

Participación de niñas, niños y adolescentes institucionalizados: perspectivas durante la emergencia sociosanitaria

Daniela Zúñiga, Ph. D.^a

Rodolfo Mardones, Ph. D.^b

Marianne Wentzel, Mg.^c

José Sanhueza^d

Universidad Austral de Chile

✉ daniela.zuniga@uach.cl

Resumen (analítico)

El estudio explora las perspectivas de directores, educadores, niños, niñas y adolescentes institucionalizados bajo medidas de protección, respecto al principio de participación y derecho a ser oído en el contexto de la emergencia sanitaria. El estudio posee un enfoque cualitativo, diseño de caso único instrumental. Se realizan 21 entrevistas focalizadas en cuatro residencias de la Región de Los Ríos, Chile, siendo analizadas en sus contenidos. Las perspectivas acerca del derecho a ser oído y participación se vinculan con las características organizacionales de las residencias, altamente estructurantes, precarizadas y de alta responsabilidad en el cuidado de los niños, niñas y adolescentes. Si bien los derechos son conocidos y valorados por los actores, la aplicación se dificulta ya que desafía a construir una relación sensible y flexible con los niños, niñas y adolescentes en un contexto residencial adverso.

Palabras clave

Participación juvenil; institucionalización; pandemia; bienestar de la infancia; derechos del niño; política gubernamental.

Tesaurus

Tesaurus de Ciencias Sociales de la Unesco.

Para citar este artículo

Zúñiga, D., Mardones, R., Wentzel, M., & Sanhueza, J. (2025). Participación de niñas, niños y adolescentes institucionalizados: perspectivas durante la emergencia sociosanitaria. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 23(1), 1-21. <https://doi.org/10.11600/rllcsnj.22.3.6150>

Historial

Recibido: 18.07.2023

Aceptado: 05.03.2024

Publicado: 07.10.2024

Información artículo

El artículo es resultado de la investigación «Representaciones sociales del derecho a ser oído y del principio de participación desde la perspectiva de niños, niñas y adolescentes institucionalizados y sus cuidadores», financiada por la Vicerrectoría de Investigación, Desarrollo y Creación Artística, Universidad Austral de Chile (Inv-2020-10). Se inició el 20 de mayo de 2020, finalizando el 8 de noviembre de 2022. **Área:** ciencias sociales. **Subárea:** interdisciplinaria.

Participation of institutionalized children and adolescents: Perspectives during the socio-sanitary emergency

Abstract (analytical)

This work explores the perspectives of directors, educators, children and adolescents institutionalized under protection measures, regarding the principle of participation and the right to be heard in the context of a health emergency. The study has a qualitative approach, instrumental single case design. 21 focused interviews were carried out in 4 residences in the Los Ríos Region, Chile, and their contents were analyzed. The perspectives about the right to be heard and participation are linked to the organizational characteristics of the residences; highly structuring, precarious and with high responsibility in the care of children and adolescents. Although the rights are known and valued by the actors, the application is difficult since it challenges building a sensitive and flexible relationship with children and adolescents in an adverse residential context.

Keywords

Youth participation; institutionalization; pandemic; child welfare; child rights; governmental policy.

Participação de crianças e adolescentes institucionalizados: Perspectivas durante a emergência socio sanitária

Resumo (analítico)

Este trabalho explora as perspectivas de diretores, educadores, crianças e adolescentes institucionalizados sob medidas de proteção, a respeito do princípio da participação e do direito de ser ouvido no contexto de uma emergência sanitária. O estudo tem abordagem qualitativa, desenho instrumental de caso único. Foram realizadas 21 entrevistas focadas em 4 residências da região de Los Ríos, Chile, e seus conteúdos foram analisados. As perspectivas sobre o direito de ser ouvido e de participação estão ligadas às características organizacionais das residências; altamente estruturante, precário e com alta responsabilidade no cuidado de crianças e adolescentes. Embora os direitos sejam conhecidos e valorizados pelos atores, a aplicação é difícil, pois desafia a construção de uma relação sensível e flexível com crianças e adolescentes em contexto residencial adverso.

Palavras-chave

Participação juvenil; institucionalização; pandemia; bem-estar infantil; direitos da criança; política governamental.

Información autores

(a) Psicóloga. Doctora en Psicología de la Universidad de Chile. Académica del Instituto de Estudios Psicológicos, Facultad de Medicina, Universidad Austral de Chile.  [0000-0003-0432-622X](https://orcid.org/0000-0003-0432-622X). H5: 4. Correo electrónico: daniela.zuniga@uach.cl

(b) Psicólogo. Doctor en Ciencias Sociales de la Universidad de La Frontera. Académico del Instituto de Estudios Psicológicos, Universidad Austral de Chile.  [0000-0003-4027-1027](https://orcid.org/0000-0003-4027-1027). H5: 10. Correo electrónico: rodolfo.mardones@uach.cl

(c) Psicóloga. Magíster en Desarrollo Humano de la Universidad Austral de Chile. Académica del Instituto de Estudios Psicológicos, Facultad de Medicina, Universidad Austral de Chile.  [0000-0002-4565-7802](https://orcid.org/0000-0002-4565-7802). H5: 0. Correo electrónico: marianne.wentzel@uach.cl

(d) Psicólogo. Licenciado en Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Asistente de Investigación Instituto de Estudios Psicológicos Universidad Austral de Chile.  [0000-0003-4183-0732](https://orcid.org/0000-0003-4183-0732). H5: 0. Correo electrónico: jsanhueza@gmail.com

Introducción

La pandemia por covid-19 encuentra a Chile en pleno estallido social. Las(os) ciudadanas(os) se organizan con el fin de exigir mejoras en las condiciones de vida. «Chile despertó» constituye uno de los lemas que caracteriza el movimiento del 18 de octubre de 2019. Los jóvenes estudiantes fueron los impulsores de este movimiento que reclama dignidad y justicia. Un año más tarde, se aprueba la elaboración de una nueva Constitución (Heiss, 2020; Rivera-Aguilera *et al.*, 2021).

Durante el estallido, una de las demandas de la ciudadanía se centra en la urgencia de transformar la institucionalidad de la infancia y su Servicio Nacional de Menores. El diseño de la política de protección hacia la infancia se encuentra en cuestionamiento y se recomienda reducir la aplicación de esta medida al considerarla de alto riesgo para los niños, niñas y adolescentes (Instituto Nacional de Derechos Humanos [INDH], 2018; Organización de Naciones Unidas [ONU], 2018; Policía de Investigaciones de Chile [PDI], 2018).

Sename fue creado por el *Decreto Ley 2465* del 10 de enero de 1979, y entró en funciones el 1 de enero de 1980 (Servicio Nacional de Menores [Sename], 2020). Ha sido un organismo gubernamental centralizado y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Por aproximadamente cuatro décadas, se encargó de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes (en adelante, NNA) y de los jóvenes entre 14 y 17 años que hubiesen infringido la ley. Además, se ocupó de regular y controlar la adopción en Chile (Sename, 2020). A partir del 1 de octubre de 2021, Sename es reemplazado por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (2021, en adelante, Mejor Niñez), que depende del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, separándose del Servicio de Reinserción Juvenil, que continúa dependiendo del Ministerio de Justicia (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021), manteniendo la distinción entre protección y sanción para los NNA. Esta nueva institución entra en funcionamiento en pleno escenario de transformación social nacional y en pandemia por covid-19. Se plantea como una primera propuesta posdictadura y acorde a la suscripción de Chile a

los Derechos del Niño; sin embargo, se advierte que esta reforma no solucionaría las dificultades estructurales responsables de las vulneraciones de derechos: subsidiaridad, visión caritativa hacia la infancia, falta de fiscalización y voluntad política, aspectos que no permiten una protección integral (Alfaro, 2023; CNN Chile, 2020). En 2021 ingresaron 2442 NNA a cuidado residencial y 4520 a cuidado alternativo familiar (Defensoría de la Niñez, 2022; Sename, 2021).

La institucionalización es una de las medidas judiciales que tiene como principal propósito proteger a los NNA, pero, paradójicamente, es considerada un obstáculo para la integración social (ONU, 2018). Es una medida discriminatoria, puesto que la mayoría de los NNA que viven en residencias del Estado proviene de regiones con los mayores indicadores de pobreza y vulnerabilidad social (ONU, 2018). Además, se estima que es indiscriminada, excesiva y que no respeta los derechos humanos de los NNA (INDH, 2018; ONU, 2018). Según Palummo (2013), se cree que, por cada tres meses que un niño vive en una institución, pierde un mes de desarrollo y es más probable que sea víctima de violencia. Sumado a lo anterior, en Chile no existe un programa especializado de reunificación familiar que permita acotar la permanencia de los NNA en las residencias y reivindicar el derecho a vivir en familia. De este modo, se generan pérdidas afectivas, aumentando el tiempo de permanencia y promoviendo el abandono (Morales, 2019; Olivares-Espinoza & Morales-Retamal, 2022).

Las posibles causas que sostienen esta situación crítica son: primero, una visión tutelar de la infancia; segundo, una incorrecta interpretación del carácter subsidiario del Estado descrito en la Constitución de 1980; tercero, una excesiva judicialización; y cuarto, una insuficiencia en los recursos destinados (ONU, 2018).

En pleno cuestionamiento y protestas ciudadanas con respecto al trato del Estado hacia las familias y los NNA judicializados por medidas de protección, emerge la pandemia por coronavirus 2019. Como señala Gilbertson (2020a), el covid-19 ha sido una «crisis sanitaria, humanitaria y socioeconómica global» (p. 1), que profundiza la crisis social ya existente, siendo los más afectados aquellos que se encuentran en una posición de mayor desventaja y vulneración social.

Durante el 2020, la pobreza y pobreza extrema se incrementaron en Latinoamérica, así como también la desigualdad social, dejando en evidencia problemas estructurales como la organización del cuidado, la informalidad y desprotección social (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal], 2021). Específicamente, en las instituciones de cuidado de los NNA, al verse limitados los contactos con familiares, visitas y

salidas de los niños debido a las medidas de barreras sanitarias y control de ingreso (Sename, 2021), aumentaron la tensión y los intentos de fugas (Canessa *et al.*, 2021), siendo más probable que los NNA sean objeto de negligencias u otras formas de maltratos (Wong *et al.*, 2020). Uno de factores que explican el aumento de la violencia es el estrés que provoca el encierro y la limitación a acceder a servicios fuera de la virtualidad (Loria *et al.*, 2021; Wong *et al.*, 2020).

En general, durante la pandemia existió un aumento de la violencia interpersonal y de género (Ruiz-Pérez & Pastor-Moreno, 2021). En un estudio de revisión sistemática, Marmor *et al.* (2023) advierten el aumento del maltrato infantil junto con un desinterés científico de estudiar este tema, lo que no permite disponer de lineamientos basados en la evidencia para los sistemas de protección.

Las medidas que dificultan el contacto con familiares para los NNA en cuidado residencial, se autorizaron bajo un argumento de protección, a pesar de conocerse las limitadas oportunidades de integración social de los NNA en cuidado residencial (Gabriel *et al.*, 2021; ONU, 2018). Lo anterior puede ser reflejo de una dificultad en no considerar la voz y participación activa de los receptores de las medidas (en este caso los NNA).

Por participación podemos entender «el proceso de compartir las decisiones que afectan la propia vida y la vida de la comunidad» (Hart, 1993, p. 5). Hart propone diferentes niveles de participación —desde lo simbólico hasta una participación auténtica—, en donde los niños, de acuerdo con sus capacidades e intereses, diseñan transformaciones que pueden ser compartidas con los adultos.

Enfrentar una crisis desde un enfoque de derechos implica superar una visión tutelar, garantizando considerar las opiniones de los NNA en función de su edad y madurez (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [Unicef], 2020). No solo implica oír a los NNA sino que, además, relacionarnos con ellos y ellas como agentes y personas activas en la construcción de sus vidas a través de la participación, la toma de decisiones y el buen trato, siendo esto la puerta de entrada para el cumplimiento de todos los demás derechos (Salum *et al.*, 2015; Cossar *et al.*, 2016; Percy-Smith & Thomas, 2009; Veiras, 2015).

Bouma *et al.* (2018, como son citados en Ghio *et al.*, 2023) señalan que la participación en contextos residenciales debiese contemplar: informar, escuchar e involucrar a los NNA. Aun así, en Chile no existen orientaciones técnicas para el proceso de intervención en las residencias (García-Quiroga *et al.*, 2022), resultando difícil superar la visión tutelar de la infancia de riesgo en la política pública (Olivares-Espinoza & Reyes-Espejo,

2016). Fomentar la participación de los NNA se vuelve aún más complejo en los contextos residenciales donde los NNA son considerados por parte de los adultos como sujetos «vulnerables» y objetos de protección (García-Quiroga & Salvo, 2020; Stafford *et al.*, 2021), siendo los lineamientos fundamentales para garantizar bienestar y salud de los NNA (Ghio *et al.*, 2023).

Conforme a lo anterior, nos preguntamos por las perspectivas acerca de la participación y el derecho a ser oído que construyen los NNA y adultos que viven y trabajan en el contexto residencial durante la emergencia sociosanitaria. Con el fin de dar cumplimiento al objetivo general (explorar las perspectivas de los NNA y los trabajadores de la vida residencial acerca del derecho a ser oído y de participación) se abordarán los tópicos de organización de la vida en la residencia, convivencia, derecho a ser oído y principio de participación, con el fin de comprender el contexto y relaciones de la vida en residencias. Dar respuesta a estas inquietudes permite discutir factores que se encuentran implicados en su cumplimiento de los derechos y qué características contextuales lo sustentan, aspecto que está vinculado a garantizar un buen trato hacia los NNA en un contexto complejo de crisis sociosanitaria. Además, consideramos que plantear estas preguntas en las instituciones abre las posibilidades de transformación, así como también contribuir con evidencias a lograr prevenir relaciones mal tratantes en el cuidado residencial.

Método

Diseño

La presente investigación posee un enfoque cualitativo, permitiendo comprender parte de la realidad desde el marco de referencia y significados subjetivos de cada participante (Taylor & Bodgan, 1987). El diseño corresponde a un estudio de caso único e instrumental (Stake, 1998), con el propósito de ilustrar la particularidad de la cotidianidad de residencias bajo la responsabilidad del Estado en la Región de Los Ríos, en el sur de Chile.

Participantes

Participan en total de 21 personas, seleccionadas por conveniencia (Pérez-Luco *et al.*, 2017): trece adultos y ocho NNA. La muestra de adultos está constituida por cinco directores y ocho educadores de trato directo que pertenecen a cuatro residencias de la Región de Los Ríos. En promedio, los directores reportan doce años de experiencia laboral

e intervienen tres mujeres y dos hombres. En el caso de los educadores, tienen un promedio de 5.6 años de experiencia laboral y participan siete mujeres y un hombre. En cuanto a los NNA, participan ocho, los que pertenecen a tres residencias de la Región de Los Ríos. Concurren NNA entre los 10 y 17 años ($M = 12.5$, $DS = 2.6$), seis hombres y dos mujeres. Los criterios de inclusión para los directores son: un año mínimo de experiencia en el cargo y que consientan asistir; para los educadores, que tengan al menos un mes de experiencia y que hayan consentido participar; mientras que para los NNA, que tengan entre 6 y 17 años, contar con aprobación por parte del director y asentimiento por parte del NNA. Se excluyen NNA que están fuera del rango de edad establecido, sin consentimiento o asentimiento.

Instrumento

Se utiliza la técnica de entrevista semiestructurada, que consiste en una conversación individual con diferentes actores del sistema residencial, disponiendo de una pauta de entrevista que guía de manera flexible el diálogo con el fin de abordar cada una de las temáticas contempladas en los objetivos. La entrevista se estructura de la siguiente manera: bienvenida y presentación, organización de un día común en la residencia, qué entienden los participantes por el derecho a ser oído y participación, así como también acerca de su aplicación; se deja un espacio libre para expresar ideas no abordadas por los y las investigadores y finaliza con un resumen con el fin de triangular la información. En el caso de los NNA, se dispuso de materiales con el objeto de facilitar la expresión durante la entrevista: lápices de colores, láminas y figuritas; los NNA podían utilizarlos o no, si para ellos(as) era necesario.

Procedimiento

A los directores de los centros les es proporcionado un consentimiento informado vía correo electrónico y, una vez firmado, es concertada una entrevista que se realiza por plataforma Zoom (debido a la emergencia sociosanitaria), la que tiene una hora de duración. Es efectuada por parte de dos investigadoras: una efectúa la entrevista, mientras que otra, los registros. Las entrevistas a los educadores siguieron el mismo procedimiento. Antes de entrevistar a los NNA, le es solicitado el consentimiento al director/a de la residencia que es el tutor legal; luego son invitados(as) a participar y, a aquellos que desean hacerlo, se les proporciona un asentimiento informado y se hace la entrevista de manera

individual y presencial. Esta tiene 30 minutos de duración. Las entrevistas son grabadas en audio, con el fin de disponer de un registro y efectuar el análisis.

En cuanto a los lineamientos éticos, la investigación ha sido visada por el comité de ética de la Universidad Austral de Chile. Se ha contado con una carta de autorización dirigida a la institución, consentimiento para los adultos y asentimiento para los NNA. Estos documentos explicitan los fundamentos, objetivos, procedimientos del estudio, eventuales consecuencias y contacto de la investigadora principal, así como también del comité de ética. Se asegura la confidencialidad de la información y el anonimato, la posibilidad de retirarse de la investigación libremente y de no participar, sin consecuencia alguna. Las entrevistas son guardadas en un archivo privado y no institucional, ni de acceso público, y serán eliminadas una vez que se reporte la totalidad de la información.

Análisis

Con la información producida en las entrevistas se construye una grilla o tabla que permite sintetizar las respuestas a cada uno de los tópicos abordados con las/los entrevistados (Cohen & Seid, 2019). Todas las entrevistas han sido transcritas y analizadas en sus contenidos temáticos, identificando conceptos relevantes para los fines del estudio, para luego codificarlos y crear de manera emergente categorías que permitieron sistematizar la información (Cohen & Seid, 2019; Flick, 2013). Para garantizar la fiabilidad del presente estudio (Cornejo & Salas, 2011), se utiliza triangulación tanto entre investigadores como con los informantes. Para asegurar el criterio de credibilidad de los datos (Cornejo & Salas, 2011), a los informantes adultos se devuelve la transcripción de las entrevistas para posibles correcciones. Con los niños se ratifica la información al finalizar la entrevista, corroborando la correcta comprensión por parte del entrevistador.

Resultados

De acuerdo con las perspectivas de los entrevistados(as), la participación y el derecho a ser oído se pueden comprender en el marco de las cuatro dimensiones abordadas: organización de la vida, convivencia, derecho a ser oído y participación.

Organización de la vida

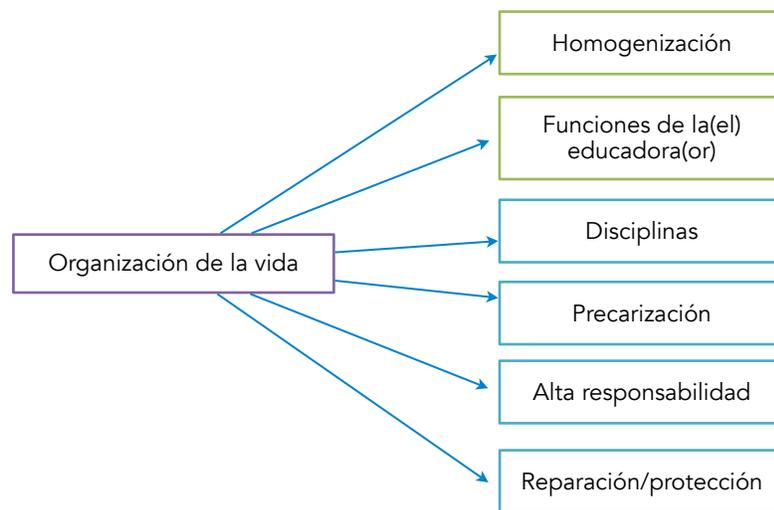
En cuanto a la organización de la vida en las residencias (figura 1), se caracteriza por su homogeneidad a través del establecimiento de rutinas y prácticas estandarizadas:

La vida en el hogar es como una casa, pero con las normas de una casa y todo; pero todo el funcionamiento está normado por normativas financieras, técnicas y por protocolos. (AD, 1)¹

De lunes a viernes vamos al liceo. Nos levantan a las 6. Las chicas ven lo de las guaguas y toman desayuno y yo llego a las 3 (...). A las 4 se nos entrega el teléfono y como a las 6 o 7 ir a bañarse. A las 8 se cena y a las 10 se entregan celulares y nos dan nuestros medicamentos y nos acostamos porque vamos a clases. (NNA, 1)

Figura 1

Organización de la vida en residencias según niños(as) y adolescentes, educadores(as) y directores(as)



Nota. Con el fin de comprender los resultados, las categorías destacadas en verde fueron expresadas por los NNA y adultos, mientras que las categorías en color azul corresponden a los contenidos manifestados solo por adultos(as).

Educadores y directivos mencionan que el funcionamiento se ha complejizado por la situación de pandemia:

Hace un par de años se trabaja con protocolos. Desde el año 2013, 2016, el Sename ha emitido protocolos. Ahí está todo normado, desde la entrega de medicamentos, la salida. Ahora los protocolos del Covid. El trabajo ahora es diez veces más fiscalizado en todo sentido, desde lo financiero, técnico y administrativo (...); se hacen revisiones mensuales. (AD, 1)

¹ En la presentación de los resultados se consigna «AD» cuando corresponde a un/a director/a adulto de la residencia, «AE» cuando atañe a un/a educador/a adulto y «NNA» cuando corresponde a un niños, niña o adolescente. Posteriormente, se señala el número de entrevistas.

Los adultos describen que en la vida en residencias coexisten diferentes saberes disciplinares: «La diferencia [con la rutina de una casa] es que la persona que hace la comida es una manipuladora de alimentos. La persona que instruye la comida es una nutricionista; cuando un niño requiere un reforzamiento, una psicopedagoga» (AD, 2).

Se explicita el déficit de recursos tanto humanos como materiales, la necesidad de recibir mayor apoyo externo y la especialización (precarización), así como también de disponer de espacios de reflexión y tiempo para realizar el trabajo de manera apropiada:

Quiero dejar en claro que cuando inicias un trabajo con Sename o con niños, las lucas [dinero] no son buenas. La plata es mala y los lugares son malos; no son las condiciones ambientales. Mi equipo y yo solo trabajamos en base [sic] al compromiso; el compromiso de las educadoras y hasta yo. Es un compromiso con los niños (...). Mi trabajo no termina nunca; yo trabajo 24/7. Llego a las 9 y a veces me voy a las 20, 21 o 22 de la noche. Es un tema de compromiso. (AD, 5)

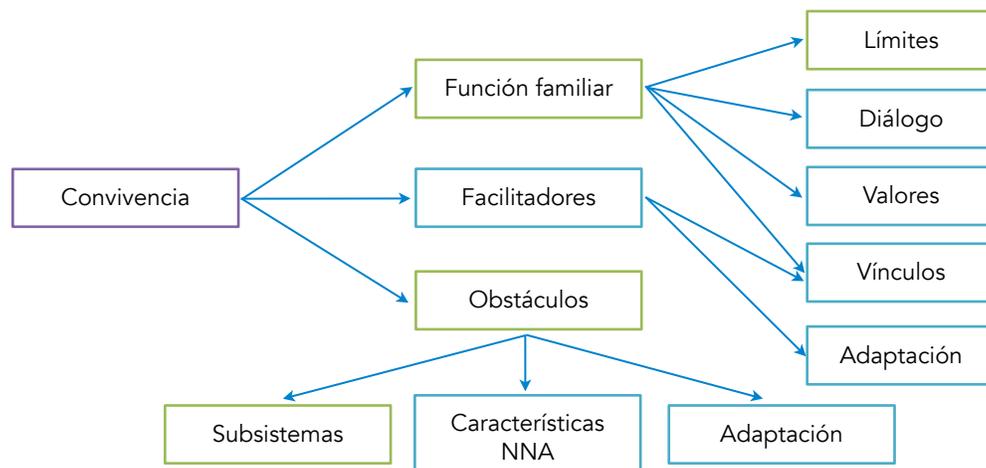
Que exista un espacio de aprendizaje entre los EDT, momentos para sentarse a pensar en lo que sucede, por qué sucede y cómo se puede cambiar para mejorarlas. (AE, 7)

Esta última cita también refleja que, dentro de las múltiples funciones que deben desempeñar los educadores y directores, no hay espacio para la reflexión. Específicamente, los directores diferencian protección y reparación; no así los NNA, ni educadores: «Nosotros como residencia somos protección, no reparación; eso lo hacen otros proyectos. Uno está al debe en este trabajo, protege todo lo que puede y se repara en lo que se pueda» (AD, 1).

Convivencia

La organización de la vida en residencias, antes descrita, se vincula a prácticas de convivencia (figura 2). Los participantes adultos comentan una dificultad en diferenciar los espacios de trabajo y de vida personal en lo cotidiano. Refieren asumir un rol de trabajadora, al mismo tiempo, de figura vincular de los NNA: «Yo soy muy estricta y meticulosa con el tema de las reglas; pero en el tema del apego, ellas me dicen «mami». Ser la profesional que entrega parte de su vida para hacer un cambio» (AD, 4).

Figura 2

Perspectivas acerca de la convivencia de los NNA y sus cuidadores

Los adultos describen cumplir una función familiar en la vida de las residencias, lo que implica para ellos establecer límites, enseñar valores, dialogar y construir vínculos. Con respecto a este punto, los NNA identifican rutinas diarias y valoran los límites para el cumplimiento de otros derechos, así como también el uso de refuerzos en el cumplimiento de estos:

Hacer mi cama, bañarme, comer, portarme bien, ir al colegio, hacer mis tareas, hacerles caso a los tutores, siempre escuchar a la directora y comportarme bien, gano premio. (NNA 3)

[Respecto a los límites] igual nos conviene a nosotras. Sería distinto si nos dejan acostarnos a cualquier hora y estaríamos con sueño y no podríamos ir a clases. (NNA 7)

Los participantes comentan una serie de dificultades que deben afrontar en la vida cotidiana y en las relaciones que tienen lugar en la residencia. Los adultos opinan que estas dificultades provienen de tres fuentes: producto de las características de los NNA, de características de los educadores (quienes pueden conducirse con un estilo autoritario o apoyador con los NNA) y, por último, de las relaciones entre los subsistemas. Los NNA solo dan cuenta de las últimas, narrando dificultades entre ellos(as) y educadores, con quienes comparten más tiempo. Las siguientes citas reflejan la complejidad de las residencias para sostener relaciones pacíficas y libres de tensión:

Lo más difícil, cuesta cuando van llegando los niños, tratar de entenderlos. Vienen con conductas agresivas. Ese es el mayor miedo, pensar que le puede llegar una crisis y no saber

cómo enfrentarla. También es difícil por escucharlos a todos al mismo tiempo. Hay que tratar de hacer una atención más particular. (AE, 7)

Hay diferentes personalidades entre los que educamos a los chicos. Algunos somos jóvenes y nos gusta apoyar a los niños y hemos tenido capacitaciones para trabajar con los jóvenes. A otros tíos les cuesta más y existe autoritarismo y por eso los niños rompen lazos. (AE, 7)

No hay días fáciles; cada día tiene su complejidad. Son todos los días diferentes. (AE, 9)

Le he preguntado varias veces y me dice que no [al educador(a)]. A veces me castiga (...). No me dejaron salir para fuera. No me dejan nunca salir para afuera. (NNA, 3)

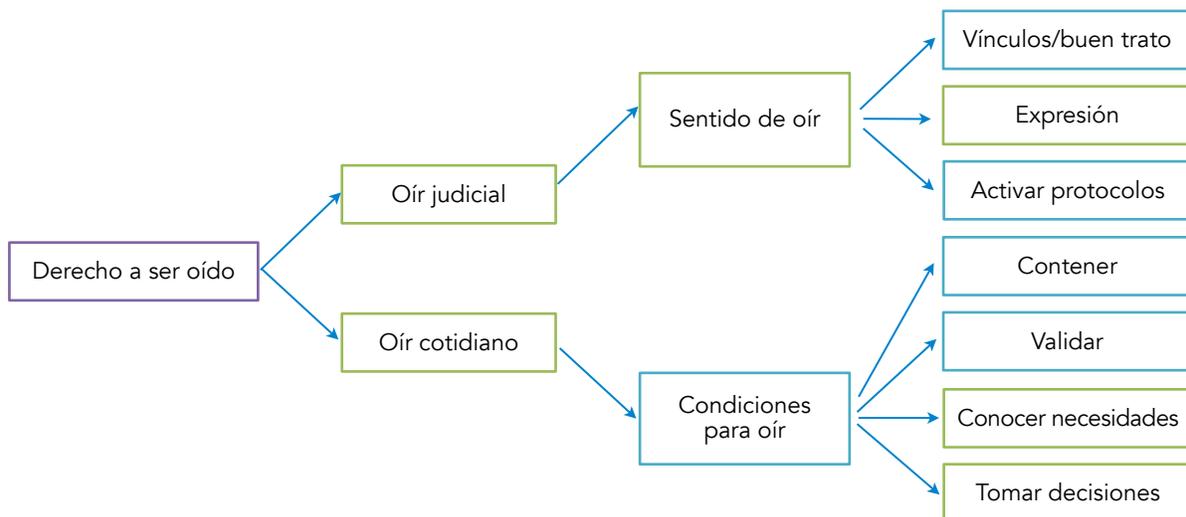
Los adultos refieren que la convivencia es fácil cuando los NNA logran cierta adaptación al lugar, cuando se construyen vínculos entre los NNA, y entre estos y los adultos. Los NNA no mencionan aspectos fáciles en cuanto a la convivencia.

Derecho a ser oído

Tanto en los NNA como en los adultos es posible identificar un «oír judicial» y un «oír cotidiano» (figura 3). El oír judicial es un deber; por tanto, es fiscalizado y se podrían recibir sanciones en caso de incumplimiento.

Figura 3

Perspectiva de los NNA y sus cuidadores en el derecho de ser oído



Los NNA conocen el derecho a ser oído por parte del personal de justicia:

Hoy en día en todas las audiencias las niñas tienen que ser escuchadas. Dicen: «Quiero irme con mi pololo, quiero irme con mis papás»; «Magistrado, esa familia no tiene las habilidades, pero probemos.» (AD, 3)

Tengo derecho a que las demás personas me escuchen, que el juez me escuche, que los tribunales me escuchen, que los adultos me escuchen. (NNA, 4)

Los adultos, al igual que los NNA, dan cuenta de un «oír cotidiano». Para los adultos, tiene varios sentidos, descritos en la figura 1. Los adultos manifiestan que sería deseable priorizar el escuchar por sobre labores administrativas:

Se da el espacio de una escucha activa de parte del equipo, porque exige esa preocupación de verdad. Lo más importante para nosotros es eso; dentro de eso está la contención. (AD, 3)

Yo creo que todos los días deberíamos de preguntarles, hacer una especie de..., no directo; saludar a las niñas y preguntarles si quieren hablar con alguien. (AE, 6)

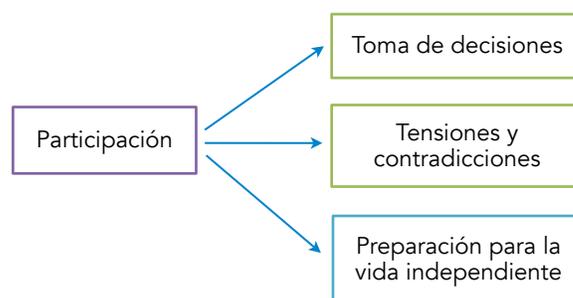
Cuando quieren salir o algo así, piden tipos de opiniones, qué opinas tú respecto a eso, o no sé. Cuando pasa algo malo, nos ponemos a conversar. (NNA, 5)

Participación

En cuanto a la participación (figura 4), tanto los adultos cuidadores como los NNA asocian la participación con la toma de decisiones y, al mismo tiempo, comentan una serie de tensiones y contradicciones en su puesta en práctica.

Figura 4

Perspectivas acerca de la participación de los NNA y los cuidadores



La participación en las residencias pareciera limitarse a acordar aspectos de la rutina cotidiana, construir un plan de intervención individual, establecer límites, compromisos y acordar actividades. Estos procesos se han visto limitados producto de la pandemia:

Las chicas tienen que participar en los procesos de la casa y en los procesos de su propia vida. Ellas participan de la planificación del plan de intervención, se toman decisiones respecto a la familia con la que van a vivir, deciden en forma absoluta las actividades libres de la casa. También el acceso y egreso a los distintos programas de apoyo. (AD, 4)

A ver... Sí, sí, toman decisiones; pocas, pero toman. Por ejemplo, no sé, dentro de la casa sería como si ella quisiera salir al patio o entrarse más tarde puede ser, que ahora como pandemia no se puede hacer mucho, así es que tratamos que se mantengan acá no más. (AE, 2)

Ahora que lo pienso faltan más momentos para que ellos puedan decidir desde esa perspectiva. (AE, 7)

Los NNA dan cuenta también de esta restricción; a pesar de que se les pregunta y escucha, las decisiones se restringen al cumplimiento de las rutinas diarias establecidas y actividades consensuadas de manera grupal:

Yo no sé tanto lo que se hace acá, a mí me dicen no más. Hay un tío que no me deja salir para afuera; me dice que no, que no... Le he preguntado varias veces y me dice que no. A veces me castiga (...). No me dejaron salir para fuera. No me dejan nunca salir para afuera. (NNA, 6)

Los adultos refieren falta de lineamientos claros para tener en consideración en la vida cotidiana, así como incoherencias entre los protocolos y los derechos de los NNA:

No hay lineamientos (...), momentos donde se pueda participar en algo con las niñas. Trabajamos con su proyecto independiente. Chocamos porque Sename no nos da permiso para que las niñas trabajen, ni que sean vocales de mesa. ¿Qué es participación entonces? (AD, 3)

Los adultos vinculan la participación con preparación para la vida independiente a través del cumplimiento de rutinas:

Las chicas tienen que mantener la limpieza de su pieza y su baño, de las salas comunes, el cuidado de los juguetes. Participan en el cuidado y limpieza del *living* comedor o la sala de estudios. Ellas tienen que aprender a llevar su casa para prepararse para la vida independiente. (AD, 4)

Se señala que existen espacios restringidos para que los NNA tomen un rol activo en las decisiones y en participar, según su desarrollo, bajo un argumento de protección: «Las

chicas no participan directamente en la cocina, por temas de seguridad. Pueden participar en un taller con acompañamiento de la nutricionista y la manipuladora» (AD, 4).

Además, en el contexto de emergencia sanitaria, los incipientes procesos de preparación para el mundo laboral o estudios superiores se han visto interrumpidos por la limitación de las salidas y la protección durante la pandemia: «Si no hubiese estado la pandemia, antes el estallido, había niñas trabajando; estaban preparadas para ese cambio de trabajar» (AE, 7).

Lograr cierta autonomía y la comunicación con el mundo exterior a la residencia son condicionadas a la conducta del NNA en el cumplimiento de las rutinas y a la idea de protección que tengan los adultos:

La mayor parte del día están como espacios muertos, qué le digo yo. Cuando se sientan y están todas..., concentradas con su teléfono. Ni se sienten. Y ahí están todas conectadas con su gente, con sus amigos, y antes de, como yo le dije, tener esa dicha o se le permita ese privilegio, ellas tienen que cumplir antes con alguna rutina porque también se haría en una casa, es lo mismo. (...) No cumplir, no, porque tiene ella en la noche a las diez y media se les requisita el teléfono, se le retira a cada una el PC y el teléfono. Eso está normado; ellas lo entregan. Al día siguiente, la tía de la mañana es la que le entrega el teléfono siempre y cuando ella haya cumplido con lo que le corresponde a ella solamente, su aseo, su ducha, su churrín, cierto, su medicamento. Y después queda tiempo libre. A no ser que tenga que ir a algún programa. Bueno ahora ya no pueden salir, pero también por Zoom algún programa, una entrevista, alguna sesión con un terapeuta, con un profesional. (AE, 1)

Discusión

Los resultados de este estudio son coincidentes con lo señalado por Gilbertson *et al.* (2020b); efectivamente, la amenaza del coronavirus impacta la vida cotidiana y desafía a reorganizar el sistema de cuidado residencial en situación de emergencia sanitaria. Si bien previo a la pandemia mundial, la ciudadanía ya solicitaba cambios estructurales al sistema de protección de la infancia y la adolescencia buscando que se garantizaran los derechos de los NNA (INDH, 2018; ONU, 2018; PDI, 2018), aún sigue siendo necesario sostener la observación en el cuidado residencial. Lo anterior, dado que esta es comentada (especialmente por los educadores y directivos) la precariedad en la que trabajan cotidianamente. Esta condición de trabajo, altamente estructurada, con falta de recursos humanos y materiales, de alta responsabilidad y complejidad, además de las múltiples funciones a las que deben dar cumplimiento, no permitiría organizar la vida de cuidado

residencial de modo tal que se sostenga un modelo relacional con los NNA desde el enfoque de derechos, ofreciendo un contexto óptimo de desarrollo para ellos y ellas (ONU, 2018).

En este contexto, los educadores y directivos se empeñan en cuidar y atender cotidianamente las necesidades de los NNA; además, sostienen y mantienen el sistema de brindar una «función familiar», como es señalado por ellos y ellas. En el cumplimiento de esta labor, se van construyendo vínculos emocionales y los NNA se adaptan. Aun así, esta adaptación convive con la intención de los NNA de mantenerse en contacto con sus familias u otras figuras vinculares, de recuperar su vida previa a la institucionalización y de volver a su lugar de pertenencia. Se observa lo mencionado por Canessa *et al.* (2021) y Wong *et al.* (2020), en relación a que los NNA mencionan la restricción de las salidas (más aún frente a la amenaza de un contagio), lo que aumenta el nivel de estrés y las tensiones relacionales al interior de las residencias. Bajo un argumento de protección, se limitan las libertades y se torna difícil conciliar la participación de los NNA en la toma de decisiones, con el cuidado de estos en la emergencia sociosanitaria. Esto último es similar a lo señalado por García-Quiroga y Salvo (2020) y Stafford *et al.* (2021), en relación con que, en contextos de protección, paradójicamente se vuelve más difícil asegurar la participación de los NNA, a pesar de sus vínculos con el bienestar de estos.

Según nuestros resultados, los cuidadores adultos intentan dar cumplimiento a los derechos de ser oído y participación; es conocido por todos los participantes que este debe ser respetado, además de valorado positivamente ya que, como menciona Veiras (2015), es considerado «el punto de partida» para hacer acuerdos de vida en común. Si bien se encuentran estos elementos en el relato de los participantes, es necesario disponer de un espacio y tiempo cotidiano, priorizando el escuchar por sobre las labores administrativas. También disponer de espacios reflexivos entre los adultos para aprender colaborativamente y pensar sobre sus prácticas.

Tanto los NNA como los adultos entrevistados coinciden en las limitaciones del respeto del derecho de participación en la vida residencial; ello es coherente con lo mencionado por García-Quiroga y Salvo (2020) y García-Quiroga *et al.* (2022), en relación con que aún queda por avanzar en una participación significativa no solo informando o escuchando a los NNA, sino involucrándolos también en las decisiones con respecto a su vida. Según los resultados, es posible que un obstáculo para involucrar a los niños sea, según los adultos, la alta responsabilidad percibida con respecto al cuidado de los NNA; este puede tener graves consecuencias legales y morales, debiendo actuar con cautela al

otorgar espacios de autonomía a los NNA. Esta es valorada como un peligro, resultando difícil para los adultos conciliar la protección con la autonomía progresiva y la preparación para la vida independiente. Por su parte, los NNA relatan las rutinas al interior de la residencia y cómo estas permiten el cumplimiento de otros derechos (por ejemplo, continuar en la educación), pero, al mismo tiempo, cómo son desatendidos otros, como cuando necesitan ayuda en resolver conflictos con otros NNA, cuando necesitan salir de casa o contactarse con un familiar.

Los resultados nos permiten sostener la idea de que la participación se encuentra en un nivel simbólico (como señala Hart, 1993), escuchando a los y las NNA de forma consultiva; no obstante, aún es difícil reconocer la voz de los NNA en las múltiples decisiones que les vinculan directamente según su edad y madurez (Percy-Smith & Thomas 2009; Unicef, 2020). Ello permitiría abrir una posibilidad de aprendizaje progresivo de la autonomía y dar cumplimiento al principio de interés superior del niño (Salum *et al.*, 2015). Por otra parte, nuestros resultados son coincidentes con lo expresado por Ghio *et al.* (2023), en relación con que los adultos solicitan disponer de mayores herramientas, aprendizajes y orientaciones técnicas claras y coherentes con las normativas y planes para la aplicación de estos principios con los NNA que viven en residencias.

Transitar desde una visión tutelar a una de derechos (aspecto que implica un proceso de transformación profundo, relacional y cultural con la infancia, como menciona Gallego-Henao, 2015), demanda abrir un espacio de poder para los NNA, a través de la participación efectiva; ello está relacionada no solo con oír, sino con el ejercicio de la democracia, el protagonismo social y la ciudadanía, aprendiendo a ejercer derechos civiles, de manera progresiva, siendo incluidos en la sociedad de manera temprana (Novella, 2008; Contreras & Pérez, 2011). Como señala Gabriel *et al.* (2021), lo anterior facilitaría el desarrollo de habilidades sociales, recursos para la vida y disponer de un apoyo social, lo que permite sostener el bienestar de los NNA, más aún en un contexto de incertidumbre.

Esta investigación deja una serie de desafíos que implican mejorar las condiciones de trabajo, formación especializada, simplificar funcionamiento (número de niños, edades, tiempo de internación, evitar reiterados ingresos y rotación del personal), así como crear orientaciones técnicas claras. Esto facilitaría generar contextos donde sea posible la empatía, la colaboración (Zúñiga & Wentzel, 2021; Zúñiga *et al.*, 2022) y la aplicación efectiva de derechos. Los resultados nos permiten afirmar que institucionalizar a los NNA, como medida de protección, podría ser iatrogénico, no siendo un contexto ópti-

mo de desarrollo. Esta medida debiese ser estrictamente excepcional, aplicada en caso de emergencia por un corto período, mientras se restituye el derecho a vivir en familia.

Estas inquietudes abrirían nuevos tópicos de investigación: abordar la intervención en revinculación familiar y construir criterios de calidad con los NNA. Las limitaciones de este estudio radican en el número de participantes y su especificidad en el caso de la Región de Los Ríos de Chile, así como también la dilatación del desarrollo de las entrevistas a todos(as) los(as) participantes debido a la dificultad en acceder a las residencias en el contexto de emergencia socio sanitaria.

Agradecimientos

Esta investigación ha sido financiada por la Vicerrectoría de Investigación, Desarrollo y Creación Artística, Universidad Austral de Chile (Inv-2020-10). Agradecemos la participación de los educadores, profesionales, niños, niñas y adolescentes de las residencias, por su apertura y colaboración con este estudio. También a Sename y Mejor Niñez, que autorizaron esta investigación.

Referencias

- Alfaro, F. (2023). *Desprotección a la infancia en situación de pobreza en Chile: el sistema residencial de protección y su vínculo con el estallido social de 2019* [Tesis de maestría no publicada]. Centro Internacional de Estudios Políticos. <https://www.ciep.unsam.edu.ar/wp-content/uploads/2023/12/Francisca-Pilar-Alfaro-Duarte.pdf>
- Canessa, J., Báez, C., Cerda, A., Díaz, D., & Mateo, M. (2021). *Informe de evaluación de la residencia de protección para niños, niñas y adolescentes Cread Pudahuel*. Comité para la Prevención de la Tortura.
- CNN Chile. (2020, 29 de octubre). Muñoz por Servicio de Protección de la Niñez: “Esto no es un cambio estructural y queda mucho por hacer”. *CNN Chile*. <https://bit.ly/3BgTX1N>
- Cohen, N., & Seid, G. (2019). Producción y análisis de datos cualitativos. En N. Cohen, & G. Gómez, *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños* (pp. 203-228). Editorial Teseo; Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Panorama social de América Latina 2020*. <https://hdl.handle.net/11362/46687>

- Contreras, G., & Pérez, A. (2011). Participación invisible: niñez y prácticas participativas emergentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 9(2), 811-825.
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 10(2), 12-34. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>
- Cossar, J., Brandon, M., & Jordan, P. (2016). «You've got to trust her and she's got to trust you»: Children's views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, 21(1), 103-112. <https://doi.org/10.1111/cfs.12115>
- Defensoría de la Niñez. (2022). *Informe anual 2022: derechos humanos de niños, niñas y adolescentes*. <https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2022/>
- Flick, U. (ed.). (2013). *The Sage handbook of qualitative data analysis*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446282243>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2020). *Texto de la Convención sobre los Derechos del Niño*. Unicef Comité Español. <https://uni.cf/3QBB2V7>
- Gabriel, M. G., Brown, A., León, M., & Outley, C. (2021). Power and social control of youth during the COVID-19 pandemic. *Leisure Sciences*, 43(1-2), 240-246. <https://doi.org/10.1080/01490400.2020.1774008>
- Gallego-Henao, A. (2015). Participación infantil... Historia de una relación de invisibilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 151-165.
- García-Quiroga, M., Roig, D., Mok, C., & Cazorla, K. (2022). ¿Quién puede participar?: un análisis documental acerca de la participación de la infancia en cuidados alternativos. *Cuhso (Temuco)*, 32(2), 103-137. <https://doi.org/10.7770/cuhso-v32n2-art2511>
- García-Quiroga, M., & Salvo, I. (2020). Too vulnerable to participate? Challenges for meaningful participation in research with children in alternative care and adoption. *International Journal of Qualitative Methods*, 19. <https://doi.org/gp87>
- Ghio, A., Cabrera, V., Bravo, C., & García-Quiroga, M. (2023). Participación y salud mental en niños, niñas y adolescentes: percepción de profesionales del sistema de protección. *Psyche*, 32(2), 1-17.
- Gilbertson, N., Hiles, A., & Pop, D. (2020a). Data-informed recommendations for services providers working with vulnerable children and families during the COVID-19 pandemic. *Child Abuse & Neglect*, 110(2), 104642. <https://doi.org/gg6vm8>
- Gilbertson, N., Hiles, A., & Goldman, P. (2020b). Rapid return of children in residential care to family as a result of COVID-19: Scope, challenges, and recommendations. *Child Abuse & Neglect*, 110(2), 104712. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104712>

- Hart, R. (1993). *La participación de los niños: de la participación simbólica a la participación auténtica*. Unicef.
- Heiss, C. (2020). Chile: entre el estallido social y la pandemia. *Análisis Carolina*, (18), 1-14. https://doi.org/10.33960/AC_18.2020
- Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2018). *Resumen ejecutivo: misión de observación a centros residenciales de protección de la red Sename*. Consejo Directivo INDH. <https://bit.ly/3xl1Kdy>
- Loria, H., McLeigh, J., Wolfe, K., Conner, E., Smith, V., Greeley, C., & Keefe, R. (2021). Caring for children in foster and kinship care during a pandemic: lessons learned and recommendations. *Journal of Public Child Welfare*, 17(1), 1-24. <https://doi.org/10.1080/15548732.2021.1965065>
- Marmor, A., Cohen, N., & Katz, C. (2023). Child maltreatment during COVID-19: Key conclusions and future directions based on a systematic literature review. *Trauma, Violence & Abuse*, 24(2), 760-775. <https://doi.org/10.1177/15248380211043818>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia [Chile]. (2021). *Ley 21302. Crea el servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia y modifica normas legales que indica*. <https://bit.ly/3QHxxwl>
- Morales, C. (2019). Separación y revinculación familiar: el lugar de los vínculos en residencias de protección. *Revista Sul-Americana de Psicología*, 7(2), 46-65. <https://doi.org/10.29344/2318650X.2.2152>
- Novella, A. (2008). Formas de participación infantil: la concreción de un derecho. *Educación Social*, 1(38), 77-93.
- Olivares-Espinoza, B., & Morales-Retamal, C. (2022). Análisis crítico de las intervenciones de acogimiento residencial en Chile. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(2), 1-27. <https://doi.org/10.11600/ricsnj.20.2.5070>
- Olivares-Espinoza, B., & Reyes-Espejo, M. (2016). Evaluación de un programa social en infancia desde los principios de la psicología comunitaria. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 431-444. <https://doi.org/nkpm>
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones*.
- Palummo, J. (2013). *La situación de los niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe*. Unicef. Oficina Regional para América Latina y el Caribe.

- Percy-Smith, B., & Thomas, N. (Eds.) (2009). *A handbook of children and young people's participation: Perspectives from theory and practice*. Routledge. <https://doi.org/nkqm>
- Pérez-Luco, R., Lagos, L., Mardones, R. & Sáez, F. (2017). Taxonomía de diseños y muestreo en investigación cualitativa: un intento de síntesis entre las aproximaciones teórica y emergente. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, (39).
- Policía de Investigaciones de Chile. (2018). *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores*. <https://bit.ly/2ZMxNk1>
- Rivera-Aguilera, G., Imas, M., & Jiménez-Díaz, L. (2021). Jóvenes, multitud y estallido social en Chile. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 19(2), 230-252. <https://doi.org/10.11600/ricsnj.19.2.4543>
- Ruiz-Pérez, I., & Pastor-Moreno, G. (2021). Medidas de contención de la violencia de género durante la pandemia de covid-19. *Gaceta Sanitaria*, 35(4), 389-394. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.04.005>
- Salum, E., Salum, S., & Saavedra, R. (2015). Derecho de los niños y las niñas a ser oídos en los tribunales de familia chilenos: la audiencia confidencial. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 26(2), 53-78. <https://doi.org/10.15359/rldh.26-2.3>
- Servicio Nacional de Menores. (2020). *Nuestra institución*. <https://bit.ly/3BdHNHo>
- Servicio Nacional de Menores. (2021). *Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por coronavirus Covid-19 en centros de cuidado alternativo residencial y FAE de administración directa*. Departamento de Protección de Derechos. <https://bit.ly/3QWiBe1>
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2021). *Mejor niñez*.
- Stafford, L., Harkin, J. A., Rolfe, A., Burton, J., & Morley, C. (2021). Why having a voice is important to children who are involved in family support services. *Child Abuse & Neglect*, 115, 104987. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2021.104987>
- Stake, R. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Morata.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Veiras, A. (2015). Derecho a ser oído. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 2(3), 216-229.
- Wong, C., Ming, D., Maslow, G., & Gifford, E. (2020). Mitigating the impacts of the COVID-19 pandemic response on at-risk children. *Pediatrics*, 146(1), e20200973. <https://doi.org/10.1542/peds.2020-0973>
- Zúñiga, D., Martínez, J., & Céspedes, L. (2022). Prácticas colaborativas en residencias de protección de niños, niñas y adolescentes: propuestas de aplicación desde un enfoque contextual relacional. *De Familias y Terapias*, 31(52), 50-73.
- Zúñiga, D., & Wentzel, M. (2021). Contextos empáticos como factor de protección para el desarrollo de niños, niñas y adolescentes. *Señales*, 24(1), 9-19.