



UNIVERSIDAD VALPARAISO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGIA

**Creencias de los profesionales que atienden a
Víctimas de Abuso Sexual Infantil, en las
Comunas Viña del Mar y Valparaíso, respecto de
la influencia del Proceso Legal en su estado de
Satisfacción y Desgaste Laboral**

PAULINA BARRERA MONTES

Profesor Guía: Daniela Bolívar Fernández

Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso,
como requisito para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social
Mención en Psicología Jurídica.

Enero, 2006
Valparaíso, Chile

AGRADECIMIENTOS

Se agradece a las siguientes personas e instituciones que hicieron posible esta investigación:

Ps. Daniela Bolivar, Ps. Carlos Bravo, Ps. Valeria Arredondo, Ps. Gonzalo Lira, Ps. Cristóbal Guerra, a la Corporación de Promoción y Apoyo a la Infancia Paicabi, al Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Viña del Mar, y a los profesionales aceptaron ser entrevistados.

RESUMEN

En esta investigación se describen las creencias de seis profesionales que trabajan en proyectos especializados en la atención de niños abusados sexualmente, respecto al proceso penal en el trabajo con este tipo de víctimas. Además se describen las creencias de estos profesionales respecto a cómo el proceso penal se relaciona con su estado de satisfacción y desgaste laboral.

Para su desarrollo se utilizó la metodología cualitativa en un diseño emergente de carácter descriptivo-comprensivo. Para la recolección de la información se utilizó la entrevista en profundidad. El análisis de los resultados se realizó sobre la base de la “Grounded Theory” (Glaser y Strauss, 1967).

Los resultados indican que los profesionales consideran al proceso penal como un elemento relevante en la intervención que realizan con víctimas de abuso sexual infantil.

Además dan cuenta de factores del proceso penal asociados al desgaste y satisfacción laboral. En este sentido señalan que estos factores son, básicamente, los mismos dado que lo que hace que los factores se asocien a desgaste o a satisfacción no depende de elementos estáticos sino que de elementos dinámicos y relacionales entre los profesionales y el sistema procesal (y sus agentes).

Finalmente se discute acerca del alcance y proyecciones de estos resultados.

INDICE

Capítulo 1. Introducción.....	1
Capítulo 2. Antecedentes teóricos y empíricos.....	4
2.1. Creencias.....	4
2.2. El Abuso Sexual Infantil.....	6
2.3. Abuso Sexual Infantil, datos de la realidad chilena.....	8
2.4. Desgaste laboral.....	11
2.5. Satisfacción laboral.....	16
Capítulo 3. Objetivos.....	20
3.1. Objetivos Generales.....	20
3.2. Objetivos Específicos.....	20
Capítulo 4. Preguntas Directrices.....	21
4.1. Respecto al trabajo con víctimas de abuso sexual infantil.....	21
4.2. Respecto el rol del proceso penal en la intervención de casos de ASI...	21
4.3. Respecto al cambio del proceso penal y la implementación de la Reforma Procesal Penal.....	21
4.4. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con ASI a nivel individual.....	22
4.5. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel de equipo.....	22
4.6. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel organizacional.....	22
4.7. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel individual.....	23
4.8. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel de equipo.....	23
4.9. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian	23

con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel organizacional.....	
Capítulo 5. Metodología.....	24
5.1. Diseño.....	24
5.2. Participantes.....	25
5.3. Procedimiento.....	27
5.4. Instrumento de recolección de información.....	27
5.5. Procedimiento general de análisis de datos.....	28
Capítulo 6. Resultados.....	30
6.1. Análisis Descriptivo.....	30
6.1.1. Análisis Descriptivo de las Creencias de los Profesionales	30
respecto el Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil.....	
6.1.2. Aspectos Generales del Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual	30
Infantil.....	
6.1.3. En relación a la Intervención Jurídica.....	32
6.1.4. En relación a la Intervención Psicosocial.....	32
6.2. Análisis Descriptivo de las Creencias respecto el Rol que cumple el	34
Proceso Penal en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil.....	
6.2.1. Análisis Descriptivo de las Creencias respecto el Rol que	34
cumple el Nuevo Proceso Penal en la Intervención de Casos de Abuso Sexual	
Infantil.....	
6.2.2. Creencias de los profesionales respecto el Rol del Antiguo	38
Proceso en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil.....	
6.3. Análisis Descriptivo del Proceso Penal como Fuente de Desgaste en la	40
Intervención de casos de Abuso Sexual Infantil.....	
6.3.1. A nivel Individual.....	40
6.3.2. A nivel de Equipo.....	42
6.3.3. A nivel de Organizacional.....	44
6.4. Análisis Descriptivo respecto el Proceso Penal como Fuente de	44
Satisfacción en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil.....	

6.4.1. A nivel de Individual.....	44
6.4.2. A nivel de Equipo.....	45
6.4.3. A nivel Organizacional.....	47
6.5. Análisis Relacional.....	47
6.5.1. Análisis Relacional de las Creencias de los Profesionales respecto al Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil.....	47
6.5.2. Consecuencias del Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil.....	50
6.5.3. Análisis Relacional de las Creencias respecto el Rol del Proceso Penal en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil.....	51
6.6. Análisis Selectivo.....	54
Capítulo 7. Conclusiones y Discusión.....	56
7.1. Referidas a los objetivos y preguntas directrices.....	56
7.2. Referidas a la relación de los resultados con antecedentes empíricos y teóricos.....	59
7.2.1. En relación al desgaste y satisfacción laboral en atención de ASI.....	59
7.2.2. En relación a antecedentes referidos al antiguo proceso.....	61
7.3. Alcances, limitaciones y futuras líneas de investigación.....	62
Referencias Bibliográficas.....	64
Anexos.....	70
Anexo 1. Pauta de entrevista.....	70
Anexo 2. Esquema de análisis descriptivo de las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas de ASI.....	72
Anexo 3. Esquema de análisis descriptivo de las creencias el respecto el rol del proceso penal en la intervención de casos.....	74
Anexo 4. Esquema de análisis descriptivo de las creencias de los profesionales respecto el proceso penal como fuente de desgaste en la intervención de casos.	76
Anexo 5. Esquema de análisis descriptivo de las creencias de los profesionales	78

respecto el proceso penal como fuente de satisfacción en la intervención de casos.....	
Anexo 6. Esquema de análisis relacional de las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas de ASI.....	80
Anexo 7. Esquema de análisis relacional de las creencias de los profesionales respecto el rol del proceso en la intervención de casos.....	82
Anexo 8. Esquema de análisis selectivo del conjunto de creencias de los profesionales respecto el trabajo víctimas de ASI y el rol del proceso penal en la intervención de casos.....	84
Anexo 9. Entrevistas de profesionales.....	86
Tablas.	
Tabla 1. Cuadro muestral.....	26

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca en el contexto de la Psicología Social, específicamente en el ámbito de la Psicología Jurídica y de la Victimología. En ella se busca describir y comprender las creencias de los profesionales que trabajan en la atención directa de víctimas de abuso sexual infantil (ASI) respecto de cómo el proceso penal afecta su estado de satisfacción y desgaste laboral.

En Chile, el trabajo sistemático de profesionales con niños víctima de abuso sexual se remonta a los años ochenta, cuando comienza a funcionar el Servicio Nacional de Menores (SENAME), como instancia de apoyo a los niños y jóvenes menores de 18 años (Fernández ,1997). A contar del año 1990, año en que Chile ratifica la convención internacional de los derechos de los niños, el Estado (a través de SENAME) impulsa con mayor energía el surgimiento de centros especializados en la atención de niños víctima de maltrato grave, incluido el ASI (Fernández ,1997).

Posteriormente, han surgido diversos organismos encargados de la reparación de víctimas de ASI. A fines de los años 90' y principios de 2000 se han sumado, entre otros: El Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile, con sedes en Santiago y Viña del Mar; Los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, dependientes del Ministerio de Justicia, en todas las regiones del país; Los centros especializados en Atención de Violencia Intrafamiliar, dependientes de los diversos Municipios; Las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos, dependientes del Ministerio Público en todas las regiones del país, estas ultimas a partir de la implementación la Reforma Procesal Penal.

El surgimiento de estas instancias especializadas de atención ha despertado el interés por estudiar los efectos que este tipo de trabajo tiene en los miembros de los equipos. Algunos estudios, nacionales e internacionales señalan que los equipos que trabajan en contacto con la temática de violencia tienen alto riesgo de presentar algunos de los síndromes relacionados con el desgaste laboral y burnout, debido a las diferentes y fuertes presiones que este trabajo implica (Morales, 1996; Morales y Lira ,1997; Rozas, 2000; Ponce, 2001; Figley 2002; Claramunt, 1999). Por otro lado, aunque en

menor medida, existen antecedentes respecto a la satisfacción laboral en equipos de atención a víctimas de situaciones traumáticas (Stamm, 2002).

Dado que el ASI es un delito, el trabajo de estos profesionales se realiza en estrecha vinculación con instancias jurídicas y dentro de un contexto judicial. Por lo tanto el desgaste y satisfacción laboral de los profesionales puede verse influido por factores propios del contexto legal. De hecho Guerra (2003) identifica indicadores de desgaste profesional asociado, entre otros factores, a lo que los profesionales denominaron “limitaciones del sistema legal” donde se incluían aspectos como la larga duración de los procesos legales, la victimización secundaria que genera el proceso y la ineficiencia e ineficacia de los tribunales para abordar los casos.

Hay que destacar que los estudios nacionales citados se realizaron previos a la implementación de la Reforma Procesal Penal y no profundizan mayormente en el modo en que el sistema legal afecta en los profesionales. Además la mayoría de estos estudios pone énfasis en la relación directa entre profesional y víctima, profundizando poco en el sistema contextual que rodea dicha relación. Lo anterior permite considerar la relevancia de la presente investigación ya que integra el contexto legal y la Reforma Procesal Penal al proceso de desgaste y satisfacción de los equipos, e incorpora el estudio de la satisfacción en el trabajo con víctimas infantiles.

Además, considerando que en las últimas décadas ha existido un amplio desarrollo de Centros especializados en el trabajo con víctimas de ASI en nuestro país, se hace necesario investigar la población de profesionales vinculado a este tipo de labor y sus creencias respecto de uno de los elementos que está involucrado en su trabajo: el contexto legal. Morales, Pérez y Menares (2003) plantean la relevancia de estudiar estos procesos en relación a las modificaciones que implica la Reforma Procesal Penal para los profesionales del área social.

Un elemento adicional, que hace pertinente esta investigación, dice relación con que los profesionales que trabajan con víctimas infantiles son más vulnerables al desgaste (Cazabat, 2002). Perry (2003) lo explica planteando que los niños son los

miembros más vulnerables de la sociedad, lo que hace a los profesionales empatizar fácilmente con ellos aumentando el riesgo de desgastarse por su sufrimiento.

Por último, el problema de investigación surge en el contexto legal específico de la implementación de la Reforma Procesal Penal que está siendo aplicada en Chile a partir del año 2000 y, particularmente, en la V Región desde el 16 de Diciembre del año 2003. Aspecto que abre una línea de investigación novedosa, sobre todo si se considera que dicha reforma busca agilizar el proceso y contribuir a otorgar mayores garantías a la víctima, lo que podría estar asociado a una mayor satisfacción en los profesionales.

Por lo tanto identificar los elementos del contexto legal que son considerados, por los mismos profesionales, como fuente de desgaste o satisfacción, permitirá generar estrategias de prevención y tratamiento del desgaste, además de promover la satisfacción laboral.

En función de lo anterior el problema de investigación se traduce en la siguiente pregunta: *¿Cuáles son las creencias, de los profesionales que atienden a víctimas de ASI en centros especializados pertenecientes a las Comunas de Viña del Mar y Valparaíso, respecto de cómo el proceso penal influye en su estado de desgaste y/o satisfacción laboral?*

Para responderla se optó por un diseño cualitativo, descriptivo y comprensivo basado en los principios de la Grounded Theory (Glaser y Strauss, 1967). Se trabajó con una muestra intencionada de seis profesionales a los que se les aplicó una entrevista en profundidad.

Las entrevistas fueron analizadas mediante una codificación abierta, axial y selectiva. Por lo tanto, la metodología de la Grounded Theory, permitió llegar a resultados a través de una mirada descriptiva y relacional del proceso penal como fuente de desgaste y /o satisfacción para los profesionales que trabajan con víctimas de ASI, para finalmente llegar a un modelo explicativo del fenómeno estudiado.

A continuación se revisan los antecedentes teóricos para luego abordar con más detalle los objetivos, método y resultados de esta investigación.

CAPITULO 2. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS

Considerando que la presente investigación abarca las creencias de profesionales que trabajan en la atención de víctimas de ASI respecto del proceso penal y su incidencia en estados de satisfacción y desgaste laboral, inicialmente se abordará el concepto “creencias”. Posteriormente se hará una revisión de la temática del ASI, de la normativa referida a los delitos sexuales y del rol del proceso penal en este tipo delito.

2.1. Creencias

Ortega y Gasset (1972) define las creencias como la base de lo que en nuestra vida acontece: “Porque ellas (las creencias), ponen delante lo que para nosotros es la realidad misma. Toda nuestra conducta, incluso la intelectual, depende de cuál sea el sistema de nuestras creencias auténticas “. Por su parte Villarrea, (1997) relaciona las creencias de las personas con la “Teoría del Sentido Común”, ésta considera a las creencias como una facultad presente en todos los seres humanos, la cual es compartida y cotidiana. Además, plantea que no se contrapone a epistemologías basadas en el relativismo, conceptualizada como las diferencias contextuales en la manifestación de las culturas, a pesar de que éste valida las creencias dependiendo del contexto en el que se desarrollen.

En este punto influye el marco socio cultural general en el cual se contextualizan las creencias. La incidencia del factor contextual es relevante para este estudio, sobre todo si se considera que en la V región la Reforma Procesal Penal comenzó a implementarse en Diciembre de 2003, fecha diferente a la de otras regiones del país y que otorga un marco específico para las creencias que los profesionales tengan.

Las creencias se forman en función de la experiencia subjetiva, pasada y presente del individuo, donde la fuerza de su mantención dependerá de las relaciones entre las creencias de un sistema general de creencias de las cuales forman parte.

Las creencias han jugado un papel importante en el estudio y conceptualización de las actitudes. De acuerdo con la perspectiva de los “Tres Componentes” (Hovland,

1960 citado en Arranz y Vidal, 2002), las actitudes son predisposiciones (creencias) a responder a alguna clase de estímulo con ciertas clases de respuestas. Las actitudes se categorizan mediante tres tipos de respuesta o componentes: respuesta afectiva referida a los sentimientos evaluativos y preferencias, la respuesta cognitiva que corresponde a las opiniones y creencias, y la conducta o componente conativo que se relaciona con las acciones manifiestas y la intención de comportamiento.

Al igual que las actitudes, se ha planteado que existirían tres componentes que conformarían las creencias (Rokeach, 1979): cognitivos, afectivos y conductuales. Y se considera que el hombre se esfuerza por mantener una congruencia entre estos tres componentes, entre dos o más creencias afines, entre todas las que forman parte de una actitud y entre todas las que forman parte de un sistema de creencias determinado.

Las creencias son fundamentales dado que le señalan al individuo no sólo cómo relacionarse consigo mismo, sino que también con los otros, “en un nivel social y cultural, las creencias proporcionan estructura, orden, dirección y valores compartidos” (Paéz, 1987, citado en Arranz y Vidal, 2002)

En este sentido, el estudiar las creencias permite acceder a aspectos más estables desde donde el profesional explica y justifica su accionar en el contexto del proceso legal y a la vez como éste influye en el estado de desgaste y/o satisfacción laboral, lo cual está dado por su experiencia. Las creencias, según Pajares (1992), son parte de un sistema más complejo e intrincado, el cual se forma con jerarquía en relación con la importancia y la fuerza con las que son mantenidas, siendo las creencias las más difíciles de modificar dado que afectan los procesos de percepción y procesamientos primarios.

Conocer las creencias de determinados sujetos permite profundizar en la particularidad de cada uno de ellos en el ámbito laboral y social. Por lo tanto, al estudiar las creencias de estas esferas sociales se intentará obtener la comprensión de la visión de mundo de estos sujetos en relación al proceso legal.

A través del filtro que suponen las creencias se buscará conocer la incidencia del nuevo contexto procesal penal en el desgaste y satisfacción laboral de los profesionales especializados en el tratamiento de víctimas de ASI.

2.2. El Abuso Sexual Infantil (ASI)

El abuso sexual de niños y jóvenes es un tipo de maltrato infantil, que entre otras categorías se incluye el maltrato físico, el maltrato psicológico, la negligencia en los cuidados físicos y el abandono emocional (UNICEF, 1990). Se ha definido ASI como “cualquier contacto sexual entre un adulto y un niño sexualmente inmaduro (la madurez sexual se define social y fisiológicamente) con el propósito de gratificación sexual del adulto; o cualquier contacto sexual de un niño por medio del uso de la fuerza, amenaza o engaño para asegurar la participación del niño; o el contacto sexual donde el niño es incapaz de consentir por virtud de la edad o por diferencias de poder y por la naturaleza de la relación con el adulto” Finkelhor y Redfield (1984 citado en CAVAS Metropolitano, 2004 p.59).

Sobre la base de lo anterior el fenómeno del ASI no sólo es pertinente de ser observado desde la familia y lo privado, sino que es el Estado quien define el rol de los encargados de los jóvenes y los niños (Giovanni y Becerra, 1982) e interviene cuando este rol no se cumple, ya sea por acción u omisión. De hecho el estado Chileno establece un marco legal regulador para este tipo de conductas ya sea al interior o exterior de la familia.

Entre algunas de las teorías que explican el maltrato infantil (incluido el ASI) se encuentra la adaptación que realiza Corsi (1994) del modelo ecológico. El autor considera los distintos contextos en que desarrollan las personas que viven la situación de violencia:

1. El macrosistema: se refiere a los sistemas de creencias y valores culturales acerca de la mujer, el hombre, los niños y las familias, a las concepciones de poder y la obediencia, las actitudes referidas a la fuerza para la resolución de conflictos y el concepto de roles familiares, derechos y responsabilidades. Todo enmarcado en una sociedad patriarcal donde el poder conferido al hombre sobre la mujer, y los padres sobre los hijos, es el eje que estructura los valores sostenidos históricamente en la sociedad occidental.

2. El exosistema: se constituye por el entorno social inmediato de la familia que vive la violencia; las instituciones educacionales, recreativas, laborales, deportivas, religiosas, judiciales, etc., que conforman el espacio social donde la familia se desenvuelve y mediatiza sus valores culturales que puede retroalimentar la violencia en la familia.

3. El microsistema, se refiere a los elementos estructurales de la familia y los patrones de interacción, se consideran elementos como la historia personal, el aprendizaje de resolución lenta de conflictos, autoritarismo, baja autoestima y aislamiento.

Por su parte Barudy (1998) plantea que los factores socioculturales vinculados al modernismo no sólo predisponen la utilización de la violencia y el abuso sexual de los niños, sino que también a una visión del mundo que justifica o banaliza esas situaciones.

Considerando lo dicho por los autores ya citados, en el sentido de considerar diversos agentes sociales en la regulación e intervención del maltrato infantil, se puede decir que al hablar de abuso sexual es posible hacer una integración del mundo jurídico y del psicológico ya que, por un lado se pone énfasis en la significación y consecuencias para la víctima y por el otro se hace referencia a un delito asociado a una sanción legal

En Chile el ASI es constitutivo de delito, existiendo una completa normativa que ha sido modificada en los últimos años, a través de la ley 19.927, en donde existen modificaciones en el artículo 366 del Código Penal (Rodríguez, 2004)

Algunas de las principales modificaciones en el procedimiento es que se amplía la gama de personas que pueden denunciar este tipo de delitos, se modifican y especifican algunos tipos penales, y se aumenta las penas y restricciones a los abusadores.

Todos los aspectos mencionados en el presente apartado son relevantes para el objetivo del estudio, dado que forman el contexto para el problema ha investigar y otorgan relevancia en la medida que la información presentada y los cambios del proceso son aspectos a contrastar con la experiencia de los profesionales.

2.3. Abuso Sexual Infantil, datos de la realidad chilena

Como ya se ha dicho, diversos autores consideran el trabajo con víctimas infantiles de delitos sexuales como una labor de alto riesgo para el desarrollo de síntomas y síndromes relacionados con el desgaste laboral (Morales, 1996; Morales y Lira, 1997; Rozas, 2000; Perry, 2003; Ponce, 2001). A continuación se presentan ciertos datos estadísticos que permiten dar una visión general del contexto nacional respecto de factores que pueden influir en el estado de satisfacción y desgaste de los profesionales:

En Chile "se producen 20.000 delitos por abuso sexual al año, esto significa que cada 26 minutos ocurre una agresión de este tipo. Sólo el 10% de los casos de abuso sexual es denunciado oportunamente a través de los tribunales y solo el 3% recibe sentencia judicial (CAVAS, 2003). Por cada caso de abuso sexual denunciado, existen seis no denunciados (SENAME, 2002).

Estos datos demuestran que a pesar de la baja denuncia, los delitos sexuales son un problema social, que dan cuenta de la existencia de una cifra negra de delitos que no son conocidos y por lo tanto no son atendidos.

Lo anterior, se puede relacionar por un lado con los altos costos emocionales que implica para la víctima hacer la denuncia y entrar en el sistema judicial (victimización secundaria). Por otra parte estas cifras pueden traducirse en un costo para los equipos, con una alta frustración por el hecho de saber que aún existen un amplio número de delitos que quedan sin ser atendidos por no ser denunciados.

En Chile más del 74% de los abusos sexuales son cometidos en contra de menores de 18 años (SENAME, 1997). Las edades más frecuentes de las víctimas de agresiones sexuales están entre los 10 a 14 años y, en segundo lugar, de 5 a 9 años. El 100% de los casos de incesto denunciados afectan a niñas menores de edad (Servicio Médico Legal, 2004).

Los datos refieren que el fenómeno de los delitos sexuales afecta principalmente a menores de edad, lo cual indica que son una de las poblaciones más vulnerables a este tipo de victimización.

Además reflejan una alta demanda para los profesionales que trabajan con niños víctimas, lo cual puede derivar en un desgaste o frustración para el profesional. Esto se relaciona estrechamente con lo planteado por las investigaciones de Cazabat (2002) y Perry (2003) donde se plantea que los profesionales que trabajan con niños víctimas son más vulnerables a sufrir desgaste emocional. Por lo tanto, conocer las creencias de los profesionales que trabajan con ASI se torna relevante, más aún cuando lo que se desea conocer son las creencias respecto a cómo el proceso penal puede resultar ser desgastador y/o satisfactor en su labor.

El año 2001, según el Departamento de Estadísticas de la Policía de Investigaciones de Chile, se recibió 8.971 denuncias por delitos sexuales. De estas 3.006 correspondieron a violaciones. Sólo en el 10% (300 casos) de estas violaciones se presume una mayor facilidad para probar el delito ya que hay secuelas físicas. En el 90% restante (2.706) se requiere el examen de veracidad (que sólo practican algunas instituciones; CAVAS y algunos proyectos de maltrato grave). Además deben sumarse los 5.965 delitos sexuales distintos a la violación, en los cuales, no hay ningún rastro físico, lo que significa que 7.994 casos (el 89% del total de abusos sexuales) sólo se pueden probar a través del examen de veracidad.

El Abuso Sexual es el delito más frecuente entre las agresiones sexuales sufridas por los menores de edad. En consecuencia, de aproximadamente 4.500 delitos sexuales denunciados al año, alrededor del 60% corresponde a Abusos Sexuales (Ministerio de Justicia, 2004).

El año 2001 CAVAS practicó solo 677 exámenes de veracidad, de manera que un alto número de casos quedaron sin el informe pericial, que es una prueba esencial para acreditar el abuso sexual, lo que permite presumir que en la gran mayoría de ellos los delincuentes quedaron impunes.

El año 2002, Carabineros recibió 1.373 denuncias por violación y sólo realizó 649 aprehensiones. Por su parte la Policía de Investigaciones investigó 3.006 delitos sexuales y puso sólo a 370 personas a disposición de los tribunales (Fundación Paz Ciudadana, 2002).

Aquí se pueden visualizar algunas de las dificultades que presenta el trabajar en el ámbito de los delitos sexuales. Una de ellas tiene relación con la dificultad de poder probar, ante la ley, si hay delito o no, dado que en este ámbito las pruebas físicas son más valoradas que las psicológicas.

También se puede visualizar que, a pesar de que aún es baja, la denuncia de delitos sexuales ha ido aumentando. Lo anterior indica que las instancias creadas para dar cobertura a las víctimas no parecen ser suficientes, tal como lo demuestran las cifras es poco el número de peritajes que se logra llevar a cabo, lo cual también se podría relacionar con un aspecto más desgastante que gratificante para el profesional.

El 90% de los casos de abuso sexual corresponde a menores de edad. Los procesos que culminan en condena corresponden al 11% de los casos denunciados (SERNAM, 2000)

El bajo porcentaje de condena de este tipo de delito puede interpretarse como una fuente de desgaste para los profesionales que apoyan a la víctima, dado que a pesar de los costos sobrellevados tanto por la víctima como por el profesional el responsable queda impune.

Arranz y Vidal (2002), antes de la implementación de la Reforma Procesal Penal, realizaron una investigación, en el tema del ASI incestuoso, respecto las creencias del personal que trabaja en instancias jurídicas y en centros especializados de atención de la provincia de Valparaíso. Allí se señalan, que existe una apreciación negativa del funcionamiento de la justicia, donde se considera que los procesos se dan de manera lenta y burocrática. Así también, señalan que la justicia no aporta las herramientas necesarias para obligar a las familias a denunciar o dar protección adecuada a los niños. Respecto de los resultados del proceso judicial, los profesionales consideran que no existe un resultado positivo, dado que muchas veces no se llega ni siquiera a procesar al abusador y a que las sanciones finales no existen o no se cumplen (Arranz y Vidal, 2002).

Hay que destacar que tanto las estadísticas mencionadas como los estudios de Arranz y Vidal (2002) están referidos a periodos previos a la implementación de la

Reforma Procesal Penal en la V Región y otorgan datos relacionados con el posible desgaste de los profesionales. Para efectos de esta investigación se ha optado por incluir las creencias en relación a la satisfacción laboral asociada al proceso legal, dado que con la implementación de la Reforma Procesal Penal cambia el escenario y se otorgan (o se debieran otorgar) mayores garantías a la víctima, por lo tanto es posible que también cambien las creencias de los profesionales incorporando elementos de satisfacción.

Ya realizada la presentación de los principales temas de la investigación se procede a abordar de forma más específica los principales elementos del desgaste y satisfacción laboral

2.4. Desgaste Laboral

Uno de los aspectos a estudiar en la presente investigación es cómo el proceso penal influye en el desgaste laboral de los profesionales que atienden a víctimas de ASI. Por ello, a continuación se presentará un apartado dedicado al desgaste laboral y sus diversas manifestaciones.

a. Síndrome de Burnout: En el trabajo con víctimas ha surgido un interés por los profesionales que trabajan con el sufrimiento humano en donde Síndrome de Burnout ha sido uno de los fenómenos más estudiados, este síndrome se define como “una respuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con lo demás y un sentimiento de inadecuación en las tareas que se ha de realizar” (Maslach y Jackson, 1981 citado en Morales, Pérez y Menares, 2003).

Asún (2001) agrega que existen dos enfoques en el abordaje del síndrome de Burnout; uno clínico y el psicosocial. Desde lo clínico, se entiende el síndrome de “quemarse” (fundirse) como un estado al que se llega debido a un estrés laboral. En cambio, la perspectiva psicosocial plantea que se trata de un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral, de las relaciones sociales que allí se dan y las características personales. De esto lo relevante es que al mirarlo de distintos enfoques, se puede considerar como un estado (sentimientos y conductas)

asociado a un estrés laboral; o bien como un proceso derivado de relaciones sociales, lo cual implica diferentes intervenciones.

En relación a lo anterior, se ha podido constatar que el síndrome cursa como un proceso creciente. Donde existen 3 etapas, la primera etapa donde las demandas laborales exceden los recursos humanos y materiales disponibles, genera una situación de estrés. La segunda etapa, de exceso o sobre esfuerzo en donde las personas dan una respuesta emocional al desajuste, en la cual aparecen signos de ansiedad y fatiga. Y finalmente una tercera etapa, en donde la situación exige una adaptación del sujeto, quien sufre y asume los cambios de actitud y conducta con el objetivo de defenderse de las tensiones (Asún, 2001).

Según Maslach (1993) existen diversos factores que contribuyen a la aparición del Burnout, entre ellos se pueden encontrar factores del contexto (por ejemplo el proceso penal) y factores propios de la persona (como por ejemplo sus creencias). En la misma línea Arón y Llanos (2001) señalan que existen fuentes de desgaste profesional que llevan al burnout desde distintas perspectivas, relacionadas entre sí, las cuales pueden ser a nivel individual, a nivel institucional o del contexto más amplio:

- A nivel individual, un factor de alto riesgo es la actitud hacia el trabajo en cuanto a las altas expectativas y la sobreexigencia para alcanzar el éxito, situación que lleva fácilmente a la frustración y al desgaste laboral.

- Dentro de los factores institucionales que contribuyen al desgaste laboral se destacan la ambigüedad en el rol, la falta de criterios claros de éxito en el desempeño laboral, el conflicto de roles y la falta de reconocimiento en el trabajo (Aron y Llanos, 2001).

- La estructura organizacional y apoyo social es otro elemento relevante para los profesionales, ya que si en una organización no existe apoyo social adecuado aumenta la probabilidad de que sufran estrés y terminen con burnout. Además se considera que las trabas burocráticas constituyen otro factor de riesgo de padecer desgaste asociado al trabajo.

- En los factores suprainstitucionales y contextuales, se encuentran el contexto histórico y la ambivalencia en la ayuda a los necesitados, esto se refiere a la gran valoración del individualismo y la autonomía que ha llevado a descalificar la ayuda a los necesitados. El comportamiento de los profesionales de ayuda se contrapone con las motivaciones de control social y es una fuente de tensión constante entre los operadores más comprometidos con su trabajo

Quintana (2003) realiza un estudio nacional referido a las fuentes de Burnout en profesionales que atienden víctimas de maltrato infantil grave. Los resultados del estudio de Quintana (2003) son de especial relevancia para la presente investigación ya que abordan parte de su objeto de estudio (el desgaste laboral), eso sí, en un contexto distinto (maltrato infantil en el “antiguo proceso penal”). Los principales resultados se exponen a continuación elementos que se relacionan con desgaste emocional:

-La alta incidencia de maltrato infantil en Chile se relaciona directamente con factores culturales ligado al autoritarismo patriarcal de nuestra sociedad, que se transmiten en las prácticas discriminatorias hacia niños, mujeres y ancianos. Esto se relaciona con el estilo estatal de enfrentamiento del maltrato infantil.

-La falta de políticas públicas consistentes en maltrato infantil, son la carencia de un ente que centralice y entregue lineamientos técnicos en esta problemática, lo cual refleja la descoordinación de los centros entorno al área. Se destaca principalmente la descoordinación entre los centros especializados y los tribunales de justicia, donde no hay un dialogo consensual con una comunicación fluida, lo cual limita la posibilidad de una eficaz acción conjunta, lo que desgasta a los profesionales del área.

- Otro elemento de desgaste laboral tiene relación con las distintas concepciones con que se trabaja entorno al niño, donde en algunas instituciones el niño es tratado como objeto de protección y en otras es tratado como sujeto de derechos, lo que produce una falta de coordinación en el trabajo entre los centros especializados y los tribunales de justicia.

- La falta de coordinación y comprensión de lenguajes técnicos con el sistema jurídico, afecta el trabajo de reparación de los centros, debido a que en muchas ocasiones las sentencias judiciales no obedecen ni incorporan las recomendaciones de los centros afectando directamente el proceso terapéutico, al niño, a su familia y al profesional. Esto además afecta el trabajo provocando que no haya visiones concordantes respecto el quehacer en esta área, lo cual hace que los centros no trabajen en red y desconfíen de ella, provocando desgaste en los profesionales.

- Frente la carencia de centros de especializados y la alta demanda en el del maltrato infantil grave, los centros de atención tienden a desarrollar como estrategia una actitud de omnipotencia, saturándose de casos como un intento de responder a la demanda de atención.

- Otro hallazgo de Quintana 2003, tiene relación con que los profesionales sienten que su trabajo es aislado y no tiene el soporte social que necesita, perciben que su trabajo es mínimo frente a la problemática de maltrato infantil, lo cual es un indicador de desgaste profesional.

b. Contaminación temática: Además del Burnout se ha descrito que la contaminación temática es otro fenómeno que afecta a los profesionales que trabajan con víctimas, y se refiere al efecto que tiene sobre las personas y los equipos el trabajar con temas de alto impacto emocional, como son el daño y la violencia en todas sus formas. Lo cual ocurre al estar trabajando permanentemente con temas de daño, esto se traduce en fenómenos como el desgaste por empatía y la traumatización de los equipos (Arón y Llanos, 2001; Stedd, 2001; Ayala, 2000).

El desgaste por empatía, es un fenómeno que está referido a la presencia de síntomas propios de Estrés Postraumático en personas que trabajan en contacto directo con víctimas de situaciones extremas (Cazabat, 2002). El autor señala que este tipo de sintomatología también recibe el nombre de Traumatización Vicaria y Estrés Traumático Secundario (Cazabat, 2002).

Figley (2002) plantea que el Desgaste por Empatía corresponde a las conductas y emociones que surgen como consecuencia de enterarse de un hecho traumático

experimentado por un otro significativo. En la misma línea Claramunt (1999) señala que las personas que trabajan directa o indirectamente con víctimas están más vulnerables a sufrir efectos emocionales y físicos dado que al escuchar relatos de hechos traumáticos es probable que recuerden las propias experiencias críticas y con ello revivan las reacciones emocionales de estrés y miedo. La autora agrega que estos síntomas surgen en los equipos de atención a víctimas debido a que, al igual que los afectados directos, se comienzan a cuestionar las creencias personales respecto de la realidad social e individual.

Cazabat (2002) reconoce algunos factores que predisponen a sufrir síntomas propios de Desgaste por Empatía estos son: las personas que trabajan directamente en el área del trauma o con el sufrimiento humano en general, las personas que hayan sido víctimas directas de situaciones traumáticas, sobre todo si persisten traumas directos no resueltos, las personas que trabajan con víctimas infantiles y el contexto organizacional que condiciona la aparición o no de sintomatología de desgaste por empatía.

Según los antecedentes recién expuestos, el desgaste por empatía surge de la relación entre el profesional y la víctima, en donde el primero se identifica con la víctima y manifiesta emociones, conductas y cogniciones similares a quienes sufren directamente un hecho traumático. Visto desde este punto pudiera ser que el proceso legal, que afecta directamente a las víctimas, afecte a los profesionales que trabajan con ellas.

Por ultimo, la traumatización de los equipos se refiere al efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia. Algunos son percibidos por los demás como abusadores, la mayoría se percibe a sí mismo como víctima, los equipos se disocian, se arman coaliciones, triangulaciones, expulsión de algún miembro, conflictos de lealtades. Los equipos traumatizados presentan dificultad para ventilar los conflictos y aparecen extremadamente silenciados, presentan aislamiento de sus miembros. El trabajo con los usuarios también se resiente, recibiendo estos de rebote la carga de los conflictos no resueltos del grupo. Los equipos traumatizados pueden

ocasionar mucho sufrimiento a sus integrantes y habitualmente tienen alta rotación de personal, pudiendo llegar a desintegrarse por completo. Este fenómeno es una de las principales causas que esgrimen los profesionales y operadores sociales que abandonan este campo de trabajo. (Arón y Llanos, 2001; Morales y Lira. 1996)

2.5. Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral del trabajador, en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención.

Según la mayor parte de los investigadores del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral, es una actitud que refleja el sentimiento de las personas respecto a algo. Por lo tanto se define como la actitud que asume una persona respecto de su trabajo, si la persona esta muy satisfecha, en términos laborales adopta actitudes positivas ante el trabajo.

Según Robbins (1994), este fenómeno es importante, dado que: existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, también se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. Y finalmente la satisfacción laboral se refleja en la vida del trabajador.

Maslow (1982), afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalecientes relacionados con su motivación.

Robinson, (1974); Robbins, (1987), señalan que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Diferentes estudios comprueban que los motivadores más eficaces

son los intrínsecos del trabajo mismo. Desde luego que los extrínsecos, como el salario, son un incentivo importante utilizado fundamentalmente en la industria, aunque también se demuestra que con frecuencia no tienen las características de motivación que se le atribuyen. (Robinson, 1974; Dunham y Smith, 1989)

Werther, (1998) plantea que la satisfacción y el desempleo laboral, establecen una relación negativa con el ausentismo y la rotación del personal; es decir, los individuos que están satisfechos con su trabajo hasta el grado que les permita obtener lo que desean; su desempeño es eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades.

De acuerdo con Stogdill, el desempeño tiene relación con la satisfacción laboral siempre que exista un reforzamiento en las expectativas del rendimiento. (Robbins, 1987; Maslow, 1982)

En diversas investigaciones se encuentran puntos de acuerdo entre los siguientes factores: Existen relaciones negativas entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo, entre la satisfacción laboral y el ausentismo. Otro aspecto es la satisfacción laboral, la cual presenta una correlación significativa, aunque inestable, con el desempeño del trabajador.

Otros dos conceptos relacionados con la Satisfacción Laboral son el Autocuidado y la Satisfacción por Empatía.

a. Autocuidado: El concepto de Autocuidado se origina en la Salud Pública. González y Arriagada (1999) lo definen como aquellas actividades que realizan los individuos, las familias, o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir enfermedades, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario (González y Arriagada, 1999, citado en Morales et col, 2003)

Barudy (1999), plantea un modelo organizativo de un programa de autocuidado de profesionales que trabajan en programas de protección infantil, los cuales se basan en dos recursos fundamentales, uno es el altruismo social, en donde los profesionales juegan un papel fundamental por su parte de una comunidad y también porque han decidido cumplir con una misión referida al bienestar y protección infantil. Otro recurso

es la organización de redes, la cual esta referida a la eficacia y la competencia profesional que depende de la capacidad de los profesionales de organizarse en redes. El autor plantea que el desarrollo de redes profesionales debe ser considerado como un instrumento básico para evitar el síndrome de la fatiga profesional.

Según el autor, existen características que debe tener una red para garantizar el autocuidado de sus miembros, estas son: coherencia interna, plasticidad estructural y capacidad de asociación. Mientras mayor sea la plasticidad mayor posibilidades de responder de manera adecuada a un desafío, también este concepto incorpora la capacidad creativa de “camuflaje” frente al poder, como la capacidad de aliarse frente sectores del sistema social; la capacidad de asociación es la facultad de crear asociaciones de profesionales de manera tal de poder manejar las diferencias , dado que lo esencial de estas asociaciones es que sean el resultado de la heterogeneidad y no de la homogeneidad, para lo cual será importante la coordinación y gestión de las tareas cada miembro de la red, a partir de sus competencias específicas y singulares. (Barudy, 1999)

Lo anterior se puede aplicar al funcionamiento de la red del trabajo en relación al ASI, y como los miembros de la red de atención pueden aplicar estos conceptos respecto a su relación con el ámbito legal, específicamente con el proceso.

Además Barudy (2000) plantea que la noción de autocuidado debe ser considerada en dos niveles uno se refiere a la necesidad de que las instituciones protejan los recursos profesionales y el otro a la capacidad de los profesionales de autocuidarse. Menciona que sin el compromiso personal de éste, sería imposible desarrollar cualquier actividad destinada a mejorar las condiciones de vida de los niños. El compromiso profesional debe ser entendido como una implicación emocional en el sentido que la fuente de este compromiso sea la vivencia ética y política del profesional. Ética en el sentido de un respeto incondicional y compromiso responsable con el otro. Político, en el sentido solidario y activo con este otro, sobre todo si éste se encuentra sometido a una relación de poder asimétrica y aprensiva en su familia y/o sistema social. Por ello cualquier programa coherente y adecuado, en relación a la protección infantil, debe tener un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación emocional,

ética y política de los profesionales. Este lo sugiere como un antídoto “al síndrome del quemado profesional”. (Barudy, 2000)

b. Satisfacción por Empatía: Otro concepto asociado a la satisfacción laboral asociada al trabajo con víctimas de eventos traumáticos es la Satisfacción por Empatía, (Compassion Satisfaction), concepto que está referido a la satisfacción expresada por los profesionales que trabajan directamente con víctimas, que está motivada por la identificación con éstas debido al proceso empático (Stamm, 2002)

Stamm (2002) desarrolla este concepto y plantea que la compasión es un sentimiento y una acción de empatía por el cual se sufre, agrega que una de las motivaciones para ayudar está en la satisfacción derivada del trabajo de ayuda.

El autor plantea que tal como se produce un “desgaste por empatía”, el profesional que trabaja con víctimas puede, y de hecho experimenta un sentimiento de satisfacción al ser testigo del proceso de recuperación de la víctima y al sentirse participe de ese proceso (Stamm, 2002).

Respecto a la satisfacción Quintana (2003) menciona características que poseen los centros especializados que tienen relación con elementos de liderazgo democrático facilitador, la percepción realista de rol y la supervisión externa como fuente de autocuidado. Por lo tanto son elementos protectores que se abarcan el nivel institucional, de equipo e individual de los profesionales.

CAPITULO 3. OBJETIVOS

3.1. Objetivos Generales

1. Describir las creencias de los profesionales respecto del proceso penal en el trabajo con víctimas de ASI.
2. Describir y comprender las creencias de los profesionales respecto cómo el proceso penal se relaciona con su estado de satisfacción y desgaste laboral.

3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar y describir las creencias de los profesionales respecto al trabajo con víctimas de ASI.
2. Identificar y describir las creencias de los profesionales respecto el rol que cumple el proceso penal en la intervención de los casos de ASI.
3. Identificar y describir si las creencias de los profesionales, respecto al proceso penal, son las mismas o han cambiado en relación a la implementación de la Reforma Procesal Penal.
4. Identificar y describir cuáles son los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel:
 - a. Individual.
 - b. De equipo.
 - c. Organizacional.
5. Identificar y describir cuáles son los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel:
 - a. Individual.
 - b. De equipo.
 - c. Organizacional.
6. Comprender y explicar las interrelaciones entre los aspectos presentados.

CAPITULO 4. PREGUNTAS DIRECTRICES

4.1. Respecto al trabajo con víctimas de abuso sexual infantil.

- 1.- ¿Cuáles son las creencias de los profesionales respecto al trabajo con víctimas de ASI?
- 2.- ¿Cuáles son las implicancias que tiene para los profesionales trabajar en la temática de ASI?
- 3.- ¿Cómo es la coordinación con los dispositivos legales para los profesionales que trabajan en el tema de ASI?

4.2. Respecto el rol del proceso penal en la intervención de casos de ASI.

- 4.- ¿Cuáles son las creencias de los profesionales respecto el rol que cumple actualmente el proceso penal en la intervención de los casos de ASI?
- 5.- ¿Cuáles son las creencias de los profesionales respecto el rol que el proceso penal debiese cumplir en la intervención de casos de ASI?
- 6.- ¿Qué aspectos obstaculizan el cumplimiento del debido rol del proceso penal en la intervención de casos de ASI?
- 7.- ¿Cuáles son los elementos que facilitan el cumplimiento del rol del proceso penal en la intervención de casos de ASI?

4.3. Respecto al cambio del proceso penal y la implementación de la Reforma Procesal Penal.

- 8.- ¿Existen diferencias en las creencias de los profesionales entre el proceso penal actual y el anterior?
- 9.- ¿Cuáles son las creencias que los profesionales mantienen respecto el proceso penal?
- 10.- ¿Cuáles son las creencias que han cambiado respecto el proceso penal y qué implicancias han tenido estas creencias para el trabajo en general de los profesionales?
- 11.- ¿Cuáles son los cambios que ha aportado la Reforma Procesal Penal en el trabajo con víctimas de ASI?

12.- ¿Cuáles son los cambios más importantes que ha aportado la Reforma Procesal Penal para las diferentes áreas de trabajo de los profesionales?

13. - ¿Qué importancia tiene para los profesionales la implementación de la Reforma Procesal Penal?

14.- ¿Cuál es la evaluación que realizan los profesionales respecto a la implementación de la Reforma Procesal Penal?

4.4. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con ASI a nivel individual.

15.- ¿Qué emociones asocian los profesionales al proceso penal?

16.- ¿Qué aspectos de la vida personal de los profesionales se ven afectados por el proceso penal?

17.- ¿Cómo se ve afectado el desempeño laboral de los profesionales por el proceso penal?

18.- ¿Qué aspectos de la intervención de los profesionales puede verse afectado por el proceso penal?

19.- ¿Qué hitos o momentos del proceso penal los profesionales identifican como desgastante?

4.5. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel de equipo.

20.- ¿Qué aspectos del proceso penal son percibidos por los profesionales como una fuente de desgaste en el trabajo de equipo?

21.- ¿Qué aspectos del proceso penal obstaculizan el trabajo en equipo?

4.6. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel organizacional.

22.- ¿Cuáles son las exigencias que el proceso penal demanda al marco institucional?

23.- ¿El marco institucional cumple con las exigencias del proceso penal?

4.7. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel individual.

- 24.- ¿Qué aspectos del proceso penal los profesionales asocian a satisfacción?
- 25.- ¿Qué aspectos del desempeño laboral los profesionales asocian a satisfacción?
- 26.- ¿Qué hitos del proceso penal han sido satisfactorios para los profesionales en su vida personal?
- 27.- ¿Qué hitos del proceso penal han sido satisfactorios para el desempeño de los profesionales?

4.8. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel de equipo.

- 28.- ¿Qué aspectos del proceso penal los profesionales visualizan como una fuente de satisfacción para el trabajo en equipo?
- 29.- ¿Qué momentos del proceso penal los profesionales asocian como una fuente de satisfacción para el equipo?
- 30.- ¿Qué aspectos del proceso penal facilitan el trabajo en equipo de modo tal que este sea para los profesionales un fuente de satisfacción?

4.9. Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel organizacional.

- 31.- ¿Qué aspectos del proceso penal los profesionales visualizan como protectores para el marco institucional?
- 32.- ¿Qué elementos del proceso penal facilitan la intervención y/o coordinación del marco institucional?

CAPITULO 5. METODOLOGÍA

5.1. Diseño

La presente investigación se enmarca dentro de la metodología cualitativa y contempla la utilización de un diseño emergente de carácter descriptivo-comprensivo. Para la recolección de la información se ha optado por la utilización de la entrevista en profundidad, y se ha utilizado el enfoque de la “Grounded Theory” (Glaser y Strauss, 1967) para el análisis de los resultados.

Se ha elegido la metodología cualitativa ya que esta proporciona una mirada holística de los fenómenos sociales que incluyen al sujeto como observador. Desde este punto de vista se considera que “un sistema es una realidad compuesta por un sujeto y la realidad que ese sujeto intenta objetivar” (Ibáñez, 1991, p.11)

De acuerdo a lo anterior se considera que las creencias de los profesionales se manifiestan en su contexto natural, por lo tanto los datos surgen de una investigación naturalística, ya que el investigador no trata de manipular el medio en que se desarrollan los hechos. No obstante se asume que la intervención del investigador puede causar efectos en las personas que observa. De esta manera, se puede conocer cuál es el significado que las personas otorgan a sus experiencias, interacciones y vidas en sus propios términos (Taylor y Bogdan, 1987).

Por lo tanto la metodología cualitativa se considera adecuada para este estudio debido a que permite capturar descripciones de factores contextuales como el proceso penal, además permite comprender las creencias de los profesionales respecto como el proceso penal influye en el estado de desgaste o satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI.

El diseño elegido corresponde a lo que Erlandson (1993, en Valles, 1997) denomina un “diseño emergente”, puesto que este no se establece completamente a priori sino que más bien se va estructurando en la medida que se desarrolla la investigación, al tiempo que se producen y analizan los datos, y se adscriben a un contexto determinado.

Por otro lado, el diseño es descriptivo y comprensivo ya que, por un lado, se exponen los hallazgos de la investigación y, por el otro, se propone un modelo teórico orientado a la comprensión del objeto de estudio.

La técnica utilizada para la recolección de la información es la Entrevista en Profundidad, técnica cualitativa de producción de datos que se basa en la interacción cara a cara que se produce en el encuentro entre del entrevistador con el entrevistado. (Taylor y Bogdan, 1987). Una de las razones de la elección de esta técnica es que permite la obtención de información de manera extensa, abocada a un número reducido de personas, por lo cual se dice que la información obtenida mediante entrevistas en profundidad es representativa en el plano de lo teórico, y no de lo estadístico. En base a lo anterior las personas deben ser elegidas por su correspondencia con las características sociales que se estudian (Prieto, 1998; citado por Arranz y Vidal, 2002).

En síntesis, se puede señalar que la técnica de entrevista en profundidad es una forma adecuada para aproximarse a las creencias del grupo de estudio; los profesionales que trabajan con víctimas de ASI. Esta técnica permitió acercarse a un tema delicado, para el cual se necesitó un contexto de mayor cercanía e intimidad, aspecto que no se podría haber logrado con un método de corte grupal o cuantitativo.

Por ultimo, se optó específicamente por el enfoque de la Grounded Theory (Glaser y Strauss, 1967), ya que este tiene como objetivo generar modelos explicativos ricos, densos y complejos que estén cerca de la realidad que representan, y enfatiza en la generación de teorías más que en la verificación (Krause, 1997, en Quintana, 2003).

5.2. Participantes

Para la conformación del grupo estudiado se utilizó una muestra de carácter intencionado, utilizándose los siguientes criterios de selección:

- 1.- Los profesionales (asistentes sociales, psicólogos y abogados) que se desempeñen en Proyectos de Reparación de ASI.
- 2.- Los profesionales pueden ser de sexo femenino o masculino.

3.- Los profesionales deben tener una antigüedad de trabajo en la temática de ASI de por lo menos 2 años.

4.- La participación en la presente investigación debe ser voluntaria.

Se seleccionó una muestra donde se contemplara la participación de los diferentes profesionales (asistentes sociales, psicólogos y abogados), debido a que éstos son los profesionales que mayoritariamente conforman los equipos que trabajan en los Proyectos de Reparación de ASI.

Además se contempló que los profesionales tuviesen al menos 2 años de experiencia laboral en el trabajo con ASI, debido a que era importante que los profesionales tuviesen la visión y participación en ambos procesos penales.

Finalmente, siguiendo el criterio de saturación de la información, la muestra quedo conformada por 6 profesionales, que trabajan en el Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIDEL) perteneciente a la comuna de Viña del Mar y la Corporación Paicabí, perteneciente a la comuna de Viña del Mar y Valparaíso. El detalle puede observarse en la tabla 1.

Tabla 1.

Cuadro muestral.

Número de Entrevistas	Profesión	Sexo	Institución
I	Abogada	Femenino	CAVIDEL
II	Asistente Social	Femenino	CAVIDEL
III	. Psicóloga	Femenino	CAVIDEL
IV	Psicólogo	Femenino	Corporación Paicabí
V	Asistente Social	Masculino	Corporación Paicabí
VI	Abogada	Masculino	Corporación Paicabí

5.3. Procedimiento

Para la implementación de la presente investigación fue necesario realizar reuniones con los Directores a cargo de ambas instituciones con las cuales se trabajó para pedir autorización y a la vez explicar el estudio.

Una vez obtenida la autorización para aplicar el estudio, se tomo contacto con los diferentes profesionales de las instituciones en forma directa vía telefónica, para poder concertar los horarios de las entrevistas respectivas.

Las entrevistas se realizaron en el lugar de trabajo de los profesionales, donde a cada profesional se le explicó brevemente el estudio y su objetivo, y se solicito autorización para grabar la sesión.

Finalmente se realizaron 6 entrevistas a diferentes profesionales, las cuales se grabaron en cinta de audio y se transcribieron de forma textual.

5.4. Instrumento de recolección de información

El instrumento utilizado fue una pauta de entrevista, la cual fue elaborada en función de los objetivos, de las preguntas directrices y en relación a los antecedentes teóricos y empíricos de la bibliografía revisada para la investigación.

La pauta de entrevista debía abordar todos los elementos de los objetivos de investigación. Estos elementos se refieren a las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas de ASI y las creencias de los profesionales respecto como el proceso penal influye en su estado de satisfacción y/o desgaste laboral.

Una vez construida la pauta de entrevista, fue sometida a juicio de expertos para evaluar su comprensión y objetivo.

La pauta de entrevista finalmente contiene una serie de preguntas abiertas que abordan las dimensiones que se refieren a las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas, respecto del proceso penal actual y antiguo, respecto a cómo el proceso penal influye en su estado de desgaste y/o satisfacción nivel individual, de equipo y organizacional (Ver anexo 1).

Es necesario destacar que la pauta de entrevista fue utilizada en una entrevista en profundidad, por lo tanto su estructura fue flexible, modificándose en función de las respuestas surgidas en la interacción con los profesionales

5.5. Procedimiento general de análisis de datos

El análisis de los datos recolectados se hizo mediante la Grounded Theory (Glaser y Strauss, 1967). Este procedimiento incluye un análisis a tres niveles; primero, a través de una codificación abierta, segundo, a través de una codificación axial y, finalmente mediante una codificación selectiva.

La codificación abierta es un proceso analítico mediante el cual se identifican los conceptos y se descubren, en los datos, sus propiedades y dimensiones.

La codificación axial se refiere al proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías, y se llama “axial” porque la codificación ocurre en torno al eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones. Esta codificación tiene como propósito iniciar el proceso de agrupar los datos que se fracturaron en la codificación abierta, la idea es que en la codificación axial se relacionen las categorías con sus subcategorías para formar explicaciones más precisas y completas del fenómeno en estudio.

La codificación selectiva comprende un conjunto de procedimientos, mediante los cuales la información ha sido fragmentada en la primera etapa y se vuelve a ligar, a través de la utilización de un “paradigma de codificación”, donde las categorías se organizan alrededor de un concepto explicativo central.

La confiabilidad y validez está dada por la triangulación, la cual es concebida como una forma de protegerse del sesgo del investigador y confrontar y someter a control recíproco los relatos de diferentes informantes (Taylor y Bogdan, 1992). Según Guba (1982), la triangulación del investigador se refiere a la coincidencia entre varios investigadores que actúan en un solo estudio, la que debe mostrar congruencias en las inferencias respecto un mismo fenómeno para tener un criterio de fiabilidad de los datos.

En este estudio la triangulación fue realizada con 2 investigadores más, los cuales permitieron llegar a la congruencia de la información recolectada y analizada.

Por otro lado, es necesario destacar la saturación teórica en el análisis de los datos de la presente investigación, la cual tiene relación con la regla general para construir una teoría. Glaser y Strauss (1967), plantean que una teoría se construye cuando todas las categorías están saturadas, lo cual significa que: a) no hay datos nuevos importantes que emerjan en una categoría, b) la categoría este bien desarrollada en cuanto a propiedades y dimensiones, demostrando variación, y c) las relaciones de las categorías estén bien establecida y validadas.

CAPITULO 6. RESULTADOS

Dado que para el análisis de la información se ha utilizado la Grounded Theory (Glaser y Strauss, 1967), la sección resultados esta dividida en función de los tres niveles de análisis de este procedimiento: análisis descriptivo, que corresponde a la codificación abierta, análisis relacional que corresponde a la codificación axial y finalmente el análisis selectivo que corresponde a la codificación selectiva.

Cada uno de estos tres niveles de análisis ha permitido dar respuesta a las preguntas directrices. Para facilitar la lectura se ha presentado en un cuadro la relación entre los resultados y las preguntas directrices respondidas en cada nivel de análisis.

6.1. Análisis Descriptivo

6.1.1. Análisis Descriptivo de las Creencias de los Profesionales respecto el Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil (ver anexo 2).

Los profesionales de las diferentes áreas plantean que existen aspectos generales del trabajo con víctimas y aspectos específicos relacionados con la intervención a nivel de lo jurídico y lo psicosocial.

6.1.2. Aspectos Generales del Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil.

Los profesionales plantean dos elementos en este nivel: uno de ellos es la integralidad y el otro elemento son las dificultades que se presentan en el trabajo con víctimas.

a. La Integralidad de la intervención. Se refiere a dos características del trabajo con víctimas, que implica por un lado contemplar las distintas dimensiones del ASI y por el otro, la integralidad de las disciplinas de lo psicosocial con lo jurídico.

Por lo tanto, uno de los aspectos generales que caracteriza el trabajo con víctimas es la integralidad de las dimensiones del abuso sexual. Estas dimensiones van desde lo cultural, lo macrosocial hasta lo individual (IV 10, 11,17). Esto significa que para los

profesionales, en la atención de casos, se presentan elementos que tienen consecuencias a nivel individual, pero que además es un acto de violencia que ocurre frecuentemente en la sociedad y que tiene arraigado mitos que se refuerzan en una determinada cultura

El segundo elemento que tiene relación con la integralidad de lo psicosocial con lo jurídico, aquí se contempla que en el trabajo con víctimas se debe articular y vincular las prácticas y criterios comunes entre las diferentes disciplinas. (IV 20, 21, VI 12, 14, 15)

b. Dificultades del Trabajo con Víctimas. Las dificultades que se presentan en la intervención con víctimas de ASI tienen relación, en primer lugar, con la creencia que el trabajo con víctimas se caracteriza por ser emocionalmente agotador, en segundo lugar tiene relación con los resultados limitados de la intervención y tercero porque hay elementos culturales que permiten el abuso.

La primera dificultad que se presenta en relación al trabajo con víctimas, es que éste es emocionalmente agotador por el hecho de abordar el abuso sexual en niños, lo cual tiene consecuencias para los profesionales en el ámbito emocional y personal (I 11, II 22, III 8,17, 18).

La segunda dificultad del trabajo, está referida a los resultados de la intervención dado que los profesionales indican que éstos son limitados, en relación al trabajo con la familia, con el sistema jurídico y con otras instituciones (IV 61, 62, 63,66, 71, 72, 73, 74).

La tercera dificultad tiene relación con el hecho que existen elementos culturales que permiten el abuso, con esto se refieren al hecho que existen personas y familias que permiten de manera implícita el abuso desde donde se manejan mitos. Además los profesionales plantean como un elemento cultural, el machismo que permite el abuso y el poder en donde se reproducen las prácticas de violencia (II 16, 17, 18, 19, 20).

6.1.3. En relación a la Intervención Jurídica.

Existen dos niveles en esta categoría, uno vinculado al trabajo jurídico con la víctima y otro vinculado al trabajo jurídico en relación al equipo.

a. La Intervención Jurídica en relación a la Víctima. Este nivel contempla tres elementos: entregar información a la víctima, trabajar con los adultos que representan a la víctima y trabajar con otras instituciones.

Con la víctima el abogado tiene entre sus tareas entregar información al representante de la víctima, dado que son pocas las oportunidades en que éste se relaciona directamente con la víctima debido a que es menor de edad. No obstante cuando la víctima es adolescente y solicita información, el profesional le informa como va el proceso o de que se trata su tarea (I 9, VI 30).

Otro elemento que se destaca es el trabajo con los adultos representantes de la víctima, lo cual en ocasiones puede ser una dificultad para los profesionales de esta área para trabajar con los adultos responsables de los niños, dado que existe la creencia que éstos no son los representantes más adecuados, porque no saben tomar decisiones e incluso en ocasiones no son protectores de los niños (I 10).

Y el tercer elemento tiene relación al trabajo de coordinación que realiza el abogado con instituciones como SENAME, la fiscalía y otras, con el fin de aportar y dar apoyo a la víctima (VI 30).

b. La Intervención Jurídica en relación al Equipo. En cuanto al rol del abogado en relación al equipo, éste tiene como principal tarea ser parte del equipo y participar en lo interdisciplinario, trabajando con los diferentes profesionales, aportando con su mirada en la toma de decisiones. Además de participar en entrevistas con la víctima y cooperar en el trabajo grupal con padres. (I 10, VI 10,11).

6.1.4. En relación a la Intervención Psicosocial.

Existen dos elementos importantes que se plantean en este nivel: uno tiene relación con el marco institucional y el rol desde el cual se interviene, y el otro que tiene

relación con los diferentes escenarios de la intervención que pueden facilitar y/u obstaculizar el trabajo de los profesionales del área psicosocial.

a. La Intervención Psicosocial: en cuanto al Marco Institucional y el Rol de la Intervención. Respecto al marco institucional y el rol desde el cual se interviene, es fundamental para los profesionales tener claridad de este elemento, dado que el trabajo puede ser de tipo pericial o de reparación. Por lo tanto los roles y funciones en estos dos ámbitos van a ser diferentes.

En el caso específico de los centros de reparación donde se pueden desarrollar ambos tipo de trabajo. El trabajo de reparación, se caracteriza por realizar una intervención de carácter psicoterapéutica, con una orientación clínica. El rol pericial tiene relación con el diagnóstico y la evaluación, contemplando en este rol una neutralidad frente a los hechos, cuya orientación es de carácter investigativa (IV 12,14, 15,16).

b. La Intervención Psicosocial: En cuanto a los escenarios que dificultan o facilitan la Intervención. En relación a los escenarios que dificultan o facilitan la intervención del ASI, los profesionales señalan que existen diferentes escenarios relacionados con el tipo de delito, con las características de las víctimas, con el trabajo con padres y con la situación en que se encuentra el niño.

En relación al tipo de delito indican que la intervención se hace más difícil cuando el delito ocurre a nivel intrafamiliar, dado que implica intervenir en las relaciones de padre e hijo, además de no poder aplicarse las medidas de seguridad y protección tradicionales. Considerando que en este nivel el daño ocasionado a la víctima es más profundo (IV 25, 26, 27, 28, 31, I 16, II 36, III 11, 14).

Otro escenario tiene relación con las características de las víctimas, cuando los niños son muy pequeños la intervención se dificulta porque el recurso verbal es limitado. Sin embargo los profesionales destacan que el trabajo con niños también posee elementos que facilitan la intervención como: los recursos personales, la transparencia, la flexibilidad y la posibilidad de integrar la experiencia de abuso por parte de estos (III 25, 26, 29). Cuando son adolescentes, son más resistentes a la intervención, no hay

sintomatología clara, hay daño a nivel de la personalidad y presentan una manera extraña de relacionarse con sus familias (III 15, 27, 28).

Respecto al escenario del trabajo con los padres, por un lado existe resistencia a la intervención, y por otro lado esta el derecho constitutivo que éstos tienen sobre los hijos, donde éstos tienen un sentido de propiedad y por lo tanto perciben la intervención como una intromisión a la familia (III 24, IV 29, 30).

El último escenario es en relación a la situación de los niños, dado que existe una diferencia cuando éstos no están bajo la custodia de sus padres y se encuentran internados en un hogar. A esta última situación se suman otros elementos, además del abuso, que dificultan la intervención de los profesionales, tales como el desajuste emocional del niño por estar separado de su familia (I 18)

Los elementos mencionados en este nivel del análisis descriptivo, responden a las preguntas directrices que se refieren a ¿Cuáles son las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas de ASI? (P1) y ¿Cuáles son las implicancias que tiene para los profesionales trabajar con la temática de ASI? (P2).

6.2. Análisis Descriptivo de las Creencias respecto el Rol que cumple el Proceso Penal en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil (ver anexo 3).

Acerca el rol del proceso penal en la intervención de casos, existe una diferenciación en cuanto el nuevo proceso y el antiguo proceso penal.

6.2.1. Análisis Descriptivo de las Creencias respecto el Rol que cumple el Nuevo Proceso Penal en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil.

En esta categoría existen dos elementos, uno tiene relación con el rol que tiene el nuevo proceso penal desde lo formal y el segundo tiene relación con los elementos del proceso que obstaculizan la intervención de casos.

a. Lo Formal. Existen tareas que cumple el nuevo proceso penal desde lo formal. Estas tareas son planteadas de forma distinta desde la perspectiva jurídica, psicosocial, desde la perspectiva de la reparación y desde la perspectiva de la víctima.

Desde lo jurídico el sistema posee características, estas son que es un sistema transparente, garantista y que brinda una respuesta rápida frente a la situación de delito (IV 95, V 86, 88). Por otro lado, se señala que una tarea del proceso penal tiene relación con el abuso sexual visto como delito, por lo tanto implica vinculación con tribunales y también el dar protección y seguridad a la víctima (IV 85, 86). Desde esta perspectiva se persigue el delito con capacidad de archivar y con la capacidad de investigar (IV 86, I 38, II 77, III 38).

Desde lo psicosocial se plantea que hay mayor protagonismo de los niños y su familia a través de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (IV 95, II 94,95, V 86,88). Además se persigue la reparación de la víctima, por medio de la restitución de sus derechos y la generación de condiciones de protección y seguridad correspondientes (III 38, IV 87, 88).

Desde la perspectiva de la reparación, los profesionales plantean que ésta tiene dimensiones y agentes. Las dimensiones son tres: sociales, psico-emocionales y jurídicas (IV 88). Los agentes son dos: el Ministerio Público y los Proyectos de Reparación, ambos tienen funciones. Desde el punto de vista del Ministerio Público, su función es investigar los delitos y velar por la protección y reparación de la víctima (IV 88,89, 90). Por su parte, los Proyectos de Reparación tienen como función, velar por la familia, por la seguridad y protección de la víctima a través de la coordinación con las instancias jurídicas de modo tal de contribuir a lo penal (IV 87, 89, V 48, 51,52).

Desde la perspectiva de la víctima, ésta tiene un rol más protagónico y activo en el sistema procesal penal actual (III 78). Además los profesionales señalan que el proceso actual tiene características que favorecen a la víctima. Las características son: que el sistema es más breve, reparador y favorable a la persecución del delito, también tiene más recursos y mecanismos de protección (I 31, 32,33, 34).

En este apartado se responden ¿Cuáles son las creencias de los profesionales respecto el rol que actualmente cumple el proceso penal? (P4) y ¿Cuáles son las creencias de los profesionales respecto el rol que debiese cumplir el proceso penal en la intervención de casos de ASI?(P5)

b. Elementos del Proceso que Obstaculizan la Intervención de Casos. Estos elementos son seis. El primero de ellos son los prejuicios y estereotipos sociales en relación a la familia y su función protectora, en relación al funcionamiento de las redes de hogares de menores y en relación a los operadores jurídicos(los jueces y fiscales)

Otro elemento es respecto la sobrecriminalización del abuso por parte de del Ministerio Público.

El tercer elemento se da en relación a lo psicosocial, donde se plantea la falta de una mirada integral que incluya al agresor en la intervención del abuso sexual intrafamiliar.

En cuarto lugar se destaca la falta de dialogo entre el mundo legal y el mundo social.

Por otro lado se advierte acerca de la falta de especialistas en abuso sexual en el área jurídica.

Por ultimo, se destacan dos elementos obstaculizadores del proceso penal: la celeridad del proceso y la dificultad para probar los delitos sexuales.

i). Prejuicios y Estereotipos Sociales

Los prejuicios y estereotipos sociales en relación a la familia y su función protectora, los profesionales plantean que a nivel cultural existe la creencia que la familia es el único lugar donde los niños están protegidos de un acto de violencia, sin embargo esto no necesariamente en todos lo casos es así, dado que muchos de los casos de ASI ocurren a nivel familiar, por lo tanto la familia no estaría cumpliendo su función. Se destaca que este tipo de creencia existe en los operadores del sistema jurídico, los

cuales tienen miedo a tomar la decisión de sacar al niño de su familia para protegerlo (I 40, 41, 42)

En relación a los prejuicios y estereotipos respecto al funcionamiento de las redes de menores, los profesionales plantean que el funcionamiento de los hogares no es “estupendo” y por lo tanto existe desprestigio de la red, dado que hay comentarios negativos respecto al funcionamiento de los hogares que permita proteger al niño, entonces esto se transforma en un problema porque los jueces no toman decisiones y no derivan, en base a los prejuicios que son reforzados por la red de menores (I 43,44)

Respecto los prejuicios y estereotipos sociales en relación a los jueces, los profesionales plantean que existen elementos culturales y de edades de los jueces, dado que a personas de 60 ,70 años, es complejo explicarle el tema de los niños y sus derechos, por elementos generacionales y culturales entre otras cosas.(V 82).

En relación a los fiscales se plantean diferentes elementos por parte de los profesionales. En primer lugar un aspecto relevante es, que no existen fiscales con especialización en delitos sexuales, que crean en que los niños dicen la verdad.

Otro elemento es en relación al poder, el cual en el sistema actual se concentra en la figura del fiscal, del mismo modo que en el sistema antiguo se concentraba en el juez. Entonces el hecho que un delito se investigue o no pasa por una decisión del fiscal y si éste cree en la víctima. Por lo tanto se destaca la necesidad que haya especialización de los fiscales que permita el compromiso, que éste tenga una mirada en pro de los niños, donde se manejen las variables sociales y emocionales de estos. II 71, 68, 64, III 55, 56, 57, 104, V 56,59, 60, 98, 100)

ii) La Sobrecriminalización del Abuso Sexual por parte del Ministerio Público

Se plantea que desde el sistema se pone mayor énfasis en la persecución del delito que en la protección, seguridad y reparación de la víctima (IV 90, 96, II 57), en este sentido, los profesionales entrevistados destacan que falta perseguir lo necesario para la víctima (IV 73, III 42,44, 45,46, 47).

iii) Mirada Integral desde lo Psicosocial

Otro elemento que obstaculiza la intervención de los profesionales, es el hecho de no tener una mirada integral desde lo psicosocial donde se incorpore al agresor en la intervención, cuando se trata de un abuso a nivel intrafamiliar (III 67, 68).

Además los profesionales plantean que falta mayor dialogo entre el mundo legal y el mundo psicosocial (V 74), agregan que en el mundo jurídico no hay especialistas en abuso sexual lo cual dificulta la intervención con las víctimas, dado que en ocasiones se toman decisiones sólo desde lo jurídico sin contemplar los aspectos emocionales, sociales de la víctima (II 58, III 55, 56, 104)

En relación al proceso penal, los profesionales plantean que la celeridad del proceso es un obstáculo en ocasiones, dado que provoca el negociar las penas (II 85). Un segundo elemento es la dificultad de probar los delitos sexuales, dado que son los únicos en que se evalúa la veracidad (IV 93, V 9, III 50, 51, II 86)

En este nivel se responden ¿Qué aspectos obstaculizan el cumplimiento del debido rol del proceso penal en la intervención de casos de ASI? (P6), ¿Cuáles son los elementos que facilitan el cumplimiento el rol del proceso penal en la intervención de casos de ASI? (P7), ¿Cuáles son los cambios que ha aportado la Reforma procesal Penal en el trabajo con víctimas de ASI? (P11). Además se responde parcialmente la pregunta que se refiere a ¿Cómo es la coordinación con los dispositivos legales para los profesionales que trabajan en el tema de ASI?(P3)

6.2.2. Creencias de los profesionales respecto el Rol del Antiguo Proceso en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil.

A continuación se plantean características del antiguo proceso en comparación con el nuevo proceso penal.

Se plantean en primer lugar, algunas las características generales del antiguo proceso en relación a la intervención de casos, y en segundo lugar las características más

específicas en relación a: las víctimas, a los delitos sexuales, a los resultados y a los informes.

a. En relación a Características Generales. Los profesionales plantean que el antiguo proceso era más lento y burocrático (III 76,77).

b. En relación a las Víctimas. Se plantea que las víctimas, en el antiguo sistema, estaban más desamparadas, destacando como un elemento positivo el mejor trato que éstas tienen por parte de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos en comparación al trato del actuario (III 146).

Por otra parte, en este nivel se indica un elemento positivo del antiguo sistema, que se refiere al acceso directo que tenían las familias con el juez (V 91), lo que en comparación con el nuevo sistema es más difícil al existir la figura del fiscal.

c. En relación a los Delitos Sexuales. Se plantea que éstos tenían peor pronóstico en el antiguo proceso (II 79).

d. En relación a los Resultados. Comparando ambos sistemas, los profesionales plantean que los resultados, en cuanto a lo estadístico, son similares dado que antiguamente habían mayor cantidad de sobreseimientos y que actualmente en el nuevo sistema existen mayor cantidad de archivos (II 145, 148, 87, III 81). Por otra parte, también se menciona que en el antiguo proceso había mejores resoluciones de los casos, por el hecho de no existir la celeridad del proceso, lo cual permitía que el caso permaneciera en el juzgado del crimen (II 145, 147, 148)

e. En relación a los Informes. Los profesionales indican que éstos, en el antiguo proceso, no eran del todo periciales y que permitían un mayor dialogo con los jueces. Al contrario, en el nuevo proceso los informes psicológicos se someten bajo el juicio de expertos, donde los argumentos pueden ser rebatidos por la defensoría (V 92, 93, IV 30)

<p>En este nivel se responden las siguientes preguntas: ¿Existen diferencias en las creencias de los profesionales entre el proceso actual y el anterior? (P8), ¿Cuáles son las creencias que los profesionales mantienen respecto el proceso penal? (P9).Y ¿Cuáles son los cambios más importantes que ha aportado la Reforma Procesal Penal para las diferentes</p>

áreas de trabajo de los profesionales? (P12). Otro elemento que se responde parcialmente en este nivel es ¿Cuál es la evaluación que realizan los profesionales respecto a la implementación de la Reforma Procesal Penal? (P14)

6.3. Análisis Descriptivo del Proceso Penal como Fuente de Desgaste en la Intervención de casos de Abuso Sexual Infantil (ver anexo 4).

Las fuentes de desgaste provocadas por el proceso penal se presentan en tres niveles: individual, de equipo y organizacional.

6.3.1. A nivel Individual.

En cuanto a las fuentes de desgaste presentadas por los profesionales, a nivel individual, existen tres elementos: las emociones asociadas al proceso penal, los aspectos de la vida personal que se ven afectados por el proceso penal y los aspectos de la vida profesional.

a. En relación a las Emociones asociadas al Proceso Penal. En el discurso de los profesionales se destacan emociones asociadas al proceso penal entre ellas, están: la molestia, la rabia e impotencia (III 98), la injusticia y frustración (II 163, V 132), la descolocación al no entender la lógica penal (V 137) y finalmente la sensación de náusea y pesimismo (I 91).

b. En relación a los Aspectos de la Vida Personal. Los profesionales mencionan dos aspectos: uno es la coherencia y consistencia en el ejercicio de la paternidad y el otro son las consecuencias que afectan en ámbito familiar.

La coherencia y consistencia en el ejercicio de la paternidad, es un elemento que se destaca al trabajar en esta área, ya que se relaciona con el tema de derechos los niños y como el propio trabajo hace plantearse la consistencia y coherencia de las prácticas como padre (IV 134, 135, 136).

Otro aspecto que se destaca, son las consecuencias que afectan el ámbito familiar, ya sea en la relación de pareja, así como en el rol de madre e hija. En la relación de pareja, se plantea el tema de la sexualidad y como la genitalidad comienza a

tener una connotación negativa dado que se ve afectada por el trabajo con los delitos sexuales y a una identificación con la víctima (I 92,93).

Respecto el rol de madre e hija, se plantea que existen emociones asociadas a los hijos debido a que éstos desconocen la situación de sufrimiento de otros niños. Las emociones son de rabia e impotencia frente esta situación (I 94). En el rol de hija ocurre algo parecido al constatar los prejuicios de los padres respecto los delitos sexuales y las víctimas (I 95)

c. En relación a los Aspectos de la Vida Profesional. Aquí se plantea la victimización vicaria, dado que los profesionales se sienten agotados y vulnerables frente al tema de los delitos sexuales (II 6, 7, 8, 9, 10).

Desde la perspectiva psicológica se mencionan elementos específicos que afectan la intervención, uno de éstos son la dificultad de intervenir en el abuso sexual intrafamiliar (III 11), logrando pocos resultados con la intervención familiar (IV 63,64, 66). Otro elemento relevante desde la perspectiva psicológica, tiene relación con lo jurídico y como el hecho de tener un resultado no exitoso en este nivel puede boicotear la intervención terapéutica (III 105).

En relación a la perspectiva jurídica, se señala como una fuente de desgaste los roles que cumplen los abogados que pertenecen a los equipos de reparación: el rol de abogado querellante y el rol de abogado procurador.

El rol del abogado querellante implica: la preparación del juicio (I 101) y en relación a los fiscales, se plantea que existe poca valoración y conocimiento respecto la tarea del querellante, lo cual provoca consecuencias a nivel profesional (IV I 172, 173).

Respecto del abogado procurador, éste cumple con las tareas de promoción de derechos y de gestionar medidas de protección para las víctimas (VI 18, 19, 20, 21, 22, 24, 24). En este nivel se destaca que el rol del abogado procurador tiene menor grado de participación en el proceso penal y más bien su tarea es de orientar e informar de que trata éste.

En el nivel individual se responden las siguientes preguntas directrices: ¿Qué emociones asocian los profesionales al proceso penal? (P15), ¿Qué aspectos de la vida personal de los profesionales se ven afectados por el proceso penal? (P16), ¿Cómo se ve afectado el desempeño laboral de los profesionales por el proceso penal? (P 17) y ¿Qué aspectos de la intervención puede verse afectada por el proceso penal?(P18)

6.3.2. A nivel de Equipo

Existen fuentes de desgaste en este a nivel, son dos: una tiene relación con los momentos del proceso penal y la otra tiene relación con algunos elementos del proceso penal.

a. Los Momentos del Proceso Penal como Fuente de Desgaste. La investigación es el primer momento de tensión para los profesionales, dado que este momento se caracteriza por recabar información para probar el delito (III 146, 183,190, 191, 192, 193) y para acreditar el daño provocado a la víctima (III 109, VI 42,44, 45, 46, 54, 67).

El Juicio Oral es el segundo momento, donde la credibilidad de la víctima es importante (III 145) y donde existen otros aspectos que pueden afectar este momento, por ejemplo: el no contar con la víctima o con determinadas pruebas (I 128), así como también el contar con la víctima y su declaración puede significar un desgaste para el equipo (I 100).

Otro elemento de tensión en este momento es la presencia de la defensoría (I 100). Además se produce desgaste cuando no hay acuerdo entre el fiscal y el abogado querellante, lo que significa no contar con el apoyo de éste para defender los intereses de la víctima (II 117).

El tercer momento son los resultados logrados en el proceso penal, lo cual tiene relación con las salidas alternativas o con la posibilidad de perder el juicio (I 165,166, 167)

b. Elementos del Proceso Penal. En primer lugar está el tener los objetivos de la intervención focalizado en los resultados de lo penal (V 157, 158,159, 1 60, 161,198, 200, 201,202, IV 140).

Otro elemento es la frustración que existe frente la poca eficacia del Sistema Judicial (II 37) y las dificultades para adaptarse a los tiempos diferidos del Sistema Judicial (VI 134).

Además en este nivel se indica, que existe poca formación por parte de los profesionales del área jurídica para trabajar como parte de un equipo psico-socio-jurídico, lo cual significa un desgaste para el profesional y el equipo (VI 132).

Otro elemento es la recarga de trabajo por el aumento de números de casos y el escaso tiempo que tienen para participar en las reuniones de equipo (VI 57)

En cuanto a la relación con los fiscales y su toma de decisión, ésta genera costos para el equipo y la víctima, dado que el equipo se hace cargo de explicar a la víctima, las decisiones tomadas por el fiscal o bien el equipo toma decisiones que corresponden al fiscal, lo cual genera tensión para los equipos de reparación por la responsabilidad que esto significa (I 129,130, 113, II 176,177).

En relación a lo anterior el hecho que el trabajo se caracterice por ser de mucha responsabilidad y con resultados no deseables, es una fuente de desgaste para el equipo (IV 170)

La articulación con otras instituciones y profesionales para la intervención integral también es una fuente de desgaste para los profesionales dado que no siempre éstas comparten la misma mirada respecto el trabajo con víctimas (IV 71,72, 73).

Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel de equipo, se responden las siguientes preguntas directrices: ¿Qué aspectos del proceso penal son percibidos por los profesionales como fuente de desgaste en el trabajo de equipo? (P20) y ¿Qué aspectos del proceso penal obstaculizan el trabajo en equipo? (P21). Otra de las preguntas que se responden en este nivel es ¿Qué hitos o momentos del proceso penal los profesionales identifican como desgastante? (P19)

6.3.3. A nivel de Organizacional.

Los profesionales dicen que una fuente de desgaste es tener que validarse en el nuevo sistema como Centro, dado que implica un nuevo proceso de darse a conocer ante los nuevos actores del sistema (II 242).

Otro elemento es el no contar con los suficientes recursos para cumplir con las demandas del sistema judicial, esto en relación a tener más número de horas de psicólogo y abogado para la atención de casos y el trabajo en equipo (VI 72, III 173, I 155, 156, 162, 163).

Y finalmente se plantea el tener conflictos de intereses y contradicciones con el sistema jurídico respecto el ASI (V 242, III 177, 181)

En este nivel de los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel Organizacional, los profesionales responden a las siguientes preguntas directrices a través de su discurso: ¿Cuáles son las exigencias que el proceso penal demanda al marco institucional? (P22) Y otra interrogante es ¿El marco institucional cumple con las exigencias del proceso penal?(P23)

6.4. Análisis Descriptivo respecto el Proceso Penal como Fuente de Satisfacción en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil (ver anexo 5).

Las fuentes de satisfacción provocadas por el proceso penal se presentan en tres niveles: individual, de equipo y organizacional

6.4.1. A nivel de Individual.

En este nivel los profesionales plantean dos elementos: uno son las emociones asociadas al proceso penal y dos son los aspectos de la vida profesional que se asocian con satisfacción

a. En relación a las Emociones asociadas al Proceso Penal. Los profesionales indican emociones asociadas al proceso penal, estas son: confianza, esperanza e ilusión para la

reparación del daño provocado a la víctima (III 98). Además de la pasión y el control de ésta en la audiencia, momento donde el profesional del área jurídica debe saber utilizar la pasión de manera que sea un elemento positivo para el desarrollo de la sesión jurídica (I 85, 86, 87).

b. En relación a los Aspectos de la Vida Profesional. En este nivel existen aspectos de la vida profesional que se perciben como satisfactorios para los profesionales, algunos de estos aspectos son: la motivación por participar en el nuevo proceso (I 2,3), la satisfacción de realizar el propio trabajo (II 174), los logros profesionales en el campo jurídico (VI 26,27, 28,58) y por último, el aporte de la carrera profesional al equipo y a la intervención (IV 164).

Respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel individual, se responden en este apartado ¿Qué aspectos del proceso penal los profesionales asocian a satisfacción? (P24) y ¿Qué aspectos del desempeño laboral los profesionales asocian a satisfacción?(P25)

6.4.2. A nivel de Equipo.

Al igual que en las fuentes de desgaste, a nivel de equipo los profesionales identifican dos aspectos, uno son los momentos del proceso penal y otro son los elementos del proceso que penal que facilitan la intervención, por lo tanto son satisfactorios.

a. Los Momentos del Proceso Penal como Fuente de Satisfacción. Estos momentos son: la Investigación, el Juicio Oral y los Resultados.

En la Investigación se plantea en primer lugar, el hecho que el informe psicológico se un aporte a lo jurídico (III 168, I 13,139, 148), en segundo lugar, cuando se formaliza la acusación del imputado (IV 163) y en tercer lugar cuando la fiscalía decreta medidas cautelares y se convence del delito (IV165).

Respecto al segundo momento que es el Juicio Oral, los profesionales plantean que la asistencia a Juicio por algún miembro del equipo independiente de los resultados

une al grupo (IV 220). Otro aspecto se destaca en este momento es el logro de reconocimiento y validación del equipo por parte del Ministerio Público (IV 176, 177).

En relación a los resultados, los profesionales realizan una distinción entre los resultados logrados para el equipo y para la víctima.

Para el equipo es satisfactorio que la persecución del delito llegue a buen término, lo cual quiere decir llegar a una condena (I 21, 69, 98, 101, 147, IV 178, 163). Respecto a la víctima, los profesionales plantean que conseguir resultados en lo jurídico, implica que el área psicológica lo celebre por los beneficios que para la víctima significa el resultado penal (III 165).

b. En relación a los Elementos Facilitadores del Proceso Penal respecto la Intervención de Casos. Los elementos del proceso penal que facilitan la intervención son: la transparencia del proceso y el rápido acceso a la información desde el área psicosocial de los Proyectos de Reparación con la Fiscalía (IV 209, II 214,215). Otro elemento son las conversaciones y buena coordinación con la Fiscalía y la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (IV209, 116, II 214). Además los profesionales mencionan que el proceso penal puede facilitar el cumplimiento de los objetivos de los equipos de reparación (IV 151, 161).

Finalmente se destaca la reforma como un elemento que permite el trabajo interdisciplinario, tener mayor dialogo y una mirada conjunta de lo psicosocial y lo jurídico (III 131, 117, I 145, II 225, 222).

En cuanto los factores del proceso penal que los profesionales asocian a satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel de equipo, los profesionales responden las siguientes preguntas directrices: ¿Qué aspectos del proceso penal los profesionales visualizan como una fuente de satisfacción para el trabajo en equipo?(P28), ¿Qué momentos del proceso penal los profesionales asocian como una fuente de satisfacción para el equipo? (P29)y ¿Qué aspectos del proceso penal facilitan el trabajo en equipo de modo tal que este sea para los profesionales una fuente de satisfacción?(P30)

6.4.3. A nivel Organizacional.

Se indican como fuente de satisfacción, el hecho de tener el reconocimiento de los operadores del sistema antiguo y actualmente estar en proceso de validación (III 199, 241, IV 201, 203,76).

Otro elemento de satisfacción es la coordinación con los fiscales y los beneficios que ésta trae al centro (II 161, V 244).

Y para terminar, se plantea el aporte como centro a lo jurídico y a la reparación (III 111,170, 189)

A nivel organizacional, los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI, son las respuestas de las interrogantes: ¿Qué aspectos del proceso penal los profesionales visualizan como protectores para el marco institucional? (P31) y ¿Qué elementos del proceso penal facilitan la intervención y /o coordinación del marco institucional?(P32)

6.5. Análisis Relacional.

En este nivel se explican las relaciones que existen entre los elementos del análisis descriptivo, que aparecen en el discurso de los profesionales que permiten profundizar las respuestas de algunas preguntas directrices.

Por lo tanto del análisis descriptivo presentado se desprenden dos categorías principales: las creencias de los profesionales respecto al trabajo con víctimas de ASI y las creencias respecto el rol que cumple el proceso penal en la intervención de casos de ASI. Esto es fundamental para entender las razones por las cuales el proceso penal puede ser una fuente que provoque desgaste y/o satisfacción para los equipos de reparación.

6.5.1. Análisis Relacional de las Creencias de los Profesionales respecto al Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil (ver anexo 6).

De acuerdo a lo planteado por los profesionales, el trabajo con víctimas de ASI tiene dos características centrales, una es la integralidad y la otra es la complejidad

a. La Integralidad. La integralidad contempla tres elementos. Estos son: las dimensiones del abuso sexual, la integralidad de lo jurídico con lo psicosocial y la coordinación con la red:

i) Dimensiones del Abuso Sexual: En primer lugar, se plantea que para trabajar con el ASI es importante tener una mirada integral que contemple las dimensiones de abuso sexual, éstas son: la dimensión individual, macrosocial y cultural.

La dimensión individual hace referencia a que es un fenómeno que ocurre a nivel particular y tiene consecuencias emocionales para la persona que lo sufre.

Es un fenómeno macrosocial ya que el abuso es un problema social y como tal puede ocurrirle a cualquier persona sin diferencia de edad, género, ni estrato social.

Por último es un fenómeno cultural, ya que se relaciona con la contraposición del mundo infantil y el mundo adulto donde el poder y el abuso son la expresión validada de actos de violencia que se van reproduciendo.

ii) La Integralidad de lo Psicosocial con lo Jurídico: Esto significa congeniar las miradas donde el abuso sexual para lo jurídico es un delito, por lo tanto hay que probar que ocurrió y acreditar el daño producido a la víctima. En cambio para lo psicosocial significa que hay una víctima, cuyos derechos han sido vulnerados y necesita que se restituyan a través de la protección y la reparación.

iii) Coordinación en Red: En este punto los profesionales plantean que no existe ninguna institución que por si sola pueda dar respuesta a los requerimientos de la víctima, por lo tanto para que los proyectos de reparación puedan cumplir con sus objetivos es necesario coordinarse con otras instancias.

b. La Complejidad. La segunda característica central del trabajo con víctimas, es la complejidad. Los profesionales plantean que el trabajo es complejo debido a que involucra tres elementos: el primero de ellos es la relación que existe entre la infancia, la sexualidad y el mundo adulto, el segundo elemento se refiere al trabajo especializado que deben realizar los Proyectos de Reparación y el tercer elemento es la dinámica de la temática abordada.

i) Relación que existe entre la Infancia, la Sexualidad y el mundo Adulto:

Cada uno de estos elementos es relevante y complejo en si mismo, por lo tanto en el trabajo con víctimas de ASI éstos se relacionan, lo cual hace complejo el trabajo en esta área y además exige no perder la mirada de ninguno de estos elementos ya que esto puede producir efectos negativos para la intervención.

ii) El Trabajo especializado que deben realizar los Proyectos de Reparación:

Otro aspecto que explica la complejidad, es el trabajo terapéutico que se realiza con las víctimas de ASI, una condición es que éste sea especializado, lo que quiere decir que los equipos deben tener conocimientos y formación respecto el tratamiento y efectos que provocan en las personas este tipo de maltrato.

iii) La Dinámica de la temática abordada:

Esta se refiere a la dinámica del ASI, donde los profesionales hacen referencia a una serie de escenarios que complican la intervención. Plantean que la intervención es más compleja si el abuso ocurre a nivel intrafamiliar, porque implica intervenir en las relaciones familiares, en un contexto de intimidad donde no se permite aplicar las tradicionales prácticas de protección.

Otro escenario es cuando el niño es internado y por lo tanto no esta bajo la custodia de sus padres. Esta situación es compleja porque además de la situación de abuso se suman otros elementos como el desajuste emocional del niño que dificulta la intervención para los profesionales.

Y por último esta el escenario que se relaciona con las características de la víctima, en relación a la edad de los niños, ya que si un niño es muy pequeño esta característica dificulta la intervención por el poco desarrollo del lenguaje verbal que el niño posee. Cuando el abuso ocurre en adolescentes, también es complejo, porque están en un periodo de ciclo vital que se caracteriza por ser difícil y por lo tanto a la etapa de desarrollo se suman los efectos que el abuso puede provocar en la personalidad del joven así como en su relación familiar.

6.5.2. Consecuencias del Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil.

Por lo tanto la integralidad y la complejidad del trabajo con víctimas generan consecuencias para los profesionales que conforman los Proyectos de Reparación. Estas consecuencias son: a nivel individual, de equipo y organizacional.

a. Consecuencias a Nivel Individual. Los profesionales plantean que este nivel el trabajo afecta: aspectos de la vida personal, respecto la consistencia del rol de padre y a nivel emocional existe frustración e impotencia, lo cual afecta la vida profesional produciendo un desgaste emocional.

Por otra parte plantean que el trabajo en esta área implica una necesidad constante de validación profesional ya que para los profesionales en el proceso penal actual existe una mayor exposición personal del trabajo terapéutico que realizan y exigencia que significa participar en el proceso penal, como por ejemplo un Juicio Oral o bien en la coordinación con tribunales.

b. Consecuencias a Nivel de Equipo. El trabajo en equipo tiene consecuencias positivas como ampliar la mirada respecto el fenómeno del ASI, junto con otros beneficios los cuales son: sentirse acompañado y apoyado en las decisiones que se toman por el equipo, compartiendo la responsabilidad del trabajo. Por otro lado, se plantea que este tipo de trabajo tiene costos para los equipos, provocando conflictos al interior de éste afectando las relaciones interpersonales.

c. Consecuencias a Nivel Organizacional. En este nivel las consecuencias tienen relación con el conflicto de intereses y contradicciones con el Sistema Jurídico, dado que la mirada de los Proyectos de Reparación se focaliza en los intereses y procesos de la víctima y no en los resultados penales.

Otro elemento tiene relación con la validación como Centro, respecto el trabajo de reparación que se realiza como institución. Y el último elemento tiene relación con la coordinación de lo jurídico y el aporte al proceso penal y a la reparación.

6.5.3. Análisis Relacional de las Creencias respecto el Rol del Proceso Penal en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil (ver anexo 7).

a. Actores y Misión del Proceso Penal. Los profesionales plantean que existen actores que participan en el proceso penal, estos se dividen en actores protagonistas y un actor secundario.

Los actores protagonistas son: el Ministerio Público, La Unidad de Atención a Víctimas y Testigos y los Proyectos de Reparación.

El Ministerio Público, esta representado en la figura del fiscal, el cual es la primera barrera para iniciar el proceso, dado que depende de este actor que el proceso se inicie. El segundo actor protagónico es la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, cuyo papel es conectar a los Proyectos de Reparación con el fiscal, permitiendo el acceso a la información del caso. Y el tercer y último actor son los Proyectos de Reparación, quienes representan a la víctima y velan por sus necesidades frente al proceso y principalmente al fiscal como representante de éste.

El actor secundario del proceso penal es la víctima, quien debiese tener un papel importante durante el proceso, sobretodo porque es ella quien ha sufrido el delito, es decir el acto de violencia y sus consecuencias. Sin embargo, parece ser que esto no seria posible ni visible sino existieran los Proyectos de Reparación que están velando por la víctima y sus necesidades, es por ello que la víctima resulta ser un actor secundario del proceso, siendo más importante para el éste todos los aspectos que se relacionan con la persecución del delito más que los aspectos relacionados con la reparación y seguridad de la víctima.

b. Misión del Proceso Penal. Posee 3 niveles: el rol actual que cumple el proceso penal, el rol que desde lo formal debe cumplir el proceso penal y el rol ideal que el proceso debiese cumplir.

El rol actual que cumple el proceso penal es en relación a la persecución del delito, en el cual el fiscal puede actuar con capacidad de archivar provisionalmente o investigar el delito.

El segundo nivel tiene relación con el rol que desde lo formal debe cumplir el proceso penal, este es en primer lugar perseguir el delito, y en segundo lugar proteger y dar seguridad a la víctima.

Y el tercer nivel tiene relación con el rol ideal que debiese cumplir el proceso penal, de acuerdo a los profesionales el proceso debiese perseguir lo necesario para la víctima.

c. Elemento que influye en la Intervención de Casos de Abuso Sexual Infantil. En las creencias que tienen los profesionales respecto el rol que cumple el proceso penal en la intervención de casos de ASI aparece un elemento importante que influye en la intervención de éstos. Este elemento son las discrepancias y coordinación de los Proyectos de Reparación con el Sistema Judicial. Esto se refiere principalmente a las discrepancias con el Sistema Jurídico en relación a: la mirada de la infancia y el abuso sexual, a las medidas de protección y cautelares, y al desconocimiento y poca valoración del rol del abogado querellante.

En relación a las discrepancias respecto a la mirada de la infancia y del abuso sexual, esto pareciera ser que tiene relación con la falta de profesionales del área jurídica que sean especialistas en delitos sexuales que crean en las víctimas y que se guíen por las políticas sociales de maltrato infantil.

Las medidas de protección y medidas cautelares que aplica el sistema, son otro elemento de discrepancia con el sistema jurídico. Estas medidas suelen ser más violentas para los niños que protectoras, siendo las decisiones tomadas desde el mundo adulto sin ponerse en el lugar de los niños ni considerando qué significa para ellos protección.

La poca información respecto el rol del abogado querellante en el trabajo con víctimas durante el proceso penal, es un aspecto que provoca una falta de coordinación y desacuerdos entre los operadores del Sistema Jurídico y los Proyectos de Reparación.

Otro elemento que surge de las discrepancias y coordinación de los Proyectos de Reparación y el Sistema Jurídico tiene relación con la variable tiempo, esto se refiere a que el tiempo con que funcionan tanto el Sistema Jurídico y los Proyectos son diferentes,

por lo tanto esto afecta la intervención con la víctima y se puede traducir en serias consecuencias para ésta.

Finalmente, otro elemento que afecta la intervención de casos de los profesionales, y a la víctima, es la dificultad para probar los delitos sexuales. Esto afecta la intervención, el proceso terapéutico de la víctima y disminuye la probabilidad de llegar a resultados penales que sean exitosos.

Por lo tanto es necesario mencionar que de este elemento que se denomina discrepancias y coordinación con el Sistema Jurídico se desprenden otros dos elementos que tienen estrecha relación con lo anteriormente desarrollado. Uno de estos elementos, es en relación a los profesionales y la confusión de roles de operador socio-legal versus terapeuta, y el segundo tiene relación con la víctima y su percepción como objeto o sujeto de derechos.

i) Confusión de Roles: Operador socio-legal versus Terapeuta: Este elemento tiene relación con el desarrollo de un trabajo orientado a lo pericial o a lo terapéutico, lo cual lleva a cuestionarse si el profesional esta al servicio de la víctima o al servicio del Sistema Jurídico. Por lo tanto, surge la confusión de orientar el trabajo terapéutico basado en los objetivos penales o en los objetivos de la víctima.

ii). Percepción de la Víctima como Objeto versus Sujeto de Derecho: Este elemento se explica a través de la siguiente interrogante: si la víctima está a disposición de lo jurídico como medio de prueba para el proceso o si lo jurídico esta a disposición de la víctima para lograr justicia y la restitución de los derechos vulnerados.

En este nivel de análisis se identifican y explican con mayor profundidad las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas de ASI y las creencias respecto el rol del proceso penal en la intervención de casos, lo cual permite identificar elementos que responden con mayor detalle las preguntas directrices (P1, P2, P3) y (P 4, P5, P10,P11).

6.6. Análisis Selectivo.

Análisis del conjunto de Creencias de los Profesionales respecto el Trabajo con Víctimas de Abuso Sexual Infantil y respecto el Rol que cumple el Proceso Penal en la intervención de Casos (ver anexo 8).

De las creencias explicadas en el análisis relacional se puede visualizar que existen diferentes miradas de los tópicos abordados, ya sea desde el punto de vista del Sistema Jurídico y del Sistema Terapéutico.

El Sistema Jurídico es representado por los operadores jurídicos, principalmente por los fiscales, y el Sistema Terapéutico es representado por los equipos de profesionales que trabajan en los Proyectos de Reparación.

La diferencia de miradas de ambos sistemas es en relación a cuatro tópicos: el niño/víctima, la justicia, la verdad y la reparación.

Respecto al tópico niño/víctima, el Sistema Jurídico lo percibe como un objeto de derecho, esto se refiere a que es un medio de prueba y un recurso para lograr la persecución del delito. Sin embargo, para el Sistema Terapéutico el niño es un sujeto de derecho.

El segundo tópico es la justicia, que para el Sistema Jurídico ésta gira en torno a la persecución del delito y para el Sistema Terapéutico gira en torno a perseguir lo necesario para la víctima.

La verdad, es el tercer tópico que para el Sistema Jurídico es relevante la verdad de los hechos, los cuales se afirman a través de pruebas. En cambio para el Sistema Terapéutico la verdad es el discurso de la víctima, porque éste es un hecho verdadero a partir de su palabra, por lo tanto a diferencia del Sistema Jurídico, en este sistema se le cree a la víctima.

El cuarto y último tópico es la reparación, para el Sistema Jurídico ésta se da a través de la investigación del delito, en cambio para el Sistema Terapéutico la reparación es un proceso a través del cual se busca reestablecer los derechos vulnerados y se da antes, durante y posterior al proceso jurídico.

Entonces a partir de las diferentes miradas que existen de los tópicos mencionados, se refleja el choque de miradas que existe entre el Sistema Jurídico y el Sistema Terapéutico. Estas diferencias de mirada se traduce en una serie discrepancias que existen entre los Proyectos de Reparación y el Sistema Jurídico, que se ven reflejadas en las prácticas de los profesionales, haciendo más complejo el trabajo de ambos sistemas. Lo cual claramente provoca consecuencias para los equipos de reparación: a nivel individual, a nivel de equipo y a nivel organizacional.

Este nivel de análisis facilita la comprensión global y sintetizado de los elementos que están a la base de las creencias de los profesionales respecto el trabajo con víctimas y el rol que cumple el proceso penal en la intervención de casos, lo que a la vez permite establecer las relaciones entre las diferentes creencias y cómo ésta relación con el sistema jurídico puede provocar efectos en los estados de desgaste y /o satisfacción de los profesionales en sus diferentes niveles.

Es relevante destacar que en este análisis se observan elementos que tienen relación con las diferentes concepciones de los tópicos mencionados, lo que permite destacar la importancia generar un cambio cultural respecto del fenómeno del ASI en Chile. Destacándose principalmente la percepción de la infancia, de las víctimas, lo que tiene estrecha relación con los compromisos y costos emocionales de los profesionales que trabajan con esta temática, donde existe por parte de éstos una alta identificación con la víctima.

CAPITULO 7. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

7.1. Referidas a los objetivos y preguntas directrices.

La presente investigación aporta evidencia teórica y empírica respecto al trabajo con víctimas de ASI. Los resultados obtenidos permiten responder los objetivos generales de la investigación que están abocados a la descripción de las creencias de los profesionales respecto del proceso penal en el trabajo con víctimas de ASI y, a la descripción y comprensión de las creencias de los profesionales respecto de cómo el proceso penal se relaciona con su estado de satisfacción y desgaste laboral.

Dado que de los seis objetivos específicos, los primeros cinco están directamente relacionados con las preguntas directrices de la investigación, para facilitar el análisis se hará referencia estas últimas. A continuación se describen las respuestas a las nueve áreas temáticas en que fueron organizadas las preguntas directrices.

La primera área temática esta referida a las creencias respecto al trabajo con víctimas de ASI. Los profesionales mencionan elementos generales de la intervención como la integralidad del trabajo y las dificultades que surgen en él, además plantean aspectos que tiene relación con la intervención jurídica y psicosocial. Es necesario destacar que esta área temática ha sido respondida en el nivel de análisis descriptivo y comprensivo de los resultados.

La segunda área temática responde a las preguntas directrices que tienen relación con las creencias de los profesionales respecto el rol del proceso penal en la intervención de casos, éstos distinguen el rol que el nuevo proceso cumple en los casos de ASI, realizando una descripción desde lo formal, identificando las tareas y características en la perspectiva jurídica, la perspectiva psicosocial, la perspectiva de la reparación y la perspectiva de la víctima. Además identifican elementos del proceso penal que obstaculizan la intervención de casos, algunos de estos se plantean respecto los prejuicios y estereotipos sociales, la sobrecriminalización del abuso sexual y otros elementos relacionados con la intervención psicosocial y el proceso penal.

La tercera área temática, de las preguntas directrices, esta referida al cambio del proceso penal debido a la implementación de la reforma procesal Penal. En este nivel los profesionales realizan una comparación entre el proceso actual (con la reforma procesal) y el antiguo proceso en relación a sus características generales, en relación a las víctimas, a los delitos sexuales, y a los resultados, planteando elementos positivos y negativos de ambos sistemas penales. En el análisis descriptivo se responden parcialmente algunas de las preguntas directrices dado que no se aprecia mucha diferencia entre las creencias asociadas al antiguo proceso respecto del nuevo (con la implementación de la reforma procesal). Además, en el análisis relacional, se identifican mayores elementos que permiten ahondar en la creencia de que el funcionamiento del nuevo proceso penal no se ha traducido en diferencias significativas en el trabajo de los profesionales, dado que se mantienen las discrepancias entre el sistema jurídico y los proyectos de reparación.

La cuarta área temática responde las preguntas directrices que se refieren a los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con ASI a nivel individual. En respuesta a lo anterior, el análisis de la información permite identificar emociones con valencia negativa (básicamente frustración y rabia) asociadas al proceso penal y, permite identificar aspectos de la vida personal, familiar y profesional que se ven afectados por el proceso penal.

Respecto a las preguntas directrices que se relacionan con los factores del proceso penal que los profesionales asocian a desgaste a nivel de equipo (quinta área temática), se destacan elementos de desgaste asociados a distintos momentos del proceso penal (específicamente a la etapa de investigación, al juicio oral y a los resultados), además se mencionan aspectos que tiene relación con la dificultad en la articulación de lo jurídico con lo psicosocial y los efectos que esto conlleva en la intervención.

La sexta área temática, de las preguntas directrices, se refiere a los factores del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste en el trabajo con víctimas de ASI a nivel organizacional. En este nivel se destacan aspectos que tienen relación con las altas exigencias que el proceso penal demanda a los proyectos de reparación, los

cuales se ven afectados por la falta de recursos como también por los conflictos de intereses que existen entre los proyectos de reparación y el sistema jurídico.

La séptima área temática tiene relación con las preguntas directrices respecto los factores del proceso penal que los profesionales asocian a satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI a nivel individual, donde se destacan emociones con valencia positiva asociadas al proceso (básicamente la esperanza y confianza en la reparación del daño producido en las víctimas), así como elementos de la vida profesional que se ven enriquecidos por este tipo de trabajo (entre ellos el aporte en la carrera profesional, la satisfacción y motivación de participar en el nuevo proceso).

La octava área temática de las preguntas directrices tiene relación con los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción laboral a nivel de equipo. Al igual que en la quinta área temática, existen momentos y elementos del proceso penal que los profesionales asocian a satisfacción; los momentos son los mismos (la investigación, el juicio oral y los resultados) y los elementos están referidos a aspectos del proceso penal que facilitan la intervención de casos (la transparencia del proceso, el acceso a la información y la coordinación con los fiscales).

La novena y última área temática de las preguntas directrices se refiere a los factores del proceso penal que los profesionales asocian con satisfacción en el trabajo con víctimas a nivel organizacional. Los profesionales plantean como satisfactorio el reconocimiento gradual y la validación por parte de los operadores del proceso penal, mencionan también la coordinación con la fiscalía y el aporte como institución a la reparación de la víctima.

Hasta el momento es necesario destacar que las respuestas de todas las preguntas directrices, en sus nueve áreas temáticas (referidas a los objetivos específicos 1, 2, 3, 4 y 5), se abordan detalladamente en el análisis descriptivo. Por otro lado, el análisis relacional permite una comprensión y explicación de las creencias de los profesionales referidas a los elementos del trabajo con víctimas de ASI y del rol del proceso penal que asocian tanto a desgaste como a satisfacción laboral (objetivos 4 y 5).

El sexto y último objetivo específico es cumplido a través del análisis selectivo de los resultados, el cual permite condensar y explicar las interrelaciones de todos los elementos presentados en la investigación. A continuación se discuten algunos de los hallazgos de la investigación.

7.2. Referidas a la relación de los resultados con antecedentes empíricos y teóricos

Para discutir acerca de la relación de los resultados de la presente investigación con los antecedentes teóricos previos a su realización, se abordan dos grandes temas: La relación de los resultados con los antecedentes referidos al desgaste y satisfacción en el trabajo y, con los antecedentes referidos al trabajo con víctimas de ASI en el antiguo sistema procesal penal.

7.2.1. En relación al desgaste y satisfacción laboral en atención de ASI

En cuanto a los elementos del proceso penal que los profesionales asocian con desgaste y satisfacción en el trabajo con víctimas de ASI, es necesario destacar que los resultados de la presente investigación indican que tanto las fuentes de desgaste como las fuentes de satisfacción son las mismas. Específicamente se observa que ciertos momentos del proceso penal (investigación, juicio oral y resultados) y ciertos agentes (Ministerio Público, Fiscal, Unidad de Atención a Víctimas y Testigos) son reconocidos por los profesionales como fuentes de desgaste o de satisfacción según sea el caso.

Además se observa que lo que hace la diferencia, respecto de sentir desgaste o satisfacción, no es el momento o agente en si mismo, sino que aspectos que tienen que ver con la relación que establezca el profesional con ese agente en un momento específico. Es así como se observa un efecto de satisfacción laboral en la medida que haya una adecuada coordinación y acuerdo con los actores del sistema jurídico, y cuando los momentos del proceso penal aportan en elementos para la reparación de la víctima. Cuando ocurre lo contrario estos mismos agentes y momentos son percibidos como fuentes de desgaste.

Lo anterior está íntimamente relacionado con las *discrepancias entre el sistema jurídico y los proyectos de reparación*, en tanto que ambos manejan diferentes visiones respecto a la noción de víctima de ASI; por un lado el sistema jurídico la ve como “objeto” de derecho, y por el otro los proyectos de reparación la ven como “sujeto” de derechos. Esta distinción no es menor ya que ella sirve de base para todas las acciones que se establezcan en el proceso penal y de ella se desprenden diferentes visiones de lo que significa el ASI (delito v/s maltrato) y distintas visiones de lo que es la reparación y la justicia (perseguir el delito v/s perseguir lo necesario para la víctima).

Por lo tanto, si ambos sistemas parten de premisas diferentes es altamente probable que sus objetivos y esfuerzos vayan por caminos distintos, incluso contradictorios, situación que, como se ha dicho, se asocia al desgaste laboral. En este escenario, la satisfacción asociada a los elementos del proceso penal parece más bien “un accidente” que ocurre en esos escasos momentos en que el camino del sistema judicial va en la misma línea que el camino de los proyectos de reparación, situación que ocurre con poca frecuencia y por escasos momentos, ya que tarde o temprano esos caminos vuelven a tomar direcciones diferentes.

Considerando lo recién dicho; ¿será que en el sistema penal y en los proyectos reparatorios operan diferentes paradigmas para interpretar y enfrentar el ASI? Los antecedentes recopilados indican que posiblemente la respuesta a esta pregunta es SI, por lo tanto ¿será que los profesionales mantienen la expectativa de cambiar el paradigma del sistema penal y se frustran en ese intento? Los antecedentes encontrados en el presente estudio van en esta dirección, no obstante futuras investigaciones deberán pronunciarse con mayores fundamentos sobre esta materia.

Lo anterior no quiere decir que el trabajo con víctimas de ASI no implique satisfacción para los profesionales, sino que esta se relaciona más con elementos propios de la atención directa de casos, al interior de los equipos y, en menor frecuencia a elementos del contexto del sistema procesal penal.

7.2.2. En relación a antecedentes referidos al antiguo proceso

Los hallazgos empíricos de la presente investigación, en el actual proceso penal, se relacionan con los aspectos que mencionan diversos autores chilenos en investigaciones realizadas en el antiguo sistema (Arranz y Vidal, 2002; Corsi, 1994; Guerra, 2003; Quintana, 2003) respecto de los elementos que producen desgaste laboral.

En ambos sistemas procesales (antiguo y actual) se evidencian factores culturales que permiten el ASI, transmitiendo los mitos respecto al delito y respecto a los niños que han sido victimizados. Lo cual se relaciona además con la adaptación del modelo ecológico que realiza Corsi (1994) donde se explica en sus diferentes niveles la violencia. Estos elementos teóricos se relacionan con los hallazgos de la investigación, respecto a lo que los profesionales plantean del sistema jurídico y sus actores como parte de sistema social, donde se reproducen las pautas de violencia con las víctimas infantiles, abalado en las leyes que se supone deben proteger a los niños.

Otro elemento que no ha variado respecto del antiguo proceso, se relaciona con lo dicho por Quintana (2003), en el sentido de destacar la falta de políticas públicas consistentes en maltrato infantil, lo que provoca descoordinación entre los centros especializados y los tribunales de justicia, con efectos en el desgaste de los profesionales. Este elemento también es planteado por los profesionales que participaron en la presente investigación.

Por último Arranz y Vidal (2002) y Guerra (2003) destacan, en un estudio de desgaste laboral aplicado durante el sistema antiguo, indicadores de desgaste profesional asociado, entre otros factores, a lo que los profesionales denominaron “limitaciones del sistema legal” donde se incluían aspectos como la larga duración de los procesos legales, la victimización secundaria que genera el proceso y la ineficiencia e ineficacia de los tribunales para abordar los casos. Estos elementos se relacionan con los hallazgos del presente estudio al coincidir con las creencias de los profesionales respecto proceso penal y la frustración frente la poca eficacia del sistema jurídico.

En función de lo dicho en este apartado se desprende que el sistema procesal penal es solo uno de los factores contextuales que rodean el trabajo con víctimas de ASI. Visto de este modo no es extraño observar que, más allá de elementos específicos, existen muchas similitudes en las creencias de los profesionales respecto a como el sistema judicial afecta su estado de satisfacción y desgaste, ya sea en el antiguo sistema como en el actual. En este sentido se considera que la implementación de la reforma procesal penal, pese a ser reconocida por lo profesionales por generar mejoras en el proceso, no implicó grandes cambios en uno de los elementos más fuertemente asociado al desgaste laboral; el paradigma subyacente del sistema jurídico.

7.3. Alcances, limitaciones y futuras líneas de investigación

La presente investigación se enmarca en un contexto novedoso, como es la reciente implementación de la Reforma Procesal Penal en todo el país, además aborda un tema de creciente interés, como es el estudio del desgaste laboral y la satisfacción laboral en profesionales vinculados al trabajo con víctimas. Los resultados permiten conocer y comprender factores, de este nuevo proceso penal, que influyen en el estado de salud mental de los profesionales, desde el análisis de las creencias de los propios afectados.

Esta información puede ser relevante en el diseño e implementación de programas y políticas institucionales de autocuidado de los equipos de trabajo de modo de evitar los efectos negativos en la salud mental de los profesionales y promover estrategias destinadas a favorecer la satisfacción laboral.

No obstante a lo anterior hay que destacar dos elementos referidos a los límites de la investigación:

Primero que, pese a obtener información concordante con otras investigaciones nacionales, se trata de una investigación acotada y no representativa en lo estadístico, por lo tanto se debe ser cuidadoso con la generalización de los resultados.

Segundo que, al abarcar un objeto de estudio amplio y complejo, surgieron nuevas interrogantes necesarias de profundizar en futuras investigaciones.

Para finalizar se sugiere continuar investigando en las siguientes áreas:

- Realizar un estudio de similares características dentro de los agentes del proceso penal (jueces, fiscales y defensores) que permitan identificar sus creencias asociadas al trabajo con ASI, al significado de la reparación, a su coordinación con los proyectos de reparación y al rol del proceso penal, y como estas creencias se asocian al desgaste y a la satisfacción laboral.
- Realizar un estudio que permita conocer y comprender las características del paradigma dominante en el sistema legal respecto del ASI y que permita compararlo con el paradigma de los proyectos de reparación.
- Investigar acerca de las creencias de las víctimas respecto del nuevo proceso penal y el rol que cumple en su reparación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arranz, M.; Vidal, C. (2002). *Abuso Sexual Infantil Incestuoso: Creencias en el personal que trabaja en instancias jurídicas y en centros especializados de atención de la Provincia de Valparaíso*. Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología y título profesional de Psicólogo, Escuela de Psicología, Universidad del Mar, Valparaíso, Chile.
- Arón, A.M.y Llanos, M.T. (2001). Desgaste profesional. En Arón, A.M.(Ed.), *Violencia en la familia: programa de intervención en red: La experiencia de San Bernardo*(pp.67-103) Santiago: Galdoc.
- Asún, D.(2001). Desgaste (“Burnout”) en servicios sociales, *Imágenes en Salud Mental Volumen II de la Sociedad Chilena de Salud Mental*.
- Ayala, M.O (2000). Treating Career Burnout: A Psychodynamic Existencial Perspective. *Journal Phychoterapy in Practice*. 56(5),633-642
- Barudy, J. (2000). *Maltrato infantil ecología social: prevención y reparación*. Editorial Galdoc, Santiago , Chile.
- Bride, B.E (2001). *Psychometric proprieties of the Secondary traumatic Stress*. Unpublished Dissertation, University of Georgia. Athens.
- CAVAS Metropolitano (2004). *Centro de atentados sexuales: 16 años de experiencia*.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Chile.
<http://www.info@cejaamericas.org>
- Cruz, C; (2003). *Motivación y satisfacción laboral*. [http:// www.mod050.org/cuba siglo XXI/economía/cruz1- 2802203.pdf](http://www.mod050.org/cuba siglo XXI/economía/cruz1- 2802203.pdf).

- Cazabat, E. (2002). *Desgaste por Empatía*. Tercer Congreso virtual de Psiquiatría. <http://www.psiquiatria.com/congreso>.
- Corsi, J. (1994). *Violencia Familiar: Una mirada sobre un grave problema social*. Argentina: Paidós.
- Claramunt, M C. (1999). *Ayudándonos para ayudar a otros. Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de violencia intrafamiliar*. Organización Panamericana de la Salud, Programa Mujer, Salud y Desarrollo. Serie Género y Salud Pública. San José de Costa Rica.
- Delgado, J.M; Gutiérrez, J. (1998). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid, Síntesis.
- Dunham, PB; Smith, FJ. (1989) *Salud organizacional, análisis y diagnóstico internos*. México, D.F.: Trillas.
- Fernández, M.L (1997) *Abuso Sexual en niñas y adolescentes*. Santiago, Chile. Emegé comunicaciones Limitada.
- Figley, Ch. (2002). *Treating Compassion Fatigue*. Brunner - Routledge, New York, London.
- Finkelhor, D.(1980). *Abuso Sexual al Menor : causas, consecuencias y tratamiento psicosexual*. México. Editorial Pax México.
- Fundación Paz Ciudadana (2002). Anuario de estadísticas Criminales

- Gentry, J.E. (2003). *Desgaste por Empatía: El desafío de la transformación* . Revista de Psicotrauma para Iberoamérica, Vol 2 (2) Pag.4-17.

- Gentry, J.E; Baranowsky, A.b y Dunning, K.(2002) *The Accelerated Recovery Program (ARP) for Compassion Fatigue*. En Ch. Figley (Ed). *Treating Compasión Fatigue* (pp123-138). New York, London. Brunner – Routledge.

- Giovanni, J.; Becerra, R.(1982). *Defining child Abuse*. Boston, C.A: The free press.

- Guba, E. G; Lincoln, Y.S(1994).*Handbook of cualitaive Research* . Thousand Oaks: Sage.

- Guerra, C; (2003). *Atención a Víctimas de Delitos a Violentos y Victimización Vicaria*. Manuscrito no publicado.

- Gutiérrez, J; Mella, A; Moya, K; Soto, P.(2003) *Característica del Sistema Familiar de niños que son atendidos en la Clínica Psicológica de Universidad Mayor, sede Temuco, que manifiestan motivo de consulta delito sexual durante el 2003*. Tesis de Post Grado de Diplomado de Psicología.

- Ibañez, J. (1979). *Más allá de la Sociología: el grupo de discusión, teoría y crítica*. España, Editorial Siglo Veintiuno.

- Ibañez, J, (1991). *El regreso del Sujeto: La Investigación Social de Segundo Orden*. Santiago de Chile, Editorial Amerinda.

- Knaak, M; (1999). *Marco Jurídico aplicable al problema del Maltrato y el abandono Infantil*”. Documento Básico.

- Krause, M.(1994) . La Investigación cualitativa: Un campo de posibilidades y desafíos.*Revista de Psicología Universidad de la Serena* , 2,17-33.

- Larraín, S; (1995). *Relaciones Familiares y Maltrato Infantil*. Documento 10 Investigación desarrollado por UNICEF, Chile.

- Maslach, C. (2001). JobBurnout (En línea) kAnnual Review of psychology.Tomado de Gopher:www.findaticles.com.Directory: http://www.findarticles.com/cf_O/mo961/2001annual73232715/pl/article.jhtml?.term_Maslach.

- Maslow, A. (1982). *La amplitud del potencial de la naturaleza humana*. México, D.F.: Trillas.

- Ministerio de Justicia (2002) <http://www.minjusticia.cl>

- Morales, G. (1996). El equipo de intervención psicosocial como un grupo de alto riesgo. *Salud y Cambio. Revista Chilena de medicina social*, 22(6), 38-45.

- Morales, G y Lira, E. (1997) Dinámicas de riesgos y cuidado de equipos que trabajan con situaciones de violencia. *Reparación, derechos humanos y salud mental*. 105-121. Santiago: ILAS CESOC.

- Morales, G; Pérez, J; Menares, M.(2003) *Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano*. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, Vol. XII, N°1: Pág 9-25.

- Ortega y Gasset (1987). *Introducción a Métodos Cualitativos de Investigación*. Barcelona, España. Editorial Paidós.

- Perry, B, D (2003). *The cost of Caring: Secondary traumatic stress and the impact of working with high- risk children and families*. Extraído de The Child Trauma Academy http://www.childtrauma.org/ctmaterials/Sec.Trma.2_03_v2pdf.

- Quintana, C.G.(2003). *Estudio Descriptivo y Comprensivo de las Fuentes de Burnout en Operadores y equipos de trabajo en Maltrato Infantil Grave*. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología. Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.Chile.

- Robinson, JP; Athanasia R; Head K.B.(1974). *Measures of occupational attitudes and occupational characteristics*. Survey Research Center. Ann Arbor, Michigan EUA: Institute for Social Research. The University of Michigan.

- Robbins, SP.(1987) *Comportamiento organizacional*. México, D.F.: Prentice Hall.

- Rodríguez, L.(2004). *Delitos Sexuales*. En conformidad por la ley N° 16.617. Editorial Jurídica. Chile.

- Rozas, G.(2000) *Estudio descriptivo de los factores protectores en relación al Burnout, en personas que trabajan en unidades de oncología infantil de los hospitales de la región metropolitana*. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Clínica. Escuela de Psicología , Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.

- Stamm, B. (2002). *Measuring Compassion Satisfaction as Well as Fatigue: Developmental History of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test*, en Figley, Ch (2002). *Treating Compassion Fatigue*. Brunner- Routledge, New York, London.

- Stedd, L; Bicknell, J (2001). Trauma and the Therapist: The experience of therapist working with the perpetrators of sexual abuse. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*. Extraído el 29 de Noviembre 2004. de <http://www.Stedd.curtin.edu.au>.

- Strauss, A.; Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín Colombia. Editorial Universidad de Antioquia.

- Taylor, S; Bogdan, R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* Barcelona, España: Editorial Paidós.

- Valles, M. (1997) *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, Editorial Síntesis.

- Villarreal, S; (1997). *El Desafío del Relativismo*. Madrid, editorial Trotta.

- Werther W. (1988). *Administración de personal y de recursos humanos*. México, D.F.: McGraw Hill.