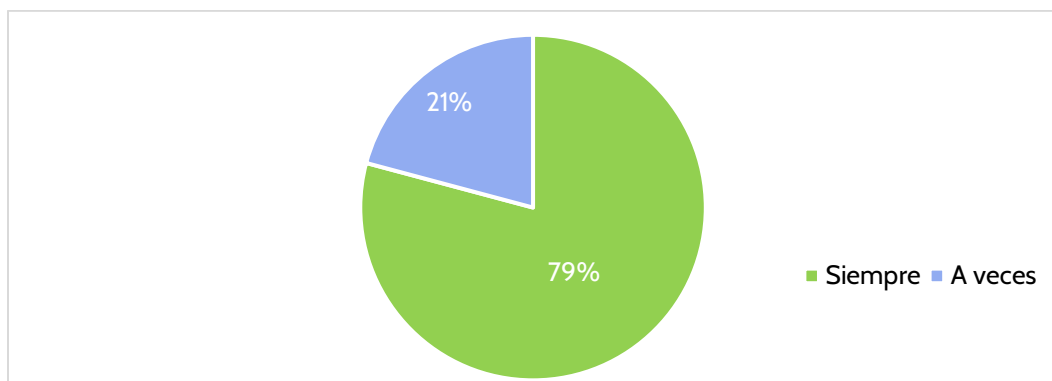


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, al segmento de niños, niñas y adolescentes que van al colegio (83%, Gráfico 30), se les preguntó por su frecuencia de asistencia (Gráfico 32) y las razones de inasistencia (

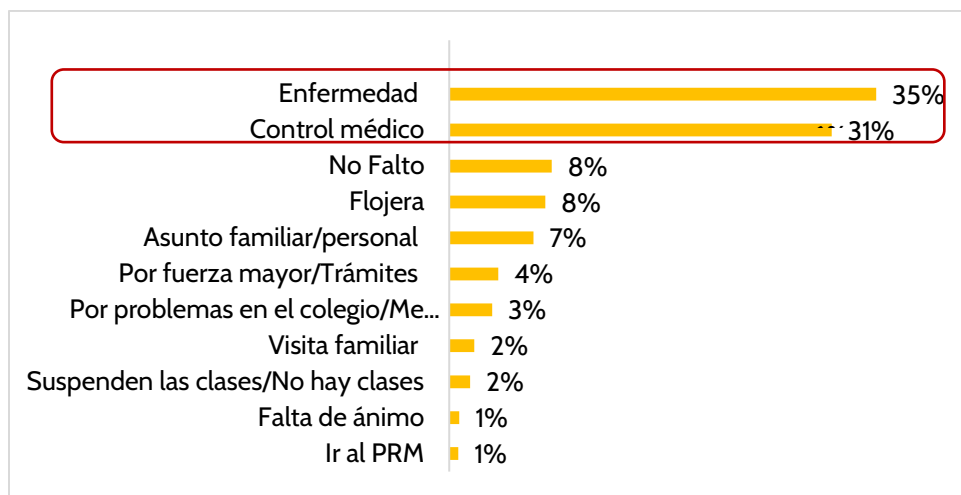
Gráfico 33):

Gráfico 32. ¿Qué tan seguido vas al colegio?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33. Razón por la que no vas al colegio



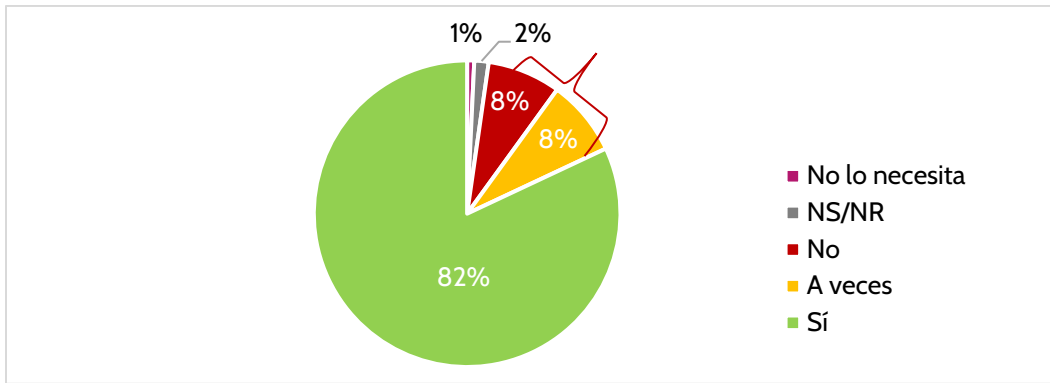
Fuente: Elaboración propia

Respecto de los motivos de inasistencia, de aquellos niños, niñas y adolescentes que, si asisten al colegio, el 66% de los respondientes aduce temas médicos cuando falta al colegio, pero en general se observa una alta tasa de asistencia.

Además de los aspectos formales de escolarización, también se preguntó por el apoyo que entrega la residencia en este proceso:

Gráfico 34. ¿Algún adulto del hogar te ayuda a hacer las tareas o a estudiar?

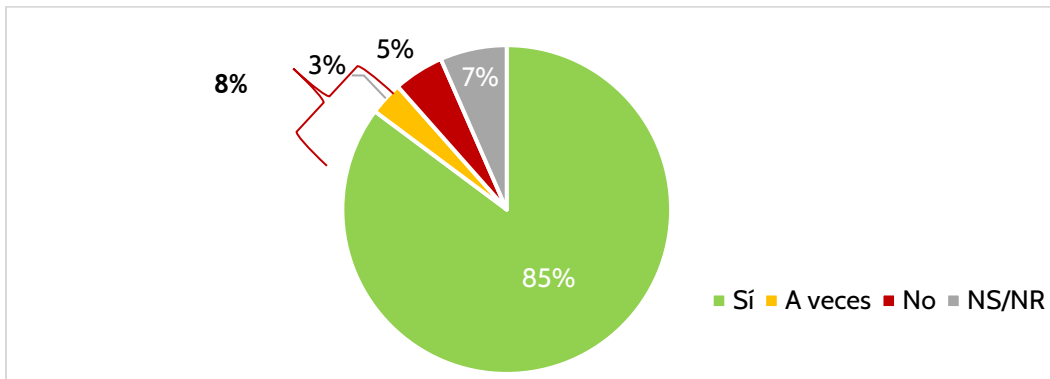
16%



Fuente: Elaboración propia

Si bien el 82% de los entrevistados recibe ayuda para hacer sus tareas o estudiar, existe un 17% que no recibe apoyo para la realización de sus deberes escolares (Gráfico 34), por lo que es necesario revisar los motivos por lo que ocurre esto, ya sea por falta de personal en las residencias u otro motivo. En la misma línea de apoyo al proceso escolar, se preguntó por la asistencia de un adulto como apoderado (Gráfico 35):

Gráfico 35. ¿Algún adulto del hogar va a tus reuniones de apoderados o cuando lo citan en el colegio?



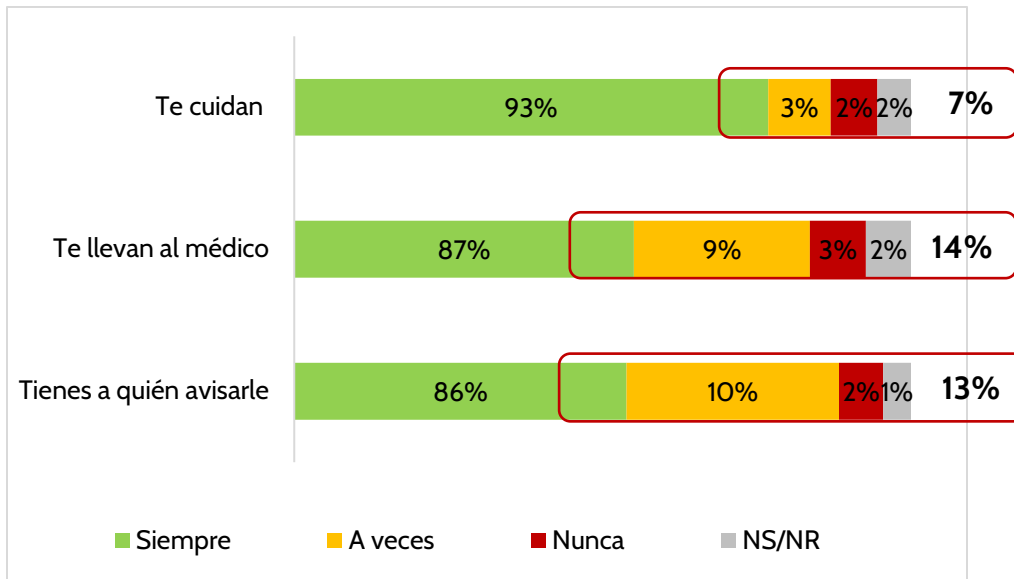
Fuente: Elaboración propia

El 85% de los niños, niñas y adolescentes declara que sí cuenta con el respaldo de un adulto de la residencia que actúa como su apoderado, sin embargo, un 8% declara que no tiene el apoyo de un apoderado de manera constante (no + a veces).

Por último, en esta sección se revisará el acceso a salud además de cuidados recibidos. Así, tal y como se observa en el Gráfico 36, el 93% de los niños, niñas y adolescentes indican que los cuidan cuando están enfermos, pero este número baja cuando se habla del acceso al médico o de la posibilidad de avisarle a alguien.

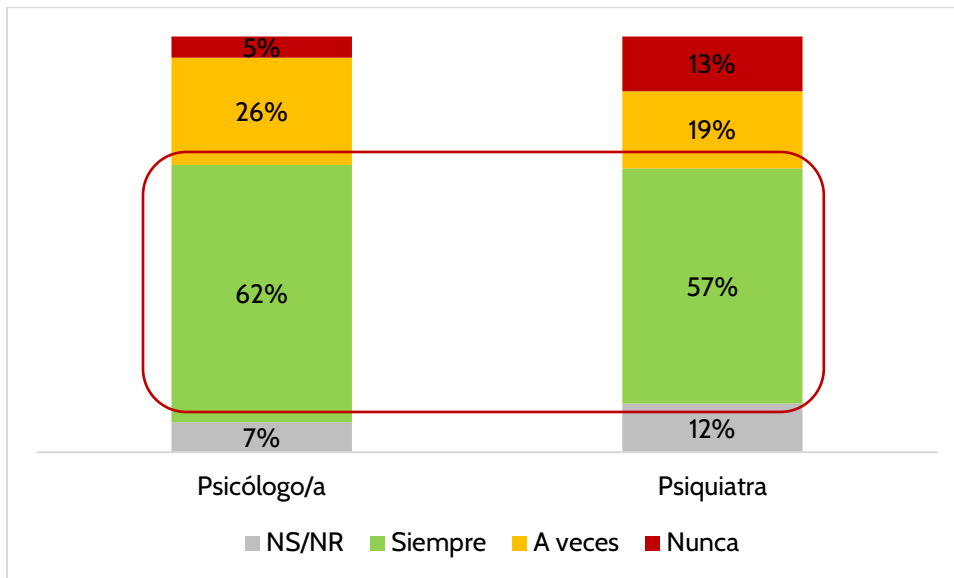
En cuanto al acceso a la salud mental (Gráfico 37), se hizo una pregunta específica, la cual buscaba detectar el acceso a estos especialistas, dado que uno de los elementos detectados con anterioridad en el sistema residencial, así como en la etapa cualitativa de este mismo estudio, fue el limitado acceso percibido por los niños, niñas y adolescentes a especialistas de salud mental, terapias y/o apoyo emocional.

Gráfico 36. Cuando te sientes enfermo/a o te duele algo, qué tan seguido



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 37. Cuando has tenido la necesidad, qué tan seguido has podido ir al:



Fuente: Elaboración propia

Así, en línea con la hipótesis, se observa un bajo nivel de acceso al psicólogo y al psiquiatra (62% y 57%) respectivamente, cuando los niños niñas y adolescentes sienten que tienen la necesidad de acceder a uno de estos profesionales. Una de las razones que se encontró en la etapa cualitativa, es que, al estar inscritos en el sistema público de salud, las esperas son muy largas. Por tanto, la recomendación es la coordinación con el órgano correspondiente, a fin de cumplir el mandato de atención prioritaria, consagrado en la Ley N° 21.302.

Es menester recordar que, como vimos anteriormente, muchos de los problemas de convivencia, peleas y *bullying* al interior de las residencias, tienen origen en las “desregulaciones” u otros problemas con origen en la salud mental, por tanto, este es un tema prioritario de resolver.

“Ayudaría para que los niños se expresen de mejor manera. Abriría otra residencia con psicólogos para mis compañeros con problemas.”

“cambiar el comportamiento emocional de los niños, más psicólogos o psiquiatras”

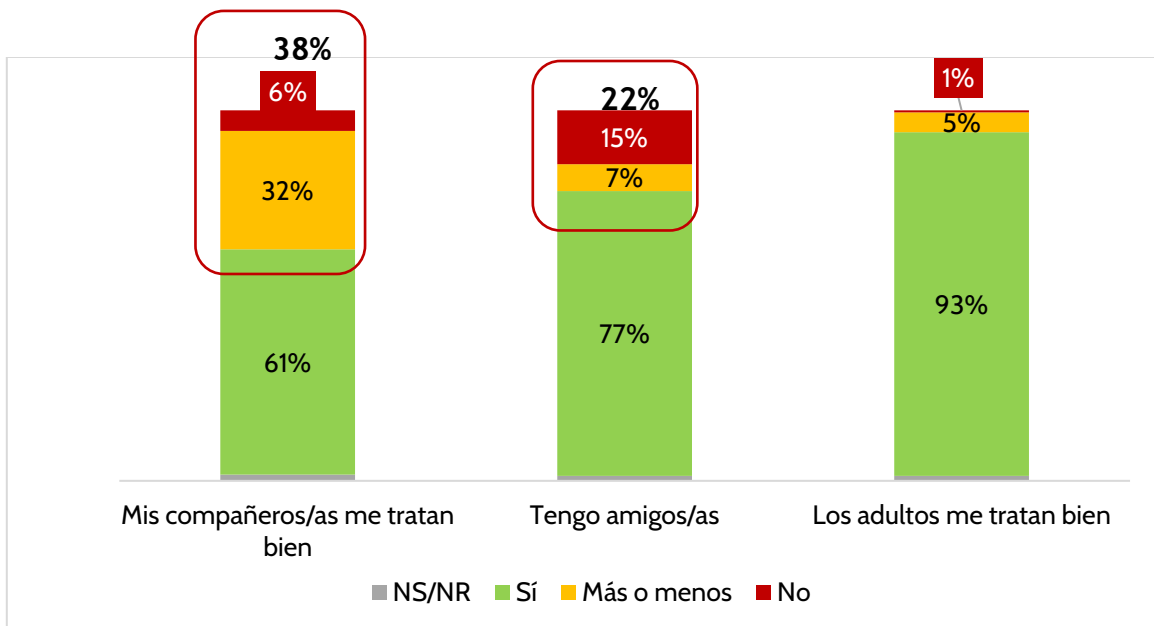
Vínculos

Los vínculos, el desarrollo de los mismos y el cuidado de la emocionalidad, son ámbitos fundamentales de la acción del sistema residencial y no pueden escindirse de la entrega de otros servicios como salud y vivienda. Es por esto que en este estudio se agregaron ítems que permitieran dar cuenta de las relaciones vinculares existentes al interior de las residencias y con sus familias de origen, en virtud de su mandato de favorecer la revinculación familiar.

En el Gráfico 38 se observa que el 38% de los niños, niñas y adolescentes, dicen que no tienen un buen trato de parte de sus compañeros (No + Más o menos), por lo que este indicador es preocupante y se debe atender con urgencia.

También es importante que se revisen los casos en que los niños, niñas y adolescentes no se sienten tratados bien por parte de los adultos cuidadores.

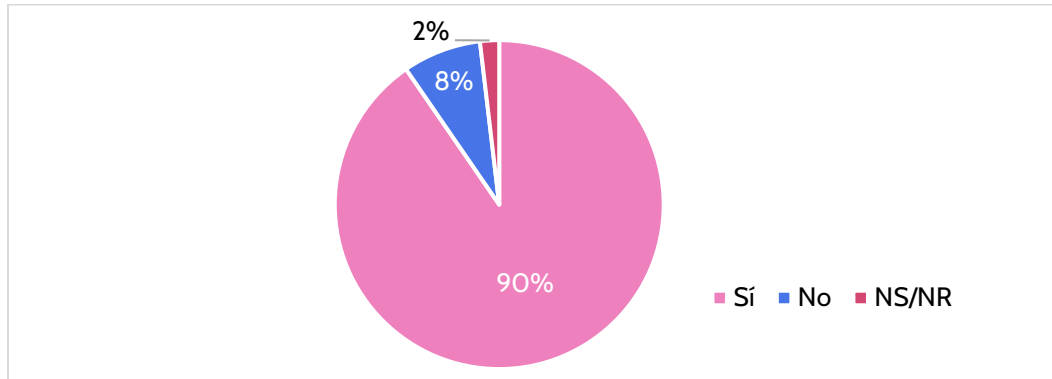
Gráfico 38. Trato en el hogar



Fuente: Elaboración propia

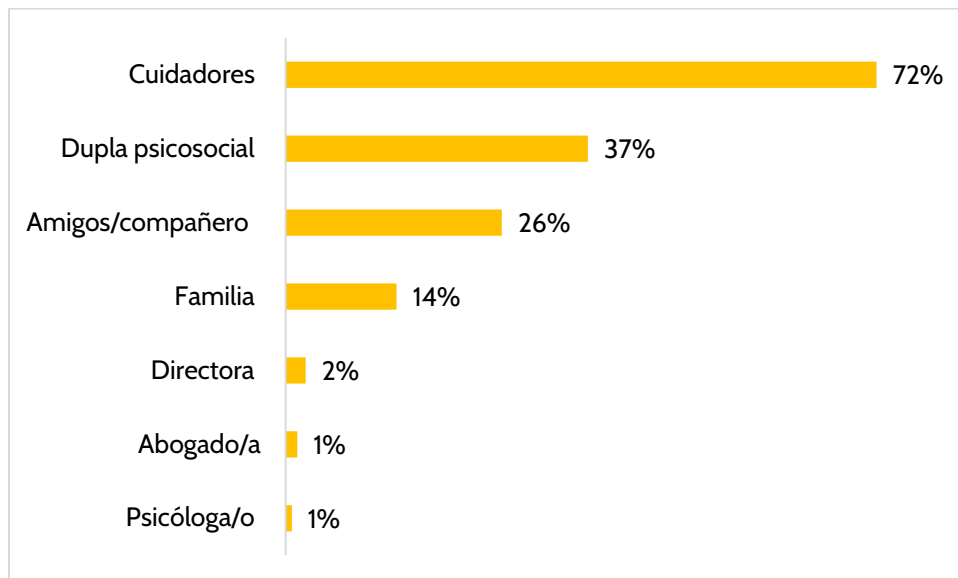
El 90% de los niños, niñas y adolescentes manifiesta que tiene con quien hablar dentro de la residencia ante algún problema o duda (Gráfico 39), indicando que conversan en su mayoría con los cuidadores y la dupla psicossocial (Gráfico 40).

Gráfico 39. Cuando tienes algún problema o duda ¿Tienes con quién conversarlo?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 40. ¿Con quién puedes conversarlo?



Fuente: Elaboración propia

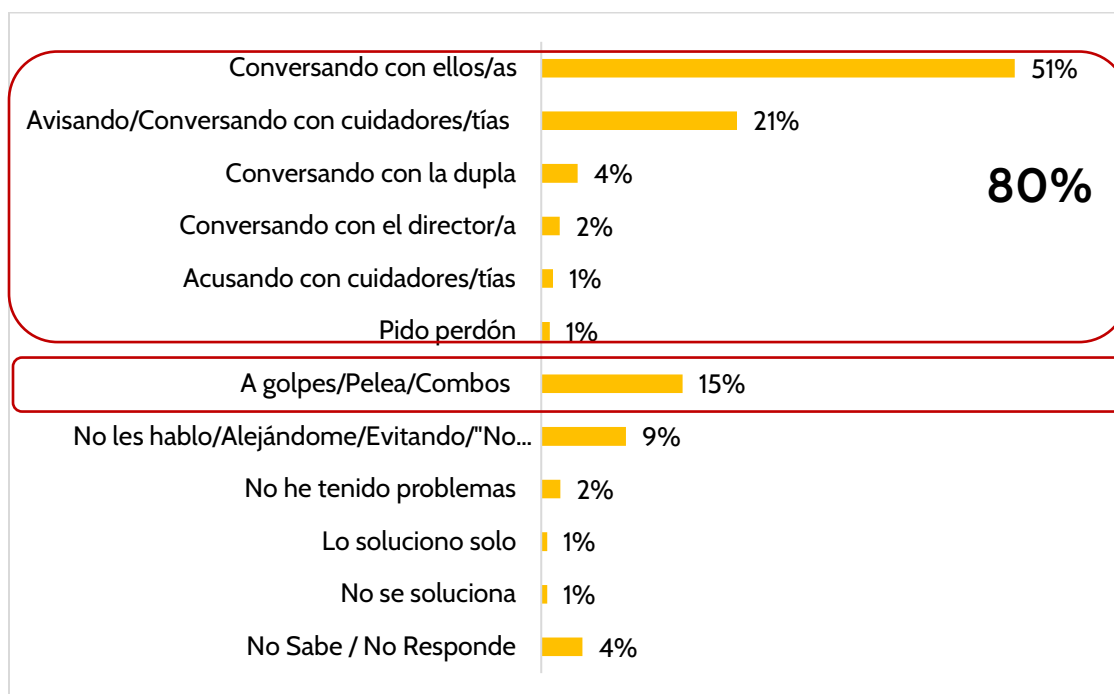
La resolución de conflictos al interior de las residencias también fue considerada en este ítem, y se preguntó por la resolución de conflictos con los compañeros/as y cuidadores/as de la residencia, tal y como se observa en el Gráfico 41 y Gráfico 42 respectivamente:

Como se observa en el Gráfico 41, el 80% de los entrevistados, declara solucionar sus problemas con sus compañeros/as conversando, ya sea con ellos mismos/as (51%), con los/as cuidadores/as o con las duplas.

Es importante destacar, que un 15% indica solucionar los conflictos a golpes, por tanto, sería interesante explorar en distintas estrategias de resolución de conflictos, a través de talleres, terapias y/o actividades.

Cuando se pregunta por la resolución de conflictos con los cuidadores/as de la residencia, la mayoría contesta que lo resuelve conversando (66%), ya sea con el/la cuidador misma/a o con otros cuidadores/as, el/la directora/a, dupla o familia (Gráfico 42).

Gráfico 41. Cuando tienes un problema con otros compañeros/as en la residencia ¿Cómo lo solucionan?



Fuente: Elaboración propia

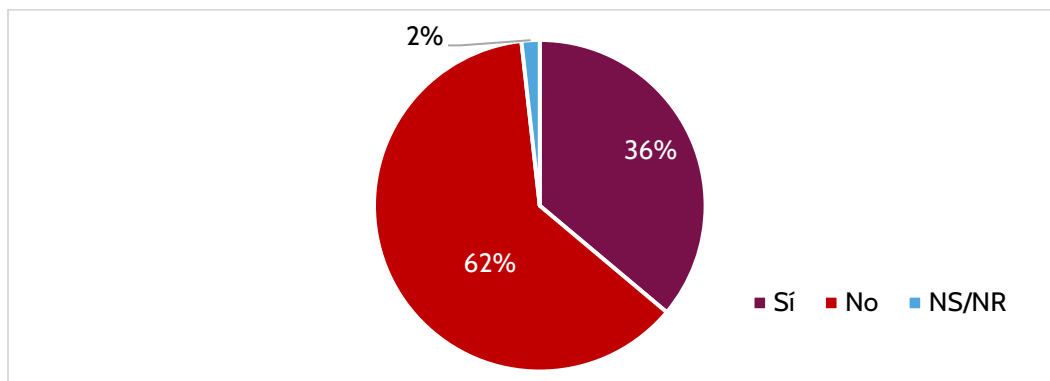
Gráfico 42. Cuando tienes un problema con los cuidadores en la residencia ¿Cómo lo solucionan?



Fuente: Elaboración propia

También se indagó respecto del tema de los castigos (Gráfico 43), en la medida que estos deben ser proporcionales y no deben utilizarse como prohibición para los momentos de visitas familiares.

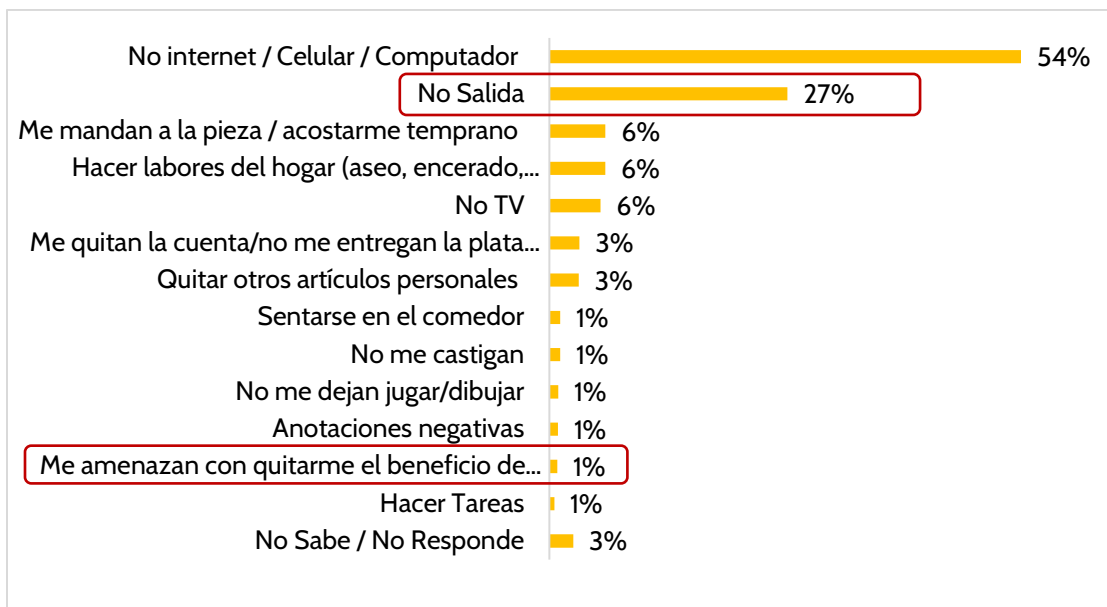
Gráfico 43. Este año ¿Te han castigado?



Fuente: Elaboración propia

En relación al tipo de castigo, el 36% de los niños, niñas y adolescentes entrevistados (Gráfico 43), nos dijeron que han sido castigados en el último año y el 27% de las menciones hacen referencia a la “prohibición de salidas” (Gráfico 44), sin identificar el tipo de salidas, por lo que se recomienda indagar de manera cualitativa si la hipótesis inicial se verificaría.

Gráfico 44. ¿Qué castigo te dieron?



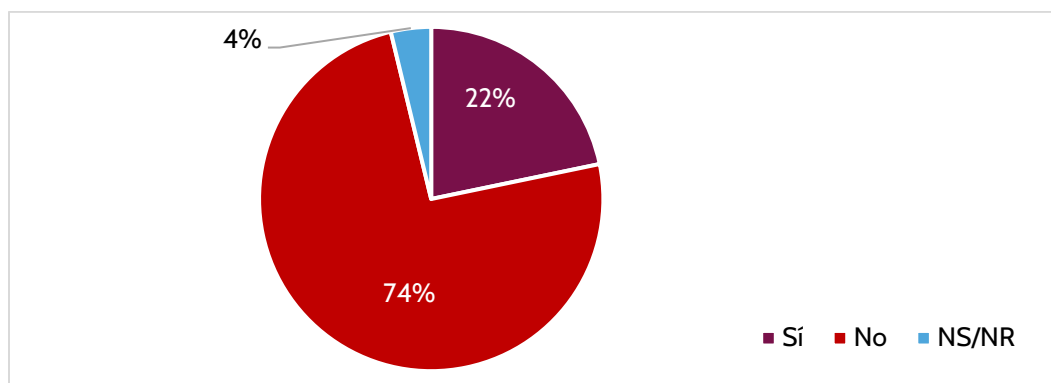
Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que existe una mención acerca de la “amenaza de quitar el beneficio de ir a la escuela” entre las formas de castigo que, si bien corresponde a un número acotado, es importante aclarar entre los/as cuidadores de las residencias, que este tipo de elementos, jamás pueden ser un tipo de castigo.

Otro aspecto de gran relevancia que incorporó la encuesta, es la discriminación. Así, como parte de la calidad de convivencia y vínculos presentes al interior de la residencia, se preguntó por la vivencia de la discriminación, sin embargo, en el planteamiento de la pregunta, esta vivencia no se circunscribió únicamente a la residencia, si no que se abrió a la experiencia integral del niño, niña o adolescente en el último año. Las respuestas a estas preguntas se presentan en el Gráfico 45 y el Gráfico 46.

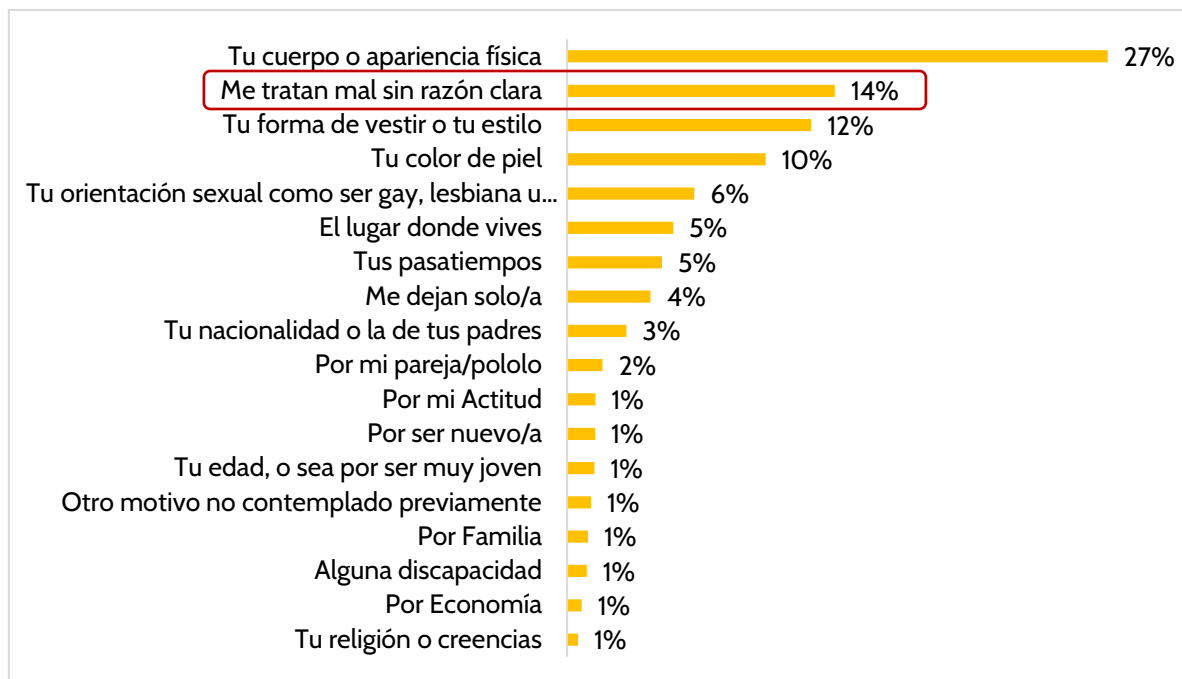
El 22% de los entrevistados/as afirma haber sido discriminado este año (Gráfico 45), y las razones que más se aducen son el “cuerpo o apariencia física” (27%), “la forma de vestir o estilo” (12%) y el color de piel (10%) (Gráfico 46).

Gráfico 45. Este año ¿Alguien te ha discriminado o excluido?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 46. ¿Por qué te discriminaron?



Fuente: Elaboración propia

Un 14% de los niños, niñas y adolescentes dice “ser tratado mal sin ninguna razón”, lo que apunta directamente al bullying que se vive entre los compañeros/as:

“Me dicen feo, wueon...”

“Me dicen dientes de tiburón”

“Por ser nueva, cuando recién entré, pero ya no pasa”

"No me dejan jugar a veces, me dicen que no pertenezco aquí"

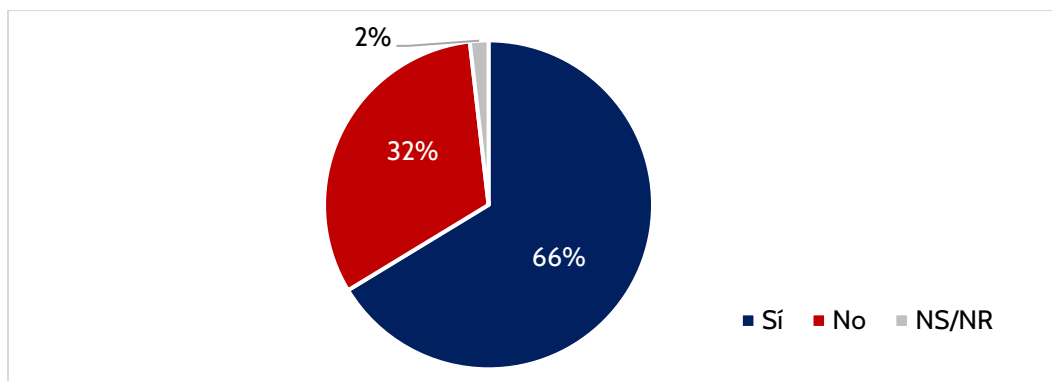
"porque soy nueva. me cuesta encontrar un espacio seguro y me siento excluida por las otras niñas. Antes de venir a la residencia tenía más libertad y a mis amigos"

Si bien la pregunta por la discriminación no se circunscribió al interior de la residencia y muchos/as niños, niñas y adolescentes contestan por discriminaciones vividas en el colegio u otros lugares, es preponderante la discriminación dentro de la residencia.

Otro aspecto trabajado en la encuesta refiere a los vínculos familiares. Si bien el preguntar por el vínculo familiar fue relativamente complejo, por cuanto en algunos casos se percibía como una pregunta con una carga emocional, se incluyó en el estudio atendiendo a la vocación de revinculación de los cuidados alternativos y al derecho de vivir en un ambiente familiar (artículo 9 CDN).

Como se observa en el Gráfico 47, el 66% de los niños, niñas y adolescentes declara haber sido visitado por una figura importante para ellos en el último mes y la madre es por lejos la persona que más los/las visita (Gráfico 48).

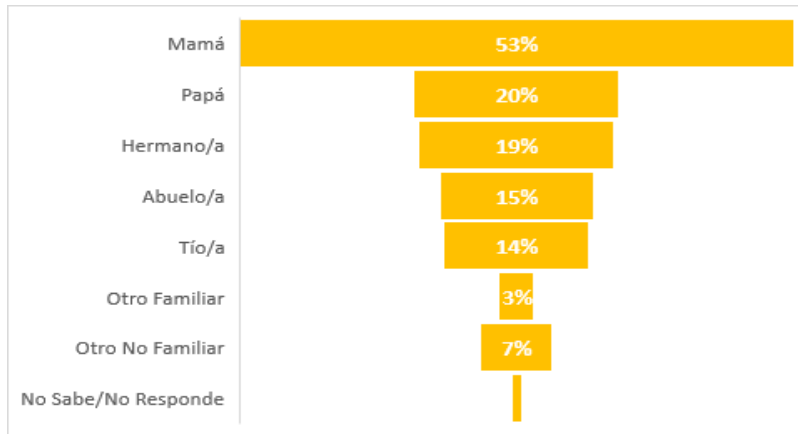
Gráfico 47. Alguien importante para ti, ¿te ha visitado el último mes?



Fuente: Elaboración propia

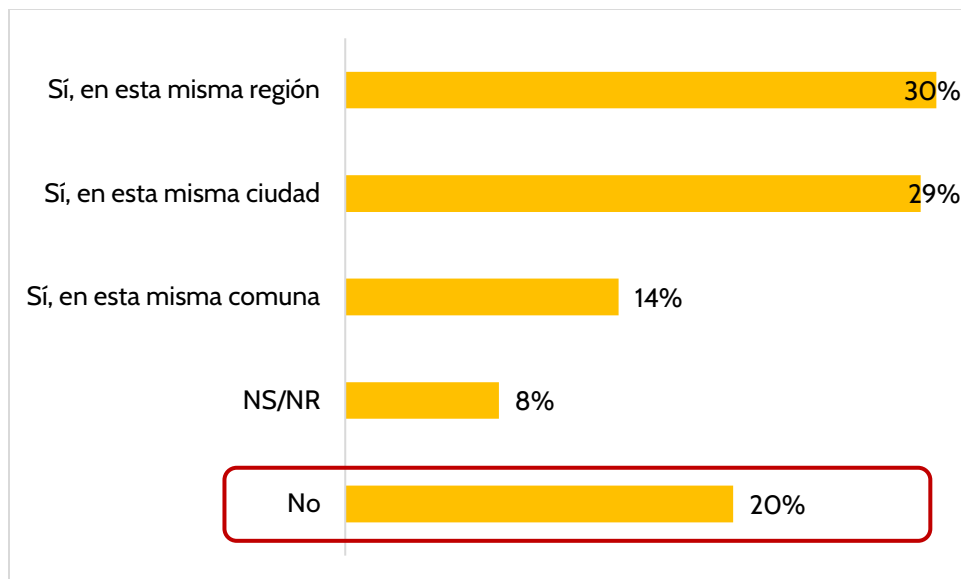
Gráfico 48. ¿Quién?

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 49. ¿Alguien de tu familia vive en la misma comuna, ciudad o región que el hogar o residencia?



Fuente: Elaboración propia

Es importante notar que, tal y como se observa en el

Gráfico 49, que un 20% de los y las entrevistadas dice que su familia vive lejos de la residencia (otra región), sin embargo, lo que en ciertos casos puede ser beneficioso por motivos protectores, en otros casos resulta perjudicial para el objetivo de revinculación y dificulta las visitas de familiares. Por tanto, se recomienda revisar la idoneidad de la ubicación de los niños, niñas y/o adolescencia en ciertas residencias según su lugar de origen. Además, y como se ha visto anteriormente en el apartado de educación, muchas veces la ubicación lejana de sus lugares de origen implica un cambio de colegio, con la consiguiente dificultad de los procesos de inserción (cupos, etc.).

“Mi papá que viene de lejos” ... respuesta a la pregunta quien lo visita

“Porque estoy lejos de mi familia” ... respuesta a la pregunta: te sientes cómodo/a en el barrio

“Porque mi mamá vive muy lejos, en la comuna del Monte y le sale muy caro venir a verme” ... respuesta a la pregunta: te sientes cómodo/a en el barrio

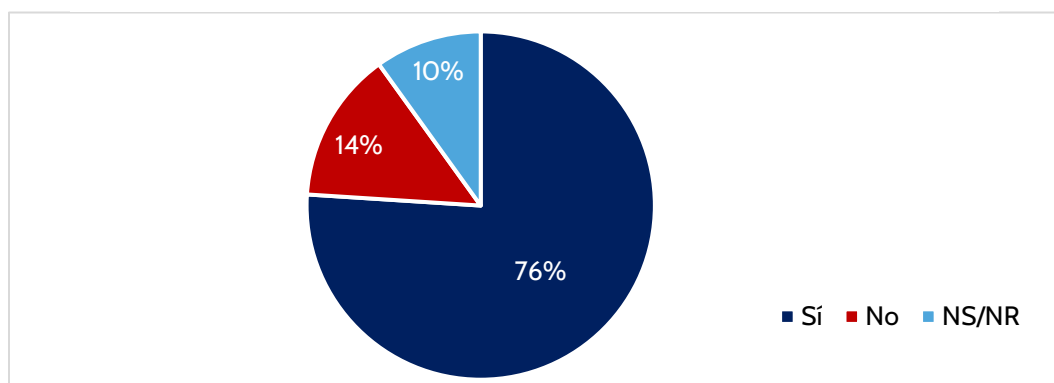
“Porque está muy lejos de la ubicación de mi casa en el sector de Rahue Alto en Osorno.” ... respuesta a la pregunta: te sientes cómodo/a en el barrio

“Está lejos de mi comuna ” ... respuesta a la pregunta: te sientes cómodo/a en el barrio

Expectativas

A los adolescentes 16 a 17 años, se les preguntó acerca de la preparación recibida por parte de la residencia para la vida independiente. Al respecto, el 76% de los y las adolescentes declaran que en la residencia lo/a ayudan a preparar la vida independiente (Gráfico 50), a partir de talleres/apoyo emocional (30%), orientación para la vida independiente (27%). En un segundo nivel aparecen el apresto para la realización de labores domésticas (aseo, lavar, etc.) y un apresto “administrativo” para la vida adulta: hacer trámites y educación financiera (ver Gráfico 51).

Gráfico 50. ¿En la residencia te ayudan a preparar tu vida independiente?



Fuente: Elaboración propia. Nota: Pregunta sólo para Adolescentes de 16 a 17 años

Por el contrario, cuando la pregunta alude a cómo les gustaría que los/as ayudaran a preparar la vida independiente, se refieren a la realización de talleres laborales, tal y como se observa en el Gráfico 52.

“Formación en limpieza del hogar, No hacer cosas riesgosas, Estudiar...”

“Que me dejen hacer mi curso de manicurista, que me ayuden a aprender a cómo organizarme en mis actividades diarias, en los horarios.”

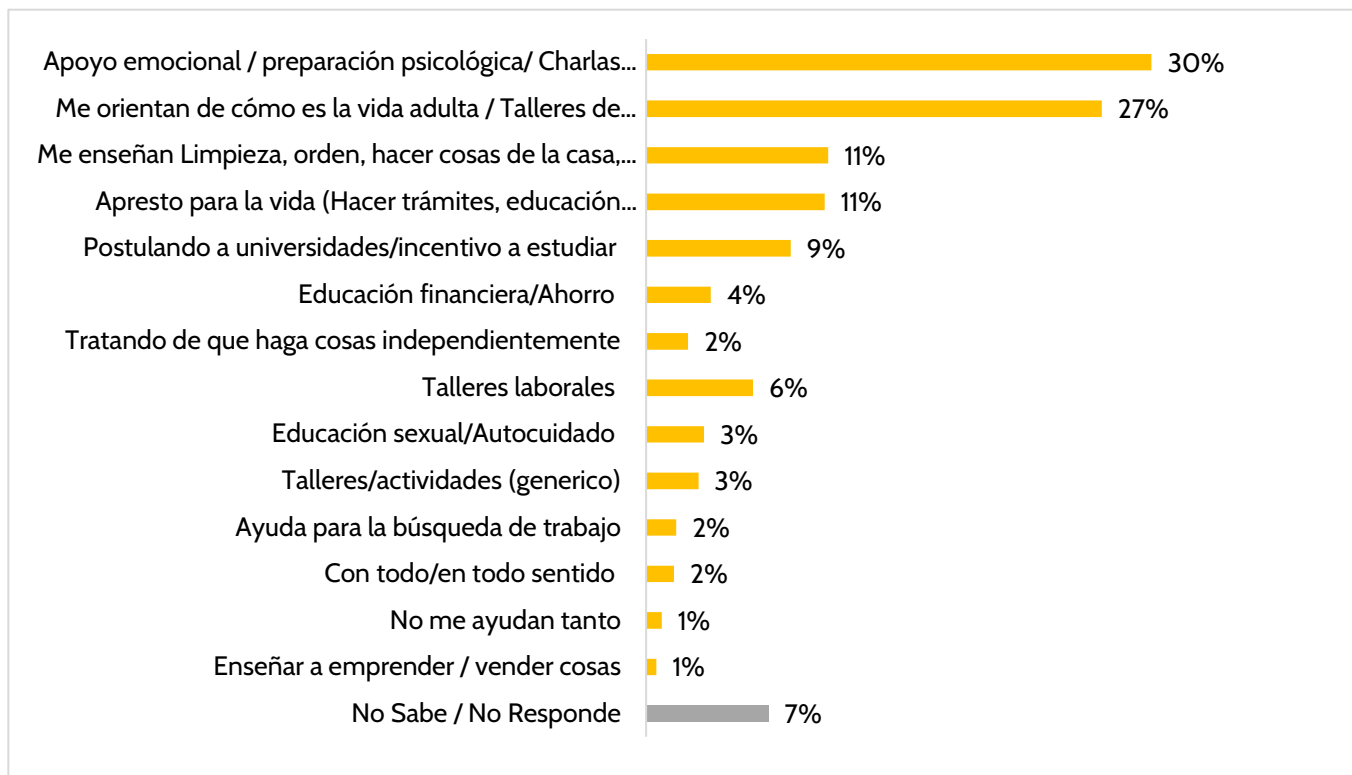
“enseñando... saliendo aprender a usar la tarjeta de débito”

“Que te sigan ayudando después de los 18”

“Nos enseñan y motivan para hacer cosas por nosotros mismos”

“Saber cómo trabajar y pedir trabajo”

Gráfico 51. ¿Cómo te ayudan en la residencia a preparar tu vida independiente?



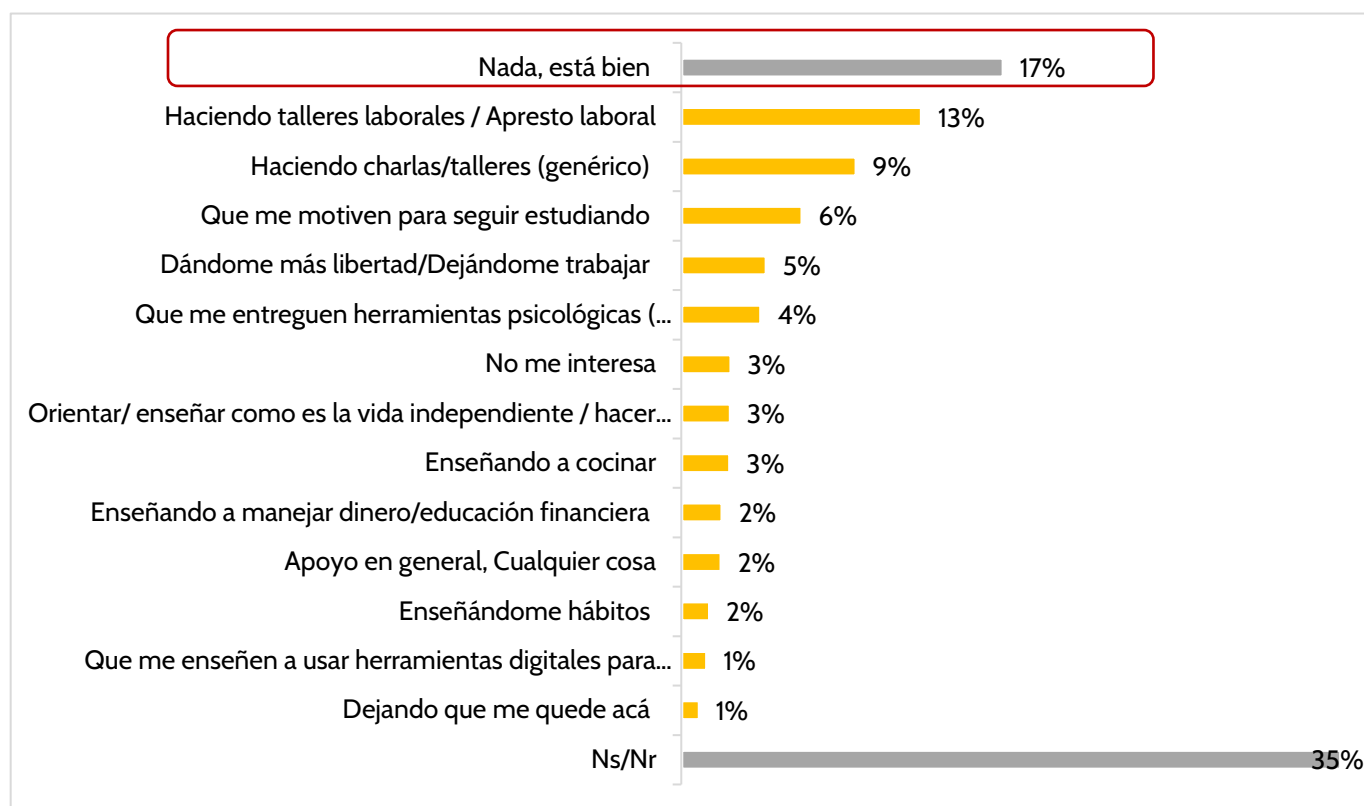
Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que, ante el cumplimiento de 18 años y tener que irse de la residencia, algunos jóvenes expresan angustia, porque no se sienten suficientemente preparados y ven con buenos ojos postular a las “viviendas compartidas”. Por lo que se sugiere reforzar la preparación en los casos que sea necesario, además de un sistema de seguimiento para todos los “egresados”.

“Yo todavía me siento pendeja.”

“Que te sigan ayudando después de los 18.”

Gráfico 52. ¿Cómo gustaría que el hogar o residencia te ayudaran a preparar tu vida independiente?

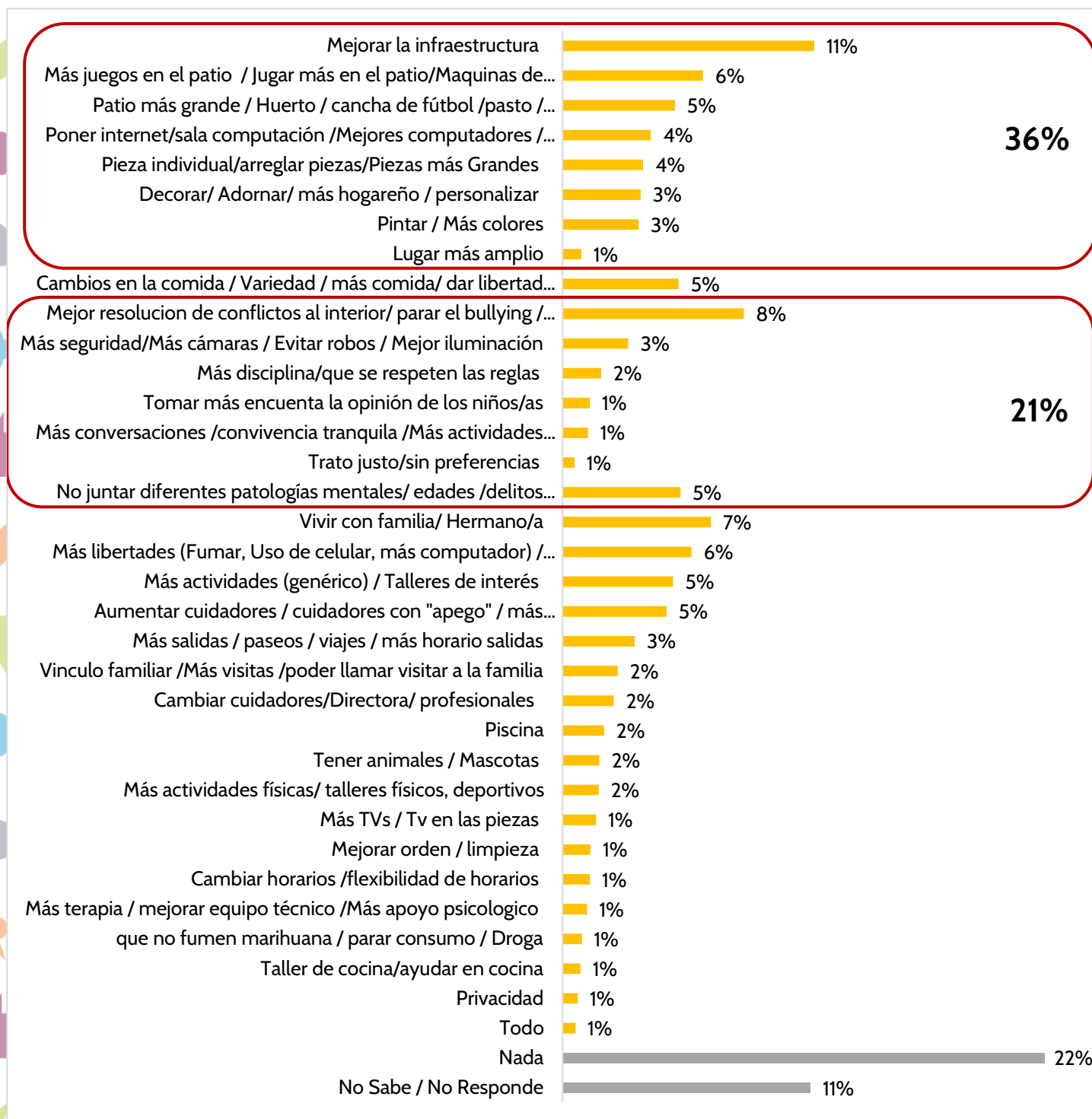


Fuente: Elaboración propia

Respecto de las expectativas y deseos, se hicieron preguntas para todos los niños, niñas y adolescentes, a fin de captar los elementos que ellos valoran en la residencia, así como los cambios esperados. Así, se les planteó que hipotetizaran acerca de los cambios que harían como director/a del recinto, dando una variedad de respuestas, tal y como se muestra en el Gráfico 53.

El 36% de las menciones, hacen referencia a que les gustaría mejorar la infraestructura y equipamiento de la residencia, pintar, arreglar el patio, ventanas, baños, duchas, etc. Luego, un 21% de las menciones se refieren a temas de convivencia al interior de las residencias. A este respecto, se menciona por varias voces, la necesidad de no juntar “distintas patologías” en una misma residencia, y entregar mayor atención psicológica a quienes la necesitan.

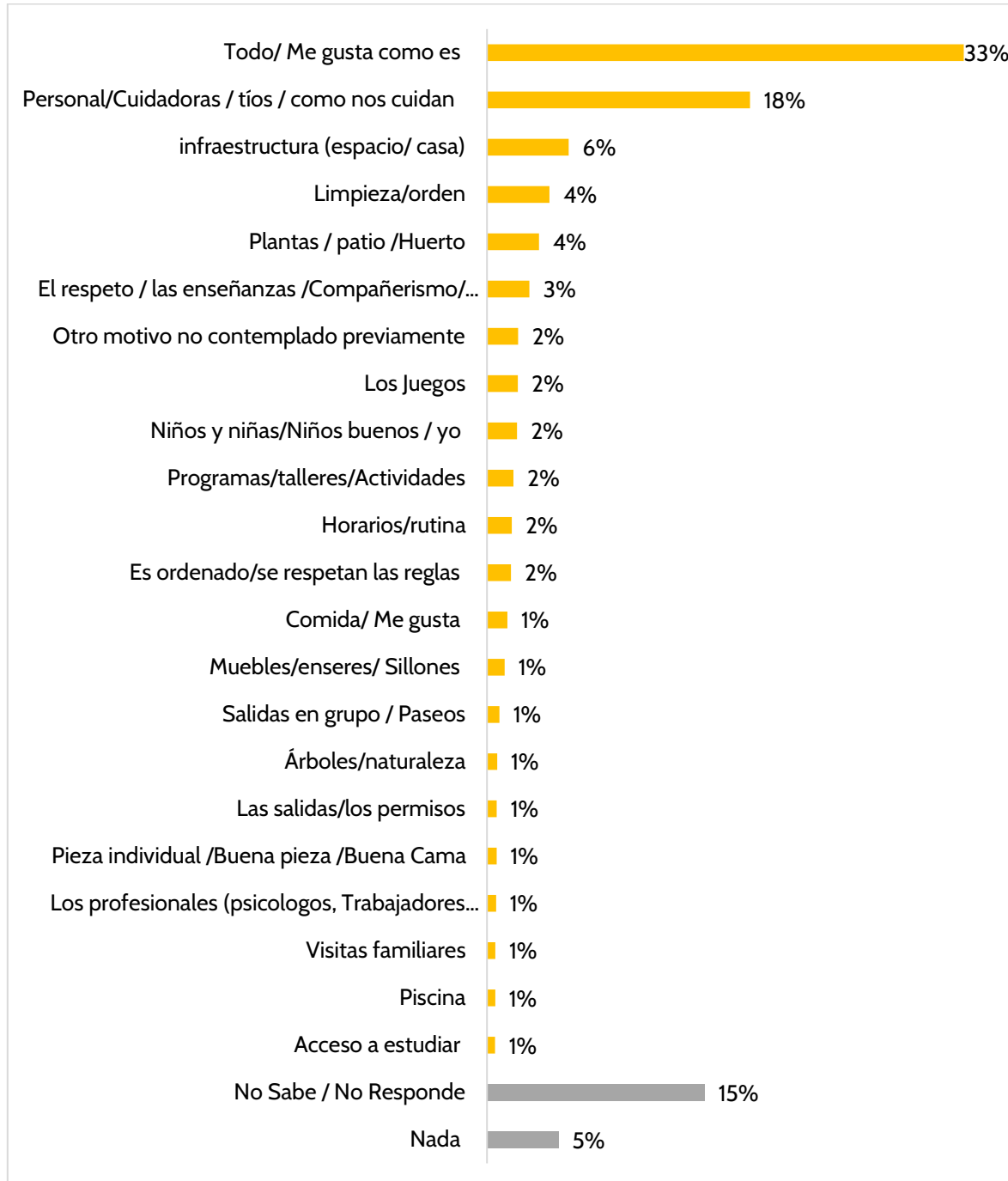
Gráfico 53. Si tú fueras director/a del hogar o residencia ¿qué cambios te gustaría hacer?



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, al preguntarles acerca de que mantendrían (Gráfico 54), los cuidadores y el buen trato que reciben de su parte es una de las cosas más mencionadas.

Gráfico 54. ¿Qué mantendrían?

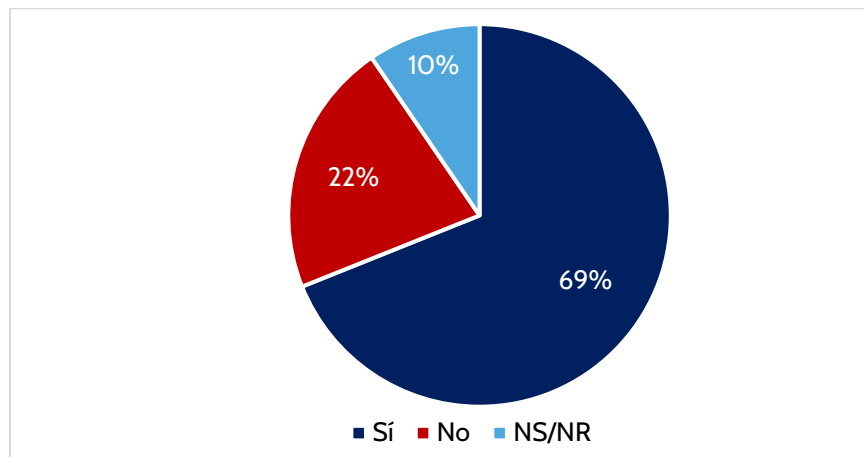


Fuente: Elaboración propia

Conocimiento de derechos

Finalmente, a todos los niños, niñas y adolescentes se pregunto acerca del conocimiento de sus derechos (Gráfico 55) y cuáles conocen (Gráfico 56):

Gráfico 55. ¿Conoces tus derechos?



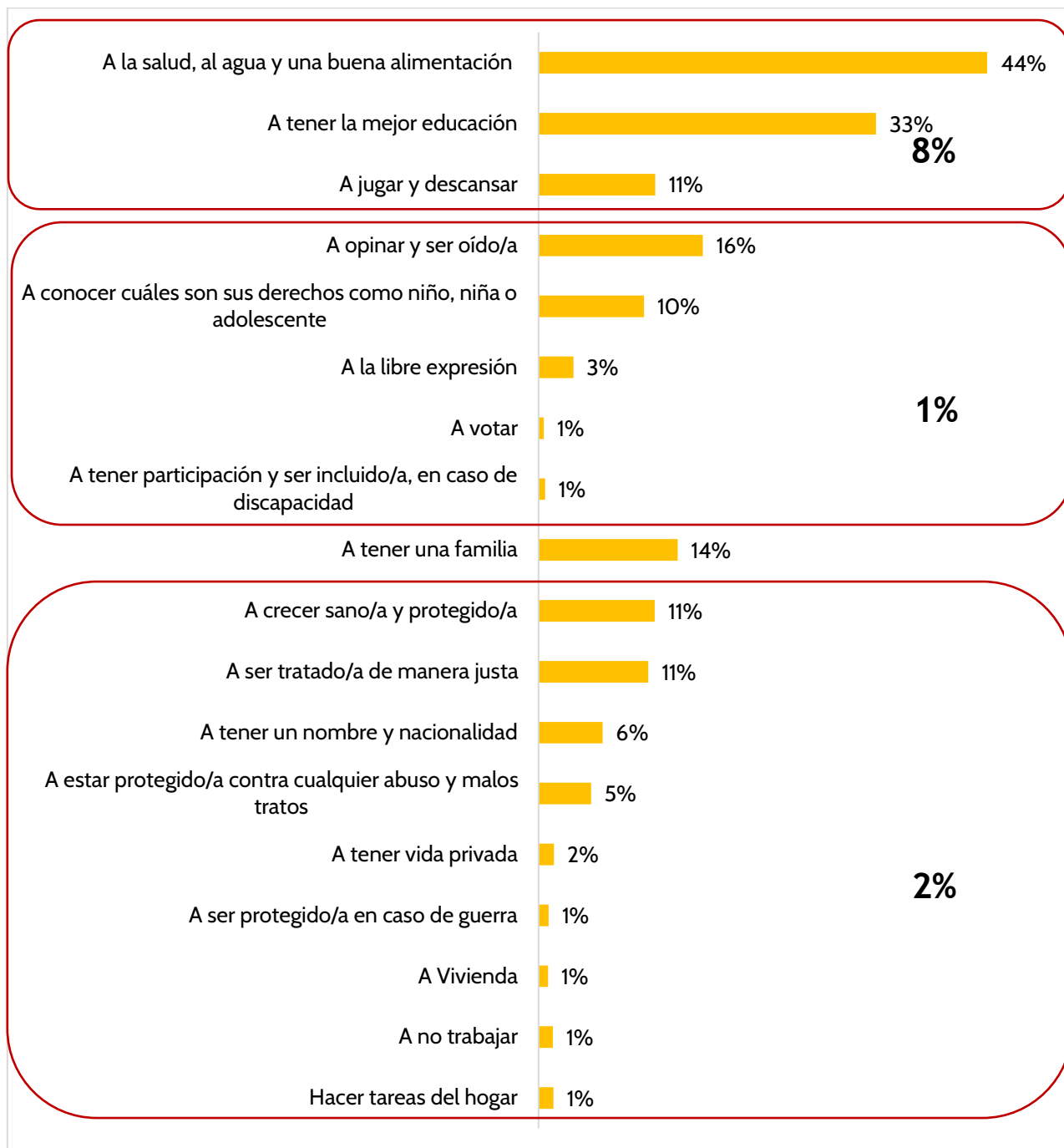
Fuente: Elaboración propia

Sólo el 69% de los niños, niñas y adolescentes declara conocer sus derechos, por lo que se recomienda la realización de acciones de difusión acerca de los mismos.

A aquellos respondientes que, si conocen derechos, se les preguntó por aquellos que conocen. El 88% de las menciones se refiere a derechos pertenecientes al eje de “supervivencia y desarrollo”, como son el derecho a la salud, al agua y a la buena alimentación (44%) y el derecho a la educación (33%).

En un segundo estadio aparecen los derechos pertenecientes al eje de participación, donde el derecho más mencionado es el derecho a “opinar y ser oído” con un 16% y luego se nombran en menor medida, derechos pertenecientes al eje de protección, como tener una familia (14%), crecer sano y protegido (11%) y ser tratado de manera justa (11%).

Gráfico 56. ¿Cuáles derechos conoces?



Fuente: Elaboración propia

REFLEXIONES FINALES⁵⁹

Los resultados de este estudio de opinión dan cuenta de información relevante para comprender cómo son protegidos los derechos de niños, niñas y adolescentes y, especialmente, cómo son percibidos por sus propios titulares. Lo anterior, es de la mayor relevancia pues los niños, niñas y adolescentes participantes y que viven en residencias de protección, son personas que se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad por estar separados de su medio familiar.

Ante ello el rol reforzado de garante de derechos del Estado destaca pues en sus instituciones recae la obligación de garantizar el goce y ejercicio de todos sus derechos humanos. Es más, el artículo 2 de la Ley N°21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, establece que los Órganos de la Administración del Estado deben dar prioridad en el acceso y uso a todo servicio, prestación y recursos de toda naturaleza, sean públicos o privados, necesarios para su completa protección, reparación y restitución, en las debidas condiciones de seguridad y dignidad. Es por ello que, el monitoreo de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado por parte de la Defensoría de la Niñez es fundamental para asegurar la protección de sus derechos, por lo que los desafíos y oportunidades que se revelan en este estudio requiere de la máxima atención por parte de las instituciones e instancias que realizan acciones que impactan en sus trayectorias vitales.

Principales hallazgos:

- Se destacan como nudos críticos los problemas de convivencia entre los pares (maltrato, amenazas, *bullying*, robos, etc.).
- Muy relacionado a lo anterior es la preocupación por los problemas de salud mental (consumo problemático de drogas), falta de tratamientos, lo cual influye en problemas de convivencia y violencia de niños, niñas, y adolescentes hacia cuidadores. Se demandan recintos especializados de rehabilitación, personal en las residencias especializado en salud mental y/o efectivizar el principio de prioridad en la atención en el servicio público.
- Lo anterior se relaciona con la alta rotación de personal y cuidadores(as) de las residencias, o directamente la falta de personal y falta de remplazos cuando hay muchas licencias.
- Se observa una percepción positiva de los espacios y los adultos de las residencias, pero esto se reduce cuando se pregunta por la seguridad y cantidad de cuidadores, y aún más en relación con si se sienten tranquilos con sus compañeros de residencia.
- Existencia de sensación de desorientación, ansiedad, vulneración, angustia, estrés y miedo entorno al tránsito hacia la vida adulta, demanda de apoyo y acompañamientos en la forma de talleres laborales, prácticas laborales y viviendas compartidas para mayores de edad.
- Se identifica desvinculación con hermanos(as), lo cual se relaciona con que las residencias pueden estar lejanas a los hogares de los niños, niñas y adolescentes, junto con que alguno de ellos declara que no recibe ninguna visita de figura significativas para ellos y ellas.

⁵⁹ Nota editorial: las reflexiones sobre los resultados del estudio fueron elaboradas por la contraparte técnica de la Defensoría de la Niñez, luego de la presentación del informe final de resultados.

- Más de la mitad de los niños, niñas o adolescentes participantes, señalan no saber, nadie les explicó o no entienden porque están viviendo en una residencia.
- La asistencia declarada a establecimientos educacionales de la niñez y adolescencia bajo cuidado es muy por debajo de la asistencia nacional, lo cual está relacionado con los cambios de comuna o no encontrar matrícula, esto se agudiza con niños, niñas y adolescentes que mencionan no recibir apoyo con los deberes escolares o no contar con el respaldo de un adulto que actúe como apoderado(a).

Por lo anterior, y dado que los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes son interdependientes, es que los resultados de este estudio dan cuenta de diversos hallazgos que se entrelazan y requieren de un abordaje organizado y coordinado por las distintas instituciones encargadas de abordar estos nudos críticos, con el fin de lograr un trabajo intersectorial en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarios para la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado. Por tanto, la responsabilidad de su abordaje no recae solo en el Servicio de Protección Especializada, sino que en todo el intersector, por lo que esta valiosa información será remitida por la Defensoría de la Niñez a cada una de las instituciones con competencias en las temáticas relevadas.



CUARTA PARTE: ANEXOS

Anexo 1: cuestionario

➤ IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO/A

1	¿Cuál es tu nombre?		2	Sexo [Sólo registrar]	
3	¿En qué curso vas?		4	¿Cuál es tu edad?	

➤ CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO/A

5	¿En qué país naciste?	6	¿En qué país nacieron tus padres? [Múltiple]	7	¿Te identificas con algún pueblo indígena? ¿Cuál?		
	Chile		Chile		Aymara	Quechua	
	Argentina		Argentina		Mapuche	Colla	
	Bolivia		Bolivia		Diaguita	Rapa Nui	
	Perú		Perú		Kaweskar	Chango	
	Colombia		Colombia		Lican Antai	Yagán	
	Venezuela		Venezuela		Otro ¿Cuál?		
	Haití		Haití		NO SE IDENTIFICA CON NINGÚN PUEBLO INDÍGENA		
Otro ¿Cuál?	Otro ¿Cuál?						
		NS/NR					

Sólo de 14 a 17 años	
8	¿Con qué género te identificas? [Leer sólo las 3 primeras alternativas]
	Masculino (Hombre)
	Femenino (Mujer)
	Otro (No Binario, Fluido, neutro, etc.)
	Prefiero no decirlo o no sabe

9	¿Tienes hermanos o hermanas? [Respuesta Múltiple]
	Sí, en esta residencia/hogar
	Sí, en otra residencia/hogar
	Sí, pero no viven en residencias
	No tengo hermanos/as
NS/NR	

10	¿Hace cuánto vives aquí?

11	¿Desde qué edad vives en hogares o residencias? (también CREAD, Familia de Acogida, SENAME, etc.)

12	¿En cuántas has vivido en total, incluyendo ésta?

13	¿Algún abogado o similar te explicó por qué estás viviendo aquí?	13a	¿Quién? → Pasa a 13b	
			13b	¿Entendiste la explicación?
		Sí	No	NS/NR

			→ Pasa a 14	No
→ Pasa a 13a	→ Pasa a 14			NS/NR

➤ ESPACIO Y ACTIVIDADES



14	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase?	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Puedo usar el patio para jugar y entretenerme				
b	Puedo usar la sala común para entretenerme y descansar				
c	Tengo un buen espacio para estudiar y hacer mis tareas				
d	El hogar o residencia es limpio y ordenado				
e	Hay suficientes cuidadores/as para todos los niños, niñas y adolescentes que vivimos acá				

15	En la residencia, cuando lo necesitas, que tan seguido tienes acceso a:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR
a	Luz (Electricidad)				
b	Agua Potable				
c	Agua Caliente				
d	Calefacción				
e	Internet				

16	En el hogar o residencia:	Sí	A veces	No	NS/NR
a	He pasado alguna vez hambre				
b	He pasado alguna vez frío				



17	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase?	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Me siento cómodo/a viviendo aquí				
b	Me siento seguro/a viviendo aquí				

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

c	Me siento tranquilo/a con mis compañeros del hogar				
d	Me siento tranquilo/a con los adultos del hogar				

18	En el barrio del hogar o residencia ¿Me siento a gusto o cómodo/a?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 18a		→ Pasa a 19
18a	¿Por qué?			

19	En el hogar o residencia ¿Tienes cosas que son sólo tuyas?	Sí	No	NS/NR
20	¿Tienes un espacio propio para guardar cosas?	Sí	No	NS/NR
21	¿Puedes decorar o adornar algún lugar como a ti te gusta?	Sí	No	NS/NR



22	¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...? En el hogar o residencia:	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	NS/NR
a	Cuando doy mi opinión los adultos me escuchan y toman en cuenta mi opinión				
b	Puedo opinar y elegir las comidas que quiero comer				
c	Me gustan las actividades diarias y rutinas que tengo				

23	Participo en talleres/deportes/actividades <u>dentro</u> del hogar o residencia	Sí	No participo	No hay actividades	NS/NR
24	Participo en talleres/deportes/actividades <u>fuera</u> del hogar o residencia	Sí	No participo	No hay actividades	NS/NR

25	¿Qué taller/deporte/actividad te gusta o gustaría realizar dentro o fuera del hogar o residencia?				
----	---	--	--	--	--

➤ EDUCACIÓN Y SALUD

26	¿Vas al colegio?	↗	26a	¿Qué tan seguido vas al colegio? → Pasa a 26b	Siempre
					A veces
	Sí → Pasa a 26a		26b	Cuándo no vas al colegio ¿Por qué no vas? → Pasa a 26d	Nunca
	No → Pasa a 26c	→	26c	¿Por qué no vas al colegio? → Pasa a 27	
	NS/NR → Pasa a 27				

26d	¿Algún adulto del hogar te ayuda a hacer las tareas o a estudiar?	Sí	A veces	No	NS/NR
26e	¿Algún adulto del hogar va a tus reuniones de apoderados o cuando lo citan en el colegio?	Sí	A veces	No	NS/NR

27	Cuando te sientes enfermo/a o te duele algo, qué tan seguido:	Nunca	A veces	Siempre	NS/NR
a	Tienes a quién avisarle				
b	Te llevan al médico				
c	Te cuidan				

28	Cuando has tenido la necesidad, qué tan seguido has podido ir al:	Nunca	A veces	Siempre	No he necesitado	NS/NR
a	Psicólogo/a					
b	Psiquiatra					

➤ VÍNCULOS

29	En el hogar:	No	Más o menos	Sí	NS/NR
a	Mis compañeros/as me tratan bien				
b	Tengo amigos/as				
c	Los adultos me tratan bien				

Estudio de opinión de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado por medidas de protección
Defensoría de la Niñez

30	Cuando tienes algún problema o duda ¿Tienes con quién conversarlo?	30 a	¿Con quién puedes conversarlo? [Respuesta Múltiple]	Amigos
	Sí → Pasa a 30a			Cuidadores
	No → Pasa a 31			Familia
	NS/NR → Pasa a 31			Dupla (psicosocial)
				Otro ¿Cuál?

31	Cuando tienes un problema con otros compañeros/as en la residencia ¿Cómo lo solucionan?	32	Cuando tienes un problema con los cuidadores en la residencia ¿Cómo lo solucionan?

33	Este año ¿Te han castigado?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 33a	→ Pasa a 34	
33 a	¿Qué castigo te dieron?			

34	Este año ¿Alguien te ha discriminado o excluido?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 34a	→ Pasa a 35	
34a	¿Por qué te discriminaron?			

35	¿Alguien de tu familia u otro adulto importante para ti, te ha visitado el último mes?	Sí	No	NS/NR
		→ Pasa a 35a	→ Pasa a 36	
35a	¿Quién?			

36	¿Alguien de tu familia vive en la misma comuna, ciudad o región que el hogar o residencia?	Sí, en esta misma comuna
		Sí, en esta misma ciudad
		Sí, en esta misma región
		No
		NS/NR

➤ EXPECTATIVAS

Sólo para Adolescentes de 16 a 17 años			
37	¿En la residencia te preparan para cuando seas adulto o cuando cumplas 18?	37 a	¿Cómo te ayudan en la residencia a prepararte cuando seas adulto?
	Sí → <i>Pasa a 37a</i>		
	No → <i>Pasa a 38</i>		
	NS/NR → <i>Pasa a 38</i>		
38	¿Cómo te gustaría que el hogar o residencia te ayudara a preparar tu vida independiente?		

39	Si tú fueras director/a del hogar/residencia ¿Qué cambios te gustaría hacer?	
40	¿Qué mantendrías?	

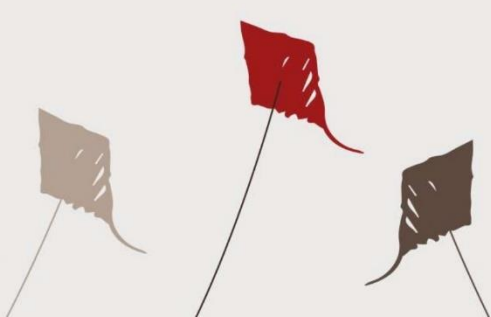
➤ CONOCIMIENTO DE DERECHOS

41	¿Conoces tus derechos?	Sí → <i>Pasa a 41a</i>	No <i>Termine la encuesta</i>	NS/NR
41a	¿Cuáles?			

MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

EXCLUSIVO ENCUESTADOR/A							
Observaciones. <i>En caso de no tener observaciones ingresar 0</i>							
Cod Residencia		Nombre Residencia					
Cod NNA		Comuna					
Seleccionado		Sí	No	Adicional		Sí	No

Anexo 2: presentación a los y las adolescentes participantes en la etapa 2 de la metodología cualitativa



Encuentro con
jóvenes
colaboradores en
el estudio

Encuesta: ¿Quién los invitó y por qué?



DEFENSORÍA
DE LA NIÑEZ



egp Economía y
Gestión Pública

egp Economía y
Gestión Pública



¿Por qué los invitamos?

- Recordar nuestro encuentro pasado.
- Contarles qué hicimos con su colaboración.
- Escuchar y recolectar nuevos comentarios, ideas u opiniones que deseen expresar hoy.

egp Economía y
Gestión Pública

PROCESO: ¿Cómo fue?



egp Economía y
Gestión Pública

Resultados Entrevistas

- **VIOLENCIA ENTRE PARES**
- **SALUD MENTAL COMO UNA URGENCIA**
- **MUCHA ROTACIÓN DE PERSONAL Y CUIDADORES**
- **FALTA DE ACTIVIDADES QUE ORIENTEN HACIA LA VIDA ADULTA**
- **FALATA DE CONTACTO ENTRE JOVENES DE OTRAS RESIDENCIAS**



egp Economía y
Gestión Pública

Encuesta

- La encuesta quedó finalmente con 41 preguntas.
- Se aplicó en 135 residencias a lo largo de todo Chile.
- Encuestando a 650 niños, niñas y adolescentes en todo el país.



egp Economía y
Gestión Pública

Encuestamos a...

- Niños, niñas y adolescentes que viven en residencias.
- Entre los 11 y 18 años.
- Un grupo considerable de extranjeros.
- Y casi la mitad ha vivido en otras residencias anteriormente.



egp Economía y
Gestión Pública

Algunos resultados interesantes

La participación para responder la encuesta fue mayor fuera de Santiago, que en la RM.



egp Economía y
Gestión Pública

Más resultados interesantes

- Hay un grupo importante de niños, niñas y adolescentes que dicen que no les han explicado o no han entendido por qué viven en residencias.



egp Economía y
Gestión Pública

Y más resultados

- También hay un grupo importante que no se siente escuchado.
- O bien que cuando da su opinión, siente que no se considera.



egp Economía y
Gestión Pública

Sobre actividades deseadas



egp Economía y
Gestión Pública

Trato con mis compañeros de Residencia:

- Un grupo considerable de encuestados respondió que el trato no era bueno.



egp Economía y
Gestión Pública

Si tú fueras director

¿Qué cambios te gustaría hacer?

- Mejorar la infraestructura
- No juntar diferentes patologías mentales/ edades dentro de una casa
- Aumentar cuidadores / cuidadores con "apego" / más empáticos
- Cambios en la comida / variedad / más comida/ dar libertad de elegir comida
- Mejor resolución de conflictos al interior/ parar el bullying / Más respeto



Ahora los invitamos a:

Trabajar en grupos y responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué les ha parecido que se haga este estudio?
2. ¿Qué les ha parecido a ustedes ser parte de este estudio?
3. ¿Qué les parece los resultados que se están obteniendo?
4. Cuando los resultados estén listos, ¿cómo les gustaría que se los hiciéramos llegar?
5. Si volvemos a hacer esto en el futuro: Que sugerencias nos harían.



Anexo 3: protocolo de acción ante detección de posible vulneración de derechos

Protocolo



Estudio de Opinión de niños, niñas y
adolescentes bajo el cuidado del Estado por medidas de protección

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE VULNERACIONES DE DERECHOS Y DESAJUSTES CONDUCTUALES Y/O EMOCIONALES

CONTENIDO

I. VULNERACIONES DE DERECHO	1
1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	1
2. LINEAMIENTOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN FRENTE A DEVELACIONES O TOMA DE CONOCIMIENTO DE HECHOS QUE PUEDEN CONSTITUIR DELITOS	2
3. CASOS DE PROCEDENCIA	3
4. OBLIGACIÓN DE DENUNCIA Y PLAZO DE INTERPOSICIÓN	4
5. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.....	4
II. DESAJUSTES CONDUCTUALES Y/O EMOCIONALES	7
1. EFECTOS PSICOLÓGICOS ATRIBUIDOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA)	7
2. ¿QUÉ ES UNA CRISIS EMOCIONAL?	8
3. ABORDAJE DE SITUACIONES DE DESAJUSTE EMOCIONAL Y/O CONDUCTUAL.....	9

ANTECEDENTES

El presente protocolo tiene por objeto brindar lineamientos de actuación mínimos para los(as) encuestadores en contexto de la ejecución del “Estudio de opinión a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado por medidas de protección” de la Defensoría de la Niñez, frente a la eventualidad de presenciar o tomar conocimiento de hechos que pueden ser constitutivos de vulneraciones de derechos o revestir caracteres de delito, en perjuicio de niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA), o bien, en caso de situaciones de desajuste conductual y/o emocional de los mismos. Para ello, se detallará la naturaleza, procedencia, oportunidad y acciones a las que debe darse curso en esas circunstancias, a fin de intentar cautelar los derechos de NNA en el sistema de protección, de conformidad al mandato, competencias y obligaciones institucionales.

I. VULNERACIONES DE DERECHO

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN



- Asimismo, se debe evitar hacer preguntas durante el relato que busquen conocer la identidad del(la) agresor(a). El relato debe ser un acto voluntario y espontáneo.
- Se debe reconocer el esfuerzo y la valentía del(la) NNA, agradeciendo la confianza que ha depositado en el Profesional visitante y no cuestionar el relato entregado ni responsabilizar al(la) NNA por ninguna de las circunstancias o minimizar ni maximizar lo ocurrido.
- Cuando termine su relato, consultar si le ha contado a alguien más.
- Cuando haya terminado el relato, se debe intentar reproducir por escrito lo expresado por el(la) NNA de la manera más fiel posible, para que ello sea el insumo de la denuncia. No importa si hay información faltante.
- Se debe evitar realizar comentarios que responsabilicen o representen críticas a los adultos significativos, familiares o incluso el(la) agresor(a) del(la) NNA.
- No se debe buscar elementos de prueba. En caso de notar lesiones visibles en el(la) NNA, no se debe solicitar autorización ni fotografiar, en ningún caso, el cuerpo del(la) víctima. En su lugar, se debe gestionar el contacto inmediato con el fiscal de turno dando cuenta de esta situación, a objeto de que pueda diligenciar la debida constatación de lesiones.
- Finalmente, se debe informar al(la) NNA que se realizarán acciones tendientes a protegerlo, realizando un encuadre que le permita entender lo que significa, procurando que se sienta seguro(a).

3. CASOS DE PROCEDENCIA

A modo de ejemplo, se deberá aplicar el presente protocolo cuando se tome conocimiento de las siguientes situaciones:

- a) Cuando el relato de del(la) NNA contenga alusiones a haber sufrido lesiones de cualquier tipo y gravedad; amenazas o maltrato psicológico; develación de delitos sexuales o cualquiera otra situación que pueda ser constitutiva de delito y que haya sido cometido en su perjuicio o de otro(a) NNA. En tal situación, resulta pertinente tomar los resguardos necesarios para evitar la victimización secundaria y/o cualquier otra forma de victimización, procurando adoptar las indicaciones del punto 1.1.
- d) Cuando, estando en las dependencias de la institución en la que realizarán las encuestas, se observe directamente por el equipo encuestador, cualquier hecho que pueda ser constitutivo de delito, especialmente los referidos a las situaciones descritas en la letra a).
- e) Todo lo anterior será igualmente aplicable a aquellos casos que no revistan carácter de delito, pero puedan encuadrarse en la comisión de maltrato de acuerdo a lo indicado por el Comité sobre los derechos del Niño, la Ley N° 16.618, Ley de Menores y en los términos del art. 7 inciso segundo del Decreto N° 1378 que aprueba el Reglamento Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, de acuerdo al glosario del Anexo N° 1.



Cualquier tipo de maltrato que se logre pesquisar durante el proceso de encuestas, implica una vulneración a los derechos del(la) NNA que lo sufre, pudiendo este resultar o no constitutivo de delito de acuerdo al marco normativo chileno, por lo que se deben adoptar las medidas adecuadas a objeto de que la autoridad competente pueda, según se detallará a continuación, determinar la pertinencia del inicio de una investigación penal o la adopción de otras medidas que busquen resguardar los derechos y el interés superior del(la) NNA afectado¹, dentro del marco de sus atribuciones.

Cabe destacar, que respecto a cualquier tipo de vulneración de la que se tome conocimiento **durante el desarrollo del proceso de encuestas** en su sentido amplio (presentación, entrada, levantamiento de información, etc.), la obligación de actuar corresponde prioritariamente a la residencia, a través de su equipo residencial, en virtud de su rol de garante. En virtud de ello, es indispensable que, al inicio del proceso, el equipo de encuestadores o el(la) coordinador(a), debe solicitar los datos personales del o los funcionarios que se encuentren a cargo de la institución visitada, con indicación de nombre, cédula de identidad, medio de contacto y cargo que desempeña.

El presente protocolo será aplicable frente a hechos que pueden revestir carácter de delito, tales como: maltrato relevante, lesiones, abuso sexual, violación, estupro, explotación sexual comercial, tortura, apremios ilegítimos o abuso contra particulares, entre otros (**ver anexo 1**); así como de cualquier circunstancia que sea constitutiva de vulneración de derechos fundamentales, como lo son las diversas formas de maltrato (**ver anexo 1**), debiendo cumplir con la obligación de denunciar tales hechos.

2. LINEAMIENTOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN FRENTE A DEVELACIONES O TOMA DE CONOCIMIENTO DE HECHOS QUE PUEDEN CONSTITUIR DELITOS.

Se debe tener presente que tomar conocimiento -por cualquier medio-, o recibir la develación o el relato de hechos o situaciones que puedan revestir caracteres de delito por parte de un(a) NNA, necesariamente trae aparejado el deber de tomar resguardos, a lo menos mínimos, para evitar que se generen instancias de revictimización o de otro tipo respecto de la víctima. Por ello, se recomienda:

- Evitar alterarse y mantener la calma al momento de oír su testimonio. Una reacción negativa puede incidir directamente en la confianza y tranquilidad con la que relate los hechos.
- Jamás intervenir en el relato del(la) NNA. Se le debe escuchar, permitiendo que relate libremente lo que le ha ocurrido con sus propias palabras, sin interrumpirle ni manifestar opiniones o juicios de valor sobre el relato, sin llenar silencios o reinterpretar lo que está diciendo. Tampoco se le debe requerir detalles innecesarios o una pormenorización de los hechos, ya que eso solo debe ser realizado posterior a la denuncia, por personal especializado del Ministerio Público o policías.

¹ Art. 3.1 de la Convención sobre los Derechos del Niño: 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.



- Después de la comunicación con la Directora de la Unidad de Protección y Representación Judicial o al profesional de la misma unidad designado para ello, se debe comunicar lo develado a dirección de la residencia.
 - Igualmente, se debe informar si el(la) NNA solicitó expresamente que no se comunicaran los hechos a la residencia, especialmente para definir el abordaje que requiere la acción que se determine interponer o solicitar.
- B. El(la) o los(as) responsables sindicados(as) por el(la) víctima/testigo son personas externas a la institución visitada (por ejemplo: otros adolescentes, adultos del entorno familiar, funcionarios de salud, exfuncionarios de la residencia, etc.).
- sólo deberá informarse en la ficha y seguirse el proceso general de informe y denuncia para el posterior seguimiento de acciones por parte de la residencia o la solicitud de información a las entidades correspondientes.
2. Vulneraciones o delitos coetáneos o próximos en el tiempo a la encuesta.
- A. delito flagrante, es decir, cometido dentro de las 12 horas inmediatamente anterior a la encuesta.
- Se debe distinguir si el autor(a) es alguien que trabaje o viva en la residencia, ya sea un(a) adulto(a) u otro NNA.
 - De tratarse de un adulto (director, educadores de trato directo, tutores/monitores, encargados de vida familiar, profesionales de salud, profesionales de la dupla psicosocial o cualquier otro que preste labores en ella de forma permanente como parte de la dotación permanente)
 - Se debe consultar si algún adulto o persona significativa sabe. Ello a objeto de ponderar si informar a la dirección del equipo residencial puede implicar algún tipo de riesgo para el(la) NNA.
 - Esto debe consignarse en la ficha de denuncia.
 - Requiere que de forma inmediata se comunique dicha circunstancia vía telefónica a la directora de la Unidad de Protección y Representación Judicial o al profesional de la misma unidad designado para ello, a fin de se consideren todas las medidas necesarias para su protección y se pondere el riesgo.
 - Si se trata de otro(a) NNA, se debe seguir el proceso general de informe y denuncia. Además, se debe tener presente:
 - En caso de tratarse de situaciones de extrema violencia, se debe tomar contacto con la Directora de la Unidad de Protección de derechos y Representación Judicial o el profesional designado para ello



- dispuestos al efecto, de acuerdo al procedimiento interno vigente de la Defensoría de la Niñez.
- c) De acuerdo al mérito de los antecedentes, se debe evaluar si es necesario informar a la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial por medios expeditos tales como teléfono. El medio a utilizar dependerá de la gravedad del hecho, las particularidades del caso y a la pasividad de la residencia ante un hecho recientemente ocurrido, o bien, que se esté ante una situación de flagrancia.²
 - d) Además de la interposición de la denuncia, con la información proveída por el coordinador de equipo, La Defensoría de la Niñez determinará, a través de la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o el(la) profesional de la misma unidad que se designe para dicha tarea, la pertinencia de solicitar la adopción de otras acciones y/o medidas inmediatas por parte de las autoridades correspondientes, tales como el tribunal de familia, el Ministerio Público, etc.
 - e) La interposición de denuncia da lugar a la generación de un caso en la plataforma de requerimientos de la Defensoría de la Niñez, a fin de darle seguimiento a su gestión efectiva.

En concordancia a lo anterior, se instruye adoptar las siguientes consideraciones en la ejecución del proceso general de informe y denuncia, especialmente en caso de tomar conocimiento o recibir develaciones sobre delitos u otras vulneraciones en que el(la) NNA entregue, voluntaria y libremente, **información espacio-temporal de su ocurrencia o síndique eventuales autores, se debe precaver cualquier riesgo al que esté expuesto un(a) NNA de ser víctima de un nuevo delito**, por lo que debe tenerse presente lo siguiente:

1. Vulneraciones o delitos cuya comisión es anterior a la encuesta.

- A. **El(la) o los(las) responsables son otros(as) NNA y/o adultos(as) que viven o trabajan dentro del mismo recinto de protección**, se sugiere analizar el riesgo al que se encuentra expuesto el(la) NNA víctima y la incidencia de las posibles consecuencias de la denuncia (ej.: podría sufrir represalias por contarlo).
 - Esto debe consignarse en la ficha de denuncia.
 - Requiere que de forma inmediata se comunique dicha circunstancia vía telefónica a la directora de la Unidad de Protección y Representación Judicial o al profesional de la misma unidad designado para ello, a fin de se consideren todas las medidas necesarias para su protección.

² Aplicado al contexto de la ejecución del Estudio de Opinión de NNA bajo el cuidado del Estado por medidas de protección, y de conformidad a lo dispuesto por el art. 130 del Código Procesal Penal, se refiere a las situaciones que, revistiendo carácter de delito, se estén actualmente cometiendo durante la presencia del encuestador en la residencia o que se acabaren de cometer, o bien que la víctima reclame auxilio o testigos indiquen su ocurrencia dentro de un margen previo no mayor a 12 horas.



4. OBLIGACIÓN DE DENUNCIA Y PLAZO DE INTERPOSICIÓN

Todo encuestador del “Estudio de opinión a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado por medidas de protección” de la Defensoría de la Niñez, se encuentra obligado a levantar información para denunciar de conformidad a lo establecido en el art. 4 letra f) parte final y letra g) de la Ley N° 21.067, en cuanto es una obligación legal al alero de las funciones y atribuciones propias de la Defensoría de los Derechos de la Niñez. Lo anterior en relación al artículo 173 y 175 del Código Penal.

Para interponer la denuncia penal existe un plazo de 24 horas contadas desde el momento en que se tomó conocimiento del hecho constitutivo de delito, por lo que la entrega de información a la Defensoría de la Niñez debe hacerse de la forma más expedita posible, dentro de un plazo máximo de 12 horas desde que se tomó conocimiento por el equipo encuestador.

5. PROCEDIMIENTO DE INFORME Y DENUNCIA

Cualquiera de los encuestadores que tome conocimiento de hechos constitutivos de delito o de graves vulneraciones de derechos en contra de algún(a) NNA deberá informar de ello al coordinador o encargado del equipo, para que este proceda a implementar el procedimiento de denuncia a la brevedad posible, siempre dentro del plazo legal establecido para ello, de acuerdo a los siguientes lineamientos:

PROCESO GENERAL DE INFORME Y DENUNCIA

- a) El profesional coordinador del equipo de encuestadores, salvo solicitud expresa del NNA encuestado o frente a un riesgo eventual de la seguridad y/o integridad del mismo, deberá comunicar la información levantada al(la) director(a) de la residencia o al profesional del equipo residencial que al momento de efectuar las encuestas se encuentre a cargo de la institución visitada, a objeto de que en cumplimiento de su rol de garante primario, realice todas las acciones y coordinaciones pertinentes para garantizar la protección del(la) NNA afectado(a).
- b) Además, a todo evento, el profesional coordinador del equipo de encuestadores, una vez informado sobre los antecedentes levantados, deberá informar de la situación a la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, a quien deberá dar cuenta de las acciones realizadas (tales como informar a la dirección de la residencia) o proponer la interposición de una denuncia por parte de la Defensoría de la Niñez.

Para esto último deben remitírsele todos los antecedentes recopilados por escrito (*ficha de anexo 2*), mediante correo electrónico, a objeto de que sirvan de insumo. Esta se realizará, por regla general, de forma escrita y será remitida a la autoridad competente por los medios



Los efectos psicológicos negativos que presentan NNA en medio institucional. Los efectos psicológicos además de estar influenciados por factores externos como el entorno familiar, el contexto institucional, tiene además una correlación directa con la edad, características y necesidades propias de la etapa de desarrollo de NNA.³

Por lo anterior, al momento de tener contacto directo con NNA en situación de institucionalización, es importante tener presentes estos aspectos, pues de la interacción pueden producirse desajustes emocionales y/o conductuales. Algunas actitudes o conductas que podemos encontrar al momento de interactuar con NNA pueden ser:

1.1. ALTERACIONES DEL APEGO: ante la falta de figuras significativas afectivamente, pueden desarrollarse dificultades en el vínculo con otros, lo cual se ha visto se puede intensificar a raíz de la separación familiar. Por lo tanto, nos podemos encontrar con dos efectos:

- a) Necesidad de un apego continuo y estrecho con un adulto, que se manifiesta en una constante necesidad de proximidad física y/o emocional.
- b) Evitación de la instauración de un vínculo con un adulto, evidenciado en la reticencia en la interacción con otros, falta de contacto visual y/o una postura corporal distante.

1.2. DESREGULACIÓN EMOCIONAL: Se refiere a un escaso control sobre las emociones de parte de los individuos, que se relaciona con una expresión impulsiva de parte de éstos, mostrando las emociones de manera exagerada o de forma fuera de lo esperado socialmente. Esto se puede ver expresado en angustia, ansiedad, llanto, inquietud motora, taquicardia y/o nerviosismo.

1.3. DESAJUSTE CONDUCTUAL: aquellas acciones o manifestaciones del NNA que son consideradas inadecuadas socialmente y que interfieren en la relación con un otro. Puede manifestarse en conductas agresivas hacia terceros, conductas autolesivas y/o descontrol de impulsos.

Todas estas manifestaciones, al intensificarse, pueden llevar a una **crisis emocional**

2. ¿QUÉ ES UNA CRISIS EMOCIONAL?⁴

Es un estado temporal de desorganización, confusión emocional y descontrol que le ocurre a una persona luego de experimentar un evento adverso (o el recuerdo de aquel) y que le provoca diferentes manifestaciones de malestar y tensión (estrés) que le afecta su desempeño cotidiano y le dificulta manejar la situación.

³ Efectos psicológicos de la institucionalización en niños, niñas y adolescentes. Valbuena y Saldarriaga (2017)

⁴ Guía de Contención Emocional y Derivaciones para Facilitadores del Proyecto Presentes. Defensoría de la Niñez (2021)



telefónicamente, a fin de que se determine la necesidad de gestionar acciones inmediatas.

B. Vulneraciones o comisión de delitos durante la realización de las encuestas.

- En cualquier caso, se debe seguir el proceso general de informe y denuncia. cabe indicar que para aquellos casos en que se presencien hechos en que uno o más NNA resulten con lesiones (de cualquier magnitud), pierdan la consciencia o queden con riesgo vital, y desde la residencia visitada no se tomen acciones inmediatas que pretendan brindar asistencia médica adecuada, se deberá llamar a los servicios de urgencia de salud de forma inmediata, y luego informar lo ocurrido mediante la ficha de denuncia.

En estos casos será relevante analizar, desde la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, la pertinencia de informar directamente al fiscal de turno o al juez de familia de turno a objeto de cautelar de manera inmediata y efectiva los derechos del(la) NNA afectado(a), solicitando para ello la adopción de medidas de protección según sea el caso y la necesidad.

En este tipo de situaciones se debe analizar y priorizar una intervención que evite al máximo cualquier tipo de victimización, por lo que se debe intentar generar una coordinación efectiva con las instituciones pertinentes que permita la aplicación de un enfoque de derechos.

II. DESAJUSTES CONDUCTUALES Y/O EMOCIONALES

1. EFECTOS PSICOLÓGICOS ATRIBUIDOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA)

Es importante considerar que las y los NNA que se encuentran bajo el cuidado del Estado a través de la institucionalización, es por una medida de protección que busca la restitución de derechos vulnerados, por lo tanto, es importante estimar que éstos presentan una especial situación de vulnerabilidad, donde podemos encontrar experiencias de maltrato y/o negligencia en su historia vital.

Se ha estudiado que los efectos psicológicos negativos que se han identificado en NNA institucionalizados no tienen una correlación con patologías o enfermedades de la salud mental, sino que dan cuenta de dificultades en el acatamiento de la norma y autoridad, en el establecimiento de vínculos afectivos seguros y estables, conductas agresivas, entre otros.

Se ha reconocido que la ausencia de la familia, el incumplimiento de sus funciones y en especial, la carencia de referentes afectivos estables constituye factores desencadenantes y de mantenimiento de



Un estado de crisis provoca una gran perturbación y pérdida de estabilidad para la persona debido a que vivencia repentinamente una situación o acontecimiento estresante que afecta al adecuado funcionamiento que hasta ese momento tenía, de manera que provoca un “desequilibrio”.

Esta serie de sucesos requieren un cambio para afrontarlas, en algunos casos pueden ser resueltas con los recursos y capacidades que las personas han adquirido y desarrollado a lo largo de la vida, pero en otros casos y momentos determinados sobrepasan la capacidad de respuesta habitual de las personas por lo que generan estados emocionales de estrés que requieren de un apoyo adicional para lograr el desarrollo de capacidades de afrontamiento y agenciar el cambio. En esta situación es necesario realizar una contención emocional atingente que permita al NNA hacer frente a la situación de estrés o tensión.

La **contención emocional** es un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional. Es una intervención de apoyo primario que se realiza en un momento de crisis para asistir a la persona y animarla para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal. La clave de la contención es la escucha y orientación, esto se logra a través de una actitud empática y poner atención al mensaje emitido verbal o corporalmente por el niño, la niña o adolescente.

Se debe tener en consideración que las instancias de entrevistas, encuestas y otras actividades de este tipo, pueden ser, en ocasiones, una fuente de estrés adicional en los y las NNA y ser también gatillantes de situaciones de desajuste, ya que implican una alteración en su rutina habitual, exposición a personas desconocidas y, muchas veces, puede significar además la conexión emocional con recuerdos y experiencias traumáticas, y suscitar sentimientos de tristeza, dolor, frustración, impotencia, rabia, miedo, entre otros.

Se debe estar atento a las señales verbales y no verbales con las que los NNA comunican los que les ocurre y que den cuenta de su disposición y estado de salud, tanto física como psicológica. A su vez, es fundamental **generar una coordinación entre los profesionales que realizan el levantamiento de información con NNA, mediante entrevistas o encuestas, con los funcionarios de la residencia o centro que puedan estar encargados de facilitar el proceso y colaborar frente a cualquier situación que pudiera ocurrir, y ante la cual se requiera de su apoyo y asistencia.**

3. ABORDAJE DE SITUACIONES DE DESAJUSTE EMOCIONAL Y/O CONDUCTUAL⁵

Como se menciona anteriormente, es posible que las y los NNA que estén en la residencia o centro experimenten alguna circunstancia que afecte su estado emocional y/o conductual. Por lo mismo, es especialmente importante estar atentos a las primeras señales de alerta, que pudieran indicar incomodidad, malestar y afectación emocional.

⁵ Protocolo de contención emocional y abordaje de situaciones críticas con niños, niñas y adolescentes durante visitas. Defensoría de la Niñez (2021)



Para lo anterior, algunas consideraciones transversales a tener en cuenta, ante las primeras señales de alerta, y también de manera general durante los procesos de levantamiento de información con NNA, son:

- Siempre deben mantener la calma y transmitir, en todo momento, tranquilidad y seguridad al NNA.
- Siempre se debe evaluar la necesidad de alertar y solicitar apoyo al resto del equipo, así como al equipo de la residencia o centro visitado, y buscar a un adulto significativo para el NNA que pudiera contribuir en su contención emocional.
- Siempre deben usar un lenguaje amigable y fácilmente entendible por el NNA.
- Deben mantener, en todo momento, una escucha activa y empática y no realizar juicios de valor o recriminaciones.
- Deben referirse al NNA por su nombre o de la forma en que prefiera y le identifique (nombre social, sobrenombre).
- Pueden ofrecer pañuelos desechables y agua.
- Deben evaluar y jerarquizar las necesidades inmediatas del NNA, para poder prestarle la ayuda que requiera.
- Deben procurar nunca dejar solo al NNA, siempre debe estar acompañado de un adulto responsable.

Junto a lo anterior, algunas acciones clave, tanto preventivas como reactivas, para prevenir y abordar situaciones complejas, son la **escucha activa**, un **adecuado lenguaje corporal**, la **contención emocional** y el **soporte ambiental**. Estas acciones no son excluyentes, si no que debieran realizarse de manera complementaria, según sea posible. Es importante considerar que estas son las primeras acciones a realizar para la contención emocional. Si aun así éstas no logran estabilizar la afectación emocional, será necesario acudir al equipo profesional de la Residencia.

• **Escucha activa:**

La escucha activa refiere a la habilidad de prestar atención y escuchar no sólo lo que el NNA está expresando directa y explícitamente, sino también los sentimientos, ideas y pensamientos subyacentes, por lo que permite reflexionar, comprender y responder asertivamente en el marco de una comunicación profunda. La escucha activa requiere de una actitud de apertura, sensibilidad y empatía, y Esta es central y transversal en la comunicación e interacción con los NNA durante todo el proceso de visita y por todos los profesionales visitantes.

Frente a situaciones críticas, la escucha activa es una herramienta fundamental y ayudará a calmar al NNA afectado. En este sentido, es importante transmitir seguridad y que el NNA sienta que puede expresarse espontánea y libremente, en un espacio de contención. Para esto, se deben acoger y validar sus emociones, sin emitir juicios de valor y sin minimizar lo que le ocurre. A su vez, la escucha activa también implica dar espacio al silencio, respetando los tiempos del NNA, sin presionarlo a hablar.

• **Lenguaje corporal:**



El lenguaje corporal es una herramienta fundamental para acompañar la escucha activa y transmitir comprensión y empatía mediante la comunicación no verbal, a través de, por ejemplo, las posturas, los gestos, el tono de voz y la mirada. En este sentido, es importante que todo lo anterior exprese respeto y calidez, para favorecer un clima de calma y confianza. A su vez, el profesional deberá estar siempre atento al lenguaje no verbal del NNA, puesto esto entregará información importante sobre cómo se está sintiendo.

Si el NNA se encuentra afectado emocionalmente, se puede utilizar la técnica “reflejo”, lo que implica adoptar una postura y actitud similar a la suya, que le comunique que uno está en la misma “*sintonía afectiva*” y mostrarle que se le comprende. También se le puede preguntar y pedir permiso para sentarse más cerca. A su vez, es importante evitar tocar al NNA, y en caso excepcional de hacerlo, en forma de apoyo (poner la mano en su espalda, por ejemplo), preguntarle primero si es que le acomoda. En este sentido, el tacto y cercanía física deberá siempre responder a la iniciativa y autorización del NNA, lo que implica estar pendiente de todo lo que transmite, verbal y no verbalmente.

- **Contención emocional:**

La contención emocional corresponde a todas aquellas acciones que tienen por objetivo acoger, sostener y acompañar al NNA para hacer frente a una situación crítica y ayudarlo a modular la intensidad de un desajuste emocional y/o conductual. Esto implica brindarle un soporte afectivo y otorgar calma y facilitar la regulación del NNA mediante una comunicación verbal y no verbal basada en el buen trato. Para esto es esencial tener una actitud cálida, comprensiva y sensible, estando atento a las señales y necesidades del NNA. En este sentido, el estado emocional debe reflejar y transmitir calma, seguridad y protección, hacerle sentir que es escuchado, comprendido, aceptado y apoyado.

- > **Técnica de respiración:** si durante el levantamiento de información con NNA, frente a temas difíciles, estos experimentan ansiedad o nerviosismo (lo que pueden manifestar, por ejemplo, sintiendo dificultad para respirar normalmente o con su corazón latiendo más rápido de lo habitual[FPRS]), se le puede ofrecer hacer un breve ejercicio de respiración, para ayudarlo a calmarse, explicándole que la forma como respiramos influye en cómo nos sentimos. Para esto, se le muestra y acompaña a respirar en 4 tiempos (inspirar en 1, retener en 2 y 3 y expirar en 4). Junto a esto, se pueden realizar otras técnicas de “grounding” o “anclaje”, como, por ejemplo, pedirle al NNA que nombre algunas cosas de su alrededor que pueda mirar, tocar, escuchar, oler y sentir.

- **Soporte ambiental:**

Es una medida a utilizar en complemento a todo lo anterior, y busca favorecer un ambiente y entorno que contribuya al reducir o eliminar riesgos y factores estresantes y/o amenazantes y al desescalamiento de una situación de desajuste emocional y/o conductual. El soporte ambiental implica considerar modificaciones relativas a la presencia/ausencia de personas, objetos, y disposición espacial de estos, que pudiesen generar, perpetuar o intensificar una situación de malestar o crisis.





Durante el levantamiento de información con NNA, estrategias de soporte ambiental puede ser ofrecer al NNA un vaso de agua, pañuelos y/o salir a tomar aire si es que se encuentra en un espacio cerrado, solicitar que algún miembro del equipo salga o entre al lugar en que se encuentra, guardar elementos de riesgo, entre otras acciones.

I. Concepto de maltrato conforme a la Observación General N°13 del Comité de Derechos del Niño¹

1. Descuido o trato negligente

Entenderemos por descuido no atender las necesidades físicas y psicológicas del NNA, no protegerlo del peligro y no proporcionarle servicios médicos y de otro tipo por parte de las personas responsables de su atención. El concepto incorpora:

- a) El descuido físico, que ocurre cuando no se protege al NNA del daño, entre otras cosas por no vigilarlo, o se desatienden sus necesidades básicas, por ejemplo, de alimentación y vestido adecuados, así como de atención médica básica;
- b) El descuido psicológico o emocional que consiste, entre otras cosas, en la falta de apoyo emocional, la desatención crónica del NNA, y la exposición a la violencia;
- c) El descuido de la salud física o mental del NNA, al no proporcionarle la atención médica necesaria; y
- d) El descuido educativo, cuando los cuidadores no aseguran la educación de los NNA mediante la asistencia escolar o de otro modo.

2. Maltrato físico

El Comité dispone que el maltrato físico incluye todos los castigos corporales² y todas las demás formas de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes³.

¹ Este anexo se hizo en base al "Protocolo de intervención judicial" del Instituto Nacional de Derechos Humanos. Se realizaron actualizaciones y cambios menores. Disponible en: <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/03/Protocolo-de-intervencion-judicial.pdf>. (Visitado 03 de abril 2019).

² El Comité ha definido el castigo "corporal" o "físico" como todo castigo en el que se utilice la fuerza física y que tenga por objeto causar cierto grado de dolor o malestar, aunque sea leve. En la mayoría de los casos se trata de pegar a los niños ("manotazos", "bofetadas", "palizas"), con la mano o con algún objeto —azote, vara, cinturón, zapato, cuchara de madera, etc. Pero también puede consistir por ejemplo en, dar puntapiés, zarandear o empujar a los niños, arañarlos, pellizcarlos, morderlos, tirarles del pelo o de las orejas, golpearlos con un palo, obligarlos a ponerse en posturas incómodas, producirles quemaduras, obligarlos a ingerir alimentos hirviendo u otros productos. Comité de los Derechos del Niño, Comentario General No. 8, El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes, CRC/C/GC/8, 21 de agosto de 2006, párr. 11.

³ El Comité advierte que este concepto se trata de todo acto de violencia contra un niño para obligarlo a confesar, castigarlo u obligarlo a realizar actividades contra su voluntad, cometido por el personal de los hogares y residencias y otras instituciones y las personas que tienen autoridad sobre el niño, incluidos los agentes armados no estatales. Las víctimas son a menudo niños marginados, desfavorecidos y discriminados que carecen de la protección de los adultos encargados de defender sus derechos y su interés superior. Pertenecen a esta categoría los niños en conflicto con la ley, los niños de la calle, los niños indígenas y de minorías y los niños no acompañados. Estos actos brutales suelen causar daños físicos y psicológicos y estrés social permanentes. Comentario General No. 13, Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, CRC/C/GC/13, 18 de abril de 2011, párr. 26.

Los NNA con discapacidad, pueden ser objeto de formas particulares de maltrato físico, como el maltrato infligido bajo la apariencia de tratamiento médico (por ejemplo, aplicación de psicofármacos no recetados por un médico o aplicados en contravención a la prescripción médica para controlar el comportamiento del NNA)⁴.

3. Abuso y explotación sexual

El Comité señala que constituye abuso sexual toda actividad sexual impuesta por un adulto a un NNA contra la que éste tiene derecho a la protección del derecho penal. También se consideran abuso las actividades sexuales impuestas por un NNA a otro si el primero es considerablemente mayor que la víctima o utiliza la fuerza, amenazas u otros medios de presión.

Las actividades sexuales entre NNA no se consideran abuso sexual constitutivo de delito cuando no superan el límite de edad establecido por el Estado para ser responsables penalmente⁵.

Se entiende por abuso y explotación sexuales, entre otras cosas:

- a) La incitación o la coacción para que un NNA se dedique a cualquier actividad sexual ilegal o psicológicamente perjudicial;
- b) La utilización de un NNA con fines de explotación sexual comercial;
- c) La utilización de un NNA para la producción de imágenes o grabaciones sonoras de abusos sexuales a niños; y,
- d) La prostitución infantil, la esclavitud sexual, la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes, la trata (dentro de los países y entre ellos) y la venta de NNA con fines sexuales.

4. Maltrato mental o psicológico

Para el Comité el concepto de maltrato mental, comprendido en la expresión "perjuicio o abuso... mental" del artículo 19.1 de la Convención, se describe a menudo como maltrato psicológico, abuso mental, agresión verbal y maltrato o descuido emocional, y puede consistir en:

- a) Toda forma de relación perjudicial persistente con el NNA, como hacerle creer que no vale
- b) nada, que no es amado ni querido, o que solo sirve para satisfacer las necesidades de otros;
- c) Asustar al NNA, aterrorizarlo y amenazarlo; explotarlo y corromperlo; desdenarlo y rechazarlo; aislarlo, ignorarlo y discriminarlo;

⁴ El INDH advierte que, en la ficha de salud de los NNA en residencias de protección, las que se deben mantener actualizadas y completas por los Centros, sean CREAS u OCAS, puede figurar SOS. Esta sigla refiere que al NNA se le administró un medicamento para controlar una crisis o descompensación. Sin embargo, cabe la posibilidad que se le haya dado el medicamento sin receta médica o que éstas se encuentren vencidas,

⁵ El artículo 10.2 del Código Penal dispone que está exento de responsabilidad criminal "El menor de dieciocho años. La responsabilidad de los menores de dieciocho años y mayores de catorce se regulará por lo dispuesto en la ley de responsabilidad penal juvenil". De esta forma, a los menores de 14 años no se les puede adjudicar responsabilidad penal, ni siquiera bajo el alero del sistema de responsabilidad penal adolescente establecido por la Ley N° 20.084.



- d) Desatender sus necesidades afectivas, su salud mental y sus necesidades médicas y educativas;
- e) Insultarlo, injuriarlo, humillarlo, menospreciarlo, ridiculizarlo y herir sus sentimientos; y,
- f) Someterlo a un régimen de incomunicación o aislamiento o a condiciones de detención humillantes o degradantes.

II. Maltrato constitutivo de delito

Cuando un acto de maltrato físico o mental, de abuso o explotación sexual, y de descuido negligente sea subsumible a un tipo penal descrito en el Código Penal o en leyes especiales, constituirán delito.

1. Lesiones.

El tipo penal aplicable es el de lesiones, contemplado en los artículos 395 a 403 del Código Penal. Las lesiones pueden ser graves, menos graves, y leves. Son consecuencia de la acción en que se hiere, golpea o maltrata de obra a otra persona. La clasificación de acuerdo a su gravedad incide en la penalidad correspondiente.

Las lesiones simplemente graves son las que causen enfermedad o imposibilidad para trabajar por más de 30 días mientras que las graves gravísimas son aquellas que generen en la víctima que quede “demente, inútil para el trabajo, impotente, impedido de algún miembro importante o notablemente deforme”.

Por otra parte, Las lesiones menos graves son aquellas que producen enfermedad o imposibilidad para trabajar por más por menos de 30 días y las lesiones leves son aquellas que en concepto de un tribunal, no están incluidas en las clasificaciones anteriores. En la práctica cuando la lesión no produce enfermedad o incapacidad para el trabajo por más de 7 días, se entiende incluida en esta última categoría, atendiendo a un criterio médico legal.

2. Maltrato Relevante

Atendida la dignidad humana, se establece la figura del artículo 403 bis y ter del Código Penal, la que sanciona precisamente a aquella persona que someta a un NNA -entre otros sujetos- a un trato degradante o menoscabe su dignidad, como autor de maltrato relevante.

Se señala por el art. 403 bis que la conducta debe consistir en maltratar corporalmente a un niño, niña o adolescente menor de dieciocho años, a una persona adulta mayor o a una persona con discapacidad en los términos de la ley N°20.422. Así mismo, plantea una pena agravada para quien, teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas indicadas como vulnerables, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo.



Con maltrato corporal, se refiere a toda vinculación humana de carácter violento que implique medios de sometimiento y dinámicas de control, ejercidas generalmente en un contexto de relaciones asimétricas de poder y mediante conductas maltratadoras recaídas en la corporalidad de la víctima, susceptibles de provocar un daño o lesión⁶

Por otro lado, el artículo 403 ter establece que también será autor de maltrato relevante quien sometiera a un NNA, persona adulta mayor o persona con discapacidad a tratos degradantes, menoscabando gravemente su dignidad, sancionando la violencia psicológica.

Sobre este último, se puede entender como trato degradante aquellas acciones que pueden ir dirigidas o no a doblegar la voluntad del sujeto pasivo, de tal forma que produzcan un sentimiento de vejación o humillación frente a terceros o frente a sí mismos, sin necesidad de ocasionarle un daño físico. A ello UNICEF agrega que maltrato emocional o psicológico como aquel hostigamiento verbal por el que se disminuye la dignidad y estima personal por medio de insultos, críticas, descréditos o ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito ya sea aislando, aterrorizando, ignorando, incomunicando o corrompiendo a la víctima, generando un entorno permanente de angustia y menosprecio

3. Maltrato habitual

La Ley 20.066 sobre violencia intrafamiliar, en su art. 14 contempla el delito de maltrato habitual para sancionar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica que recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar (casos de familias de acogida, por ejemplo).

Este consiste en el ejercicio habitual de violencia física, psíquica o económica. Para apreciar la habitualidad, se atenderá al número de actos ejecutados, así como a la proximidad temporal de los mismos, con independencia de que dicha violencia se haya ejercido sobre la misma o diferente víctima.

4. Tortura, apremios y otros tratos crueles

A. Tortura

El delito de tortura se encuentra tipificado en el artículo 150 A del Código Penal. Este delito puede ser cometido por empleados públicos, o particulares en el ejercicio de funciones públicas o que actúen a instigación de empleado público o con su consentimiento o aquiescencia.

⁶ Añazco, C., Sinmunovic, J. & Silva, J. (2019). P. 34



Por último, subsisten en la Ley N° 16.618, Ley de Menores, algunas figuras penales recogidas en el artículo 62, dentro de las cuales se contempla “el maltrato resultante de una acción u omisión que produzca menoscabo en la salud física o psíquica de los menores, no comprendido en leyes especiales sobre materias similares”.

En el mismo sentido, art. 7 inciso segundo del Decreto N° 1378 que aprueba el Reglamento Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, entiende el maltrato como toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.

5. Violencia Sexual

A. Violación propia (artículo 361 del Código Penal).

Consiste en el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal a una persona mayor de 14 años, dándose alguno de los siguientes casos:

- a. uso de fuerza o intimidación;
- b. cuando la víctima se halla privada de sentido, o cuando se aprovecha su incapacidad para oponerse;
- c. cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima.

Para efectos de la comisión de este delito, la violación impropia y el estupro, se debe indicar que “acceso carnal” requiere de la existencia de penetración, es decir, la introducción del pene. La introducción de otros elementos y/o otras partes del cuerpo del autor, distintas del pene, configurará el delito de abuso sexual agravado.

B. Violación impropia (artículo 362 del Código Penal).

Consiste en el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal a una persona menor de 14 años. Para la comisión de éste delito no se requiere que concurra alguna de las circunstancias indicadas para la violación de persona mayor de 14 años o propia del artículo 361 del Código Penal, en tanto una persona menor de 14 años no puede prestar consentimiento en materia sexual de forma válida.

C. Estupro (artículo 363 del Código Penal).

Consiste en el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, a una persona mayor de 14 años de edad y menor de 18, cuando concurra alguna de estas circunstancias:

- a) abuso de una anomalía o perturbación mental, aún transitoria, de la víctima, aunque no sea constitutiva de enajenación o trastorno;



La tortura es definida como “todo acto por el cual se inflija intencionalmente a una persona dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos, sexuales o psíquicos, con el fin de obtener de ella o de un tercero información, declaración o una confesión, de castigarla por un acto que haya cometido, o se le impute haber cometido, o de intimidar o coaccionar a esa persona, o en razón de una discriminación fundada en motivos tales como la ideología, la opinión política, la religión o creencias de la víctima; la nación, la raza, la etnia o el grupo social al que pertenezca; el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la edad, la filiación, la apariencia personal, el estado de salud o la situación de discapacidad” (inciso 3°); y además “se entenderá también por tortura la aplicación intencional de métodos tendientes a anular la personalidad de la víctima, o a disminuir su voluntad o su capacidad de discernimiento o decisión, con alguno de los fines referidos en el inciso precedente” (inciso 4°).

B. Apremios ilegítimos y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que no alcancen a constituir tortura.

Esta figura puede ser cometida por un empleado público (artículo 150 D del Código Penal) o un particular en las condiciones ya señaladas para la tortura (artículo 150 E del Código Penal).

Se contempla como agravante en la penalidad asignada, el que estas conductas se cometan contra “una persona menor de edad o en situación de vulnerabilidad por discapacidad, enfermedad o vejez; o en contra de una persona que se encuentre bajo el cuidado, custodia o control del empleado público”.

Este delito es una figura residual a la de la tortura en atención a la gravedad e intensidad de las acciones desplegadas, sin embargo, no existe acuerdo sobre cuáles son los criterios que delimitan uno u otro delito, quedando entregado en la práctica a la calificación que se haga por parte del Ministerio público de los hechos constitutivos de este tipo de delitos, o como se interpreten sus elementos, en atención a las particularidades de la víctima.

C. Vejación injusta o abuso contra particulares.

Esta figura se encuentra tipificada en el artículo 255 del Código Penal. Es la figura de menor gravedad dentro de este conjunto de delitos. La ley no define en qué consiste, sino que sólo señala que se sancionará al “empleado público que, desempeñando un acto del servicio, cometiere cualquier vejación injusta contra las personas”.

También prevé una figura agravada en el caso de que se cometa contra menores de edad o personas vulnerables, o que estén bajo custodia del empleado público. No se extiende la responsabilidad a particulares.

D. Otras figuras.



- b) abuso de relación de dependencia, como en los casos en que el agresor está encargado de su custodia, educación o cuidado, o tiene con ella una relación laboral;
- c) abuso del grave desamparo en que se encuentra la víctima;
- d) cuando se engaña a la víctima abusando de su inexperiencia o ignorancia sexual.

D. Sodomía (artículo 365 del Código Penal).

Esta figura sanciona al que acceda carnalmente a un menor de 18 años “de su mismo sexo, sin que medien las circunstancias de los delitos de violación o estupro” antes expresadas.

E. Abuso sexual agravado (artículo 365 bis del Código Penal).

Esta figura penaliza acciones sexuales consistentes en la introducción de objetos de cualquier índole (incluidos dedos), por vía vaginal, anal o bucal, o la utilización de animales para ello.

La pena de este delito va a variar en caso de concurrir alguna de las circunstancias mencionadas en el caso de la violación propia o las necesarias para configurar el delito de estupro, así como si la víctima es menor de 14 años.

F. Abuso sexual propio (artículo 366 del Código Penal).

Se sanciona a quien abusivamente realizare una acción sexual distinta del acceso carnal con una persona mayor de 14 años.

La pena se gradúa en gravedad dependiendo de si concurren las circunstancias del delito de violación o el delito de estupro (si víctima es menor de 18 años pero mayor de 14), así como también si el abuso consistiere en el empleo de sorpresa u otra maniobra que no suponga consentimiento de la víctima.

G. Abuso sexual impropio (artículo 366 bis del Código Penal).

Se sanciona aquella persona que realice una acción sexual distinta al acceso carnal con una persona menor de 14 años, sin necesidad de que concurra circunstancia alguna.

Para efectos de las figuras anteriores, el artículo 366 ter establece que “se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiere contacto corporal con ella”.

H. Abuso sexual indirecto de menores de edad (artículo 366 quáter del Código Penal).



Sanciona al que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro:

- a. realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de 14 años, la hiciere ver o escuchar material pornográfico o presenciar espectáculos del mismo carácter;
- b. al que con el mismo fin determinare a una persona menor de 14 a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro o a enviar, entregar o exhibir imágenes o grabaciones de su persona o de otro menor de 14 años, con significación sexual.

Además, esta norma incluye a los que realicen dichas conductas respecto a alguien mayor de 14 pero menor de 18, caso en el que el tipo penal requiere que se configuren las circunstancias de la violación o el estupro, o que se realice mediante amenazas (de los artículos 296 o 297 del Código Penal).

I. Producción de material pornográfico (artículo 366 quinquies del Código Penal).

Este tipo penal sanciona a quienes participen en la producción de material pornográfico, cualquiera sea su soporte, en cuya elaboración hubieren sido utilizados menores de dieciocho años.

Se define dicho material como “toda representación de éstos dedicados a actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de sus partes genitales con fines primordialmente sexuales o toda representación de dichos menores en que se emplee su voz o imagen, con los mismos fines”.

J. Difusión de material pornográfico (artículo 374 bis inciso 1° del Código Penal).

sanciona al que comercialice, importe, exporte, distribuya, difunda o exhiba material pornográfico, cualquiera sea su soporte, en cuya elaboración hayan sido utilizados menores de dieciocho años.

K. Adquisición o almacenamiento de material pornográfico (artículo 374 bis inciso 2° del Código Penal).

Comete este delito el que maliciosamente adquiera o almacene material pornográfico, cualquiera sea su soporte, en cuya elaboración hayan sido utilizados menores de dieciocho años.

L. Favorecimiento de la prostitución infantil (artículo 367 del Código Penal).

Este delito consiste en promover o facilitar la prostitución de menores de edad para satisfacer los deseos de otro, aumentando la pena si concurriere habitualidad, abuso de autoridad o de confianza o engaño.

M. Obtención de servicios sexuales de menores de edad (artículo 367 ter del Código Penal).

Contempla para su comisión, que, a cambio de dinero u otras prestaciones de cualquier naturaleza, se obtuviere servicios sexuales por parte de personas mayores de 14, pero menores de 18 años de edad, sin que sea necesario que medien las circunstancias de los delitos de violación o estupro.

N. Trata de personas (artículo 411 quáter del Código Penal).

Sanciona al que capte, traslade, acoja o reciba personas. Con la finalidad de someterla a alguna forma de explotación sexual incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, así como extracción de órganos.

Para que se configure la trata de personas adultas se requiere que la captación, traslado, acogimiento o recepción se realicen mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de situación de vulnerabilidad o dependencia, o la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra.

En relación a las víctimas menores de edad (trata impropia), no es necesario que concurren dichos medios.

6. Ex curso

Especial atención merecen los delitos sexuales cuando el sujeto activo es un NNA. En este sentido, se ha de considerar la regla especial para delitos sexuales establecida en el artículo 4° de la Ley N° 20.084 sobre Responsabilidad penal adolescente.

En este caso, si la víctima es menor de 14 y el autor es menor de 18, y no concurre ninguna de las circunstancias de la violación propia o del estupro y entre ellos hay menos de 2 años de diferencia para la violación o menos de 3 para los abusos sexuales, no se perseguirá la responsabilidad penal.

Resulta necesario indicar que, si el hecho es cometido por un NNA menor de 14 años, el autor es inimputable.

Sin embargo, ante casos de esta naturaleza se debe levantar los antecedentes e informar a las autoridades competentes para que se tomen los resguardos necesarios para evitar transgresiones en la esfera de la sexualidad.

7. Descuido o trato negligente (Cuasidelito)

El artículo 490 y siguientes del Código Penal castiga al que por imprudencia temeraria ejecutare un hecho que, si mediara malicia, constituiría un crimen o un simple delito contra las personas.



De acuerdo con esta disposición, solo es admisible la sanción penal cuando el descuido o trato negligente provoque, por ejemplo, lesiones corporales o la muerte.



FICHA DE DENUNCIA POR DELITOS Y VULNERACIONES DE DERECHOS

FICHA DE DENUNCIA Y SEGUIMIENTO DE CASO

Fecha de encuesta	
Residencia visitada	
Modalidad de intervención	
Dirección	
Director/a	
e-mail director/a	

IDENTIFICACIÓN DE DENUNCIANTE

Nombre encuestador		
Cédula de identidad		
Teléfono y correo	+56 9	
Nombre coordinador		

IDENTIFICACIÓN VÍCTIMA NNA

Nombre			
Cédula de identidad		Edad	
Nacionalidad		Género	
Discapacidad	SI	NO	Etnia

ANTECEDENTES

Forma en que se toma conocimiento (marcar)	Encuesta con NNA víctima	
	Encuesta con otro NNA distinto de víctima	
	Observación directa	
	Otro:	
Fecha de ocurrencia:	<i>(solo llenar si NNA lo indica libremente)</i>	
Lugar de ocurrencia:	<i>(solo llenar si NNA lo indica libremente)</i>	
Identificación de responsable (marcar) <i>(solo si NNA lo indica)</i>	Otro NNA	
	Funcionario residencia (ETD, director(a), etc.)	
	Familiar	
	Otro funcionario Público (salud, educación, etc.)	
	Otro (especificar):	



<p>Hechos</p>	<p><i>Rellenar con información entregada por NNA lo más fielmente posible, sin requerir detalles ni mayor información al(la) NNA</i></p>
---------------	--

Reporte del uso del protocolo

Durante esta etapa del terreno se levantó en seis ocasiones el protocolo de acción frente a la detección de vulneraciones a los niños, niñas y adolescentes.

En todos los casos, los encuestadores se comunicaron con el jefe de proyecto para dar aviso, llenaron la ficha de denuncia, la completaron y le hicieron envío. Esta documentación fue remitida a la Defensoría de la Niñez en los plazos establecidos.

En los seis casos sobre los que se levantó el protocolo, dos ocurrieron en la Región de Valparaíso, uno en la Región de Coquimbo y tres en la Región Metropolitana.

En cinco de los casos la forma en la que se toma conocimiento de los antecedentes es a partir de un relato de un tercero, y sólo en uno de los casos se trata de un relato efectuado por un niño, niña o adolescente de forma directa.

En cinco de los casos el lugar donde ocurrieron los hechos es en la misma residencia que estaba siendo encuestada, y en el sexto caso se trata de un antecedente respecto de otra residencia.

En cinco de los casos la identificación del niño, niña o adolescente es de nacionalidad chilena, y en el quinto caso, de nacionalidad venezolana. Por otra parte, cuatro de ellas son mujeres y los otros hombres.

En vías de resguardar la privacidad de los antecedentes, no se identifican las residencias ni las comunas asociadas a la activación del Protocolo de actuación ante vulneraciones de derechos.

Anexo 4: bibliografía

ACNUR. (1990). Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

Ames, P.; Vargas, V. y Portugal, T. (2010). Métodos para la Investigación con niños. CENDOC/GRADE, Perú. Disponible en: <https://ninosdelmilenio.org/wp-content/uploads/2010/10/Nota-Metodológica-1---Métodos-para-la-investigación-con-niños-Lecciones-aprendidas-desafíos-y-propuestas-desde-la-experiencia-de-Niños-del-Milenio-en-el-Perú.pdf>

Bailón, M. (2009). Derechos humanos, generaciones de derechos, derechos de minorías y derechos de los pueblos indígenas; algunas consideraciones generales. Moisés Jaime Bailón Corres. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28614.pdf>

Campos, Sh. (2009). La Convención sobre los Derechos del Niño: el cambio de paradigma y el acceso a la justicia. Revista IIDH.

Comité de los Derechos del Niño. (2003). 34° período de sesiones, 19 de septiembre a 3 de octubre de 2003 Observación General N°5. Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (artículos 4 y 42 y párrafo 6 del artículo 44).

Crivello, G.; Laura C. y Woodhead M. (2009). 'How can children tell us about their well-being? Exploring the potential of participatory approaches within the Young Lives Project', Social Indicators Research, 90 (1): 51-72. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/42798082_How_Can_Children_Tell_Us_About_Their_Wellbeing_Exploring_the_Potential_of_Participatory_Research_Approaches_within_Young_Lives

Cuevas, P. (2016). Transformándonos en Investigadores: Una guía sencilla para niños, niñas y jóvenes que quieran llevar a cabo investigaciones sociales, World Visión <https://www.wvi.org/sites/default/files/WV-Transformándonos%20en%20Investigadores%2025.03.2017.pdf>

Defensoría de la Niñez. (2019). Mecanismos de monitoreo de centros de cuidado alternativo y de privación de libertad.

Defensoría de la Niñez. (2021). Informe Anual. Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile, Tercera parte.

Estrada, Francisco. (2021). Internar para proteger: Modalidades, presupuestos, mecanismos de control y otras regulaciones. REVISTA DE ESTUDIOS DE LA JUSTICIA.

EUROCHILD - Children in alternative care – National Surveys. Disponible en: - [SOS_Quality_English.endf.qxd](https://www.sos-childrensvillages.org/SOS_Quality_English.endf.qxd) (sos-childrensvillages.org)

Flores, L. (2015). Temas actuales de los derechos humanos de última generación. Capítulo 1. Disponible en: <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/4304-temas-actuales-de-los-derechos-humanos-de-ultima-generacion>

HMI Prisons. (2012). EXPECTATIONS. Her Majesty's Inspectorate of Prisons Criteria for assessing the treatment of children and young people and conditions in prisons. Disponible en: <https://www.justiceinspectorates.gov.uk/prisons/wp-content/uploads/sites/4/2014/02/expectations-children-young-people.pdf>

INDH. (2017). Informe Misión de Observación. Centros Residenciales de Protección de la red SENAME. Red Nacional Centros Residenciales de Protección de la red SENAME.

ONU. Asamblea General. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño.

Ortúzar, H. (2020). El apoyo de los y las educadoras como moderador del bienestar subjetivo en los niños, niñas y adolescentes en residencias de protección de Chile y Perú. Universidad de Girona.

Sename. (2019). Modalidad residencias de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial. Departamento de protección y restitución de derechos servicio nacional de menores.

The Children's Homes (England) Regulations. (2015). Disponible en: <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/541/contents>

Unicef. (2009). Manual for the Measurement of Indicators for Children in Formal Care.