



UNIVERSIDAD DE CHILE  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

---

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE “ENTRENAMIENTO EN ENTREVISTA  
INVESTIGATIVA A VÍCTIMAS INFANTILES DE DELITOS SEXUALES”: UNA MIRADA  
DESDE SUS PARTICIPANTES Y RESPONSABLES.

Memoria para optar al título de Psicóloga

Autor : Angélica Correa  
Profesor Patrocinante: Andrés Antivilo

Santiago de Chile

## TABLA DE CONTENIDOS

---

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN .....   | 4  |
| 1. INTRODUCCIÓN .....   | 5  |
| 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....  | 8  |
| 2.1 Antecedentes .....  | 8  |
| 3. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS .....                                | 13 |
| 2.2 Sistemas de entrenamiento .....                                       | 13 |
| 2.3 Educación vía e-learning .....  | 15 |
| 4. OBJETIVOS .....  | 17 |
| 5. MÉTODO .....   | 18 |
| 5.1 Enfoque .....   | 18 |
| 5.2 Participantes .....   | 18 |
| 5.4 Recolección de Información .....                                      | 19 |
| 5.5 Análisis de la Información .....                                      | 19 |
| 6. RESULTADOS .....   | 21 |
| 6.1 Significados de las autoridades y coordinadores institucionales ..... | 26 |
| 6.2 Significados de los participantes del sistema de entrenamiento .....  | 32 |
| 6.3 Significados del equipo investigador .....                            | 37 |
| 7. DISCUSIONES Y CONCLUSIÓN .....   | 46 |
| 8. REFERENCIAS .....  | 52 |
| 9. ANEXOS .....   | 55 |
| 9.1 Anexo 1: Tabla de levantamiento de información .....                  | 55 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

---

|   |    |
|---|----|
| <i>Figura 1: Módulos de entrenamiento</i> ..... | 10 |
| <i>Figura 2: Categorías de análisis</i> .....   | 23 |

Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, pueden sufrir consecuencias negativas en su paso por el sistema de justicia. Considerando aquello, en 2013 surge el proyecto FONDEF CA13I10238 “Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales”, que buscaba aportar insumos técnicos para reducir la victimización secundaria. Dicho proyecto formula un sistema de entrenamiento para entrevistadores, adaptando un modelo de formación australiano en que se desarrolla un protocolo de entrevista investigativa. El piloto se implementó en dos instituciones chilenas vinculadas a la persecución penal. El presente estudio indaga acerca de los significados que los principales involucrados en el proyecto construyeron en torno al entrenamiento. Para ello se contó con una muestra compuesta por tres grupos de sujetos: (i) las autoridades institucionales, (ii) quienes realizaron el programa de formación, y (iii) los investigadores. Se levantó información mediante entrevistas y grupos focales; luego fue analizada a través de análisis de contenido, desde donde se obtuvieron diez categorías, que abordan desde las expectativas de los participantes hasta elementos de la plataforma online. Los principales hallazgos indican que los participantes se encuentran satisfechos con el programa de formación, siendo valorado como significativo para su práctica profesional. Dentro de las debilidades al modelo aparecen los problemas de tipo técnico y la falta de retroalimentación como elementos que debiesen reformularse para una nueva versión del sistema de entrenamiento.

*Palabras clave:* entrevista investigativa, sistemas de entrenamiento, significados.

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Se ha denominado victimización secundaria al fenómeno producido posterior al delito, como resultado de la respuesta que recibe la víctima por parte de las personas e instituciones (Naciones Unidas, 1999). De esta manera, la definición comprende el trato recibido por la víctima en todas las instancias y, más acotado, hay quienes han investigado las consecuencias negativas que para la víctima de delito ha significado su paso por el sistema judicial (Marchiori, 1997; Barudy, 1998, 1999; Albarrán, 1993; Soria, 1993 y Landrove, 1998; Echeburúa, Corral y Amor, 2004; Ferreiro, 2005, en Echeburúa y Subijana, 2008; Escaff, 2001, en Capella y Miranda, 2003; Tamarit, 2006; Benavente y Retamales, 2003; Anker, 2003; Ministerio del Interior y RAV, 2009; Ministerio Público, 2010; cit. en Miranda, 2012).

En Chile, según cifras reportadas desde la Subsecretaría de Prevención del Delito (2015), en el año 2010 1,2 millones de personas aproximadamente denunciaron ser víctima de algún tipo de delito; a lo que debe agregarse los delitos no denunciados –la denominada cifra negra- que elevaría la cifra a un estimativo que va entre 2,7 y 4,6 millones de sujetos. El estudio muestra también una tendencia al aumento en las denuncias en los últimos años, fenómeno observado en todos los tipos de delito (Subsecretaría de prevención del delito, 2015). Esto implica mayor cantidad de personas que pasan por el sistema y por ende, que son expuestas a instancias judiciales que pueden ser victimizantes.

Específicamente, respecto a los delitos sexuales, se ha incrementado el número de denuncias, lo que se traduce en una mayor cantidad de niños, niñas y adolescentes [NNA]<sup>1</sup> que deben ser parte de un proceso de investigación criminal dentro de un sistema de justicia que sobreexpone a la víctima (Navarro, et al., 2012). Durante el paso por el sistema judicial, las víctimas sufrirían consecuencias emocionales negativas (Ferreiro, 2005; en Echeburúa y Subijana, 2008) que podrían incidir en su capacidad testimonial, estando más expuestos los NNA debido a la etapa evolutiva en la que se encuentran (UNICEF – UDP, 2006). En este contexto, habría que recurrir a mecanismos de intervención que prioricen la protección los NNA adecuándose a sus necesidades específicas (Subijana, 2006; en Echeburúa y Subijana, 2008).

---

<sup>1</sup> En adelante se utilizará NNA para referirse a ‘niños, niñas y adolescentes’.

En 2009 una investigación a cargo de la Fundación Amparo y Justicia, estableció que las instancias que generan mayores consecuencias negativas para los NNA serían la denuncia, los peritajes físicos y el declarar en juicio oral (Navarro, et al., 2012). Estos tres procedimientos son recurrentes en la mayoría de las denuncias por abuso sexual en NNA, a lo que se suman otro tipo de pruebas, donde, en todas los NNA deben dar su testimonio sobre los hechos, esto debido a la importancia del relato de los NNA para el proceso penal (UNICEF – UDP, 2006). En este escenario, UNICEF (2006) señala la importancia de optimizar los procesos judiciales, mientras que el Ministerio Público chileno (2010) propone medidas para aminorar el impacto negativo que tiene en las víctimas su paso por el sistema judicial, publicando guías de apoyo a la evaluación pericial.

En el mismo sentido, la Presidenta de la República en 2014 firma un Instructivo para reducir la victimización secundaria en NNA, así como también se presentan modificaciones al Proyecto de Ley de entrevistas videograbadas en los casos de NNA víctimas de delitos sexuales, propuestas emanadas desde un equipo con juristas de distintas entidades del Estado (Consejo Nacional de la Infancia, 2014).

Cobra relevancia entonces, la entrevista investigativa como técnica de levantamiento de información, debido a que es la manera en que se obtiene el relato de las víctimas y la importancia que cobra dentro del Proyecto de Ley. En este contexto, el proyecto FONDEF CA13110238 “Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales”<sup>2</sup> bajo la dirección de la psicóloga Carolina Navarro, surge con el objetivo de desarrollar instrumentos que signifiquen insumos técnicos para que, en el marco de una entrevista investigativa, los NNA no sufran consecuencias negativas en su paso por el sistema judicial.

En términos generales, en la primera fase del proyecto se desarrolló un protocolo de entrevista investigativa basado en la evidencia, para entrevistadores. Posteriormente, se implementó un sistema de entrenamiento que busca entregar los conocimientos necesarios a los sujetos participantes para la realización de entrevistas, donde se abordan contenidos referentes a las preguntas que deben realizarse, desarrollo infantil y protocolos de entrevista, entre otros. Esto para los entrevistadores al finalizar la formación sean capaces de obtener una entrevista que promueva el relato libre por parte de los NNA, interviniendo mínimamente (Navarro, et al., 2012). Este sistema de entrenamiento se

---

<sup>2</sup> En adelante, sólo proyecto FONDEF.

desarrolló por medio de una plataforma online, se dividía en módulos que los participantes iban aprobando y avanzando hasta completar el entrenamiento. Es importante mencionar que si bien el sistema de educación online se ha implementado en mayor medida en el país, no se ha constituido como un medio de formación de relevancia (Carrasco y González, 2011), por lo que el proyecto FONDEF resulta innovador por los objetivos y el alcance con que se plantea. Es entonces, al tratarse de un formato de educación poco explorado en el país, es menester evaluar el sistema de entrenamiento para obtener información acerca de su idoneidad. Una parte relevante de esta evaluación es la información que se puede obtener de las percepciones y experiencias de los involucrados puesto que de este modo se obtienen datos de primera fuente acerca del funcionamiento del sistema de entrenamiento.

Esta investigación se plantea en esa línea, ya que comprender los significados que los participantes generan en torno a su experiencia en el proceso de formación es relevante en tanto permite obtener insumos para eventuales mejoras del programa que se traduzcan en profesionales mejor capacitados y por ende, entrevistas de mayor calidad. Resulta relevante comprender dichas cuestiones, considerando además que se trata de un modelo de formación poco explorado. En concreto, la pregunta que guía el presente estudio es el comprender cómo fue la experiencia de los distintos actores involucrados en el sistema de entrenamiento del proyecto FONDEF, identificando la satisfacción, sugerencias y principales problemáticas.

Para lograr el objetivo planteado se ha optado por una investigación de enfoque cualitativo, no experimental y transversal. Respecto a las técnicas de levantamiento de información, se ha recurrido a entrevistas en profundidad y grupos focales, las que serán analizadas mediante la Teoría Fundamentada, tal como sugieren Strauss y Corbin (2002).

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

---

### 2.1 Antecedentes

La victimización secundaria cobra relevancia en el caso de NNA debido a las particularidades de este grupo, que los hace más vulnerables a sufrir impactos negativos por parte del sistema (UNICEF – UDP, 2006), más aún cuando se trata de delitos sexuales, que ya constituye una grave vulneración a sus derechos humanos fundamentales (Miranda, 2012). Cabe mencionar que al tratar con delitos en la esfera de la sexualidad, las víctimas se transforman en una fuente crucial para la investigación penal (Powell, Fisher & Wrigth, 2005) puesto que muchas veces son los únicos testigos de lo vivenciado, por lo que la entrevista es la técnica que se ha desarrollado mayormente para levantar la información (Powell, Hughes-School & Fisher, 2008; En Toledo, 2014). La problemática ahí recae en que los NNA son sometidos a múltiples declaraciones, lo que aumenta su contacto con el sistema de justicia y, por tanto, se encuentran más expuestos a sufrir los impactos de la victimización secundaria (Navarro, et al., 2012). Ante ello en la escena internacional hay quienes apuntan a que el niño sea sometido a una única declaración; en este marco Echeburúa y Subijana (2008) indican que de esta manera se obtendrían tres beneficios: (i) disminución de victimización secundaria, (ii) mayor calidad de testimonio y (iii) posibilitar que el niño no deba someterse a recordar el suceso vivenciado. En la misma línea, se ha implementado la entrevista videograbada como método de levantamiento de datos (Powell, Fisher y Wright, 2005; Powell, 2011; Navarro, 2011; Butler, 2011; en Navarro, et. al., 2012), la cual reduce la cantidad de veces que los NNA debe declarar. Asimismo, numerosos estudios coinciden en que los NNA deben ser entrevistados tan pronto como sea posible luego de ocurrida la denuncia, como también se debe procurar obtener un relato amplio con la mínima intervención del entrevistador (American Professional Society on the Abuse of Children, 1990; Bull, 1992, 1995; Jones, 1992; Lamb, 1994; Lamb, Sternberg y Esplin, 1998; Lamb, Sternberg, Hershkowitz, Orbach y Esplin, 1999; Memorandum of Good Practice, 1992; Poole y Lamb, 1998; Raskin y Esplin, 1991; Warren y McGough, 1996; Yuille, Hunter, Joffe, y Zaparniuk, 1993; en Lamb, et al., 2002).

En este escenario toma relevancia la entrevista investigativa, técnica empleada en el contexto judicial (Navarro, et al., 2012) que pretende recoger información directa desde



la víctima y procurando, el entrevistador, ejercer la mínima influencia sobre el relato obtenido (Poole y Lamb, 1998). Al respecto, se han desarrollado investigaciones acerca de las mejores formas de implementar la entrevista investigativa en NNA (Lamb, et al., 2007; Powell, Fisher y Wrigth, 2005). Los consensos alcanzados dentro de la comunidad científica han originado manuales de recomendaciones, las denominadas 'buenas prácticas', que incluyen sugerencias como el uso de preguntas abiertas, entre otras (Powell y Snow, 2007). Estas recomendaciones han derivado en protocolos estructurados basados en la evidencia los que, en términos generales, son marcos de referencia que guían al entrevistador en las distintas etapas de la entrevista para obtener un relato con la mínima intervención sobre el entrevistador (Powell, 2008). Las evidencias obtenidas por Lamb y colaboradores (Lamb, et al., 2007) respaldan el uso de protocolos, siendo el protocolo NICHD (National Institute of Child Health and Human Development) uno de los más estudiados presentando una correlación directa entre el uso de este protocolo y las 'buenas prácticas', así como también una mayor obtención de material útil a la investigación penal (Cyr y Lamb, 2009).

Ahora bien, la evidencia muestra que el solo uso de protocolos no resulta suficiente para la obtención de buenas entrevistas, el rol del entrevistador es clave al momento de obtener el relato (Powell, Fisher & Wrigth, 2005). Es así necesario que los entrevistadores sean formados y manejen aspectos fundamentales de la técnica, cuestión relevante, pues se ha observado que a pesar de ser entrenados, los entrevistadores no integran de manera total las 'buenas prácticas' (Powell, Fisher & Wrigth, 2005).

El proyecto FONDEF CA13110238 "Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales", se formula con el objetivo de desarrollar insumos técnicos que permitan que NNA víctimas de delitos sexuales no sufran las consecuencias negativas asociadas al paso por el sistema judicial (Navarro, et al., 2012). Se sustenta en estudios internacionales que han arrojado evidencia positiva respecto a la utilización de la entrevista investigativa esos casos penales. Consta del desarrollo de un prototipo de entrevista basado en la evidencia y adaptado a la realidad chilena; y en el establecimiento de un sistema de formación de entrevistadores (Navarro y cols., 2012).

Para dicho fin, se revisó literatura y consultó a expertos, identificando sólo un modelo cuyo diseño era replicable, el desarrollado por el Centre for Investigative Interviewing de la Deakin University de Australia, a cargo de la Dra. Martine Powell

(Mettifogo, et al., 2016). Se construyó así un modelo adaptado a Chile, cuyo piloto se implementó en el año 2015 con una muestra de 30 participantes pertenecientes a dos instituciones nacionales (un organismo autónomo del Estado que dirige el proceso penal y otra institución del ámbito policial).

El proceso de adaptación del modelo australiano, comenzó por revisar los contenidos y evaluaciones que se incluían, dando lugar a la versión chilena del sistema de entrenamiento, que redujo los 15 módulos originales a ocho (Ramos, 2016). Esta reducción se debe principalmente a las diferencias culturales con el país donde se originó el modelo, y a la factibilidad de realizar dicho proceso en los plazos que exigía el proyecto (Navarro et al., 2015). Luego de la aprobación de Martine Powell (creadora del sistema), fue realizada la traducción de los módulos con el apoyo de lingüistas relacionados con el proyecto. Una vez finalizada aquella traducción, se procedió a la transculturización de contenidos, operación realizada con apoyo de especialistas desde el Ministerio Público, lo que garantizó que los contenidos fueran comprendidos en el contexto chileno (Ramos, 2016). Cabe mencionar que estos módulos tienen carácter progresivo, de modo que es necesario aprobar uno para poder avanzar al siguiente, lo que se esquematiza en la figura 1.

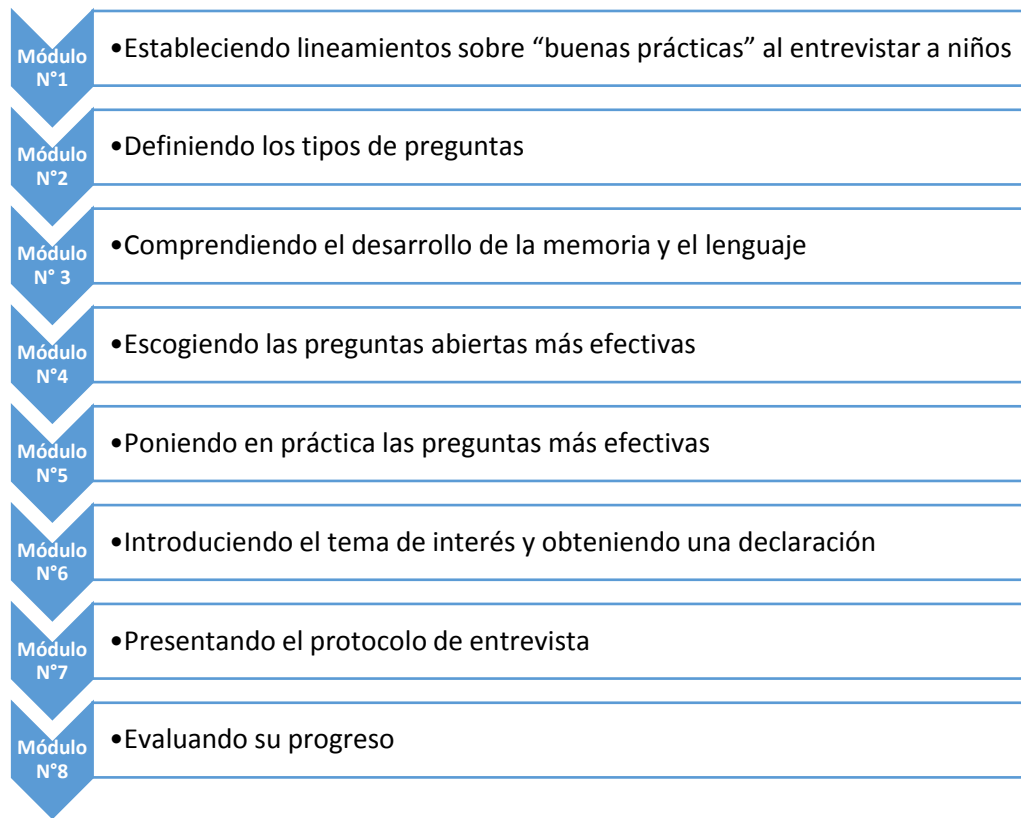


Figura 1: Módulos de entrenamiento

Tal como evidencia la Figura 1, el modelo adaptado sólo contempla un módulo dedicado al uso de protocolos de entrevista, dando así más espacio para abordar contenidos referentes al tipo de preguntas realizadas, al trato con NNA y cuestiones de desarrollo de lenguaje y memoria. Toledo (2014), da cuenta de cómo en otros modelos de entrenamiento para entrevistadores que se encuentran en la literatura muchos módulos se enfocan sólo al desarrollo de protocolo de entrevista, de manera que entonces, el modelo australiano destaca entre ellos por ese elemento.

El modelo fue implementado en 2015, consistiendo el entrenamiento en los ocho módulos recién expuestos, que los 30 participantes desarrollaban por medio de una plataforma online, que incorporaba información teórica y evaluaciones en diferentes instancias del proceso, mediante realización de quiz al término de cada módulo y entrevistas simuladas (Mock interview).

En cuanto al sistema de entrenamiento implementado descrito, es necesaria una posterior evaluación que permita visibilizar si efectivamente cumple los objetivos que persigue. Los protocolos y sistemas de entrenamiento han respondido positivamente, con su utilización se ha obtenido un relato de los NNA más abierto y libre de intervenciones por parte del entrevistador (Lamb, et al., 2007) cuestión que puede evaluarse en la observación de campo de los entrevistadores en formación. En este caso, los resultados obtenidos se evaluaron de manera cuantitativa de acuerdo al tipo y número de preguntas que realizaron los participantes en sus entrevistas pre y post entrenamiento (Mettifogo, et al., 2016).

La presente investigación se enmarca dentro de un proyecto FONDEF que pone en práctica un modelo de entrevista investigativa y sistema de entrenamiento que es pionero en el país, razón por la que es relevante levantar información en todas las aristas posibles para evaluar el modelo utilizado. En ese sentido, y en relación al sistema de entrenamiento, los datos que pueden obtenerse desde los participantes es información que enriquece y retroalimenta el modelo, enfocándose no tan sólo en los resultados obtenidos sino también en el proceso del que fueron parte y su funcionamiento, para ello una evaluación cualitativa del proceso de entrenamiento se hace pertinente. Por otro lado, se pretende mostrar evidencia del real impacto y eficacia de los programas de educación a distancia en formato online para los usuarios, obteniendo datos acerca de sus ventajas y desventajas sobre otros modelos de enseñanza, y entonces de su pertinencia y suficiencia para el entrenamiento de entrevistadores. En este sentido resulta una investigación de relevancia social en tanto constituye material que da cuenta de la implementación de la formación online en el país y los resultados que se pueden obtener de allí.

Los aportes recaen en la sistematización de la información emanada de los principales agentes involucrados en el proceso de formación (participantes, autoridades institucionales e investigadores) acerca del funcionamiento de un programa de entrenamiento online que se ha implementado por primera vez; resulta novedoso además, pues no se ha encontrado bibliografía abundante en otros sistemas de entrenamiento en entrevista única que han sido implementados, que lo aborden desde la perspectiva presentada. De esta forma, el proyecto FONDEF se ve beneficiado, contando con información nueva y cualitativamente distinta a los resultados obtenidos hasta entonces, y que entrega insumos para implementar cambios que mejoren el programa implementado.

### 3. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS

---

#### 3.1 *Sistemas de entrenamiento*

Para llevar a cabo la entrevista, es menester que los entrevistadores cuenten con las competencias necesarias para obtener relatos de calidad (Powell, Fisher & Wrigth, 2005). Por ello se ha investigado acerca del entrenamiento idóneo para esos fines, concluyendo que el entrenamiento intensivo con uso de protocolos estructurados de entrevista y retroalimentación a los entrevistadores otorga entrevista de mayor calidad sobre otros modelos de entrenamiento (Lamb, et al., 2002), esto evidenciado en el número de preguntas abiertas realizadas, la mínima intervención y el reporte obtenido (Lamb, Orbach, Hershkowitz, Esplin y Horowitz, 2007).

Entre los países que han implementado la entrevista investigativa, se encuentran Japón, Suiza, Canadá, y Australia que han recurrido al uso de protocolos; desarrollando sistemas de entrenamiento específicos para los requerimientos de su programa (Toledo, 2014). Toledo (2014) señala que sólo el caso de Australia reporta una formación online de sus entrevistadores, mientras que los demás países revisados lo hicieron de manera presencial; registrando la mayoría tiempos de entrenamiento que van entre los 6 y 8 meses.

Cabe mencionar que el proyecto FONDEF “Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales” se basó en el modelo australiano y el protocolo de NICHD que se utiliza allí, el que se adaptó al contexto nacional. Este sistema de entrenamiento se caracteriza por la independencia del entrevistador en formación, el que se forma mediante trabajo práctico en modalidad online, teniendo una evaluación formativa al finalizar cada uno de los módulos que constituyen el programa (Benson y Powell, 2015) recibiendo además apoyo continuo, orientación y retroalimentación durante y post-entrenamiento (Lamb, Orbach, Hershkowitz, Esplin y Horowitz, 2007).

Por sobre todo destaca la relevancia de la formación continua posterior a la formación inicial en el uso de protocolo; también la retroalimentación de expertos y de pares y la posibilidad de práctica constante; puesto que, y de acuerdo a los resultados obtenidos, el sólo entrenamiento inicial no es suficiente para sostener en el tiempo

entrevistas donde primen las preguntas abiertas (Lamb, et al., 2002; Benson, 2015). Casos como el de Israel donde estas cuestiones son implementadas, aportan evidencia de que un entrenamiento constante es un factor relevante para la obtención de entrevistas poco sugestivas (Lamb, et al., 2007).

Se han producido avances para reducir la brecha que se ha evidenciado en las entrevistas transcurrido un tiempo luego del entrenamiento; aumentando la intensidad y frecuencia de la retroalimentación y actualización de contenidos (Cederborg et al., 2013; Lamb, et al., 2002; Precio y Roberts, 2011; Rischke et al., 2011; en Benson y Powell, 2015), no bien esto se ha traducido en un desempeño exitoso en la realización de preguntas abiertas, mas no en el mantenimientos de habilidades de entrevistador; así ha surgido el sistema de entrenamiento online, como alternativa para reducir la brecha, otorgando ventajas como mayor participación activa del alumno, y la posibilidad de incorporar elementos multimedia que promueven la retención a largo plazo de conocimientos y habilidades (Mugford et al., 2013; en Benson y Powell, 2015). Ya en 2009, Smith y colaboradores (en Benson y Powell, 2015), demostraron que la estructura del programa de formación tiene consecuencias en el mantenimiento de habilidades; y Benson y Powell (2015), han evidenciado cómo la formación e-learning en protocolos de entrevista investigativa ha dado positivos resultados, obteniéndose mejores prácticas de entrevistas y transformándose así en una alternativa positiva de formación frente a la modalidad presencial tradicional, proporcionando además ventajas en términos prácticos y económicos.

Respecto a las percepciones que los entrevistadores en formación han tenido al involucrarse en un sistema de entrenamiento, Benson (2015) señala que si bien en un inicio los entrevistadores se mostraron reticentes ante este novedoso sistema de formación, reportaron una experiencia positiva, percibiéndose en una posición privilegiada al momento de tratar con NNA víctimas de delitos sexuales, cuestión que se reflejaba en el aumento de preguntas abiertas en las entrevistas que desarrollaban. Una investigación desarrollada por Benson y Powell (2015) realizada post implementación del sistema de entrenamiento aborda los desafíos de la formación para entrevistadores. De allí se obtuvieron apreciaciones positivas al modelo, destacando (i) el estudiar aprovechando las nuevas tecnologías y recursos interactivos que posibilitan las plataformas virtuales y (ii) la flexibilidad que otorga un sistema online versus el sistema de enseñanza presencial, siendo en el primero los estudiantes quienes distribuyen sus tiempos para dedicarle al

entrenamiento. Se pesquisaron en el mismo estudio, tres cuestiones que resultaron problemáticas para los entrevistadores en formación: (i) la carga extra que significaba la formación al no considerarse dentro de la jornada laboral, teniendo que destinar tiempo en sus hogares para completarlo y sobrecargándose de trabajo; (ii) la diferencia de conocimiento entre los estudiantes al implementarse el programa de manera escalonada, puesto que en este estudio había estudiantes que no habían sido formados bajo el sistema de entrenamiento y que dificultada la toma de decisiones en el equipo de trabajo por tener distintos modos de aproximarse a los fenómenos que debían abordar; y (iii) las dificultades asociadas a elementos técnicos y habilidades computacionales, como el no disponer de equipos que soporten la plataforma o el no poder acceder a sitios web externos de los que se valía el sistema para funcionar debido a restricciones que tenía la institución (Benson y Powell, 2015).

### *3.2 Educación vía e-learning*

La educación a distancia en formato online, más conocida como e-learning, es un fenómeno que se acrecienta en Chile en los últimos años (Carrasco y González, 2011). Esta modalidad de formación no se instaura en el país sino hasta 1996, teniendo antes, hacia 1994 algunas primeras aproximaciones de la mano del software “La Plaza” desarrollado en la Universidad de la Frontera dentro del proyecto Enlaces, implementándose en establecimientos educativos municipales y de financiamiento compartido (Carrasco y González, 2011). Hacia 2005, la totalidad de universidades del país había incorporado el e-learning entre sus modalidades de formación.

En cuanto al ámbito laboral, el Estado se ha visto en la necesidad de asistir a sus trabajadores, desarrollando instrumentos para la capacitación laboral y la formación permanente, recurriendo al e-learning –entre otros- como técnica de capacitación; instancias forjadas desde el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo [SENCE], organismo dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (Condeza, 2004; en Farcas, 2010) que ve en la educación a distancia un alto potencial de desarrollo productivo (Doxa América Latina y Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2003; en Farcas, 2010).

Al 2010 se registra, según datos de la Cámara de Comercio, un aumento de la implementación del formato e-learning en empresas de un 30%; acrecentándose en un 40% en el período 2008-2010, de manera tal que a ese año un 90% de la formación a

distancia se llevaba a cabo vía e-learning (Carrasco y González, 2011). Sin embargo, las encuestas revelan que esta modalidad de formación no ha tenido un impacto significativo aún en el país ni para sus usuarios, llegando éstos incluso a no reportar las capacitaciones obtenidas por vía e-learning (Carrasco y González, 2011).

Respecto a los programas de entrenamiento para entrevistadores, Benson y Powell (2015) en relación al sistema que implementaron en la formación, mostraron las ventajas del formato e-learning, lo que se evidenció en las entrevistas realizadas por quienes egresaron el programa, aumentando el número de preguntas abiertas y disminuyendo las sugestivas.



#### 4. OBJETIVOS

---

##### *Objetivo general*

Identificar, analizar y comprender los significados de la experiencia de los distintos actores involucrados en el sistema de entrenamiento para entrevistadores que contempla el proyecto FONDEF “Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales”, identificando la satisfacción, sugerencias y principales problemáticas frente al programa de entrenamiento.

##### *Objetivos específicos*

- 1) Identificar y analizar las expectativas tanto de los investigadores, participantes y autoridades institucionales acerca del sistema de entrenamiento para entrevistadores.
- 2) Identificar, describir y analizar los significados que los investigadores del proyecto FONDEF involucrados en el proceso de entrenamiento de entrevistadores dan al funcionamiento de éste.
- 3) Identificar, describir y analizar los significados que las autoridades de las instituciones involucradas en el sistema de entrenamiento en protocolo de entrevista investigativa dan al desarrollo del programa.
- 4) Identificar, describir y analizar los significados que los entrevistadores en formación dan al sistema bajo el que fueron entrenados.
- 5) Describir y analizar fortalezas y debilidades del sistema de entrenamiento que emergen desde el discurso de los participantes.

## 5. MÉTODO

---

### 5.1 Enfoque

Dado que este estudio pretende comprender el sistema de entrenamiento desde la perspectiva de los participantes involucrados, y desarrollar conceptos a partir de la información que emerja desde ellos (Taylor y Bogdan, 1987), es que, en relación con la naturaleza del fenómeno y los objetivos planteados, se ha optado por una investigación de tipo cualitativa. En otras palabras, la información se levantará mediante un análisis inductivo e interpretativo (Taylor y Bogdan, 1987; Strauss y Corbin, 2002) y donde no se pretende obtener resultados generalizables.

Desde este lugar metodológico, es posible generar datos descriptivos a través de un estudio fenomenológico de la vida social, buscando una comprensión detallada de las perspectivas de los sujetos involucrados en el estudio, reconstruyendo la realidad y comprendiéndola dentro de sus propios marcos de referencia (Taylor y Bogdan, 1987). El propósito consiste entonces en comprender el significado de la experiencia para los sujetos obtenido desde su discurso, para descubrir en los datos, conceptos y relaciones que den origen a un esquema explicativo teórico (Strauss y Corbin, 2002).

### 5.2 Participantes

En concordancia con las características del fenómeno a estudiar y la metodología escogida, los participantes fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, pues al tratarse de significados construidos por los actores y que involucran su subjetividad, no es de interés generalizar los resultados obtenidos al resto de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En cuanto al tipo de muestra utilizada, se recurrió a miembros de ambas instituciones participantes en el proyecto y también a miembros del equipo investigador. En la institución policial, se obtuvo una muestra compuesta por las autoridades institucionales a cargo del proyecto, y otro grupo compuesto por los sujetos que realizaron el programa de formación. En la institución encargada de la persecución penal se procedió de la misma forma. Por último se accedió a un grupo representante de los investigadores a cargo del proyecto esto para recoger la perspectiva de los especialistas que dieron origen al sistema de entrenamiento y su experiencia con la puesta en marcha del piloto.

### *5.3 Recolección de Información*

Dos fueron las técnicas empleadas para acceder a la muestra y levantar información. Primeramente, y respecto a las autoridades institucionales, que constaba de dos sujetos por institución, se eligió la entrevista en profundidad como técnica de producción de datos por ser flexible y dinámica, dirigiéndose a la comprensión detallada de experiencias y perspectivas de los entrevistados desde sus propias palabras, de manera que el sujeto puede entregar su discurso y así se construyen significados respecto a un tema (Taylor y Bogdan, 1987). La entrevista fue semiestructurada (Grinnell y Unrau, 2007; en Hernández et al., 2010), lo que permitió que tanto entrevistados como entrevistador puedan agregar nuevos aspectos a la investigación y precisar conceptos de interés para ésta en relación a los objetivos que se plantearon.

Posteriormente, a los grupos de participantes del programa formativos, les fueron realizados grupos focales, uno por cada institución. Resulta una técnica que permite obtener las percepciones individuales de los sujetos y cómo éstas van construyendo significados grupales, de manera que se obtienen no sólo material descriptivo sino también comparativo (Barbour, 2007; en Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Finalmente, al grupo de investigadores se les realizó igualmente un grupo focal. La decisión de realizar grupos focales con estos dos grupos de personales se debió principalmente a que eran grupos numerosos de personas, con poca disponibilidad horaria para realizar entrevistas en profundidad, de manera que los grupos focales resultaron ser adecuados para acceder a esa parte de la muestra (Para guiones de entrevista, ver anexo 1).

### *5.4 Análisis de la información*

El análisis de los datos se realizará utilizando análisis de contenido, ya que la información será tratada en sentido connotativo, entregando también el significado simbólico del texto, indicando entre otras cosas, información sobre el emisor y modos de producción del discurso.

En el presente estudio se llevará cabo un análisis que se basa en los principios de la Teoría Fundamentada, con algunas diferencias respecto a la original, modificaciones que fueron propuestas Anselm Strauss en colaboración con Juliet Corbin años más tarde (2002). Se ha optado por esta estrategia pues permite pensar los datos de modos novedosos y diferentes, abriendo posibilidades analíticas (Coffey y Atkinson, 2003), además de que brinda la posibilidad de mirar la información en retrospectiva y críticamente (Strauss y Corbin, 2002).

De esta forma, se procedió a codificar y categorizar los datos. La teoría bajo la cual se trabajó distingue 3 niveles de codificación -abierta, axial y selectiva- mas en la investigación sólo se llegó hasta el segundo nivel; llegando a establecer relaciones entre los conceptos, obteniendo un conjunto de categorías interrelacionadas que explican el fenómeno (Strauss y Corbin, 2002).

Paralelo a la realización de las entrevistas y grupos focales, se procedió a la lectura de la información para luego realizar el proceso de codificación abierta a cada una de las entrevistas. Terminado ese proceso, entrevista por entrevista fueron nuevamente analizadas con el fin de establecer relaciones entre códigos y dar paso a la codificación axial. Tras aquello, se identificaron elementos comunes en los reportes y se establecieron 10 ejes de análisis.

En estas nueve categorías se organizan códigos y subcategorías que responden a los objetivos de la investigación. En el desarrollo, se presentan citas que ejemplifican lo presentado en las categorías.

## 6. RESULTADOS

---

A continuación se exponen los principales resultados que emergieron del análisis de los datos y que responden a los objetivos de la investigación: En ellos se intentará dar cuenta de las 10 categorías que se generaron a partir del análisis:

1. Expectativas
2. Interés por formar parte del proyecto
3. Problemas iniciales
4. Experiencia con el entrenamiento
5. Sistema online
6. Contenidos
7. Organización interna
8. Trabajo interinstitucional
9. Etapa de campo
10. Expectativas a futuro

Así, se toma nuevamente la información considerando los aspectos comunes y las particularidades de cada entrevista. Los resultados son presentados, en función de los objetivos planteados, en tres grupos, que responden a la clasificación de los sujetos que fueron consultados; las categorías de análisis se distribuyen de distinta forma en cada grupo.

El primer grupo de análisis corresponde a las autoridades institucionales (color verde de la figura 1), donde se presentan hasta nueve de los diez ejes de análisis que emergieron. El primer eje hace referencia a sus **Expectativas**, percepciones a priori acerca del proyecto, donde se indaga acerca de lo que esperaban lograr a partir del entrenamiento, representando la visión institucional. El segundo eje, **Interés por formar parte**, apunta a la motivación para involucrarse en el proyecto, las principales razones por las que las instituciones decidieron asentir a ser parte del FONDEF y comprometerse con las actividades que contemplaba. El tercer eje, **Experiencia con el entrenamiento**, aborda la experiencia con el proceso de entrenamiento y sus consecuencias para los participantes, desde el punto de vista de las instituciones; en otras palabras, responde a cómo éstas vieron el proceso de aprendizaje de los participantes. En cuarto lugar, el eje **Sistema Online**, comprende todos los elementos relacionados con el entrenamiento

propriadamente tal. Así, se evalúa la plataforma, el soporte técnico y todos los elementos que incorpora la formación en entrevista y cómo éstos fueron significados por los involucrados. El quinto eje contempla los **Contenidos**, donde se abordan la experiencia y satisfacción de las autoridades institucionales, así como las sugerencias al respecto. La **Organización interna**, sexto eje, corresponde a las decisiones y disposiciones tomadas dentro de cada institución para la implementación y desarrollo del proyecto. Abarca desde cómo fueron seleccionados los participantes hasta la distribución de roles y problemas de coordinaciones. El séptimo eje, **Trabajo interinstitucional**, contempla los significados de la experiencia en torno a las relaciones que se establecieron entre las distintas instituciones participantes, la organización entre los involucrados y las principales problemáticas. El octavo eje, la **Etapas de campo**, refiere a la experiencia institucional en esta parte del proyecto que se efectuó posterior al entrenamiento, especialmente aborda los problemas de coordinación que emergieron en ese momento. Por último, **Expectativas a futuro**, se encuentran los intereses de las instituciones en el mediano a largo plazo en relación al proyecto FONDEF y el entrenamiento, esto es, cómo cada organismo visualiza la continuidad del proceso del que fueron parte.

Luego, se analiza la información proveniente del grupo de participantes directos del sistema de entrenamiento, los entrevistadores en formación de las instituciones involucradas (color naranja en Figura 1). Aquí el primer eje son las **Expectativas**, que como se mencionó anteriormente, responde a lo que esperaban del entrenamiento. El segundo eje, responde al **Interés por formar parte del proyecto**, las motivaciones personales de cada integrante para incorporarse a la formación, el porqué de interesarse en aprender acerca de entrevista investigativa bajo la modalidad que ofrecía el FONDEF. El tercer eje levantado desde los participantes es la **Experiencia con el entrenamiento**, el cual aborda los significados que emergen, el impacto personal que tuvo este sistema de formación a nivel profesional y la evaluación que realizan en torno al programa. El cuarto eje, **Sistema online**, tal como se explicó previamente, indaga sobre cada uno de los elementos que incorporaba la plataforma. Es de especial relevancia en este grupo, ya que son quienes tuvieron contacto directo con el entrenamiento y comprende con mayor detalle la experiencia con cada uno de los elementos del programa, principales problemáticas y sugerencias. El quinto eje son los **Contenidos**, donde se describen y analizan los significados de los participantes en relación al eje, indagando en su experiencia y sugerencias. El sexto eje aborda la **Organización interna**, las disposiciones de cada institución respecto al entrenamiento, cómo los participantes compatibilizaron el

entrenamiento con su jornada laboral, el trabajo en equipo y problemáticas asociadas. Luego la **Etapa de campo**, en que los participantes describen su experiencia posterior al entrenamiento, donde tuvieron que poner en práctica lo aprendido durante la formación, se alude a su desempeño y problemas de coordinación.

Por último, el tercer grupo a analizar corresponde al equipo investigador, quienes aportan desde otra perspectiva al estudio (color morado, en la Figura 1). La primera categoría de análisis corresponde a las **Expectativas**, donde los investigadores refieren a lo que esperaban que sucediera con la implementación del programa de entrenamiento. Luego, el **Interés por formar parte del proyecto**, donde los participantes describen los elementos que los motivaron a hacerse parte del FONDEF. El tercer eje, los **Problemas iniciales**, alude a los desafíos y problemáticas que el equipo debió enfrentar en la implementación del sistema de entrenamiento en Chile. El cuarto eje es el **Sistema online**, que como se describió previamente, describe la experiencia de los participantes respecto a cada elemento que incorporó el entrenamiento, así como las sugerencias y comentarios al respecto. En quinto lugar, los **Contenidos**, se abordan los significados acerca del material teórico que incorporaba el entrenamiento, su percepción respecto a lo que pudieron observar en los resultados de los entrevistadores. La **Organización interna**, sexto eje, trata sobre las determinaciones y decisiones que tomó el equipo al momento de implementar el entrenamiento, los distintos roles que asumieron, cómo se coordinaron y las eventuales problemáticas que surgieron. El séptimo eje, **Trabajo interinstitucional**, refiere a cómo significaron las relaciones que se generaron en el curso de la implementación del programa, la comunicación con las instituciones participantes, entre otros. En último término, se describe la **Etapa de campo** desde la perspectiva de los investigadores, qué observaron en los entrevistadores y la organización de dicha etapa.

Es menester mencionar que en un primer momento, la etapa de campo no había sido considerada como una problemática a abordar en de la presente investigación por encontrarse fuera del marco que comprende el sistema de entrenamiento propiamente tal. Esta etapa se implementaba posterior a la finalización del entrenamiento, donde cada participante debía evaluar una determinada cantidad de casos, poniendo en práctica bajo observación de miembros del equipo investigador, los conocimientos incorporados en la formación. En el levantamiento de información, surge de manera espontánea elementos respecto a esta etapa desde la mayoría de los actores que participaron en el estudio,

razón por la que se determinó desarrollar una categoría que diera cuenta de estas cuestiones en el análisis.

A continuación se sintetiza de manera esquemática en la figura 2 las categorías recién presentadas, ordenadas de acuerdo al grupo en el cual emergieron. Luego de ello se analizan detalladamente los significados encontrados en cada uno de los grupos.



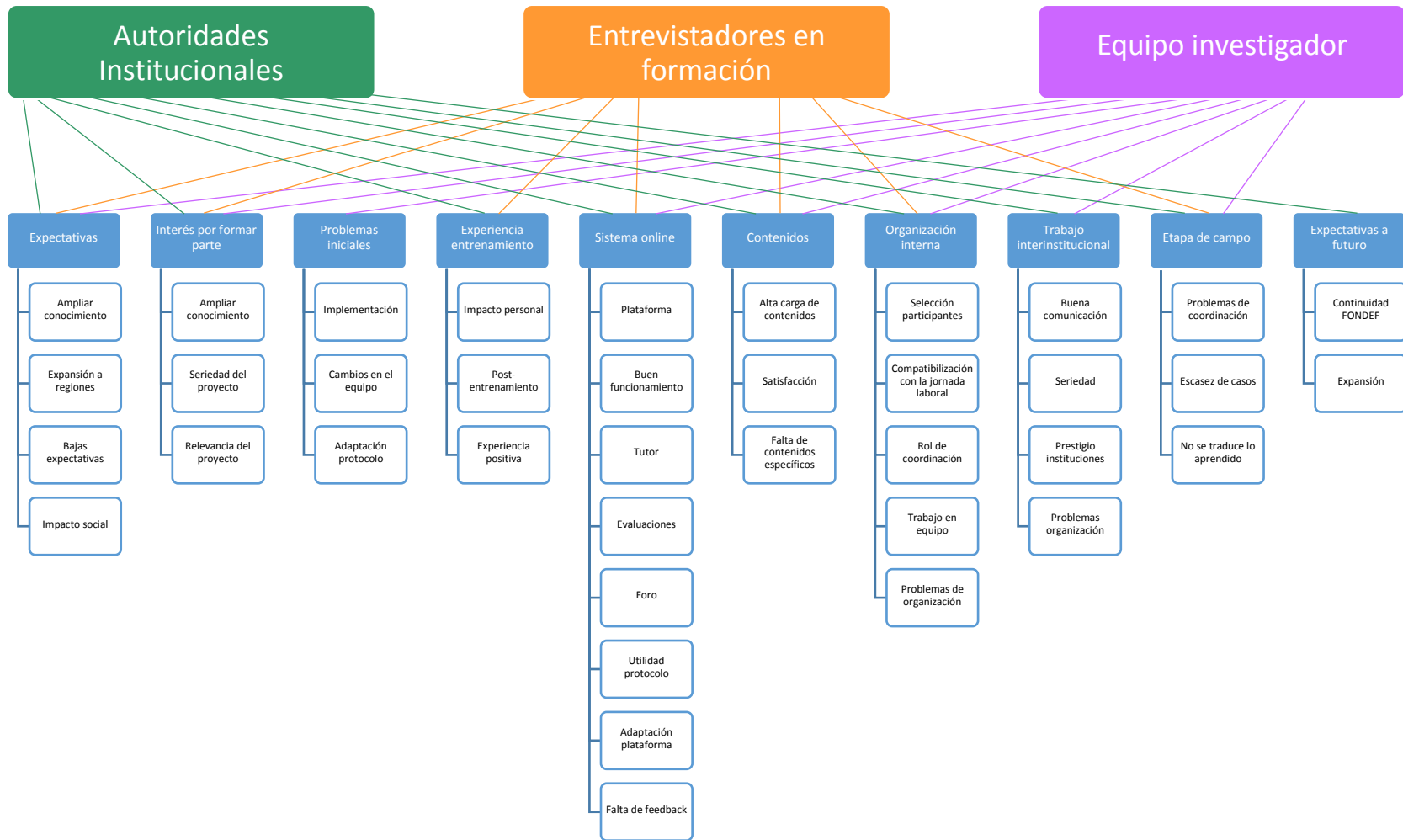


Figura 2: Categorías de análisis

### 6.1 Significados de las autoridades y coordinadores institucionales

En torno a las **Expectativas**, el proyecto es visto como una oportunidad para ampliar el conocimiento sobre entrevista investigativa y fortalecer al equipo de trabajo. Por tanto, el entrenamiento será un instrumento que permita *“fortalecer la capacidad de nuestra gente para intervenir esa diligencia”* (Entrevista 1, p.3). De hecho, se considera al entrenamiento una instancia que incidirá ineludiblemente en el ejercicio profesional de los entrevistadores, provocando un cambio en las maneras de llevar a cabo las entrevistas, percibiéndose un gran beneficio asociado a la formación;

*“un antes y un después, más allá de cualquier situación puntual que pueda presentarse, pero después de todo este tiempo de entrenamiento inevitablemente va a haber un cambio en la forma en que se hace la entrevista, particularmente por parte de esas personas y eso yo creo que ya es un beneficio gigante”* (Entrevista 2, p. 22).

Por otro lado, surge la idea de expandirse a otras regiones del país con este método de entrenamiento y de entrevistas investigativas, *“que esto no quede como una experiencia y que tenga su repercusión de en el futuro seguir trabajando con un método así y que sea en Santiago como en regiones”* (Entrevista 3, p. 26).

Respecto al **Interés por formar parte del proyecto**, es también el ampliar conocimientos un factor primordial. El entrenamiento es percibido como una instancia de formación relevante que potenciaría el conocimiento del equipo y con ello, se obtendrán entrevistas con mayor información para la persecución penal y además resguardando a la víctima de las consecuencias negativas que puede tener su paso por el sistema, pues permitiría que los participantes *“se den cuenta de la relevancia que tiene estar en esa diligencia para poder obtener la mejor información, sin que prescindamos de las consideraciones que las víctimas deben tener”* (Entrevista 1, p. 2). Además, las autoridades se interesaron en formar parte del proyecto FONDEF debido al prestigio asociado a las universidades involucradas en la investigación, reportando confiar en la metodología de trabajo y la calidad de éste. Se pesquisa también curiosidad respecto al sistema de entrenamiento, ya que se reconoce no tener contacto previo con alguna formación de estas características, *“hasta ahora lo que nosotros conocíamos era el tema de los protocolos, no un sistema de formación de los entrevistadores y eso era siempre interesante, poder conocer”* (Entrevista 2, p.2).

En torno a la **Experiencia con el entrenamiento, con el proceso y sus consecuencias**, para las autoridades y coordinadores institucionales el impacto del entrenamiento fue, por una parte, dar un paso como institución en cuanto a la formación. Por otra parte, dieron cuenta de que los participantes pusieron en práctica lo aprendido en su trabajo diario *“entonces, al fin y al cabo, todo el engranaje que produjo el aprendizaje se está ejecutando y eso nos tiene muy contentos”* (Entrevista 4, p.7). Otra cuestión a destacar son los lazos profesionales que se forjaron con la realización del proyecto FONDEF, reportando desde ambas instituciones que hubo una buena vía de comunicación y disposición para futuros proyectos. La experiencia en términos generales es catalogada como positiva, en tanto se fueron cumpliendo los tiempos y los objetivos estipulados al inicio.

En el cuarto eje de análisis, se señala que el **Sistema online** resulta ser una alternativa acorde a estos días, sin presentar un problema su implementación. Por el contrario, se considera una ventaja en tanto permite que los participantes distribuyan su tiempo en función de su disponibilidad, *“permite regular tú mismo tu proceso de aprendizaje y cuando vas a tener disponibilidad para hacerlo”* (Entrevista 2, p.10). Además refieren que hubo un funcionamiento adecuado y que dio cuenta del interés y compromiso de los participantes con el proyecto, lo que se tradujo en que cumplían con lo que demandaba el entrenamiento; manifiestan los beneficios que significa una formación online por sobre un modelo presencial,

*“...entonces llegó un momento en que ya la jefa decía está todo bien, está todo andando, están todos ingresando, entonces el interés particular de cada uno se reflejó en esto, o sea, creo que fue muy bueno porque no es lo mismo estar en el aula que un profesor adelante te esté enseñando que está obligado a cumplir un horario”* (Entrevista 4, p.12).

De las críticas al sistema, se menciona que se pierde la retroalimentación grupal, cuestión que si se realiza de mejor forma en un sistema de enseñanza presencial. Aparece entonces la necesidad de una modalidad que incluya alguna instancia presencial que permita un intercambio entre los participantes y una retroalimentación desde el equipo organizador durante el aprendizaje, *“algo que permita que se produzca un intercambio entre ellos y que permita una evaluación in situ del entrenamiento, de los contenidos”* (Entrevista 2, p.26). Así también se hace referencia a la necesidad de un acompañamiento mayor en el transcurso del aprendizaje, aludiendo a que los

entrevistadores en formación no se sentían seguros durante el proceso y desconocían información sobre su desempeño, *“estaban muy preocupados y creo que hasta el final no tuvieron claro cuál había sido realmente su rendimiento”* (Entrevista 2, p.22). Por último, en torno a las evaluaciones, reportan haber recibido desde los participantes críticas sobre el poco tiempo del que disponían para realizarlas y la utilización de casos simulados que resultaron ser de menor complejidad que los que se pueden encontrar en terreno.

De las problemáticas asociadas a la plataforma, hubo algunas dificultades técnicas. La principal de ellas es la conexión fallida de la plataforma en algunas ocasiones, cuestión que dificultaba el curso normal del entrenamiento y por otra parte, problemas relacionados con la distancia y diferencia horaria que existía con Australia, país donde se desarrolló la plataforma,

*“Ahí creo que hubo dificultades porque los alumnos nos referían primero al horario, las primeras conexiones o los primeros contactos fueron medios complicados por el tema de horario, porque la plataforma a veces no lograba la conexión, eran como problemas técnicos, se caía, o que solamente escuchaban y no se veía”* (Entrevista 3, p.10).

Respecto al rol del tutor, se critica la falta claridad en él y el hecho de que no haya sido una figura de acompañamiento para los participantes, y se manifiesta la necesidad de ese rol en el aprendizaje, *“me parece que fue como una especie de supervisor o de control más que un tutor en el sentido del proceso de aprendizaje y siempre creo que es bueno que exista alguien que esté acompañando en ese sentido”* (Entrevista 2, p.12). Se sugiere mejoras en ese sentido, proponiéndose que el tutor esté constantemente apoyando la formación de los entrevistadores, resolviendo sus inquietudes en lo práctico y sobre todo en lo teórico, *“que pueda resolver cuestiones que a veces son de fondo, que son importantes, no sólo que no me puedo conectar, o sea, también resolver cuestiones teóricas, técnicas que tienen que ser gente que tenga la formación acorde”* (Entrevista 2, p.24).

Respecto a los **Contenidos** incorporados, es posible plantear que la totalidad de participantes se mostraron altamente satisfechos con el entrenamiento, valorando los contenidos como un aporte relevante para su trabajo,

*“la percepción tan positiva era como un aliciente porque la verdad es que eso ha sido unánime, o sea, todo el mundo, todos los*

*entrenados, están súper satisfechos con los contenidos y sienten que de verdad fue un aporte gigante para su trabajo y eso es unánime”*  
(Entrevista 2, p.4).

En relación a la **Organización interna** mediante la que cada institución resolvió incorporar el entrenamiento, en torno a la selección de participantes, coinciden en la conformación de un grupo heterogéneo en diversos aspectos como género, conocimientos previos y ciudad. Desde una de las instituciones involucradas se optó por seleccionar en base a la información que manejaban de los sujetos para asegurar que estuvieran interesados en la temática y que tuvieran capacitaciones previas de la temática,

*“fue una decisión bien objetiva en qué sentido; en que primero sabíamos y conocíamos quienes eran las personas, tanto la Sofía, la Catalina y yo pero además de eso, lo hicimos sobre la base de analizar todas las personas que habían asistido a las capacitaciones anteriores”*  
(Entrevista 1, p. 11).

Desde la otra institución se optó por dos mecanismos de selección: una dirigida a quienes habían sido capacitados previamente y una segunda parte mediante un llamado a voluntarios que se vieran interesados, *“hubo dos criterios principales: el primero fue alumnos que hubieran participado del curso de capacitación que se hizo con la UC (...), los siete restantes era personas que no hubieran estado en ese curso”* (Entrevista 3, p.8).

Era de interés establecer cómo se compatibilizó el entrenamiento con la jornada laboral de los participantes. En torno a eso aparecen puntos comunes y elementos diferenciadores entre cada institución. Primeramente, ambas coinciden en que se procuró generar facilidades a los participantes, como que el entrenamiento no significara una alta demanda laboral, coincidiendo en la buena voluntad y disposición de las jefaturas para generar esas facilidades. Luego, en relación a las diferencias entre cada institución; desde una de ellas se señala que no tuvieron tiempo exclusivo para el desarrollo del entrenamiento, *“lo integraron dentro de sus labores cotidianas digamos, o sea, tal como me toca entrevistar a alguien ahora, tengo que ver el curso”* (Entrevista 2, p.6), reconoce que muchos de los participantes debieron hacer uso de sus tiempos personales fuera del horario laboral para efectuar las actividades que demandaba el entrenamiento. Por otra parte, la institución policial dispuso de horarios exclusivos para la realización del

entrenamiento sin disminución de la carga laboral previa, pero ofreciendo facilidades para liberar horarios en la semana, *“dispusieron de horas, o sea nos organizamos de tal manera que se dieron horas, determinados días donde ellos tenían dedicación exclusiva al curso, y eso se fue cumpliendo”* (Entrevista 3, p.4).

Las dificultades desde una institución son descritas como problemas de organización, tanto en la coordinación como en la comunicación con los participantes, porque era complejo compatibilizar la disponibilidad horaria de los 15 sujetos, *“en ese sentido la implementación operativa fue como compleja porque además poner de acuerdo a 15 personas que no se conocen entre ellas, que no tienen una orgánica conjunta”* (Entrevista 2, p. 4). Desde el otro organismo, y respecto a los horarios, se generaron problemas por los tiempos definidos que tenían para el entrenamiento y por las eventualidades que surgían en la práctica, esto complicaba considerablemente la organización resultando problemático para su jornada laboral,

*“cuando no podían dar las entrevistas tenían que re agendarlas y eso también ocasionaba un trastorno, porque como nosotros tenemos esa planificación como tan estructurada de jueves y viernes, si les cambiaban para un martes ellos se complicaban porque ellos tenían esas horas que por su labor estaban establecidas”* (Entrevista 3, p.10).

El rol de coordinación, si bien era un cargo que implicaba aumento de la carga laboral por la demanda constante desde los participantes y los organizadores, se reporta funcionamiento del rol y comunicación, *“yo creo que nos hemos coordinado bien, o sea las decisiones se le informan a los jefes pero también hay un contacto con los alumnos, tenemos nuestros mecanismos”* (Entrevista 3, p.16).

En torno al **Trabajo interinstitucional**, destacan la comunicación entre los organismos y la confianza entre las partes asociada al prestigio de cada institución, lo que facilitó el curso del entrenamiento. Destacan el compromiso y trabajo de cada institución para organizarse y llegar a consensos, la capacidad para apartar las aprensiones que tenían, y cómo todo ello aportó para implementar el proyecto con buenos resultados,

*“siempre hubo resultados, sé que hubo mucho trabajo de por medio para ponerse de acuerdo, ponerse de acuerdo entre personas es difícil en instituciones imagínate y siempre se llegó a un buen resultado”*

*siempre las expectativas se cubrieron, siempre los celos profesionales se dejaron a un lado” (Entrevista 4, p.6).*

Se hace hincapié en la seriedad con que se llevó a cabo el trabajo y el cumplimiento de los objetivos propuestos, *“porque muchas veces se generan trabajos y no todos llegan a buen término, y acá se fueron cumpliendo todos los objetivos”* (Entrevista 3, p.14). Los aspectos que se tornaron complejos dicen relación con los distintos modos de trabajar de cada institución y descoordinaciones en casos particulares,

*“Tuvimos este otro problema [...], ¿te acuerdas? que la persona había ido antes y no le gustaba el ambiente que había ahí; entonces quedaron de coordinar ellos más fácil. Pero eso no se produjo... claro ahí uno va viendo que en realidad son cuestiones que puedan trabar la disposición a compartir los casos” (E2, p18).*

Se ejemplifica cómo se hace complejo trabajar desde culturas organizacionales distintas y los problemas de comunicación que se produjeron en el curso del entrenamiento.

En la denominada **Etapas de campo**, las autoridades criticaron la baja cantidad de casos evaluados por los participantes, cuestión que dificultó dicha etapa; señalando *“la gente de acá ha buscado sus casos, no ha entregado casos así a granel como para que los puedan tomar allá y cuando ha habido esa posibilidad desde allá no ha habido una respuesta ad-hoc”* (Entrevista 2, p.18). Se describen problemas de coordinación entre las partes que entorpecieron la derivación de casos, como acuerdos previos respecto a la asignación de casos que no se concretaron.

En relación a las **Expectativas a futuro**, se espera la aprobación del proyecto de ley que daría pie para poner en marcha un programa de formación para entrevistadores. Respecto a eso, cada institución espera ser quién efectúe la entrevista y *“que esta instancia académica y de formación se constituya realmente en esa autoridad que viene en el proyecto de ley que sea la encargada de certificar entrevistadores”* (E1, p29). Otro aspecto que surge es la expansión a regiones como interés en común de los organismos involucrados, *“pensar en algo nacional más allá de la relación que pueda haber y que pueda continuar”* (Entrevista 2, p.24). Y el tercer elemento que se pesquiza es el interés en la continuidad en la formación e investigación en la temática, conocer los resultados y

profundizar, *“una vez que tengamos ya todos los resultados de esto y que podamos seguir y escalar, yo creo que ahí van a ser todos los beneficios”* (Entrevista 2, p.22).

## 6.2 Significados de los participantes del sistema de entrenamiento

Por su parte, los entrevistadores en formación coinciden con las autoridades en gran parte de los puntos anteriores, agregando más detalles en torno a su experiencia en el entrenamiento. Referente a las **Expectativas** iniciales, está el ampliar conocimientos, señalando al espacio formativo como una oportunidad para aprender más sobre entrevista investigativa, conocimiento útil para sus funciones, *“aprender una técnica de entrevista que nos va a servir”* (Grupo focal 2, p. 29). Algunos participantes comenzaron el curso con pocas expectativas, debido a las experiencias con cursos y programas realizados con anterioridad. Sin embargo, otra parte se interesa y confía en el proyecto debido al prestigio de las instituciones involucradas, desarrollando altas expectativas de aprendizaje.

Del **Interés por formar parte del proyecto**, recalcan su motivación en el área y en aprender una nueva metodología de trabajo, *“era una suerte de desafío, una propuesta bastante motivante, me interesaba el tema, por eso acepté”* (Grupo focal 1, p.6).

Respecto a la **Experiencia con el entrenamiento**, surge la ampliación de conocimiento como el principal impacto tras la formación, reportando mayores herramientas para enfrentarse a una situación de entrevista a NNA, y destacando la utilidad del uso de preguntas abiertas, haciendo sentido para su práctica profesional, *“sí siento que fue avanzándose en darme cuenta de qué manera era mejor hacerlo y encontrarle además sentido a esto de las preguntas abiertas a medida que uno iba también estudiando”* (Grupo focal 1, p.44). Se pesquisa que tuvieron una experiencia positiva con la instancia formativa, lo que se desprende de sus afirmaciones de recomendar el curso a otras personas, *“yo creo que lo recomendaría de todas maneras, entre más gente pudiera tener acceso a esto, mejor”* (Grupo focal 1, p. 107). En otro sentido, se mencionan elementos referentes a la etapa post-entrenamiento, indicando olvido de contenidos al tiempo de finalizado el programa de formación y la necesidad de retomar ciertas temáticas, lo que se les aparece como un resultado evidente por no tener práctica constante, *“tuve que leer de nuevo el protocolo porque claramente no me*



*acordaba del paso a paso, recordar cosas, el rapport y todo eso, porque se me había olvidado y no tengo la práctica” (Grupo focal 2, p.215).*

En relación al **Sistema online**, los participantes mostraron desconfianza asociada a cuestiones técnicas que creían podían no funcionar. Sin embargo, reportan una buena experiencia con el sistema online, que si bien tuvieron algunos problemas, éstos habrían sido pequeños y resueltos con facilidad, *“creo que dos veces se cayó no más, pero el tema en general funcionaba bien, a diferencia de otras plataformas de otros programas que tenemos acá, funcionaba bien” (Grupo focal 2, p. 190).* De los problemas de la plataforma, se mencionan los problemas de conexión, sobre todo en las evaluaciones de entrevistas simuladas, cuestión común en todos los participantes *“se caía y era una cuestión de que estaba haciendo la pregunta y estaba hablando sola porque la cuestión se había caído” (Grupo focal 1, p.24).*

Refieren también a la necesidad de alguna instancia presencial que les permita principalmente aclarar dudas, *“en el fondo juntarse un poco a aclarar las dudas cada ciertos módulos hubiese sido ideal” (Grupo focal 1, p.32).*

Al indagar en la percepción acerca de las evaluaciones que les fueron realizadas, destacan como aspecto positivo el reporte instantáneo en los quiz, enfatizando su interés en la retroalimentación, *“estaban bien para saber si habíamos comprendido bien. Y daban los resultados al tiro. Estaba la retroalimentación al tiro” (Grupo focal 2, pp.117, 118 y 119),* así también describen una experiencia positiva con las entrevistas simuladas, argumentando su utilidad al momento de tratar con casos reales. Aparece el interés por haber tenido más oportunidades de realizar entrevistas simuladas o reales, en lo que coincide la totalidad de los participantes entrevistados, *“tuvimos dos entrevistas y la entrevista primera que fue como de diagnóstico para ver como estábamos pero nada más, hubiese sido ideal tener muchas entrevistas” (Grupo focal 1, p.104);* también surgen ideas como la de una entrevista final y de incluir casos de mayor complejidad en las entrevistas simuladas, o de realizar estas últimas de manera presencial.

La plataforma integraba un espacio para un ‘foro’, a su respecto los participantes admiten respecto a su utilidad que era una instancia prescindible, *“yo creo que entre que esté y no esté, puede estar, pero la verdad no vi que marcara diferencia” (Grupo focal 1, p.64).*

En torno al protocolo, se destaca la utilidad y claridad, *“me parece bastante bueno, bastante útil, yo lo voy siguiendo y bastante claro”* (Grupo focal 1, p.81).

Un aspecto que apareció con mayor presencia fue la falta de retroalimentación durante el período de formación. De hecho, este aspecto estaba dentro de sus expectativas iniciales, *“mis expectativas eran que yo iba a tener un interlocutor constante y permanente y eso no existe”* (Grupo focal 1, p.16), expectativas creadas en relación a la información que recibieron al comenzar, *“porque esto incluso se nos hacía presente (...) esto no va a ser así, va alguien permanentemente preocupado y si ustedes van atrasados en el módulo; y eso no pasó”* (Grupo focal 1, p.17). Esto les produce más que sólo incertidumbre acerca de su desempeño, manifiestan no saber si efectivamente incorporaron aprendizajes con el entrenamiento; esto porque no fueron retroalimentados en sus entrevistas y entonces desconocen su evolución. Además se plantea explícitamente que el aprendizaje sin retroalimentación carece de sentido,

*“no tengo idea de si lo hice bien o lo hice mal, si aprendí algo o no. Fui pasando los módulos, íbamos aprobando claramente porque si no pasabas un módulo no pasabas al siguiente y en ese sentido tengo claridad. Pero hay entrevistas que dimos y de esas entrevistas no tengo ningún reporte, no sé si reflejan lo que se supone que debía haber aprendido o no, no sé y a mí me gustaría saberlo por supuesto, porque no como un afán, es porque esto tiene que tener algún sentido”* (Grupo focal 1, p.34).

Ante esta situación sugieren replicar uno de los ejemplos que les fueron presentados en el entrenamiento, donde se va haciendo una devolución y corrección en el momento de la entrevista al entrevistador, *“mostraban varias entrevistas tipo de diferentes entrevistadores, y ellos si les daban el feedback al tiro (...) pero ese feedback no estuvo en las entrevistas de nosotros”* (F2, 232), “

En cuanto al foro y la utilidad, señalan que desde el equipo FONDEF se les pudo haber dado respuesta a sus preguntas en esa instancia y convertirla así en un elemento de retroalimentación; sin embargo el que eso no ocurriera disminuía el interés de los participantes para participar en el espacio del foro, *“creo que en este tipo de curso es útil [el foro], pero es útil en la medida que también haya una retroalimentación y cuando yo también me di cuenta que no la iba a haber, perdí un poco de interés”* (Entrevista 1, p.63).

En la etapa de campo, es deseable también una retroalimentación respecto a su desempeño puesto que es ésta su primera experiencia con casos reales; les preocupa y les parece deja el entrenamiento incompleto *“en ese caso creo que es necesario porque ya, nos graduamos del curso y qué sé yo, pero era la primera entrevista real, y son los niños en el fondo los que están ahí, y como que ahí me quedé con un vacío”* (Grupo focal 2, p.334).

En ese mismo sentido mencionan al rol del tutor, reportando que no resultó ser lo que esperaban puesto que no recibían respuestas ni acompañamiento en el proceso, *“no funcionó: “Yo me acuerdo haber enviado un trabajo al tutor que supuestamente era como que te iba a corregir, que era retroalimentación y nunca recibí respuesta”* (Grupo focal 2, p.156).

En el ámbito de los **Contenidos**, se perciben consistentes y claros, con lecturas que eran pertinentes e interesantes, *“los contenidos fueron súper consistentes, me gustaba leerlos, la lectura que sugerían”* (Grupo focal 2, p.93). Recalcan también la alta demanda de algunos módulos, especialmente el módulo tres referente al desarrollo de memoria y lenguaje, por su elevada complejidad y alta carga de contenidos, resultándoles densos por el amplio tiempo que debían dedicarle a las actividades que implicaba *“hubo un par de módulos que fueron bastante más largos, con harta lectura y hartos videos”* (Grupo focal 1, p.44).

Relacionado con la carga extra que resulta el entrenamiento, sugieren extender el tiempo, o dividir aquellos módulos más densos para facilitar el aprendizaje, puesto que les resultaba complejo realizarlos en el tiempo estipulado, *“tal vez ir separándolos de a poco, hubiese sido un poco más, porque es súper amigable, muy buena la información pero de pronto era mucha, para una semana que uno ocupa poco tiempo, no se puede”* (Grupo focal 1, p.38). Se hace mención a diversos contenidos específicos que hubiesen enriquecido, a su parecer, el entrenamiento; entre ellos la inclusión de otros tipos de casos más complejos y similares a los enfrentan día a día, *“falta un módulo sobre cómo enfocar y qué herramientas tener para casos más complejos”* (Grupo focal 1, p.49) tales como casos de ESCNNA, NNA con necesidades especiales, entre otros. También se interesan en la inclusión de preguntas específicas, criticando al protocolo en la poca presencia de estas, apelando a que son necesarias para para abordar un caso, *“a veces favorece un poco el diálogo también introducir alguna pregunta específica más como para hacerlo más dialogado y no solamente: cuéntame más, qué más pasó”* (Grupo focal 1,

p.81); o en algún contenido que enseñara *“cómo transformar de repente las preguntas específicas, cómo plantear esas preguntas específicas en preguntas abiertas”* (Grupo focal 2, p.115). Por último, en término de contenidos y ligado a los puntos anteriores, se sugiere la incorporación de más material de caso.

Referente a la **Organización interna** y en cuanto a la selección para formar parte del entrenamiento, los participantes indican haber recibido invitación por parte de sus autoridades, destacando el carácter voluntario de la inscripción. En relación a la compatibilización con la jornada laboral, afirman medidas organizacionales desde la institución. Desde una de ellas señalan que se procuró no recargarlos de trabajo, cuestión que se dificultaba por el rol que desempeñaban pues no era posible reducir la carga laboral,

*“había una facilidad nominal, que supondría que tendríamos los que participábamos en esto, una menor carga, no fue tan así, obviamente; pero sí - por lo menos - desde ahí estaba la intención de que si en algún momento estábamos con algún problema nos iba a dar un poco de facilidad”* (Grupo focal 1, p.11).

Por otro lado, desde la otra institución reportan que se les otorgó tiempo exclusivo al entrenamiento, percibiendo el compromiso de las autoridades con el proceso formativo *“sentimos que la jefatura se comprometió entonces, al comprometerse nos facilitaron horarios, los turnos, todo eso que siempre nos complica”* (Grupo focal 2, p.50).

En torno a la carga laboral, la primera institución vio un aumento de ella, puesto que no se les disminuyeron actividades, *“hay una cierta cantidad de ingresos que uno maneja y que si no los tomo yo se lo dan a mi otro compañero y van a quedar sobrepasados, entonces es complicado, no detecto qué mayor facilidad me podrían haber dado”* (Grupo focal 1, p.12); mientras que desde la segunda institución reportan no haber visto aumentada su carga laboral debido a las disposiciones institucionales que se dieron, asignando tiempo exclusivo al entrenamiento, *“es como un día que no estamos en la semana. Y considerando que en la semana teníamos turno a veces esos días, yo siento que fue como lo mismo”* (Grupo focal 2, p.65). Donde coinciden ambas partes es en que en múltiples ocasiones debieron hacer uso de sus tiempos personales para la realización del entrenamiento, producto de la carga laboral *“podía organizarme también como usando parte del tiempo de trabajo y parte del tiempo de familia, llegar un poco más tarde algunos*

días, o llegar más temprano [a la oficina]” (Grupo focal 1, p.11); también debido a cuestiones técnicas como las malas conexiones que tenían desde el lugar de trabajo, “por Skype era súper complicado conectarse en cualquier lado, aquí no funcionaba” (Grupo focal 2, p.73).

Surge desde uno de los grupos el interés por comentar acerca de la **Etapas de campo**, porque resultó una cuestión problemática post entrenamiento. Al respecto hacen hincapié en la escasez de casos para poder realizar entrevistas, “no nos llegan las entrevistas. Nos llegaron como 6 de una y después no nos llegaron más” (Grupo focal 2, pp.251, 252). Al mismo tiempo atribuyen esto a problemas de coordinación interinstitucional y que no se habrían cumplido los acuerdos establecidos inicialmente, resultando una situación que no esperaban en relación a lo que les habían informado acerca del proyecto, “o sea, aquí pasa siempre eso pero no sé si para un curso será lo ideal, ver bien las condiciones que nos dijeron al principio, porque al final se dio una situación súper apremiante” (Grupo focal 2, p.263).

### 6.3 Significados del equipo investigador

En relación a las **Expectativas**, veían en el proyecto una posibilidad de impacto social a través de la política pública, “realizar un proyecto que impactara en la política pública y eso fue, para mí al menos esa fue la expectativa, después cómo se fue dando fue distinto obviamente, pero esa fue la expectativa del principio, al menos la mía” (Grupo focal 3, p. 4). En contraste, se da cuenta de las bajas expectativas con que otros miembros del equipo comenzaron en el proyecto, apuntando sólo a resolver y ponerlo en marcha,

*“la expectativa era más bien baja, era cómo salir de esto a como dé lugar, de una manera científicamente aprobable, pero tenemos que salir, la solución finalmente fue bastante elegante, esto de tener acceso a la plataforma y poder probar con ciertos cánones, con estándares internacionales lo que queríamos hacer en Chile”* (Grupo focal 3, p. 5).

Por otra parte, los investigadores al poner en marcha el proyecto, pudieron contrastar sus ideas y percepciones previas tanto acerca del funcionamiento del sistema online en el país como de las dinámicas internas que se generarían en las instituciones, conociendo cómo operaba en la práctica el modelo australiano en Chile,

*“cómo sería un sistema desarrollado en Chile, con todos los prejuicios y con todas las características de las instituciones, de los operadores, etc.; para sacarnos los mitos que tenemos encima, para conocer nuestra realidad respecto a cómo es la respuesta de nuestro sistema a este tipo de modelo y que claramente siendo un modelo de otro país, de Australia, tenía algunas estructuras y características de las cuales igual teníamos prejuicios como el tema online”* (Grupo focal 3, p. 7).

Del **Interés por formar parte del proyecto**, aparece la relevancia asociada al rol social que cumple y al rol que a su parecer debe tener la Universidad en el país *“lo que más me llamó la atención es que era un proyecto que dentro del rol que debiera jugar esta universidad dentro del país era completamente adecuado, y era algo que a mí me satisfizo siempre la propuesta”* (Grupo focal 3, p. 5).

Se pesquisan **Problemas iniciales** que complejizaron el desarrollo del proyecto, como la implementación de la plataforma, puesto que surgieron problemáticas que modificaban la planificación continuamente, así como otros elementos que hubieran querido incorporar y que no era posible por tener que ajustarse al modelo,

*“todas semanas en una época particular pasaban cosas nuevas y había que cambiar, había que modificar completo el proyecto o la planificación (...) entonces yo creo que para lo complejo de la tarea yo creo que lo sacamos lo más elegante posible sabiendo que hubo que ceder en varias cosas que hubiera gustado tener en el modelo”* (Grupo focal 3, p.8).

Otro elemento que complejizó las cosas fueron los cambios en el equipo, ya que este sufrió reestructuraciones en el curso del proyecto *“se fue reestructurando varias veces, entonces eso también fue también afectando las cargas de trabajo de todos y también los momentos del proyecto”* (Grupo focal 3, p. 11). Finalmente se menciona la adaptación del protocolo como un proceso de particular complejidad por el hecho de querer adaptar elementos a la realidad nacional o incluir otros, lo que no podía realizarse por tener que ajustarse al modelo australiano, *“en el fondo desarrollar un modelo tal cual estaba y ajustarlo mayormente a eso para ver cómo resultaba en Chile con las ganas de hacer*

*muchas modificaciones y no poder hacerlas, entonces yo creo que eso fue como el tope”* (Grupo focal 3, p. 12).

En tercer lugar, en torno al **Sistema online**, en términos generales describen un buen funcionamiento, aludiendo a que la plataforma era atractiva y cumplía los objetivos esperados, *“creo que cumplía con los objetivos y habían como partes de la plataforma que eran como súper entretenidas porque podías escuchar las entrevistas, el tema de los videos, como que la plataforma en sí era buena, era lúdica”* (Grupo focal 3, p. 42).

De las principales dificultades de utilizar este sistema, reportan que el que haya sido una plataforma desarrollada en Australia complejizó y retardó las operaciones, por cosas como la distancia y el idioma, *“creo que la mayor dificultad de este sistema fue que todo estaba en Australia, entonces subir los módulos había que mandar las cosas a Australia, de repente ver, como no sabían bien español no copiaban bien las cosas”* (Grupo focal 3, p. 40); de esta forma, para el equipo implicaba mucho trabajo puesto que debían chequear de manera permanente la plataforma y su funcionamiento *“casi todos los días teníamos que estar revisando todo (...) de que funcionara, de que los participantes pudieran tener acceso o no, ciertas partes de la plataforma, entonces de repente esto de no poder tener el control técnico”* (Grupo focal 3, p. 48).

Otro problema asociado a la distancia con los desarrolladores de la plataforma fueron las entrevistas simuladas, debido a la diferencia horaria y la dificultad que esto presentaba al momento de coordinar,

*“yo creo que hubieron dos complejidades de las distancias, una fue la plataforma y la otra fueron las entrevistas, las mock interview (...) habían dos personas que podían hacerlo y las dos personas estaban en Australia y coordinar los tiempos era complicado porque las 7 de la mañana allá eran las 8 de la noche acá”* (Grupo focal 3, p. 56).

Surge la duda acerca de la capacidad del sistema online para captar la heterogeneidad de los participantes, *“ahí me queda la duda cómo luego, si esa heterogeneidad, si esa diversidad la supimos aprovechar finalmente, no sé si una plataforma online –que es lo que comentaban ustedes recién-, permite captar esa diversidad que tiene que estar”* (Grupo focal 3, p. 70).

También mencionan la falta de retroalimentación en el proceso, consideran en base a los resultados cuantitativos que el desempeño de los entrevistadores no fue

óptimo, y atribuyen aquello en cierta medida a la falta de la devolución a los participantes en el transcurso del entrenamiento, manifestando que pudo ser un elemento que causó conflicto a los participantes, quienes no conocían su desempeño durante el proceso,

*“porque si no había nadie que les estuviera diciendo que lo estaban haciendo mal, llegas a una parte y tu pensai que lo estás haciendo así bacán, llegai a la última evaluación y te dicen que no fue tan bacán, hay gente a lo mejor que le genera más conflicto, que es normal, pero yo creo que también tiene que ver con el tema de que no obtuvieron mayor retroalimentación, de cómo lo estaban haciendo”* (Grupo focal F3, p. 144)

Referente al rol del tutor, señalan que no se cumplieron las expectativas que tenían como equipo en base a lo que conocían cuando les fue presentado el modelo. Pensaron a la figura del tutor como un acompañante que sin duda facilitaría el aprendizaje. Esto no se tradujo en la práctica,

*“cuando vino Martine a contarnos cómo era la plataforma en abril, o en marzo del 2014, ella nos mostró la plataforma y nos habló de este tutor, y ese tutor era Mairi finalmente que ella fue la que nos mostró la plataforma ese día y claro, nosotros dijimos bueno, obvio que funciona con una persona que sea así como aguja, que esté detrás todo el día, que se quede pendiente, y nosotros teníamos también esa expectativa del tutor, cosa que se vio reducida a su mínima expresión durante el curso del entrenamiento”* (Grupo focal 3, p. 22).

En torno a las evaluaciones, sugieren la incorporación de más casos prácticos para mejorar el desempeño final, argumentando que *“probablemente faltó práctica, de poner pasos prácticos, de poner en práctica cada fase de la entrevista”* (Grupo focal 3, p. 96), así como también que las entrevistas simuladas hayan presentado casos de mayor complejidad *“al entrenamiento le falta complejizar más las mock, tener casos más complejos”* (Grupo focal 3, p. 97). De los quiz realizados al final de cada módulo, consideran adecuada la metodología en relación al reporte instantáneo, *“te aparecía al tiro el feedback, te decía no, la respuesta correcta era esta por esto. Y eso igual yo creo que es una instancia súper buena de aprendizaje, como metodología”* (Grupo focal 3, p. 120), sin embargo creen que las preguntas efectuadas eran poco adecuadas, *“no tenía mucha*



*coherencia con los contenidos que se estaban pasando o cómo eran evaluados esos contenidos” (Grupo focal 3, p. 113).*

Acerca del foro, reportaron que existía poca claridad sobre su función en el espacio formativo, y que esta confusión respecto al rol era transversal a los entrevistadores y al equipo investigador, *“tampoco tenía claridad respecto al objetivo de ese espacio de la plataforma, faltó que desde el equipo se dispusieran bien cuáles eran las utilidades, creo que claro, también fue un terreno medio confuso, para los participantes, para el equipo” (Grupo focal 3, p. 64).*

Para facilitar la comunicación y retroalimentación a los participantes sugieren una instancia que sea una vía más directa e inmediata, como el uso de Skype para aclarar dudas *“sin video obviamente, solamente conversando; entonces eso es un foro también, pero conversado un poco más, como una especie de clase” (Grupo focal 3, p. 65).*

De los **Contenidos** señalan que faltó tratar algunas cuestiones fundamentales para la realización de entrevistas en base a lo que observaron en los participantes, *“fueron insuficientes en tanto faltaron instancias en las cuales se enseñara bien de qué se trataba una entrevista, un protocolo, la importancia de algunas fases del protocolo como por ejemplo las frases iniciales” (Grupo focal 3, p. 96).* Por otra parte hay quienes afirman que lo que falló fue más bien el tiempo para desarrollar el entrenamiento, *“me parece más grave desde mi punto de vista el tema del tiempo, yo creo que más que contenidos faltó tiempo” (Grupo focal 3, p. 106).*

En lo que refiere a la **Organización interna**, se enfatiza el buen funcionamiento y disposición del equipo de trabajo, el que más allá de la organización inicial destaca por la voluntad de sus integrantes y para resolver los problemas,

*“la clave es que el equipo siempre tuvo voluntad, muy buena voluntad de resolver conjuntamente los problemas (...) yo recuerdo reuniones acá a las 8 de la mañana o a las 8 de la noche vía Skype para trabajar y eso más que un funcionamiento planificado requiere voluntad del equipo” (Grupo focal 3, p. 32).*

Hacen mención a un cambio en el funcionamiento del proyecto entre el primer y segundo año de puesta en marcha, lo que atribuyen a los cambios internos en la organización del equipo: en el segundo año no se contaba de manera presencial con la directora del proyecto, lo que complejizó la organización,

*“yo creo que el primer año, el tema de la organización funcionó una porque estaba Carolina y estaba Decio a cargo del proyecto, los dos; no es que Carolina no haya estado el segundo año, pero el hecho de no estar presencialmente también te desestabiliza (...) en ese sentido organizarse fue un poco caótico el segundo año, más tranquilo el primero, pero tuvo que ver también con los cambios internos del equipo”* (Grupo focal 3, p. 37).

En torno al **Trabajo interinstitucional**, manifiestan hubo buena comunicación entre las partes y buena disposición de parte de las instituciones, lo que propiciaba un buen desarrollo del proyecto. Las autoridades se mostraron comprometidas y eso facilitaba el trabajo con los entrevistadores en formación ya que cedían espacio al entrenamiento y le otorgaban gran relevancia en el desarrollo profesional,

*“la disposición al menos de ambas instituciones, fue súper favorable que me llegó a facilitar incluso el trabajo directo con los participantes (...) facilitaron mucho el trabajo, la disposición tanto de los jefes a disponer el tiempo y el trabajo de sus encargados, o sea de su gente, diciendo esto es importante, como para dejar otras pegas para después ayudó mucho a que todo esto se llevara a cabo”* (Grupo focal 3, p. 71).

Sin embargo, mencionan problemáticas en el desarrollo del trabajo en equipo, refiriendo poco apoyo desde las otras instituciones investigadoras participantes, *“finalmente toda la gente que iba entrando era de acá [de la Universidad de Chile], pudiendo haberse dado otras condiciones, de otra manera de trabajar”* (Grupo focal, p.70) Otra arista fueron los problemas de organización y gestión, estableciendo diferencias entre ambas instituciones en que se llevó a cabo el sistema de entrenamiento, señalando dificultad en la comunicación con la institución dependiente de la Policía en la etapa final, *“entonces fue así el trabajo con ellos, a tirabuzón al final, y yo siento que eso también te marca un poco como el compromiso y también las dinámicas institucionales que no siempre son fáciles de llevar”* (Grupo focal 3, p. 73). Percibían también un ambiente competitivo entre ambos organismos que dificultaba el proceso de organización *“el tema de la competencia, el tema no sé de saquemos al mejor alumno, cosas de esas (...) pero yo creo que el escenario actual es súper crítico entre ellos”* (Grupo focal 3, p. 76.).

Por último, referente a la **Etapa de campo**, señalan que no se reflejó lo que a su criterio aprendieron en el entrenamiento, indicando no conocer específicamente el elemento que pudo haber causado la diferencia entre su desempeño en las evaluaciones anteriores y el de la etapa de campo, no identifican si es deficiencia del entrenamiento en sí o si bien no lo supieron moderar como equipo investigador,

*“entonces este cambio entre una mock interview al campo, algo pasó ahí que nosotros no supimos manejar o que falta en el entrenamiento que no sé, que se demuestre en campo este intento de aplicar el protocolo, muchos estaban con el protocolo en mano, y se preocupaban de seguir cada fase y de hacer la entrevista lo mejor posible, pero finalmente al hacer la codificación no refleja lo que al menos yo creo que sí aprendieron”*  
(Grupo focal 3, p. 178).

En síntesis, y en relación al primer Objetivo Específico (apunta a las expectativas de los involucrados) se estableció que los actores de las instituciones en que se implementó el programa, coinciden en que el sistema de entrenamiento fue una oportunidad tanto para ampliar conocimientos respecto a la entrevista investigativa como para capacitarse desde otra arista para el trato con NNA víctimas de delitos sexuales.

Por parte del equipo de investigadores, una fuerte expectativa estaba puesta en que el proyecto pudiese lograr su finalidad, para así cumplir con un rol social. Asimismo el impacto en la política pública es un horizonte común que se pesquiza de su relato.

Respecto a los objetivos específicos 2, 3 y 4, que tienen relación con identificar, describir y analizar los significados que los actores atribuyen al proceso de entrenamiento y su funcionamiento, se hace referencia a lo positiva que fue la instancia de la puesta en marcha del proyecto. En torno a la formación online, señalan los beneficios que implica su implementación, por la flexibilidad que ofrece a los participantes, así como los recursos multimedia que permite integrar. Se considera que se han obtenido aprendizajes que hacen sentido a la práctica profesional, que se han establecido nuevos lazos y se visualiza al Proyecto FONDEF como un buen punto de partida para otras transformaciones. Estas percepciones se materializan en la buena disposición de todas las instituciones involucradas para trabajar en conjunto.

Pese a ello, se destacó que la plataforma online presentaba diversos problemas, desde su implementación hasta su ejecución. Por una parte los investigadores reportan dificultades que debieron enfrentar al momento de, en un primer momento adaptar la plataforma a Chile. El hecho de que sea un modelo extranjero implicó tediosos procesos de adaptación, sobre todo por tener que adaptarse al modelo original sin poder realizar modificaciones que el equipo consideró importantes en su momento. Luego, al ser una plataforma elaborada en Australia, no resultó sencillo realizar la pertinente transculturización. También la distancia afectó el desarrollo del sistema de entrenamiento, puesto que había una diferencia horaria importante que complejizó la comunicación entre los equipos de investigadores. Por otro lado, los elementos de la plataforma sólo podían ser modificados desde Australia, lo que producto de los dos factores recién mencionados, retrasaba su normal funcionamiento. Los participantes, por su parte, refieren problemas técnicos asociados principalmente a que no contaban con los equipos adecuados para llevar a cabo el entrenamiento, equipos que no soportaban la plataforma o la imposibilidad de acceder a sitios web externos por restricciones de la institución.

Referente a otros elementos que incorporaba la plataforma, todos los actores coinciden en la escasa utilidad del tutor y del espacio del foro, no siendo consideradas instancias relevantes dentro del espacio formativo. Al respecto, los investigadores advierten que fueron elementos que no se implementaron como habrían querido, y los participantes y autoridades institucionales manifiestan la necesidad de que esos elementos de la plataforma hubieran sido espacios en que se retroalimente a los participantes respecto a su desempeño y el proceso de aprendizaje.

Los contenidos son percibidos como pertinentes, señalando los participantes la satisfacción respecto a éstos, y haciendo mención de todo el aprendizaje que han incorporado gracias al entrenamiento. Por sobre todo relevan la importancia de realizar preguntas abiertas para la obtención de un relato menos intervenido; de hecho, son capaces de mirar en retrospectiva y percibir deficiencias en las entrevistas que realizaban previamente. Sin embargo, son ellos mismos los que solicitan que sean incluidos más contenidos, pues perciben hace falta material que les dé orientaciones acerca de cómo tratar en algunos casos específicos, o qué hacer cuando las preguntas abiertas no permiten obtener un relato amplio y rico en contenidos. El equipo de investigadores, en ese mismo sentido, percibe que habría muchos contenidos en los cuales sería necesario profundizar, señalando que un factor que pudo incidir en aquello es el período de duración

del entrenamiento, breve en contraste con los tiempos más extensos que implica un sistema de estas características en otros países.

Donde se observan diferencias entre las instituciones es en la percepción que tienen los participantes acerca de la carga laboral que implicó el sistema de entrenamiento, lo que puede entenderse desde las distintas medidas tomadas en cada una de ellas. Por una parte, desde una institución los participantes contaban con tiempo de dedicación exclusiva a la formación, ajustando sus jornadas laborales, lo que significó que el entrenamiento no se interponga a la realización de sus actividades. La otra institución en cambio, no contó con este espacio y los participantes debieron ajustar el entrenamiento a su jornada laboral, lo que se tradujo en un aumento en la carga laboral percibida, señalando que esto se debió no a una mala disposición de los directivos (quienes ofrecieron facilidades) sino que el puesto de trabajo en que están implica una carga de trabajo fija que no se puede disminuir porque mucha de ella viene anterior a la implementación del programa. A pesar de estas diferencias, ambas partes coinciden que debieron hacer uso de sus tiempos personales para la realización de los módulos, ya sea por falta de tiempo en la jornada laboral o porque los equipos de los que disponían en la institución no eran óptimos para trabajar en la plataforma.

La etapa de campo fue la de mayor complejidad, puesto que al ubicarse post-entrenamiento, parece ser que la comunicación y organización entre las instituciones ya no era la misma y principalmente por esas cuestiones no era posible coordinar y ambas organizaciones coinciden en que no disponían de los casos suficientes para entrevistar, situación que complicó igualmente a los investigadores ya que significó un retraso para poder continuar con la investigación, teniendo que flexibilizar el plazo de dicha etapa. Los participantes a pesar de los inconvenientes, valoran la etapa de campo porque les permitía poner en práctica lo aprendido, pero reportan les hubiera interesado recibir retroalimentación en esta etapa o bien, que hayan sido incorporadas situaciones similares a ésta en otra fase del entrenamiento.

En torno al último de los objetivos, identificar y analizar fortalezas y debilidades del modelo, ya se han mencionado elementos que emergieron desde el discurso de los participantes y se abordarán ampliamente para su análisis en el apartado que prosigue.

## 7. DISCUSIONES Y CONCLUSIÓN

A través de un estudio cualitativo se pretendió dar cuenta de los significados que emergen acerca del sistema de entrenamiento para entrevistadores desarrollado en el marco del proyecto FONDEF CA13110238 “Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales”. Para ello se contó con una muestra compuesta por tres grupos de sujetos: (i) las autoridades institucionales, (ii) los participantes del programa de formación, y (iii) los investigadores. Se buscó desarrollar conceptos a partir de la información que surgió de los participantes, para poder comprender el fenómeno desde su perspectiva.

Para lograr ese objetivo se accedió a la muestra y se levantó información mediante las técnicas de entrevista en profundidad y grupo focal, información que luego fue analizado mediante análisis de contenido (de acuerdo a los postulados de Strauss y Corbin (2002)), desde donde emergieron diez categorías.

La información levantada mediante la investigación posibilitó responder a la pregunta y objetivos que la han orientado. Se han identificado y analizado los significados que los participantes han construido en torno al sistema de entrenamiento para entrevistadores, comprendiendo el fenómeno desde sus marcos de referencia. En general, los hallazgos del estudio apuntan a que el sistema de entrenamiento logró que los entrevistadores en formación incorporaran herramientas y realizaran así, entrevistas que incorporaran más preguntas abiertas y menos preguntas específicas.

Uno de los intereses de este estudio era indagar en cómo funcionó el sistema de entrenamiento, tomando en especial consideración que se trataba de una plataforma online. En los Antecedentes ya se mencionó que, en los últimos años, la educación vía e-learning se ha acrecentado en el país, mas no ha logrado un impacto significativo en los usuarios (Carrasco y González, 2011). Estos elementos también son sostenidos en el relato de los involucrados en el sistema de entrenamiento, quienes admitieron desconfianza respecto a los resultados que lograrían. Sin embargo, en el curso del entrenamiento, los actores advirtieron las ventajas que proporciona el formato a distancia vía e-learning, puesto que podían acceder a una gran cantidad de material teórico y era posible también manejar el tiempo de formación de acuerdo a sus necesidades. De esta forma, la plataforma cumplió con las necesidades de los entrevistadores en formación, ya que resultó dinámica y completa.

El modelo de formación perseguía que los entrevistadores al finalizar implementaran entrevistas con mayor cantidad de preguntas abiertas, que permitan obtener la máxima información con la mínima intervención del entrevistador (Navarro, et al., 2012). En concordancia con lo investigado por Benson y Powell (2015) a este respecto, finalizado el entrenamiento se obtuvieron entrevistas con mayor cantidad de preguntas abiertas, lo que es percibido por los participantes, quienes ven en este punto un gran aporte del sistema de formación. En este sentido el entrenamiento es valorado positivamente, ya que logró instalar la reflexión sobre la importancia de las preguntas abiertas en los participantes. Esta cuestión no es menor si se considera que son profesionales que llevan bastante tiempo realizando entrevistas a víctimas, y que por mucho tiempo no habían cuestionado su desempeño. Parece adecuado que luego de su paso por el sistema de entrenamiento, hayan incorporado herramientas que les permitan desenvolverse distinto en sus entrevistas.

Entre las dificultades que presentó el sistema de entrenamiento, se encontró que algunos aspectos técnicos no funcionaron de manera adecuada. Por una parte, los investigadores tuvieron problemas al inicio al momento de implementar la plataforma, esto debido a la distancia y diferencia de idioma con el equipo Australiano que cedió el modelo original. Esta situación retrasó algunos procesos y no permitía que los participantes contaran con la plataforma rindiendo al máximo. Por otro lado, desde los participantes, se reportan problemas técnicos que se interponían al normal desarrollo del aprendizaje, sin embargo son fallas no atribuibles a la plataforma en sí, sino al equipamiento técnico y conexión a internet inadecuado para un programa de estas características. Se repite así lo detectado en el estudio cualitativo por Benson y Powell (2015), donde los elementos técnicos fueron una de las tres problemáticas principales descritas por los participantes australianos, donde los equipos utilizados no soportaban la plataforma. A esto se suma el tema de la diferencia horaria, cuestión que dificultó la coordinación de entrevistas simuladas que exigía el modelo con el equipo australiano. Cabe mencionar que en esta evaluación (mock interview) es donde se reportaron más problemas técnicos debido al soporte de internet.

La falta de retroalimentación es un elemento que se menciona ampliamente a lo largo de los relatos. La bibliografía revisada señala la necesidad de retroalimentación de expertos durante y post-entrenamiento (Lamb, et al., 2002), lo que se sostiene desde los participantes, quienes reportan precisan de una instancia donde poder intercambiar

opiniones, hacer preguntas, y recibir comentarios respecto a su desempeño. Consideran que esto habría facilitado el aprendizaje en tanto conocerían sus falencias y sabrían en concreto qué es lo que han aprendido y qué aspectos deben mejorar. Un proceso de aprendizaje precisa de acompañamiento y retroalimentación (Lamb, et al., 2002; Benson, 2015) y estos son elementos que el modelo online no supo abarcar. El equipo investigador está de acuerdo con ello, haciendo autocrítica y admitiendo que no pudieron estar tan presentes como lo esperaron. Al respecto, surge la idea desde los entrevistadores en formación de incorporar una instancia presencial que permita el intercambio y la retroalimentación. Por su parte, el equipo investigador considera que es posible perfeccionar el modelo online para suplir las falencias que en un primer momento aparecieron, incorporando - por ejemplo - reuniones online.

El retraso en la puesta en marcha de la etapa de campo implicó que exista una brecha de tiempo entre la finalización del entrenamiento y la práctica. Este factor permite explicar el olvido de contenidos que reportan los participantes, quienes señalaron que en esa etapa debieron retomar y estudiar algunas temáticas para poder desarrollar sus entrevistas. Esto va en concordancia con investigaciones internacionales que informan sobre la importancia de que la formación y retroalimentación sea continua y permanente (Lamb, et al., 2007).

Está el interés, desde todas las esferas consultadas, en que el proyecto continúe a pesar de las deficiencias percibidas, ya que se considera que el sistema de entrenamiento fue un gran aporte importante a los equipos de trabajo. Aparece la demanda de una segunda parte en la que se pueda profundizar, por parte de investigadores y participantes. La disposición desde las instituciones está presente y coinciden en que otro proyecto FONDEF podría ser la manera adecuada de implementar el sistema de entrevista única en el país (en la eventualidad que sea aprobado el proyecto de ley); en ese mismo sentido, manifiestan el interés porque se expanda a regiones.

Considerando los hallazgos que emergieron en el análisis, es que es posible plantear sugerencias para futuras implementaciones del programa de entrenamiento. En primer lugar, se encontró que la retroalimentación es una arista que es preciso subsanar, resulta imprescindible que un sistema de formación de estas características incluya en su diseño una constante retroalimentación y acompañamiento en el proceso de aprendizaje, de manera que quienes participen cuenten con apoyo si es que surgen dudas en el proceso y también que sean informados acerca de su desempeño. Ahora bien, es



importante que quienes implementen un sistema de entrenamiento se preocupen de sostener un seguimiento y formación continua a sus entrevistadores, para evitar olvido de contenidos y facilitar una permanente actualización del conocimiento. La evidencia apunta en el mismo sentido: la retroalimentación permanente es la manera en que se pueden obtener resultados de aprendizajes que se sostengan en el largo plazo.

En segundo lugar, es preciso que los entrevistadores en formación dispongan de facilidades desde la institución a la que pertenecen, teniendo una carga laboral acorde a ello. Esto puede exceder las facultades del equipo investigador, pero es un elemento que debe ser sugerido a las eventuales organizaciones en que se implemente el programa. Y es que las extenuantes jornadas y la alta carga laboral asociada a los cargos que desempeñan los actores que participan, no dejan espacio al desarrollo profesional, de manera que sería pertinente que las instituciones dimensionen la carga asociada al entrenamiento, para así incorporarlo de mejor manera dentro de la jornada laboral. Se considera que, en la medida que las autoridades adviertan lo necesario de la instancia formativa respecto a la entrevista investigativa, mayor será el énfasis asignado y con ello, más facilidades a sus trabajadores para realizar actividades en ese ámbito.

Junto con aquello, es necesario que a las instituciones se les dé a conocer detalladamente los requerimientos técnicos del programa de entrenamiento. En este caso se precisan computadores, cámaras, eficiente conexión a internet, entre otros, que son indispensables para la implementación adecuada del entrenamiento. Son las instituciones quienes deben procurar contar con los equipos técnicos necesarios para que se pueda realizar el programa, sin contratiempos y de manera adecuada.

Asimismo, la investigación aporta otorgando insumos de tipo cualitativo que ayudan a comprender, desde distintos puntos de vista, el funcionamiento del sistema de entrenamiento para entrevistadores. El levantar información desde los involucrados permite captar los aspectos fuertes y aquellos más débiles del modelo, los que presentaron mayor dificultad de implementar, los elementos más difíciles de entender o ejecutar, entre otros, y que sin duda presentan información relevante al momento de futuras implementaciones del programa. Las mejoras al modelo están presentes para los investigadores, y el presente estudio entrega insumos concretos respecto a qué directrices seguir al momento de implementar cambios. Aun cuando la investigación es incipiente, aporta información para profundizar en el funcionamiento del modelo más allá

de los resultados cuantitativos, entregando elementos que dan cuenta del proceso de formación, relevando las necesidades de quienes participaron.

Futuras investigaciones deben profundizar en los significados que los participantes otorgan al sistema de formación del que son parte. De este modo, sería sugerible conocer los significados que emergen desde los participantes una vez que haya transcurrido más tiempo desde haber experimentado el proceso de formación, para evaluar si los aprendizajes fueron significativos, si es que se sostienen en el tiempo y así, contrastar con lo que la evidencia científica señala al respecto.

En base a la información obtenida es que se considera que en la medida que se vayan modificando/añadiendo elementos en el sistema de entrenamiento, resultará preciso una nueva evaluación cualitativa, que recoja las opiniones de quienes participaron, para construir un modelo que logre resultados y que haga sentido a quienes se forman.

Al finalizar la investigación se advierte la importancia de implementar un riguroso sistema de entrenamiento para entrevistadores. Se ha observado lo significativo que resulta este sistema para quienes participaron y aprendieron a través de la plataforma. Así, se logró desarrollar un aprendizaje que permitió adecuar las formas de hacer entrevistas de 30 profesionales, y que se traduce en NNA que serán entrevistados por profesionales que cuentan con mejores herramientas. Estas reflexiones surgen desde los mismos participantes, de lo que se infiere que un sistema de entrenamiento de estas características resulta positivamente valorado, a pesar de las reticencias que pudo presentar para muchos en un inicio, por ser diferente al modelo de enseñanza tradicional. Es un aliciente para futuras investigaciones al respecto, las expectativas que generó el programa para las instituciones involucradas y cómo visualizan a futuro la continuidad del proyecto, confiando en el aporte que resulta en el trato con NNA víctimas de delitos sexuales.

Quedan aún diversos elementos por mejorar, ya que se trata de un modelo perfectible, en donde será necesario pulir los aspectos previamente mencionados para obtener un sistema de entrenamiento acorde a lo que los participantes esperan y que permita alcanzar los resultados que buscan los investigadores. Pero, por sobre aquello, es una instancia valiosa que los involucrados no quieren que se olvide, de donde obtuvieron importantes aprendizajes y muestran gran disposición a continuar trabajando para dar con

un entrenamiento eficaz y que así, en un futuro se cuente en Chile con una herramienta concreta para la disminución de la victimización secundaria en NNA víctimas de delitos sexuales.

## 8. REFERENCIAS

---

Benson, M. & Powell, M. (2015). Evaluation of a Comprehensive Interactive Training System for Investigative Interviewers of Children. *Psychology, Public Policy, and Law*, 21(3), 309–322.

Benson, M. & Powell, M. (2015). Organisational challenges to delivering child investigative interviewer training via e-learning. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 17, 63-73.

Benson, M. (2015). *Evaluation of a Comprehensive Interactive Training System for Investigative Interviewers of Children*. Tesis para optar al grado de Doctor en Filosofía, Deakin University.

Carrasco, S. & González, V. (2011). Concepción del e-learning en el contexto de Chile: un nuevo concepto de mundo, de empresa y de educación. En Rama C. & Domínguez J. (Eds.). *El Aseguramiento de la Calidad en la Educación Virtual*. Lima: Ed. Virtual Educa y Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote.

Coffey, A. & Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos* (1° ed. en español). Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.

Consejo Nacional de la Infancia. (2014). *Presidenta Bachelet firma instructivo para reducir victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes en procesos judiciales*. 11 de julio de 2014, de <http://www.consejoinfancia.gob.cl/noticias/presidenta-bachelet-firma-instructivo-para-reducir-victimizacion-secundaria-de-ninos-ninas-y-adolesc/#sthash.jiyAW1ll.dpuf>

Cyr, M., y Lamb, M. E. (2009). Assessing the effectiveness of the NICHD investigative interview Protocol when interviewing French-speaking alleged victims of child sexual abuse in Quebec. *Child Abuse and Neglect*, 33, 257-268.

Echeburúa, E. & Subijana, I. (2008). Guía de Buena Práctica Psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 8 (3), 733 – 749.

Farcas, D. (2010). Educación a distancia: la experiencia del e-learning en Chile. En Rama y Palma (eds.). *La educación superior a distancia: miradas diversas desde Iberoamérica*. Instituto Tecnológico Virtual de Educación: Madrid.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación.

Lamb, M., Orbach, Y., Hershkowitz, I., Esplin, P. & Horowitz, D. (2007). A structured forensic interview protocol improves the quality and informativeness of investigative interviews with children: A review of research using the NICHD Investigative Interview Protocol. *Child, Abuse and Neglect*, 31, 1201-1231, doi:10.1016/j.chiabu.2007.03.021

Lamb, M., Sternberg, K., Orbach, Y., Hershkowitz, I., Horowitz, D & Esplin, P. (2002). The Effects of Intensive Training and Ongoing Supervision on the Quality of Investigative Interviews With Alleged Sex Abuse Victims, *Applied Developmental Science*, 6(3), 114-125, DOI: 10.1207/S1532480XADS0603\_2

Mettifogo, D., Navarro, C., Chia, E., Veliz, S., Antivilo, A., Valdivieso, P., Miranda, J., Aron, A. & Soto, G. (2016). *Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales*. Informe final del proyecto. Documento no publicado.

Ministerio Público. (2010). *Guía para la evaluación pericial de daño en víctimas de delitos sexuales*. Santiago de Chile.

Miranda, M. (2012). *Victimización secundaria en adolescentes víctimas de delitos sexuales en su paso por el sistema procesal penal en Chile: una aproximación narrativa*. Tesis para optar al grado de Magister en Psicología mención Psicología Clínica Infanto-Juvenil, Universidad de Chile.

Naciones Unidas. (1999). *Handbook on Justice for Victims*. Nueva York: Centre for International Crime Prevention.

Navarro, C., Chia, E., Veliz, S., Antivilo, A., Valdivieso, P., Miranda, J., Aron, A., Mettifogo, D. & Soto, G. (2012). *Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales*. Proyecto de investigación presentado a Postulación a II Concurso de ciencia aplicada, Fondef. Universidad de Chile, Santiago. Documento no publicado.

Navarro, C., Mettifogo, D., Antivilo, A., Véliz, S., García, F., Fernández, C., Toledo, P., Poblete, V., Parra, F. & Soto M. (2015). Presentación en *Ceremonia de graduación del curso "Entrenamiento en Entrevista Investigativa a Víctimas Infantiles de Delitos Sexuales"*. Santiago de Chile, 17 de noviembre de 2015.

Powell, Fisher & Wright. (2005). Investigative interviewing. En Brewer y Williams (eds.) *Psychology and law: An empirical perspective* (pp. 11-42). New York: Guildford Press.

Powell, M. B. & Snow, P. C. (2007) Guide to questioning children during the freenarrative phase of an investigative interview. *Australian Psychologist*, 42, 57-65.

Powell, M. B. (2008). Designing effective training programs for investigative interviewers of children. *Current issues in criminal justice*, 20(2), 189-208.

Powell, M., Guadagno, B. & Benson, M. (2014). Improving child investigative interviewer performance through computer-based learning activities, *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, DOI: 10.1080/10439463.2014.942850

Ramos, D. (2016). *Desarrollo de la memoria y el lenguaje en niños, niñas y adolescentes que han sufrido agresiones sexuales. Una aproximación desde el contexto de la entrevista investigativa*. Tesis para optar al grado de Magister en Psicología, mención Psicología Clínica Infanto Juvenil, Universidad de Chile.

Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa* (1° ed. en español). Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.

Subsecretaría de Prevención del Delito. (2015). *Víctimas de delito en Chile, diagnóstico nacional*. Santiago de Chile.

Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós: Barcelona.

Toledo, P. (2014). *Revisión de evidencia de efectividad sobre programas de formación de entrevistadores de NNA víctimas de delitos sexuales: un análisis comparativo*. Memoria para optar al título de psicólogo, Universidad de Chile.

UNICEF – Universidad Diego Portales. (2006). *Informe Final "Niños, Niñas, Adolescentes Víctimas de Delitos Sexuales en el Marco de la Reforma Procesal Penal"*, Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, Universidad Diego Portales, Santiago. Disponible en: [http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos\\_documento/173/Informe%20final.pdf](http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/173/Informe%20final.pdf) Wilson.

## 9. ANEXOS

### 9.1 Anexo 1: Tabla de levantamiento de información

| TEMÁTICAS             | COORDINADOR INSTITUCIONAL  | AUTORIDAD INSTITUCIONAL   | PARTICIPANTES   | EQUIPO FONDEF   |
|-----------------------|--|---|---|---|
| <p>Administrativo</p> | <p>Criterio de selección de participantes</p> <p>Procedimientos institucionales</p> <p>Infraestructura</p> <p>Roles</p> <p>Trabajo con equipo FONDEF</p> <p>Coordinación con Equipo FONDEF</p> | <p>Criterio de selección de participantes</p> <p>Procedimientos institucionales</p> <p>Infraestructura</p> <p>Roles</p> <p>Coordinación y trabajo con equipo FONDEF</p>           | <p>Infraestructura</p> <p>Trabajo con Equipo FONDEF</p> <p>Organización del sist. de entrenamiento</p> <p>Pertinencia del tiempo asignado</p> <p>Funcionamiento de la plataforma</p>                        | <p>Pertinencia de tiempos asignados</p> <p>Coordinación del equipo</p> <p>Roles y funciones</p> <p>Trabajo interinstitucional</p> <p>Experiencia con sistema online</p> |
| <p>Contenidos</p>     |  |   | <p>Adecuación de los contenidos</p> <p>Sistema de evaluación (quiz; mock interview; ev. final)</p>  | <p>Suficiencia de contenidos</p> <p>Sistema de evaluación</p>   |
| <p>Experiencia</p>    | <p>Expectativas</p> <p>Efectividad del trabajo online</p> <p>Críticas y sugerencias</p> <p>Beneficios</p> <p>Relevancia</p> <p>Resultados esperados</p> <p>Compromiso a futuro</p>             | <p>Expectativas</p> <p>Efectividad del trabajo online</p> <p>Críticas y sugerencias</p> <p>Beneficios</p> <p>Relevancia</p> <p>Resultados esperados</p> <p>Copromiso a futuro</p> | <p>Expectativas</p> <p>Motivación</p> <p>Experiencia con un sistema online</p> <p>Transferencias al puesto de trabajo</p> <p>Sugerencias</p> <p>Aspectos positivos y negativos</p> <p>Retroalimentación</p> | <p>Expectativas</p> <p>Experiencia de replicar un modelo</p> <p>Limitaciones y/o dificultades</p> <p>Elementos positivos</p> <p>Sugerencias</p>                         |