



Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

---

**Revisión de evidencia de efectividad sobre programas de formación de  
entrevistadores de NNA víctimas de delitos sexuales: un análisis  
comparativo**

*Memoria para optar al título de psicólogo*

Autor:  
Pedro Toledo Foschetti

Profesora Patrocinante:  
Carolina Navarro Medel

Santiago de Chile,

Diciembre, 2014

## ÍNDICE

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
2. MARCO TEORICO.....	9
2.1 El fenómeno de los delitos sexuales con NNA en su paso por el sistema judicial...	9
2.1.1 Aspectos relevantes del fenómeno.....	9
2.1.2 El escenario a nivel nacional.....	10
2.2 Entrevista investigativa con NNA víctima de delitos sexuales .....	12
2.2.1 La técnica de la entrevista investigativa.....	12
2.2.2 Protocolos de entrevista investigativa.....	14
2.2.3 Competencias de los entrevistadores asociadas a una entrevista investigativa adecuada.....	17
2.3 Programas de formación en entrevista investigativa.....	19
2.3.1 Los programas de formación y la importancia de la expertiz del entrevistador.....	19
2.3.2 Elementos a considerar en un efectivo programa de formación de entrevistadores.....	20
3. PROBLEMÁTICA Y OBJETIVOS.....	24
3.1 Pregunta de investigación.....	24
3.2 Objetivo general.....	24
3.3 Objetivos específicos.....	24
4. METODOLOGIA.....	25
4.1 Recolección de información.....	25
4.1.1 Búsqueda bibliográfica.....	25
4.1.2 Búsqueda dirigida.....	25
4.1.3 Consulta a expertos.....	26
4.2 Análisis de la información recolectada.....	27
5. RESULTADOS.....	28
5.1 Descripción de los estudios sobre programas de formación identificados.....	29
5.1.1 The feasibility and practicability of police training – Bélgica.....	30
5.1.2 Using Spaced Learning Principles to Translate Knowledge into Behavior – Canadá.....	30
5.1.3 The Effects of an Intensive Training and Feedback Program on Police and Social Workers' Investigative Interviews of Children – Canadá.....	31
5.1.4 A Training Program for Investigative Interviewinf of Children - Japón.....	31

5.1.5 Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training programme for investigative interviewers – Suiza.....	32
5.1.6 Evaluation of a new online training program for investigative interviewers of children – Australia.....	33
6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	34
6.1 Análisis aspectos de diseño de los programas.....	36
6.1.1 Extensión temporal de los programas.....	36
6.1.2 Tipo de modalidad.....	36
6.1.3 Programas asociados a un protocolo.....	37
6.1.4 Tipo de entrevistador.....	38
6.1.5 Tipo de entrevistado.....	38
6.2 Análisis de los componentes de los programas .....	41
6.2.1 Fases del programa.....	41
6.2.2 Retroalimentación.....	42
6.2.3 Seguimiento posterior.....	42
6.2.4 Presencia de ejercicios prácticos.....	43
6.3 Análisis de los aspectos relacionados a la evidencia de efectividad en los estudios de los programas revisados.....	45
6.3.1 Participantes.....	45
6.3.2 Cantidad de entrevistas evaluadas.....	45
6.3.3 Tipo de entrevistas realizadas.....	46
6.3.4 Modo de evaluación del programa.....	46
6.3.5 Experiencia previa de los entrevistadores.....	47
7. CONCLUSIONES.....	49
7.1 Aspectos de diseño.....	50
7.2 Aspectos de contenido.....	52
7.3 Aspectos relacionados a los estudios de efectividad.....	53
7.4 Consideraciones finales.....	55
8. BIBLIOGRAFÍA.....	58
9. ANEXOS.....	64

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

---

En los procesos judicializados de delitos sexuales contra NNA, éstos suelen ser testigos cruciales para el desarrollo del caso, siendo su testimonio una de las pruebas principales a evaluar, sobre todo considerando las escasas evidencias materiales que suelen encontrarse en este tipo de delitos (Powell, Hughes-School & Fisher, 2008). Por esto es de suma importancia el que la información obtenida por parte del niño/a sea recogida del modo más profesionalmente posible, y adquirida en base a una narración precisa que garantice un proceso efectivo y cuidadoso con la víctima (Lamb, Hershkowitz, Orbach & Esplin, 2008).

Concordante con lo anterior, tanto la literatura especializada como la experiencia práctica, presentan un fuerte consenso a nivel internacional acerca de que las acciones del entrevistador afectan de manera significativa en la precisión de los reportes otorgados por los niños al momento de ser interrogados sobre los distintos aspectos relacionados al delito (Powell, Fisher & Wrigth, 2005). La entrevista con niños es una habilidad compleja que debe ser perfeccionada ya que se debe dominar una serie aspectos importantes como el modo de realizar las preguntas, el manejo de las etapas del proceso, entre otras. (Powell, Fisher & Wrigth, 2005).

En el contexto chileno ha habido un escaso desarrollo respecto a la temática, considerando que, al día de hoy, no hay un dispositivo particular de entrevista investigativa o técnicas particulares para entrevistas de niños, sin embargo pueden encontrarse algunas iniciativas no articuladas relacionadas al tema: Se generó un plan de Política Nacional de Víctimas de Delito, anunciada en el Plan Chile Seguro del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el cual, además de permitir la articulación de las iniciativas estatales ya existentes, contempla a la víctima y su experiencia en el paso por el sistema judicial como un elemento central (Política Nacional de Víctimas, documento de trabajo Mesa de expertos, 2011 en Navarro y cols, 2012). Bajo la misma línea, se presentaron al Congreso dos proyectos de ley de iniciativa parlamentaria que pretendían limitar el número de declaraciones que podría dar un niño o niña víctima de delitos graves, proyectos que finalmente no fueron tramitados (Proyecto de ley entrevista única videogravada, 2013). Asimismo, durante el año 2012 se desarrolló una Mesa Intersectorial sobre entrevista video grabada a NNA Víctimas de Delitos Sexuales, cuyo

objetivo fue generar una nueva propuesta de Proyecto de Ley para ser presentada por el Ejecutivo, para la implementación de la nueva modalidad investigativa que permitiese disminuir los efectos de la victimización secundaria, y que incluyese la consideración de aspectos tanto procesales y de coordinación interinstitucional, como técnicos y económicos (Navarro, Chia, Veliz, Antivilo, Valdivieso, Miranda, Aron, Mettifogo y Soto, 2012).

En cuanto a los aspectos técnicos se pueden encontrar: la implementación del sistema de sala Gesell en los Tribunales de Familia, el desarrollo de una Guía de Entrevista Investigativa por el Ministerio Público, así como la implementación de un proceso de capacitación para detectives de la Brigada de Delitos Sexuales de la Región Metropolitana (NBRISEXME), de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) en la temática de entrevista a niños víctimas de delitos sexuales (Navarro y cols., 2012). Sumado a esto, se encuentra actualmente en desarrollo un proyecto de investigación llamado “*Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales*” que busca entregar insumos técnicos para el desarrollo de nuevas políticas públicas e implementación de herramientas útiles en la entrevista investigativa con niños, basados en la experiencia internacional y la evidencia empírica (Navarro y cols., 2012), proyecto dentro del cual se encuentra inserto este estudio bajo el financiamiento del II Concurso de Ciencia Aplicada: Fondo de Fomento Científico Tecnológico (FONDEF) dirigido por la Prof. Carolina Navarro de la Universidad de Chile.

En este escenario se observa la importancia paulatina que se le está otorgando en Chile a este tema, desprendiéndose asimismo la necesidad de este país de definir lineamientos respecto a un proceso adecuado de entrevista investigativa con niños, ya que el escaso tratamiento de esta temática ha traído una serie de consecuencias complejas para las víctimas, tales como las repetición constante de entrevista, la evaluación por parte de entrevistadores con falta de especialización, las malas condiciones físicas y estructurales en las que son interrogados, entre otras (Navarro, Mettifogo y García, 2014). Por esto, es que se hace relevante el comenzar a ampliar el trabajo en este campo apuntando hacia otras necesidades tales como la creación de un sistema de entrenamiento para entrevistadores efectivo, realizado en base a la evidencia empírica y las mejores prácticas internacionales.

Esto último es un aspecto relevante en este campo, ya que para mejorar los procesos de entrevista con NNA es necesario el desarrollar instrumentos que eviten las reiteradas declaraciones de las víctimas, pero también es sumamente importante el entrenar profesionales que puedan desarrollar las entrevistas de manera adecuada, siendo especialistas y capaces de responder parsimoniosamente al rol de auxiliares de la justicia, al tiempo que logran acoger adecuadamente las necesidades de los NNA (Maffioletti y Salinas, 2005), sin embargo este último aspecto que ha sido mínimamente trabajado en Chile.

Respecto a esto, si se observa el ámbito internacional, se visualiza que se han desarrollado distintas herramientas para trabajar la entrevista investigativa en niños, tales como la creación de protocolos y programas de formación de entrevistadores, lo cual puede ser ejemplificado con los países latinoamericanos que han intentado avanzar en la materia (Perú, Argentina, Colombia, Costa Rica, etc.), en los cuales se han implementado protocolos estructurados para las entrevistas. Sin embargo, la evidencia empírica a nivel internacional ha expuesto que este tipo de medidas no parecen suficientes, ya que el uso del protocolo por si solo no sería suficiente para entrevistas efectivas, y no todos los tipos de formación utilizados han evidenciado resultados exitosos (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

Este último punto es relevante si se considera que hoy en día gran parte de la investigación de evaluación respecto a los programas de entrenamiento en entrevista de niños refleja que los entrevistadores no logran integrar de manera total las “buenas prácticas”, incluso luego de ser entrenados (Powell, Fisher y Wrigth, 2005). Esto, fundamentado en lo manifiesto por la evidencia empírica que plantea como lineamientos centrales de las buenas entrevistas el permitir al niño expresarse y contar lo que ocurrió en base a sus propias palabras, y que el entrevistador utilice preguntas predominantemente abiertas y no guiadas, es decir, preguntas que alientan una respuesta elaborada pero no dicen lo que se requiere o apunten a información específica (Powell & Snow, 2007). Sin embargo, algunos estudios han revelado que los entrevistadores, incluso luego de ser entrenados, tienden a utilizar principalmente preguntas de respuesta corta (si o no), con pocas pausas, y un número excesivo de preguntas cerradas y guiadas, siendo este un patrón altamente observado (Powell, Fisher & Wrigth, 2005).

De hecho, existen investigaciones en la actualidad que apuntan a que no habría ninguna asociación entre el que los entrevistadores conozcan las directrices sobre las mejores prácticas a realizar en la entrevista y su uso práctico real (Cederborg, Orbach, Stenberg y Lamb, 2000; Freeman y Morris, 1999; Lamb, Sternberg, Orbach, Hershkowitz, Horowitz y Splin, 2002; Powell 2002; Warren, Woodall, Hunt y Perry, 1996 en Powell, Fisher & Wrigth, 2005), lo que refleja la complejidad que existe en el desarrollo de las aptitudes necesarias para el trabajo del entrevistador, ya que, tal como plantea Hughes-School & Powell (2013) el proporcionar a los entrevistadores una guía de entrevista general o marco que se adhiera a las prácticas recomendadas no asegura que estas se estén llevando a cabo de manera adecuada, por lo que también deben ser entregadas las herramientas para aplicar dicho marco.

De esta manera las personas que realizan la entrevista investigativa deben contar con habilidades y competencias específicas en entrevista forense (Powell, 2008), por lo que se debe comprender el carácter de dicha formación, ya que al ser una habilidad compleja requiere de un programa de entrenamiento, entendiendo este como un proceso educacional que se aplica de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas desarrollan competencias, aptitudes y habilidades en función de un objetivo definido (Orozco, Arzola, Canchila y Clavijo, 2002), apuntando a un proceso más profundo de formación que una capacitación, la cual tiene como objetivo principal la entrega de conocimientos respecto a una tarea a desarrollar, pero no su aplicación práctica ni perfeccionamiento o especialización (Montes, 2013).

Es relevante comprender esta aclaración conceptual, ya que plantea implicancias directas en el diseño de los procesos de formación para entrevistadores. Desde las definiciones expuestas se desprende que la tan sola formación pensada como capacitación, no es suficiente para poder perfeccionar las competencias requeridas dentro de una entrevista investigativa, puesto que éstas apuntan a habilidades especializadas, que requieren trabajo y práctica constante, razón por la cual debiese diseñarse como programas de entrenamiento.

Todo lo anteriormente expuesto conlleva a reflexionar sobre el carácter de la formación de los entrevistadores en la actualidad, y, bajo la misma lógica, identificar cual es el nivel de respaldo empírico o estudios de efectividad que presentan los distintos procesos de formación encontrados en la literatura especializada.

Por tanto, este trabajo pretende abordar la problemática mediante una revisión sistemática de estudios que apunten hacia el ¿Cómo se desarrollan actualmente los programas de formación a entrevistadores forenses de NNA víctimas de delitos sexuales? Considerando para esto la identificación de los programas de formación publicados en los espacios académicos que cuenten con evidencia de efectividad, así como aquellos presentados y recomendados por una consulta a expertos, a fin de describirlos, analizarlos, y compararlos en base a una pauta de análisis desarrollada para este trabajo, esperando con esto poder reflejar sus metodologías, y aspectos particulares.

De este modo, el presente estudio pretende aportar con sus resultados una serie de lineamientos basados en la evidencia empírica y la literatura especializada a considerar a la hora de desarrollar en Chile políticas relacionadas a la entrevista investigativa de NNA afectados por delitos sexuales, y particularmente, respecto a un posible futuro sistema de formación de entrevistadores a implementar en este país.

## **2. MARCO TEÓRICO**

---

### **2.1 El fenómeno de los delitos sexuales con NNA en su paso por el sistema judicial**

#### **2.1.1 Aspectos relevantes del fenómeno**

A lo largo de la historia niñas, niños y adolescentes se han considerado sujetos vulnerables al momento de analizarlos como víctimas de algún tipo de ilícito, tal es el caso de los delitos sexuales, los cuales, se han convertido en una de las problemáticas más preocupantes en la actualidad tanto a nivel internacional como nacional, considerándose estos como una forma de maltrato y una grave vulneración de los derechos humanos fundamentales (Miranda, 2012) Dicha problemática, se encuentra extendida a nivel mundial, calculando por parte de la OMS que 150 millones de niñas y 73 millones de niños han experimentado relaciones sexuales forzadas u otras formas de violencia sexual durante su vida, aunque es probablemente un cálculo por debajo de lo real (Pinheiro, 2006). De hecho, una revisión de encuestas epidemiológicas de 21 países (principalmente países de ingreso alto y medio) halló que por lo menos el 7% de las mujeres (variando hasta 36%) y el 3% de los hombres (variando hasta 29%) reportaron haber sido víctimas de delitos sexuales durante su niñez (Pinheiro, 2006).

El caso particular de Chile no es mucho más alentador, los estudios de prevalencia respecto del abuso sexual a niños/as y adolescentes, muestran resultados dispares con porcentajes que oscilan entre un 5% y 11% de prevalencia (MINSAL, 2011). En Chile, Según las estadísticas de servicios especializados, en particular, las correspondientes al Ministerio Público, durante el año 2012, se denunciaron un total de 22.783 delitos sexuales en todo el país, lo cual refleja un aumento de un 7,6% en las denuncias, ósea 1.607 casos más que en 2011 (Fiscalía de Chile, 2013).

Cabe destacar, con respecto a este tipo de delitos, que existe un alto porcentaje de casos que no se denuncian, es decir, una amplia cifra negra, estimándose que mientras más cercana es la relación víctima – victimario (la cual suele ser muy cercana en las situaciones dadas) es más baja la tasa de notificación (Escaff, 2001, en CAVAS Metropolitano, 2011).

Peor aún, una vez superada las barreras de las dinámicas abusivas que dificultan la visibilización del abuso, la develación del delito o la toma de conocimiento por parte de

su entorno respecto de la situación que le ha afectado, representa para el NNA una nueva fuente de experiencias traumatizantes, ya sea por su entorno, los medios de comunicación, o su paso por el sistema judicial (Navarro, Mettiffogo, Soto, Grau, Donoso, Miranda, Sepúlveda, Lathrop, Arensburg, Palma y Capella, 2012). Todo este proceso puede llegar a ser altamente dañino para la víctima, existiendo una alta probabilidad de que sufra victimización secundaria, la cual se define como aquella que ocurre, no como un resultado directo de la acción delictiva, si no precisamente a través de la respuesta de las instituciones y los individuos hacia el afectado (ONU, 1996 en Miranda, 2012). Dicha situación queda reflejada en un estudio desarrollado por MideUC que analizó las variables asociadas a la victimización secundaria en NNA en Chile (Cortés, Chia, Fernández, Inzunza, Manzi, Peña y Hein, 2009). Entre sus principales resultados destaca la constatación de que en la mitad de los casos de delitos sexuales que afectan a jóvenes, se percibe que el proceso judicial genera daño en los NNA que pasan por éste. Asimismo, el estudio permitió identificar que las etapas del proceso que contribuyen a una mayor re-victimización de los casos sería: la denuncia, los peritajes físicos y la declaración en el juicio; todas estas etapas están asociadas a declarar y recrear las vivencias de los niños.

Por otra parte, se debe considerar que los procedimientos, además de ser efectivos, deben salvaguardar el bienestar del niño, situación lejana a la realidad actual de Chile, considerando las múltiples fases en las que la víctima de abuso debe enfrentarse a lo largo del proceso de búsqueda de la justicia. Por esto, cobra relevancia el que exista un adecuado proceso de trabajo con la víctima, ya que contribuiría a disminuir la victimización secundaria de las víctimas menores de edad al contar con instrumentos efectivos y procesos que eviten su confrontación constante con el sistema judicial (Navarro y cols., 2012).

### **2.1.2 El escenario a nivel nacional:**

La temática de los delitos sexuales a NNA ha cobrado cada vez mayor relevancia en Chile. Sin ir más lejos, los datos del Cuarto Estudio de Maltrato Infantil (UNICEF, 2012) presentan que el 8,7% de los niños y jóvenes han sufrido algún episodio de violencia sexual en su vida. De forma paralela han aumentado exponencialmente el número de denuncias por delitos sexuales incrementándose en un 3,7% de manera general entre el 2011 y el 2012 y un 22,2% en relación a los menores de 14 años en el mismo periodo (Ministerio Público, 2014). Estos datos revelan la lógica que ha seguido dicho fenómeno

durante la última época las cuales apuntan hacia a un mayor paso de NNA en procesos judiciales y de investigación criminal.

Dicha situación no es irrelevante si se considera el impacto que la experiencia del paso por el sistema penal puede causar a los niños, niñas y adolescentes, sobre todo si se tiene en cuenta el que deben someterse a una serie de etapas complejas en las cuales, además de exponerse a instancias poco acogedoras, suelen revivir los sucesos sufridos de manera reiterada con preguntas y testificaciones constantes, presentando estas cuestiones un alto potencial para la retraumatización, sobre todo en aquellos casos en que la víctima debe narrar una tras otra vez las características y momentos del delito (Mide UC, 2009).

En base a esto, es que se debe ser plenamente consciente de que las reiteradas entrevistas e interrogatorios al niño respecto al suceso vivido presentan una alta probabilidad de producir victimización secundaria por lo que es uno de los procesos relevantes a tener en cuenta a la hora de trabajar en el cuidado del fenómeno (Miranda, 2012), sobre todo en países como Chile, en los que los jóvenes deben asistir a una serie de instancias diferentes luego de realizar una denuncia de esta índole, solicitándoles revivir en cada una de ellas el posible evento traumático (Navarro y cols., 2012).

Así, el entorno por el cual atraviesa la víctima luego de denunciar puede llegar a agravar los efectos ya causados por el evento abusivo, sobre todo en personas consideradas vulnerables como los niños, en los que puede llegar a tener un alto potencial de daño, ya que éstos por su condición evolutiva y su situación de indefensión están más expuestos a sufrir los efectos provocados por las respuestas inapropiadas del sistema social (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel & Pérez, 2009). De este modo, el objetivo central de las nuevas políticas en relación a la entrevista con niños debiese apuntar hacia disminuir el número de declaraciones y entrevistas a la que las víctimas son expuestas durante el proceso de investigación (Navarro y cols, 2012).

En la actualidad, Chile atraviesa por un proceso de modificación de la normativa vigente, generando una serie de proyectos que pretenden aportar en el desarrollo de esta temática mediante la implementación de distintas iniciativas:

El congreso de este país se encuentra tramitando una nueva ley de entrevista única, la cual plantea dentro de algunos de sus puntos el que un menor de edad no podría declarar más de una vez, que dicha entrevista debiese ser realizada por un entrevistador capacitado y en un lugar físico acondicionado, que la entrevista sería videograbada, y que el niño no debería ir declarar a juicio oral, siendo la entrevista el elemento a utilizar para cualquier análisis de su declaración, entre otras medidas (Proyecto de ley entrevista única videograbada, 2013). Actualmente este proyecto se encuentra en un proceso de revisión, en donde el Ejecutivo está preparando indicaciones para este y otras medidas de protección en el sistema penal a considerar. En tal contexto se formó un comité de estudio y redacción integrada, la cual está compuesto por representantes técnicos del Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior y Consejo Nacional de la Infancia.

Por otra parte, de modo paralelo se desarrolla un proyecto Fondef “*Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales*” (dentro del cual se inserta este estudio), el cual pretende aportar al futuro proceso de implementación de la entrevista investigativa a nivel nacional, con insumos técnicos basados tanto en la experiencia internacional como en evidencia empírica proveniente de nuestra realidad cultural, y que se ajusten además a las normas jurídicas internacionales en la materia (Navarro y cols., 2012). Bajo esta lógica, el estudio pretende entregar como producto final dos insumos de trabajo para el desarrollo de la temática siendo el primero un protocolo de entrevista para NNA víctimas de delitos sexuales y, segundo, un programa de formación para entrevistadores de NNA víctimas de delitos sexuales, contexto dentro del cual se desarrolla la presente investigación.

Siendo este el escenario a nivel nacional, se observa la inminente necesidad de especialización de profesionales y técnicas para trabajar en la temática de los delitos sexuales con NNA que está siendo requerida en Chile, razón por la cual se hace necesario el manejo de herramientas tales como la entrevista investigativa.

## **2.2 Entrevista investigativa con NNA víctima de delitos sexuales**

### **2.2.1 La técnica de la entrevista investigativa**

Una entrevista puede ser definida como un “*acto de comunicación oral entre dos personas, con el objetivo de obtener información relevante para un fin específico o un*

*tercero interesado, o simplemente como una “conversación con propósito”* (Hodgson, 1987, en Schollum, 2005). De esto se desprende que la entrevista no es un espacio casual, sino que, al contrario, es un dialogo interesado e intencionado que busca un objetivo al cual responder.

En el caso de los ámbitos judiciales, las entrevistas a niños se han desarrollado como uno de los elementos centrales en el proceso de investigación penal, particularmente cuando de casos de abuso sexual se trata (Powell, Hughes-School & Fisher, 2008). Esto debido a que en este tipo de delitos las víctimas son testigos cruciales para el sistema, ya que el éxito de la investigación depende muy a menudo de la información que proveen las (Powell, Fisher & Wright, 2005), lo que conlleva a la necesidad de trabajar con ellas a fondo al ser uno de los pocos actores útiles para el caso. Producto de esto es que la entrevista investigativa a niños cobran una gran importancia en este contexto ya que presenta la posibilidad de obtener información desde una de las fuentes primarias del delito, por lo cual suele ser sumamente relevante para los fiscales y policías al momento de analizar e investigar las denuncias.

De esta manera, tal y como la definen Navarro y cols. (2012) la entrevista investigativa se caracteriza por ser una práctica indagativa especializada que se da en un contexto judicial y su principal objetivo es obtener información directamente desde una víctima mediante un relato detallado y preciso sobre un hecho que se constituyo como delito (Milne y Bull, 1999), con el mínimo posible de influencia sobre el entrevistado (Poole y Lamb, 1998) bajo la premisa de que maximizar la cantidad y calidad de la información aumenta la posibilidad de obtener evidencia que apoye o no el testimonio de quien se entrevista (Wright, Powell y Ridge, 2007; APSAC, 2002, en Cronch, Viljoen y Hansen, 2006)

Conocida la técnica, también se debe considerar que no todos los entrevistados son iguales. Hay que tener en cuenta la dificultad que implica el entrevistar a víctimas especialmente vulnerables, tales como los NNA, a quienes el paso por el sistema judicial, y particularmente por la entrevista investigativa, puede presentarles un alto potencial dañino, ya que por su condición evolutiva y de indefensión, se ven mayormente expuestos a sufrir efectos adversos en estas situaciones (Navarro y cols., 2012).

A pesar de esto, los niños pueden llegar a ser testigo muy válidos y efectivos. En la medida en que comenzaron a realizarse estudios respecto al tema se estableció que por

medio de la entrevista investigativa los niños podían recordar perfectamente lo que les había ocurrido, así como también ser testigos tan informativos como los adultos, no obstante se observó que su capacidad para informar dependía considerablemente de una variedad de factores, siendo los más relevantes la disposición a colaborar del niño víctima, así como la capacidad del entrevistador para levantar información (Lamb, Orbach, Hershkowitz, Esplin y Horowitz, 2007; Powell, Fisher & Wrigth, 2005).

Con este tipo de evidencias las entrevistas a niños en los ámbitos judiciales tomaron más relevancia e importancia, sobre todo en los casos de delitos sexuales, sin embargo, también comenzó a observarse en la práctica que el uso inadecuado de esta técnica podía llegar a comprometer o contaminar seriamente el testimonio, debilitándolo y haciéndolo menos preciso (Bruck, 1999; Ceci y Bruck, 1995, cit. en Lamb y cols., 2007).

Dado esto, se desarrollaron diversos estudios respecto al tema, llegando a existir en la actualidad un amplio consenso en la comunidad científica, basado en la evidencia empírica a nivel internacional, sobre las mejores formas de llevar a cabo una entrevista investigativa, (Lamb y cols., 2007 ; Powell, Fisher & Wrigth, 2005). Estos acuerdos dieron origen a manuales de recomendaciones llamados “buenas prácticas”, las cuales son instrucciones para realizar una adecuada entrevista investigativa, tales como el permitir al niño expresarse y que el entrevistador utilice preguntas predominantemente abiertas y no guiadas (Powell & Snow, 2007).

En base a estos consensos, el desarrollo de la investigación en este campo dio como resultado la protocolización de los procedimientos en una entrevista investigativa, reflejándose en la creación de guías (llamadas protocolos) a seguir por los entrevistadores durante las distintas etapas de la entrevista a la víctima. De esta manera el desarrollo del campo en este ámbito se inicio con el trabajo y estudio sobre la funcionalidad y efectividad de los protocolos de investigación en base a los cuales se realizaban las entrevistas, sin embargo, con el paso del tiempo fue cobrando relevancia un nuevo foco de investigación hacia ésta temática, centrándose en la preocupación por el desarrollo de competencias en los entrevistadores.

### **2.2.2 Protocolos de entrevista investigativa**

Las investigaciones y consensos a nivel internacional respecto a las “buenas prácticas” en la entrevista investigativa ha conllevado al desarrollo de una serie de

distintas guías y protocolos estructurados que buscan asegurar el uso de dichas recomendaciones (Cronch, Viljoen y Hansen, 2006).

Estos protocolos de entrevista son marcos ordenados de referencia que tienen como objetivo guiar a los entrevistadores a través de distintas etapas o fases de una entrevista de investigación con una población específica, en este caso niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales (Powell, 2008). Estos han sido desarrollados para apoyar a los entrevistadores en el proceso de la entrevista investigativa, de manera que puedan realizar su labor de manera más efectiva por medio de estas guías de preguntas, organizando una pauta lógica y sencilla de seguir, y finalmente trasladando lo aprendido de la evidencia científica a situaciones prácticas y concretas que se presentan en el campo (APSAC, 2012).

Los protocolos recogen los resultados de la investigación disponible permitiendo identificar efectos diferenciales según el tipo de pregunta que utilicen los entrevistadores, categorizando las distintas preguntas en una serie de tipologías. Powell (2011) plantea las siguientes tipologías:

- Preguntas abiertas: Alientan una respuesta elaborada pero *no* especifican qué información se requiere que el niño entregue. Solamente buscan mantener el flujo de la narrativa libre; permiten que el niño elija qué información entregará y narrar la historia en sus propias palabras.
- Preguntas específicas (con pistas para recordar): Especifican qué información exacta se requiere que el niño informe y permiten al niño generar una respuesta en lugar de elegir una alternativa presentada por el entrevistador (Ej. ‘quién’, ‘qué’, ‘cuándo’, ‘dónde’, ‘por qué’).
- Preguntas específicas con respuesta si/no: Especifican qué información precisa se requiere que el niño informe y señale una respuesta ‘sí’ o ‘no’.
- Preguntas sugestivas: Implican o sugieren que se desea una cierta respuesta o suponen uno o más detalles que todavía no han sido señalados por el niño.

Por su parte Poole y Lamb (1998) plantean las siguientes tipologías:

- Pregunta abierta: preguntas que requieren de varias palabras y les dan a los entrevistados la flexibilidad de elegir qué aspectos del hecho van a describir.
- Preguntas específicas: interrogan sobre un detalle o concepto en particular y se pueden responder con una o dos palabras (“*¿Cómo se llamaba ese hombre?*”).
- Preguntas cerradas: preguntas específicas que tienen una cantidad limitada de respuestas posibles. Incluyen las de selección múltiple (plantear opciones) y si y no.

Muchos estudios científicos se han dedicado a revisar la efectividad de estas tipologías y el uso en general de los protocolos de investigación, arrojando resultados bastante positivos en torno a estos, siendo el protocolo NICHD (National Institute of Child Health and Human Development) desarrollado por Yael Orbach, junto a un grupo de colaboradores, uno de los más estudiados (Lamb y cols., 2007). La evidencia científica expone que existe una correlación directa entre el uso de protocolos, específicamente el de NICHD, con el uso de buenas prácticas en las entrevistas investigativas, en tanto obtienen más información relevante para la investigación que entrevistadores sin protocolo (casi cuatro veces más), utilizando en promedio un 25% menos de preguntas en relación a sus colegas que no utilizaban el protocolo (Cyr y Lamb, 2009). Asimismo, los casos en los cuales se usó el protocolo NICHD resultaron con un 52% más de sospechosos acusados, que aquellos que no usaron este instrumento (Pipe, Orbach, Lamb, Abbott y Stewart, 2008).

Pese ha esto, la comunidad científica también ha destacado el que no deben sobredimensionarse los alcances de un buen protocolo de investigación, ya que estos solo se presentan como guías de apoyo, y cada entrevista es un proceso dinámico en el cual cobra suma relevancia la capacidad del entrevistador para adaptarse a las distintas situaciones que requiera cada caso (APSAC, 2012; Powell, Fisher & Wrigth, 2005).

Sumado a esto, en un estudio nacional reciente se revisaron los principales protocolos de investigación utilizados en la actualidad a nivel internacional, arrojando como resultado el que existe una gran variedad de ellos, pero que en general todos presentan elementos comunes en su estructura (García, 2013). Además la investigación señaló que los entrevistadores tienden a aplicar las técnicas de entrevista de manera libre más que seguir estrictamente las lógicas e instrucciones (basadas en las buenas prácticas) presentadas en los protocolos (García, 2013). Esto conlleva a plantear que la formación enfocada en un protocolo no sería suficiente para la adquisición de las

competencias necesarias para la realización de buenas entrevistas investigativas con niños.

### **2.2.3 Competencias de los entrevistadores asociadas a una entrevista investigativa adecuada.**

La literatura especializada ha identificado dos tipos de competencias principales a desarrollar a la hora de ejecutar una adecuada entrevista investigativa: La adecuación a las preguntas abiertas y el abstenerse del uso de preguntas cerradas o específicas (Powell, Fisher & Wrigth, 2005). Dichas habilidades son difíciles de perfeccionar y aprender, requiriendo un alto nivel de práctica y trabajo constante (Powell, Fisher & Wrigth, 2005) por lo cual se hace necesario un programa de entrenamiento que cumpla con las características propias de este tipo de formación para desarrollar a cabalidad dichas competencias. Bajo esta lógica, se precisará el concepto “entrenamiento desde ahora en adelante, para referirse a la formación de los entrevistadores.

De este modo, dado con dichas competencias son habilidades complejas de adquirir, es relevante explicarlas y destacar su importancia:

#### 1) Adecuación a las preguntas abiertas:

Hasta la fecha, la mayoría de la investigación respecto al tema se ha centrado exclusivamente en la medición del grado en que los entrevistadores se adhieren al uso de preguntas abiertas. Según Powell, Fisher y Wrigth (2005) esta habilidad ha sido destacada debido a diversas razones: a) Sería uno de los principales componentes que distinguen entrevistadores eficaces e ineficaces b) Hay abundante investigación experimental que apoya la efectividad de estas preguntas c) La habilidad de hacer preguntas abiertas debería ser relativamente fácil de implementar, ya que puede ser aprendida y no requiere mucha adecuación o toma de decisiones d) Cuando se utilizan correctamente, reducen las consecuencias negativas de otros posibles errores del entrevistador.

Más aun, en comparación a las preguntas específicas, las preguntas abiertas animan a los entrevistados a relatar información más elaborada y precisa ya que exigen el testimonio de la víctima para poder ahondar en la recuperación de los recuerdos del evento en cuestión (Powell, 2002 en Powell, Fisher, Hughes-School, 2008).

A pesar de lo anterior, se debe tener en cuenta que no todas las preguntas abiertas son igualmente eficaces en la obtención de testimonios narrativos, ya que éstas deben ser adecuadas al contexto según el cual se desarrolle la entrevista y precisas en tanto sean pertinentes hacia las características y el relato dado por la víctima (Powell, Wright y Clark, 2010).

## 2) Abstenerse del uso de preguntas cerradas o específicas

Las preguntas cerradas o específicas suelen ser uno de los mayores problemas a la hora de realizar las entrevistas investigativas, ya que éstas guían al niño o le entregan información que puede llegar a sugerir su relato (Powell, Fisher y Hughes-School, 2008). Así, la importancia de saber evitar las preguntas específicas radica en que éstas inevitablemente aumentan la tasa de error ya que permiten la posibilidad de existencia de sesgos de respuesta (tendencias de un testigo para dar respuestas sin reflexionarlas, si no que guiado por el entrevistador) y falso reconocimiento de los detalles contenidos en las preguntas específicas realizadas (Roberts y Powell, 2001 en Powell, Fisher y Hughes-School, 2008).

Sin embargo, los entrevistadores, aun después de haber sido formados, siguen usando este tipo de preguntas en desmedro de las de tipo abiertas (Hughes-School y Powell, 2013). Esto, según Hughes-School y Powell (2013) puede ocurrir debido a dos posibles escenarios dentro del desarrollo de una entrevista investigativa: 1) Cuando el niño no revela nada en respuesta a la solicitud inicial 2) Cuando los niños no dan a conocer el acto abusivo de modo preciso, la entrevista se倾encia hacia ese tema, comenzando a realizar preguntas específicas.

Desde esta lógica se puede visibilizar el rol primordial que cumplen los entrevistadores y sus competencias a la hora de asegurar el éxito de una entrevista investigativa, situación que ha llevado al desarrollo de diversas metodologías y técnicas, generalmente contenidas en programas de entrenamientos y protocolos, para abordar esta situación (Powell, Fisher & Wrigth, 2005).

Junto con lo anterior, existen otras habilidades que también son mencionadas en la literatura especializada como puntos a considerar a la hora de realizar adecuadas entrevistas investigativas. Dichas habilidades han sido menos estudiadas por las investigaciones o destacadas como centrales, tales como el manejo del desarrollo evolutivo del niño o los puntos emocionales asociados a la entrevista, siendo la investigación de Katz (2014) un ejemplo claro de esto, ya que plantea la relevancia de considerar los aspectos emotivos y la reacción ante estos por parte del profesional en una entrevista investigativa. El efecto e importancia de estas competencias menos relevadas son puntos a considerar en futuros estudios e investigaciones relacionados al tema.

De esta manera, conociendo de manera general las competencias destacadas por la literatura especializada para poder realizar una entrevista investigativa adecuada, se puede observar la necesidad de un proceso de entrenamiento más integral que la formación con respecto a un protocolo, que abarque estas competencias y logre interiorizarlas y aplicarlas por parte de los entrevistadores.

## **2.3 Programas de formación en entrevista investigativa:**

### **2.3.1 Los programas de formación y la importancia de la expertiz del entrevistador**

Existe un fuerte consenso internacional acerca de que las habilidades del entrevistador afectan de manera considerable a que los reportes de los testigos sean más precisos, por lo que la especialización y entrenamiento de este se hace sumamente relevante a la hora de las entrevistas (Powell, Fisher y Wrigth, 2005). Como ya se ha mencionado anteriormente, no es un protocolo por sí mismo lo que da lugar a buenas prácticas de entrevista; junto con un protocolo adecuado, es necesario el entrenamiento sistemático de las competencias específicas involucradas (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

Dadas estas circunstancias es que surge la necesidad de un programa de entrenamiento para entrevistadores, siendo este una herramienta orientada al desarrollo de competencias específicas requeridas para una adecuada aplicación de las buenas prácticas (Navarro y cols., 2012).

Sin embargo, gran parte de la investigación al respecto concluye que los entrevistadores tienden a utilizar las preguntas de respuesta predominantemente cortas, con pocas pausas y un número excesivo de preguntas cerradas y específicas, incluso luego de ser entrenados (Powell, Fisher y Wrigth, 2005). Este patrón ha sido reportado en diversos países y con diferentes tipos de entrevistadores (policías, trabajadores sociales, etc) de lo que puede desprenderse el que no existe ninguna asociación concreta entre el que los entrevistadores conozcan las directrices sobre las mejores prácticas a realizar en las entrevistas y su uso real (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

De este modo, si bien la capacitación de los entrevistadores puede llegar a producir una mejora en el desarrollo de las entrevistas, no suele mostrar cambios significativos en la forma en que realmente entrevistan a las presuntas víctimas (Powell y Snow, 2007), por lo que el proporcionar a los entrevistadores un programa de entrenamiento que se adhiera a las prácticas recomendadas no asegura que éstas estén siendo realmente aplicadas.

Esto conlleva a plantearse la interrogante de ¿Qué necesita un programa de entrenamiento para ser efectivo?, ya que al parecer la formación en sí misma no parece suficiente para que el proceso de resultados. En este sentido es que debe apelarse a la formación efectiva, ya que, al parecer por lo expuesto anteriormente, no todas los entrenamientos lo son, por lo que cabe preguntarse, ¿Qué particularidades presentan aquellas que si exponen evidencia de efectividad en sus resultados?

### **2.3.2 Elementos a considerar en un programa de formación efectivo**

Dado el contexto presentado anteriormente cobra suma relevancia el encontrar una manera efectiva de entrenar a los entrevistadores de manera que puedan lograr la experticia necesaria para adecuarse a las distintas situaciones. Tal y como plantean Lamb, Hershkowitz, Orbach y Esplin (2008), es indispensable para este proceso considerar ciertos elementos, tales como el apoyo continuo, orientación, retroalimentación constante, etc., incluso luego de comenzar a utilizar algún tipo de protocolo.

En concordancia con esto, es que la literatura especializada ha destacado una serie de elementos relevantes a la hora de considerar un adecuado programa de entrenamiento.

Las características de los programas que se han destacado son aquellas que han logrado evidenciar un aumento en el uso de las preguntas abiertas por parte de los entrevistadores luego de ser adoptadas, al tiempo que han expuesto una disminución en este tipo de preguntas después de que estas técnicas no se mantuviesen (Powell, Fisher y Hughes-School, 2008).

Los siguientes elementos han sido ampliamente validados como relevantes a la hora de realizar un programa de entrenamiento, siendo parte de los resultados de investigaciones de distintos autores:

1. *El uso de protocolos narrativos de entrevistas estructurados:*

A nivel internacional, varios estudios científicos han levantado evidencia positiva respecto de la efectividad del uso de protocolos específicos en la entrevista de niños, mientras que otros estudios han probado su capacidad para influenciar positivamente los resultados de los procesos judiciales, en particular en casos de delitos sexuales contra niños (Orbach et al en Navarro y cols., 2012).

Esto, es debido a que los protocolos narrativos presentan dentro de sus contenidos guías a seguir durante la entrevistas con preguntas basadas en las “buenas prácticas”, las cuales refuerzan la importancia de trabajar con el testimonio del niño, obtenido a través de técnicas verbales, que no introduzcan algún tipo de sesgo o influencia en el relato del NNA entrevistado (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

2. *Formación en base a ejercicios prácticos (videos, role playing, etc) y ejemplos de preguntas:*

En los estudios de entrenamiento exitosos el comportamiento modelado se logra a través de una variedad de ejercicios pero cobran una importancia particular la utilización de las actividades prácticas en los entrenamientos, tales como los juegos de role playing o el trabajo con videos grabados de entrevistas realizadas, ya que estos son particularmente útiles para proporcionar una representación de las habilidades recientemente aprendidas en la práctica (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

Además, la investigación previa en disciplinas afines sugiere que los videos de formación son particularmente benéficos ya que pueden proporcionar una clara demostración, a través de comparaciones visuales y analogías, la estructura apropiada de una entrevista junto con las metas específicas y alcanzables para ayudar el aprendizaje (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

*3. Cursos de formación desarrollados durante un período prolongado:*

Los expertos sugieren que la capacitación no sea impartida en formato de bloque, al tiempo que logre incluir la práctica permanente (Powell 2011). Las condiciones de práctica espaciadas (Sesiones prácticas se intercalan con intervalos de descanso) serían más efectivas que prácticas cortas o en condiciones masivas (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

Las evaluaciones formales de los cursos de formación de todo el mundo han criticado constantemente programas que tratan de enseñar "mucho y muy rápido" (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

*5. Motivación interna del aprendiz para mejorar su desempeño individual:*

Debido a que la práctica no es de por sí agradable y con frecuencia no hay ninguna recompensa a corto plazo, los individuos deben conservar un cierto grado de motivación con el fin de dedicarse a la práctica durante períodos prolongados (Powell, Fisher y Wrigth, 2005). La mayoría de los lugares de trabajo a menudo no pueden proporcionar motivadores externos (ej recompensas, incentivos, reconocimiento, promoción), por lo que el papel de la motivación intrínseca dentro de los entrevistadores de investigación se convierte en algo vital (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

La motivación intrínseca se puede ver afectada por la cultura dominante de las instituciones ante las cuales se enfrentan los entrevistadores, ya que muchas veces estas actividades no son bien vistas (Powell, Fisher y Wrigth, 2005).

*6. Supervisión y trabajo post-entrenamiento:*

Investigaciones realizadas respecto a la mantención de las buenas prácticas enseñadas a lo largo del tiempo, destacan la necesidad de realizar una formación continua, que vaya más allá del programa de entrenamiento desarrollado, reforzando los contenidos aprendidos en el curso de formación mediante la supervisión constante y la retroalimentación (Hughes-School & Powell, 2013). Es un proceso de trabajo post-entrenamiento, que pueda apoyar su incorporación al trabajo de campo en la realidad, comprendiendo que las conductas esperadas deben pasar por un proceso de integración y práctica, además de ser habilidades de carácter especializado (Hughes-School & Powell, 2013).

Con lo anteriormente expuesto se evidencia la línea de desarrollo investigativo que ha seguido el trabajo en esta temática durante los últimos años, relevando la necesidad existente de investigación en este campo, así como la importancia de generar herramientas y entrevistadores especializados en el área. Sin embargo, esto solo será posible si se logran identificar las variables relevantes a la hora de entrenar a los profesionales encargados de generar dichos elementos y entrevistas, así como aquellos aspectos que demuestren evidencia de efectividad en la formación de los entrevistadores.

### **3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS**

---

**3.1 Pregunta de investigación:** ¿Cómo se desarrollan actualmente los principales programas de entrenamientos en entrevista investigativa a entrevistadores de NNA víctimas de delitos sexuales que presentan algún tipo de evidencia de efectividad?

**3.2 Objetivo general:** Identificar, describir y comparar los principales programas de entrenamiento en entrevista investigativa para entrevistadores de niños que presenten evidencia de efectividad.

**3.3 Objetivos específicos:**

Identificar programas de entrenamiento para entrevistadores de niños descritos en los campos de conocimiento especializados en la temática.

Describir los programas de entrenamiento para entrevistadores de niños descritos en los campos de conocimiento especializados en la temática.

Identificar los distintos componentes relevantes de los programas de entrenamiento descritos en los campos de conocimiento especializados en la temática.

Comparar los distintos programas de entrenamiento de entrevistadores de niños identificados en los campos de conocimiento especializados en la temática.

Analizar comparativamente la presencia de evidencia de efectividad en los programas de entrenamiento identificados en los campos de conocimiento especializados en la temática.

## **4. METODOLOGÍA**

---

El presente estudio pretende reflejar una panorámica general respecto al contexto y estado actual de los programas de entrenamiento para entrevistadores de niños y su evidencia de efectividad. Se proyecta un alcance descriptivo exploratorio en base a una revisión sistemática, la cual se caracteriza por ser un procedimiento que aplica estrategias científicas para limitar los sesgos en el proceso de recopilación, valoración crítica y síntesis de los estudios relevantes sobre un tema (Goodman, 1996, en Guerra, Muñoz y Santos, 2003).

### **4.1 Recolección de información:**

La búsqueda de información de esta investigación se dividió en tres etapas centrales que se desarrollaron de manera paulatina en relación a su nivel de profundidad en el tema, siendo éstas las siguientes: a) Búsqueda bibliográfica b) búsqueda dirigida y c) consulta a expertos.

#### *- Criterios de inclusión y exclusión*

Luego de realizada las respectivas búsquedas se seleccionaron solo aquellos artículos que se describiesen de manera directa programas de entrenamiento a entrevistadores en la técnica de entrevista investigativa con niños, y que detallaran de manera precisa los procedimientos y fases de desarrollo del respectivo entrenamiento, además de que expusiesen evidencia de efectividad.

Respecto al idioma, se trabajo con el español dada la importancia de considerar trabajos en esta lengua en una revisión dirigida a población hispanoparlante, así como también el inglés, idioma en que se publican la mayoría de los trabajos en la temática.

#### **4.1.1 Búsqueda bibliográfica:**

Primeramente se llevó a cabo una búsqueda bibliográfica exhaustiva, entre los meses de mayo y junio de 2014, y se seleccionaron aquellas publicaciones centradas en los entrenamientos que reciben los entrevistadores con niños víctimas de delitos sexuales

de los últimos 5 años (de enero de 2009 a mayo de 2014) con el fin de recolectar la información más actualizada en la temática.

- *Selección de los estudios*

Se consultaron los artículos disponibles en las bases de datos Medline, Scielo, EBSCO, Scopus, Psycinfo, Wiley, ScienceDirect e ISI Web of Science, utilizando el integrador de bases de datos de la Universidad de Chile. Posteriormente se complementó la búsqueda haciéndola directamente en las secciones de ciencias sociales o psicología en las bases de datos no contenidas en el integrador y de interés para el estudio, tales como ProQuest, Dialnet, PsycINFO, Redalyc y Metalib.

Para toda la búsqueda anteriormente mencionada se utilizaron los siguientes términos: (programa OR program) AND (entrenamiento OR training) AND (entrevista investigativa OR investigative interview) AND (niños OR child) AND (sexual abuse OR child sexual abuse) (abuso sexual OR abuso sexual infantil). En adición a lo anterior, se examinó una lista de referencias de estudios publicados en la revista especializada y revisadas por pares titulada “Investigative Interviewing: Research and Practice”.

#### **4.1.2 Búsqueda dirigida**

En segundo lugar, se realizó uno búsqueda dirigida según las publicaciones de autores expertos en el tema, centrándose en este caso en las figuras de Martine Powell y Michael Lamb, dos referentes a nivel académico internacional con respecto a la temática de la investigación, tanto en aspectos de desarrollo de diseños de capacitación de entrevista investigativa con niños, como protocolos de entrevistas para el mismo fin.

Esta búsqueda por autor presentó el objetivo de incluir alguna posible referencia bibliográfica no considerada en la búsqueda inicial con respecto a los procesos de trabajo desarrollados por los expertos mencionados.

#### **4.1.3 Consulta a expertos**

Finalmente, para confirmar y complementar los datos obtenidos se contactó a una serie de expertos en la temática de distintos países, a quienes se les expuso la información seleccionada con el fin de que la puedan corroborar y aportar desde su expertiz a esta base de datos de manera que esta investigación pueda contener la información mas completa y detallada posible. Los profesionales consultados fueron los siguientes:

- Martine Powell: coordinadora del Doctorado de Psicología Forense y del Centre for Investigative Interviewing de la Deakin University, Australia, y experta internacional en la entrevista a niños y diseño de capacitación a entrevistadores en entrevista investigativa.
- Michael Lamb: profesor y jefe del Departamento de Psicología Social y del Desarrollo en la Universidad de Cambridge, Inglaterra, además de ser el creador del protocolo NICHD y experto en entrevista a niños.
- Carlos Peixoto: psicólogo forense Instituto Nacional de Medicina Legal, Portugal, y capacitador en protocolo NICHD.
- Mark Barnett: psicólogo de la Universidad de Monash, Australia. Asesor forense del Departamento de Abuso Infantil y Agresiones Sexuales de la Policía de Victoria, Australia.
- Carmit Katz: psicóloga de la Escuela de trabajo Social Bob Shapell, Universidad de Tel Aviv, Isarel.

Se contactó mediante correo electrónico a cada uno de los profesionales a quienes se les solicitó responder una breve encuesta de una pagina (adjunta en anexos) en la cual se les preguntaba sobre los principales expertos y programas de capacitación que conociesen, los elementos que ellos consideraba cruciales al momento de desarrollar dichas capacitaciones, y que corroboraran parte de la información obtenida. Todos los expertos respondieron a la solicitud.

## **4.2 Análisis de la información recolectada**

Los datos recabados se analizarán en dos fases: a) descripción general de los estudios encontrados y b) un análisis comparativo

a) Identificados los estudios sobre programas de entrenamiento a revisar, se detallarán uno a uno mediante una pauta de descripción que refleje: Descripción del programa, metodología y desarrollo de este, resultados, evidencias de efectividad y conclusiones que expone. Esto con el fin de objetivar la información recabada y poder realizar una posterior comparación en tanto a sus principales diferencias y aspectos destacados.

b) Luego de descritos todos los programas, serán analizados en base a tres tablas comparativas construidas especialmente para este trabajo, enfocadas en sus aspectos de diseño (duración, tipo de entrevistador, formato del curso, etc.), sus componentes (fases del entrenamiento, métodos de evaluación, etc.) y aspectos relacionados a los estudios de efectividad. Estas tablas de análisis fueron construidas en base a los elementos identificados como relevantes para un adecuado sistema de capacitación según la evidencia presentada por la literatura especializada en la actualidad y (expuesta en el marco teórico de este trabajo) a fin de observar su presencia o ausencia en cada uno de los modelos descritos.

Realizada estas tablas comparativas, se observarán y desarrollarán los puntos concordantes y divergentes existentes evidenciados en los distintos programas de entrenamiento, para finalizar desarrollando las conclusiones que estos puntos arrojen como relevantes, en relación a la efectividad y diferencias presentes entre los programas de entrenamiento.

## **5. RESULTADOS**

---

A continuación se presentan los estudios respecto a programas de entrenamiento identificados por medio de la revisión sistemática realizada:

### **5.1 Descripción de los estudios sobre programas de formación identificados**

Terminado el proceso de búsqueda descrito en la metodología de este trabajo fueron identificados siete estudios sobre programas de entrenamiento relacionados a entrevistadores de niños víctimas de delitos sexuales. Cinco de ellos fueron localizados por medio de la revisión bibliográfica y dos por medio de la consulta a expertos. De estos últimos, uno fue entregado por su propia autora, Martine Powell, y expuesto en un congreso desarrollado en Suiza. Respecto al otro fue descartado por no cumplir con los requisitos básicos descritos en la metodología para poder trabajar con este (descripción precisa de los procesos desarrollados en el sistema). De esta manera, la presente investigación trabajó finalmente con seis estudios publicados sobre programas de entrenamiento que fueron localizados y cumplieron con los requisitos necesarios para ser incluidos dentro de este análisis comparativo, siendo estos los siguientes:

- 1) The feasibility and practicability of police training (Smets y Pauwels, 2010)
- 2) Using Spaced Learning Principles to Translate Knowledge into Behavior (Rischke, Roberts y Price, 2011)
- 3) The Effects of an Intensive Training and Feedback Program on Police and Social Workers' Investigative Interviews of Children (Roberts y Price, 2011)
- 4) A Training Program for Investigative Interviewinf of Children (Nakka, 2014)
- 5) Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training programme for investigative interviewers (Cederborg, Alm, Nises y Lamb, 2013)
- 6) Evaluation of a new online training program for investigative interviewers of children (Benson, 2014)

Cada uno de los estudios sobre los programas mencionados anteriormente puede ser encontrado descrito en los anexos de este trabajo (anexo 2, 3, 4, 5, 6 y 7) en torno a: a) sus características principales b) su metodología y desarrollo, y c) sus resultados y conclusiones finales. A continuacion se describe brevemente cada uno de ellos:

### **5.1.1 The feasibility and practicability of police training (Smets y Pauwels, 2010) - Bélgica**

#### **Descripción:**

Se presenta un nuevo tipo de programa de entrenamiento en entrevista investigativa desarrollado en Bélgica: el coaching individual, el cual está planificado dentro de un proceso de desarrollo continuo de los profesionales. Durante el proyecto se centraron en la formación de competencias de entrevista interpersonales a través del uso del aprendizajes prácticos bajo la supervisión de un entrenador personal. Se utilizaron juego de roles y experiencias personales de los alumnos para potenciar sus habilidades de entrevista, trabajando en base a la autorreflexión, evaluación, y de manera presencial dentro de sus propios espacios laborales. Así el proyecto de coaching plantea como posibilidad el ayudar a entrevistadores desde sus competencias personales, las cuales les permitirán aplicar diversos métodos y técnicas aprendidas, al tiempo que mejoran la calidad de sus entrevistas.

Se debe acotar que en la investigación revisada de este proyecto no se presentan los resultados de su proceso de formación, si no que la evaluación se centra en la percepción de los agentes de policía entrenados respecto a este.

### **5.1.2 Using Spaced Learning Principles to Translate Knowledge into Behavior (Rischke, Roberts y Price, 2011) - Canadá**

#### **Descripción:**

El presente programa de formación se realizó en Canadá, dentro del cual se evaluó el progreso de 13 entrevistadores de investigación (trabajadores de protección del niño y agentes de policía) antes, durante y después de un programa de entrenamiento intensivo de cuatro fases (pre entrenamiento, post entrenamiento, entrenamiento de refresco, y fin de la retroalimentación). La capacitación comenzó con un taller de 2 días que abarca los principios de desarrollo infantil y las entrevistas a los niños. Los

entrevistadores presentaban entrevistas de forma quincenal a las que se les daba retroalimentación por escrito y verbal durante un período de 8 meses.

**5.1.3 The Effects of an Intensive Training and Feedback Program on Police and Social Workers' Investigative Interviews of Children (Roberts y Price, 2011) - Canadá**

**Descripción:**

En el presente estudio, se empleó un amplio programa de formación en Canadá basado en los principios del protocolo NICHD con trabajadores de protección infantil y policías de una gran ciudad de Canadá. Todas las investigaciones llevadas a cabo por los se incluyeron en el análisis, de los cuales sólo el 15% de los casos eran de carácter sexual. Doce entrevistadores participaron en el entrenamiento. Todos los entrevistadores tenían experiencia en el tema. El proyecto se realizó en tres fases: pre-entrenamiento, capacitación introductoria, y cursos de actualización.

**5.1.4 A Training Program for Investigative Interviewinf of Children (Nakka, 2014) - Japón**

**Descripción:**

Este programa de entrenamiento fue diseñado en Japón, para hacer que los alumnos conozcan a) la dificultad de conseguir información precisa en las entrevistas y las problemáticas que surgen en estas b) los elementos y la estructura de una entrevista forense y c) las habilidades para llevar a cabo entrevistas en casos reales. El programa se proporciona en un curso de 16 a 24-h, que puede ser llevado a cabo durante 2-4 días, dependiendo del tiempo disponible de los profesionales. La capacitación se lleva a cabo en grupos y cada grupo consta de cuatro personas. Además, desde hace un par de años este sistema de entrenamiento trabaja con el protocolo NICHD.

**5.1.5 Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training programme for investigative interviewers (Cederborg, Alm, Nises y Lamb, 2013) - Suiza**

**Descripción:**

Este estudio describe un programa de entrenamiento en habilidades de entrevista investigativa aplicado a 104 investigadores de delitos activos que se encargaron de entrevistar a jóvenes presuntas víctimas de distintos delitos en Suiza. La evaluación se centró específicamente en la calidad de la información relevada y los tipos de preguntas que se hicieron durante las entrevistas.

Este sistema fue inspirado en el Protocolo National Institute of Child Health and Human Development (NICHD) y en el modelo PEACE. El primero, que ha sido evaluado ampliamente en contextos de entrevistas forenses, es una guía de entrevista totalmente estructurada y detallada que muestra a los entrevistadores cómo preparar a los niños para ser testigos informativos en base a la explicación de las reglas básicas, la construcción de una buena relación, la narración de eventos basados en la experiencia y la utilización de el mayor uso de preguntas abiertas posible, evitando preguntas que puedan contaminar el relato del niño. Por su parte, el modelo PEACE es un enfoque conceptual para la entrevista de investigativa que busca enfocar a los entrevistadores hacia las características clave de una buena entrevista proporcionando una regla mnemotécnica fácil de recordar (Plan and Prepare, Engage and Explain, Account, clarify and challenge, Close and Evaluate). El programa de este estudio se centró en los conceptos claves del protocolo NICHD, además de incorporar la características de autoevaluación trabajadas en el modelo PEACE.

### **5.1.6 Evaluation of a new online training program for investigative interviewers of children (Benson, 2014) - Australia**

#### **Descripción:**

Este sistema de entrenamiento se desarrolla en Australia. Se caracteriza por funcionar de manera online y consta de 15 módulos más 5 días de aplicación práctica luego de la finalización la primera fase. Dentro de sus particularidades destaca la independencia del alumno al momento de desarrollar el curso, quien, al trabajar de manera online, avanza en el curso respecto a sus propias capacidades y ritmo. El programa ocurre de manera espaciada en el tiempo y se basa en el trabajo constante de aprendizaje en el paso de un módulo a otro, los cuales están construidos de manera estratégica para que cada uno refuerzo los conocimientos enseñado en los anteriores. Sumado a lo anterior, el programa releva la importancia de la retroalimentación constante, permitiendo el feedback a los entrevistadores en todo momento mediante vías de comunicación constantes con un experto en la temática. Además de lo anterior, el curso presenta posibilidades de trabajo práctico a lo largo de todo el proceso, y un sistema de evaluación por modulo para la certificación de lo aprendido en cada etapa.

## **6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

---

Para el análisis comparativo de los programas de entrenamiento se han confeccionado tres tabla respecto a diversos puntos relevantes a considerar en un adecuado sistema de formación basados en la literatura especializada presentada en esta investigación.

La primera tabla (TABLA N°2) aborda los distintos aspectos de forma relevantes en una capacitación, mientras que la segunda refleja los distintos temas de fondo a tener en cuenta en cada entrenamiento.

Para facilitar el entendimiento la claridad en la lectura de las tablas comparativas, los programas serán nombrados según su país de origen (en el caso de Canadá, al existir dos, se distinguirán por Canadá A y Canadá B). Es importante destacar que esta es solo una denominación para facilitar la comprensión de este trabajo, y que en ningún caso indica que estos sistemas sean representativo de sus países.

**TABLA N°1: Estudios revisados sobre programas de entrenamiento y sus países**

<b>Programa de entrenamiento</b>	<b>País</b>
a) The feasibility and practicability of police training	Bélgica
b) Using Spaced Learning Principles to Translate Knowledge into Behavior	Canadá A
c) The Effects of an Intensive Training and Feedback Program on Police and Social Workers' Investigative Interviews of Children	Canadá B
d) A Training Program for Investigative Interviewing of Children	Japón
e) Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training programme for investigative interviewers	Suiza
f) Evaluation of a new online training program for investigative interviewers of children	Australia

**TABLA Nº 2: Aspectos de diseño de los estudios de los programas de entrenamiento revisados:**

<b>País de origen y año de publicación</b>	<b>Tipo de entrevistador</b>	<b>Tipo de entrevistado</b>	<b>Asociación a un protocolo</b>	<b>Tipo de modalidad</b>	<b>Extensión temporal</b>
Japón	Trabajadores sociales y psicólogos	Niños víctimas de delitos en general	NICHD	Presencial	Programa de 16 a 24 hrs que se lleva a cabo entre dos a cuatro días
Suiza	Investigadores de delitos civiles y agentes de policía	Niños víctimas de delitos sexuales	Mezcla entre elementos centrales NICHD Y la parte auto-evaluativa del PEACE	Presencial con seguimiento a distancia	Tres días al mes durante seis meses.
Australia	Agentes de policía	Niños víctimas de delitos sexuales	SIM	No presencial - Online con seguimiento a distancia	Duración fase online Más cinco días de aplicación práctica
Canadá A	Policías y trabajadores de protección infantil	Niños víctimas de delitos en general	Similar al protocolo NICHD	Presencial conseguimiento a distancia	Dos días de formación cada dos meses durante ocho meses
Canadá B	Policías y trabajadores de protección infantil	Niños víctimas de delitos en general	Basado en elementos centrales al NICHD	Presencial con seguimiento a distancia	Ocho meses
Bélgica	Agente de policía	Entrevista investigativa en general	Sin protocolo	Presencial con seguimiento a distancia	Sesiones mensuales durante siete meses

## **6.1 Análisis aspectos de diseño**

### **6.1.1 Extensión temporal de los programas:**

En cuanto a la duración de los programas, se evidencia una amplia diferencia de tiempo entre unos y otros. Dentro de los trabajos revisados se observó un margen de entre 2 a 4 días el más corto, hasta 8 meses el más extenso. Para facilitar el análisis, se les agrupo en las siguientes categorías:

- a) *Programas de corta duración:* Solo uno de los programas revisado presenta una duración menor a los seis meses, siendo considerablemente menos extenso a los otros. Es el caso del programa de Japón, el cual se desarrolla en máximo cuatro días, realizando jornadas intensivas respecto al proceso de formación, abarcando entre 16 a 24 hrs, sin el desarrollo de aprendizajes espaciados o segmentados.
- b) *Programas de larga duración:* La mayoría de los programas se caracteriza por este aspecto, siendo cinco de seis los que realizan su capacitación en un periodo extenso, con espacios de formación segmentados por meses, con el fin de dar espacio a la interiorización de los conocimientos enseñados. Dentro de estos sistemas, todos se encuentran en un margen de duración de entre 6 a 8 meses.

### **6.1.2 Tipo de modalidad:**

Respecto a la modalidad bajo el cual deben ser impartidos los contenidos de los sistemas, no se han identificado estudios o evidencias de efectividad de algunos por sobre otros, sin embargo parece relevante incluirlo en este análisis considerando que podría ser una de las temáticas importantes a tratar a futuro en tanto a la formación de entrevistadores ya que podría ofrecer una amplia serie de potencialidades, herramientas y decisiones prácticas a tomar para el mejor aprendizaje de los profesionales. De los trabajos revisados 5 presentaban formatos de aplicación presencial, mientras que solo uno utilizaba el método online como herramienta de formación:

- a) *Modalidad presencial:* El estilo de enseñanza aplicado en casi todos los programas es el formato presencial (cinco de seis presentan esta modalidad), el cual tiende a justificarse

en base a la entrega de los contenidos teóricos y el desarrollo de las actividades prácticas. A pesar de esto, se debe acotar que aunque la mayoría sea esencialmente presencial, muchos cuentan con espacios alternativos para algunas actividades puntuales, como por ejemplo la retroalimentación por línea telefónica.

*b) Modalidad no presencial:* El formato no presencial es, al parecer una novedad en lo que este tema refiere, ya que existe poca información en la literatura especializada en lo que a sus beneficios o dificultades respecta. En esta revisión solo un programa contaba con este formato, el programa de Australia, el cual desarrolla todos sus módulos en base a una plataforma online que va guiando al entrevistador en los diferentes procesos, al tiempo que va siendo guiado durante todo este por personal de apoyo ante cualquier duda o problemática.

#### **6.1.3 Programas asociados a un protocolo:**

El trabajo paralelo de los sistemas de formación con algún protocolo estructurado de entrevista investigativa es otra de las recomendaciones dadas para un adecuado proceso de entrenamiento. La utilización de estos como guías de orientación para los entrevistadores en el trabajo de campo real ha sido altamente observada en los programas revisados por este estudio, siendo a veces su estructura la pauta a seguir por los entrenadores para el desarrollo completo de la formación y el sistema de capacitación. De todos los seis trabajos revisados 5 presentaban adherencia a algún protocolo:

*a) Protocolo NICHD:* Este protocolo ha sido el mas utilizado dentro de las capacitaciones identificadas, siendo una guía de trabajo para 4 de los 6 programas de entrenamiento. En todos estos casos se afirmó trabajar con los “elementos centrales” de este protocolo. Se debe destacar el caso de Suiza, el cual, si bien utilizó el NICHD dentro de su capacitación, lo complementó con una parte del protocolo PEACE, específicamente, integrando su apartado de autoevaluación, de manera que se pudiese apuntar a un protocolo mas completo.

*b) Protocolo SIM:* Este protocolo fue diseñado por los creadores del programa de entrenamiento de Australia, para utilizarlo dentro de su curso de formación,

desarrollándolo de manera que fuese una guía simplificada del proceso de entrenamiento para los entrevistadores, pero no una herramienta excesivamente compleja.

c) *Sin protocolo*: Solo se encontró un programa de entrenamiento que trabajó su sistema sin un protocolo estructurado, siendo este el caso de Bélgica, sin embargo, esto puede ser entendido desde la lógica de formación personalizada de este programa, el cual apunta a una metodología basada en las competencias personales de los entrevistadores, por lo que un protocolo estandarizado podría estar fuera de contexto en este sistema.

#### **6.1.4 Tipo de entrevistador:**

Al analizar los sistemas revisados puede observarse una gran variedad de profesiones presentes en los cursos, sin embargo (y a pesar de no ser tema en ninguno de los programas) la mayoría coinciden en la presencia de agentes de policía como elementos centrales de la formación:

a) *Entrevistadores agentes de policía*: Casi todos los programas de entrenamiento enfocaron su sistema hacia entrevistadores agentes de policía (cinco de seis), lo cual podría llegar a explicarse porque en la mayoría de los países esta institución es la encargada de realizar las entrevistas por delitos a niños victimizados.

b) *Otros tipos de entrevistadores*: En cuatro de los programas pudo observarse la capacitación de otros tipo de entrevistadores, tales como psicólogos, trabajadores sociales y trabajadores de protección infantil.

#### **6.1.5 Tipo de entrevistado:**

El tipo de entrevistado hacia el cual están pensado los programas de formación en entrevista investigativa es importante a la hora de considerar cómo se desarrolla la capacitación puesto que la especificidad de este puede variar según si apunta hacia un delitos sexuales en particular o a toda la clase de delitos contra NNA. Dentro de los programas revisados dos son específicamente para niños víctimas de delitos sexuales, mientras que cuatro son para delitos contra NNA o entrevistas investigativas en general:

- a) *Enfocados en niños víctimas de delitos sexuales*: Solo dos de los seis programas revisados fueron creados única y exclusivamente para niños víctimas de delitos sexuales, es el caso de los sistemas de Suiza y Australia, los cuales centraron su desarrollo en este delito, generando una capacitación más específica en este ámbito.
- b) *Enfocados en delitos generales*: Por otra parte, los cuatro programas restantes se enfocaron en delitos a niños victimizados en general (abarcando los delitos sexuales, pero no siendo específicamente para estos). Singular es el caso de Bélgica, que desarrolla un programa basada en la entrevista investigativa en general, siendo el mas amplio de todos los sistemas identificados.

**TABLA Nº3: Componentes de los programas de entrenamiento revisados:**

País	Fases del entrenamiento	Retroalimentación	Seguimiento posterior	Presencia y oportunidades de ejercicios prácticos
Japón	No informa fases. Entrenamiento consta de 9 módulos con una evaluación pre entrenamiento y una evaluación post entrenamiento.	Retroalimentación en la etapa de los juegos de roles y con grabaciones de las actividades prácticas, por pares y entrenadores	No presenta	Presenta ejercicios prácticos de juego de roles en entrevistas con trabajo multidisciplinario (niño, entrevistador, 2 apoyos)
Suiza	No informa fases.	Retroalimentación “extensa” por parte de entrenadores	No presenta	Presenta ejercicios prácticos de entrevista simulada en cada fase
Australia	No informa fases. Entrenamiento consta de 15 módulos más fase práctica final.	Retroalimentación constante durante todo el programa por parte de entrenadores. Hay disponibilidad siempre para consultas y apoyo especializado	No presenta	Presenta múltiples oportunidades de ejercicios prácticos de juego de roles, entrevista simulada, y ejercicios computacionales.
Canadá A	a) Fase pre entrenamiento* b) Fase post entrenamiento c) Fase de refresco d) Fase termino de retroalimentación *	Retroalimentación continua y constante durante el programa por parte de los entrenadores	Retroalimentación se mantuvo 2 meses después de terminado el programa	Presenta ejercicios prácticos en juego de roles y sobre los escenarios de la entrevista
Canadá B	a)Pre entrenamiento* b)Capacitación introductoria c)Refresco	Retroalimentación en los ejercicios prácticos, y constante después de la fase 2.	Retroalimentación continua después del entrenamiento por 6 meses.	Practica considerable en ejercicios de preguntas abiertas y ejercicios prácticos de juego de roles
Bélgica	Fase de evaluación Fase de desarrollo Evaluación post-entrenamiento*	Retroalimentación en cada fase por parte de expertos y por pares.	No presenta	Presenta ejercicios prácticos de juegos de roles

\*No son oficialmente parte del entrenamiento y fueron solo integradas para el estudio del programa.

## **6.2 Análisis componentes de los programas**

### **6.2.1 Fases del programa:**

Los programas presentados se describen en las publicaciones de distintas maneras, expresándolos algunos en módulos específicos, y otros por medio de fases más amplias. Bajo esta lógica es que se encontró algunos sistemas que abordan hasta 15 módulos, mientras otros que se caracterizan por tener dos o tres fases (lo cual no implica que cada una de estas fases no contenga una serie más extensa de módulos sobre los cuales esta investigación no pudo obtener información). Sin embargo, en todos los entrenamientos se puede identificar una estructura común de etapas concretas en las que se evidenciaron ciertas variaciones. Así, de los trabajos revisados tres informaron fases posteriores de refresco, o de evaluación final, y cuatro un pre-entrenamiento o evaluación inicial con el fin de definir el futuro del proceso. Se debe acotar que muchas de estas fases fueron integradas solo para fines evaluativos de los estudios y no son parte integrativa de los programas como tal.

*a) Programas con pre entrenamiento o evaluación:* El pre-entrenamiento observado en cuatro de los cursos de formación cumple una función evaluativa, dando una imagen preliminar respecto a las competencias previas de los entrevistadores y además, se utilizó como instancia para introducir alguna habilidad particular que requiera más tiempo de implementar, o que sea necesaria nivelar a la hora del entrenamiento, tales como el aprendizaje de los sistemas de codificación, entre otros.

*b) Programas con etapas de refresco:* Esta fase fue encontrada en tres de los programas y su objetivo fue el repasar luego de un tiempo terminado el curso los distintos puntos importantes de la formación teórica para reforzarla y dar tiempo a la interiorización de lo aprendido y algunos ejercicios prácticos. Se debe destacar que esta fase fue expuesta como un gran aporte en los entrenamientos que la utilizaron.

### **6.2.2 Retroalimentación:**

Mientras algunos de los estudios revisados entregaron retroalimentación a fin de cada fase, otros lo hacen de manera constante a lo largo de las etapas, o algunos con líneas abiertas de apoyo al alumno:

- a) *Programas con retroalimentación constante:* Cuatro programas consideran la retroalimentación como un proceso fundamental y la entregan de manera constante durante el curso, utilizando distintas modalidades (sesiones de trabajo periódicas, contacto telefónico, apoyo online, etc.) para proveer al entrevistador la máxima disponibilidad posible a la hora de entregar el feedback necesario en su proceso de aprendizaje.
- b) *Programas con retroalimentación espaciada:* El resto de los programas (dos) también entrega retroalimentación que, aunque no es constante a lo largo de todo el curso, igualmente es intensiva enfocándose en potenciar con esto cierto tipo de actividades relevantes a la hora de la capacitación, específicamente las actividades prácticas
- c) *Programa sin retroalimentación:* Todos los programas consideran la retroalimentación como un espacio relevante a la hora de realizar una capacitación por lo que ninguno se desarrolla sin instancias de feedback para el entrevistador.

### **6.2.3 Seguimiento posterior:**

La supervisión posterior se refiere a la realización de un seguimiento de los profesionales capacitados a fin de conocer si las habilidades enseñadas se mantienen luego un tiempo después de haber terminado el entrenamiento. Dentro de los trabajos revisados solo dos presentaron seguimiento posterior:

- a) *Programas con seguimiento posterior:* Solo dos programas presentan el seguimiento a los entrevistadores finalizado el curso, el cual no solo consiste en revisar su desempeño si no que además se mantiene la posibilidad de otorgar retroalimentación cuando esto lo requieran a fin de ir reforzando las buenas prácticas ya aprendidas. Es el caso de los

programas Canadá A y Canadá B, que por un periodo de 2 y 6 meses respectivamente siguen trabajando con sus entrevistadores.

*b) Programas sin seguimiento posterior:* Los cuatro programas restantes no consideran la supervisión posterior al entrenamiento, terminando el proceso de enseñanza a los entrevistadores con el fin del entrenamiento, sin embargo, se debe acotar que la mayoría sugiere la importancia de realizar estudios a largo plazo y un seguimiento a los capacitados para ver si se mantienen las conductas adquiridas.

#### **6.2.4 Presencia de ejercicios prácticos:**

La realización de ejercicios prácticos donde los entrevistadores puedan poner a prueba las habilidades que han desarrollado en los programas de formación es otro de los amplios consensos dentro de los puntos importantes a trabajar las capacitaciones. La utilización de juego de roles, entrevistas simuladas u otros, parece ser una medida esencial para la adquisición adecuada de las buenas prácticas. Dentro de los trabajos revisados todos presentan espacios de práctica, especialmente el juego de roles:

*a) Programas con actividades prácticas:* Todos los programas presentan actividades prácticas, mostrando algunos más espacios para estas que otros, pero todos la consideran como una parte fundamental en el desarrollo del entrenamiento. Particularmente la actividad práctica más utilizada es el juego de roles, la cual consiste en la adopción por parte de los participantes de la posición de alguno de los actores participantes de la entrevista, ya sea el niño o el entrevistador, a fin de que pueden conocer desde ambas posiciones el proceso, al tiempo que otros profesionales pueden observar esta actividad para posteriormente comentarla. Dicha actividad práctica encuentra en todos los sistemas. Deben destacarse además otras instancias como la entrevista simulada, ejercicios de tipos de preguntas y ejercicios computacionales, como un acercamiento a la entrevista investigativa real, ya que en ninguna de las formaciones se entrenó directamente con NNA.

*b) Programas sin actividades prácticas:* Ninguno de los programas revisado excluye de su formación el desarrollo de actividades prácticas.

**TABLA Nº 4: Aspectos relacionados a la evidencia de efectividad en estudios sobre programas de entrenamiento revisados:**

País	Participantes	Cantidad de entrevistas evaluadas	Tipo de entrevistas realizadas	Modo de evaluación del entrenamiento	Experiencia previa de los entrevistadores
Japón	31	1 pre entrenamiento y 1 post entrenamiento	Simuladas	-Cantidad de información dada en las entrevistas por entrevistador y entrevistado (nº palabras) -Tipos de preguntas hechas en pre y post	Mixto
Suiza	104 (3 años de entrenamiento)	1 pre entrenamiento y 1 post entrenamiento	De campo	-Adhesión a componentes de la entrevista en pre y post -Tipos de preguntas hechas en pre y post	Si
Australia	63	1 pre entrenamiento y 1 post entrenamiento en entrevistas simuladas y de campo	Simuladas (63) y de campo (30)	<i>Cuantitativa:</i> -Tipo de preguntas hechas en pre y post <i>Cualitativa:</i> -Consulta a lo largo del proceso a entrevistadores respecto a: tiempo, apoyo, relación entre miembros del staff, contenido del curso, usabilidad y formato de aprendizaje.	Si
Canadá A	13	12 a 32 entrevistas por entrevistador a lo largo del proceso	De campo	-Adhesión a componentes de la entrevista en pre y post -Información dada por el niño -Tipo de preguntas hechas en pre y post	Si
Canadá B	12	28 pre entrenamiento y 89 post entrenamiento entre todos los participantes	De campo	-Adhesión a componentes de la entrevista en pre y post -Información dada por el niño -Tipos de preguntas realizadas en pre y post	Si
Bélgica	63	1 pre entrenamiento y 1 post entrenamiento	Simuladas	<i>Cuantitativa:</i> - No informa resultados <i>Cualitativa:</i> - Consultas pre y post entrenamiento sobre la percepción de los entrevistadores sobre el entrenamiento	Si

### **6.3 Análisis de los aspectos relacionados a la evidencia de efectividad en los estudios de los programas revisados:**

#### **6.3.1 Participantes**

Dentro de los estudios revisados se evidenciaron diferencias en el n muestral en relación al nº de participantes en los programas de entrenamiento según el tipo de formación que planteaban:

- a) *0 a 30 participantes*: Dos de los programas revisados trabajaron con un número menor a 20 entrevistadores en su programa de formación, lo cual puede deberse a las características particulares (y similares) que mostraban estos programas.
- b) *30 o más participantes*: Cuatro de los seis programas revisados utilizaron más de 20 entrevistadores en sus procesos de formación, siendo de 31 participantes el más cercano a esa cifra, y de 63 los más amplios.

#### **6.3.2 Cantidad de entrevistas evaluadas**

En los estudios revisados, se evidenciaron diferencias en el n muestral en relación al nº de entrevistas evaluadas, trabajando la mayoría de ellos mediante el análisis de una entrevista pre y otra post el curso de formación:

- a) *Una entrevista pre y post entrenamiento para evaluar el programa*: La mayoría de los programas revisados (4) evaluaban los efectos del programa de entrenamiento cursado mediante el análisis de una entrevista pre-entrenamiento y otra post, las cuales eran finalmente comparadas.
- b) *Más de una entrevista para pre y post entrenamiento para evaluar el curso*: De los programas revisados, 2 se caracterizaron por realizar más de una entrevista para evaluar el curso, utilizando estas metodologías distintas, ya que analizaban las entrevistas de sus profesionales formados a lo largo de todo el proceso de entrenamiento, por lo que monitoreaban de manera constante mediante esta herramienta (Canadá A y Canadá B)

### **6.3.3 Tipo de entrevistas realizadas**

Los tipos de entrevista realizados durante los programas de entrenamiento se dividieron casi equitativamente respecto a las categorías entrevistas de campo y simuladas, destacándose por sobre esto un solo estudio que presentó la evaluación en ambos tipos de entrevista:

- a) *Entrevista simulada*: De los estudios de programas revisados dos realizan solo entrevistas simuladas para analizar el rendimiento de sus entrevistadores, tanto en la fases pre como post entrenamiento.
- b) *Entrevista de campo*: Tres de los estudios de programas revisados realizaban entrevistas de campo para evaluar el desempeño de sus entrevistadores, trabajando directamente con presuntas víctimas en el proceso de formación.
- c) *Ambos tipos de entrevista*: Solo un estudio de programa de entrenamiento realizó ambos tipos de entrevistas a la hora de evaluar los resultados de su entrenamiento, siendo este el de Australia, el cual analizó de manera más amplia los resultados de su proceso.

### **6.3.4 Modo de evaluación del programa**

Al ser una búsqueda basada en programas que presentasen evidencia de efectividad, es importante comprender qué es lo que se evalúa a la hora de afirmar dichos resultados como exitosos, si es que todos miden lo mismo, o de qué manera presentan la evidencia de efectividad de los respectivos sistemas de formación. Dentro de los trabajos revisados, se encontró que todos realizaban mediciones de pre y post entrenamiento, refiriéndose cuatro de ellos a evaluaciones cuantitativas, uno a análisis cualitativo y uno a un sistema mixto evaluando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos (es el caso de Australia).

- a) *Evaluaciones cuantitativas*: Cuatro de los programas realizan evaluaciones cuantitativas respecto a los resultados de sus cursos que se enfocan principalmente en

tres maneras de medir los efectos del entrenamiento: el cambio en los tipos de preguntas realizadas en pre y post entrenamiento, la calidad de la información adquirida, refleja en base a la cantidad de palabras que dice el niño y el entrevistador en pre y post entrenamiento, y la presencia o ausencia de los elementos que caracterizan la estructura de la entrevista. A pesar de que la mayoría de los programas presentaba estos puntos en común para evaluar la efectividad, no fue posible realizar una comparación entre sus resultados debido a que las metodologías y estadísticos utilizados diferían entre ellos, lo cual imposibilita la definición de alguno por sobre el otro.

b) *Evaluaciones cualitativas*: Solo un estudio considera solo evaluaciones cualitativas, es el caso del programa de Bélgica, el cual si bien, también realiza un análisis cuantitativo, no lo presenta dentro de la investigación identificada. Dentro de lo expuesto, el estudio evalúa percepción de los entrevistadores respecto a la utilidad del programa.

c) *Evaluaciones mixtas*: Solo un estudio presenta ambos tipos de evaluaciones en sus investigaciones, siendo el caso de Australia, en el cual, respecto al ámbito cualitativo se desarrolla un análisis sobre distintos aspectos importantes a considerar a lo largo del curso, tales como el tiempo, la usabilidad, los contenidos, etc. en base a una consulta a los entrevistadores a lo largo de todo el proceso. Respecto al ámbito cuantitativo, evalúa aspectos similares a los programas anteriores tales como la adhesión a la estructura de la entrevista y los tipos de preguntas realizadas en pre y post entrenamiento. Las metodologías utilizadas en este trabajo también fueron particulares, por lo que no pudo ser comparados en términos de efectividad con el resto de los estudios.

### **6.3.5 Experiencia previa de los entrevistadores:**

La experiencia previa parece ser un rasgo en común dentro de los programas de entrenamiento revisados, puesto que en la mayoría de ellos se utiliza esta clase de participantes para ser formados:

a) *Entrevistadores con experiencia previa*: Dentro de los estudios revisados, cinco de seis trabajaron con entrevistadores que ya se habían enfrentado en alguna instancia al proceso de realizar una entrevista investigativa con niños.

- b) Entrevistadores sin experiencia previa:* Ninguno de los estudios de efectividad revisado trabajo los programas de entrenamiento con entrevistadores que no presentasen ninguna clase de experiencia dentro del ámbito de la entrevista investigativa.
- c) Sistema mixto:* Uno de los programas revisados (Japón) trabajo su proceso de formación con un sistema mixto de entrevistadores, integrando profesionales que presentaran experiencia previa, como un grupo de ellos que no presentaban esta variable.

## **7. CONCLUSIONES**

---

Realizados los análisis expuestos en la presente investigación se debe evidenciar de manera inicial que, si bien la temática estudiada es un área de investigación en pleno desarrollo, se pueden encontrar diversos trabajos relacionados al ámbito de los programas de entrenamiento si se realiza una búsqueda sistemática de información respecto a ellos. Como reflejo de aquello se puede observar la serie de resultados presentados en este documento, sin embargo, no se encontraron revisiones sistemáticas o metanálisis relacionados al tema, por lo cual este trabajo sería uno de los primeros estudios enfocado en realizar un análisis comparativo sobre los cursos de formación de entrevistadores en entrevista investigativa con NNA.

Asimismo, se debe dar a notar que existe una heterogeneidad de propuestas a considerar de programas de entrenamiento para la formación de entrevistadores de NNA en ámbitos judiciales, generados en distintos países, y que presentan evidencia de efectividad, proponiendo cada uno de estos sistemas alguna particularidad interesante y novedosa respecto al desarrollo del área.

De este modo, queda en evidencia el que, a pesar de la novedad de la temática, es un área que se ha estado investigando y trabajando de manera constante durante los últimos 5 años, lo cual da a notar el grado de importancia que se le ha otorgado a la formación de los entrevistadores en las políticas de entrevista investigativa con NNA a lo largo del mundo.

Bajo la directriz de aportar al desarrollo de la temática, este trabajo realizó un análisis comparativo de los programas identificados como resultado de una búsqueda de información exhaustiva que consideró una revisión sistemática compuesta de tres etapas: una revisión bibliográfica, una búsqueda dirigida y una consulta a expertos, siendo estos últimos los principales exponentes del género a nivel internacional, lo cual da a notar lo riguroso del proceso y la importancia de sus resultados.

En base a lo anterior, causa impresión el que la búsqueda realizada no hayan encontrado cursos de formación con evidencia de efectividad desarrollados en países tales como Estados Unidos o Inglaterra, caracterizados por estudiar la temática y

presentar publicaciones en la literatura especializada relacionadas al tema. Se asume que dicha situación puede deberse a distintas variables, siendo una de ellas el que los programas trabajados en dichos países no han sido estudiados en base a su efectividad, razón por la cual no fueron localizados por la revisión sistemática.

Respecto a EEUU, se debe acotar que si se observaron múltiples cursos de formación, sin embargo no como parte de la literatura especializada, sino como cursos pagados dentro de una serie de otras ofertas de capacitación ofrecidas por parte de algún instituto relacionado a la temática del trabajo con NNA. Dicho contexto puede indicar el como se está desarrollando el área dentro aquel país, trabajándose a modo de cursos de capacitación más que espacios de entrenamientos que permitan el aprendizaje y perfeccionamiento de las competencias requeridas.

En tanto a Inglaterra, es importante acotar que también se identificó un programa de entrenamiento a sus instituciones policiales, al cual no se pudo tener acceso ya que no se encuentra publicado dentro de la literatura especializada, ni se encontraron estudios respecto a este sobre su evidencia de efectividad, probablemente debido a que no es uno de los focos de interés a considerar respecto a la temática en dicho país.

Expuesto esto, se organizarán las conclusiones en relación a los tres aspectos revisados en este trabajo:

### **7.1 Aspectos de diseño:**

Con respecto a lo relacionado a los diseños de los programas revisados, se evidencio que estos se caracterizaban mayoritariamente por ser de larga duración (entre seis y ocho meses), presenciales, caracterizados por formar esencialmente a agentes de policía, enfocados a trabajar con delitos de manera general que afecten a NNA y asociados a un protocolo de entrevista.

Resulta interesante el observar de manera inicial la extensión temporal en la que se están desarrollando los procesos de formación, debido a que esto indica de manera directa el que las habilidades a desarrollar con este tipo de cursos deben ser trabajadas de manera espaciada, y requieren de largos periodos de tiempo para ser aprendidas y

perfeccionadas, tal y como se mencionó al inicio de este trabajo respecto a la diferencia entre un entrenamiento y una capacitación. Es relevante entonces comprender que para desarrollar las competencias requeridas se debe trabajar con cursos de formación que planteen un carácter de entrenamiento.

Del mismo modo, al desarrollar un proceso de entrenamiento a lo largo del tiempo, cobra sentido el que las formaciones apunten hacia el trabajo con NNA víctimas de delitos de manera general, puesto que al perfeccionar competencias requeridas para una adecuada entrevista, el profesional ya podría presentar herramientas básicas para adecuarse a los distintos contextos que afecten al sujeto entrevistado, a lo cual debería sumarse las necesidades particulares requeridas por los distintos delitos, pero ya contrario con instrumentos importantes para generar entrevistas efectivas.

Lo anteriormente expuesto, también presenta coherencia con que se utilicen protocolos de entrevista en la mayoría de los programas, dado a que estos pasan a cumplir una función de reforzamiento y guía para los entrevistadores, presentando dentro de ellos las estructuras básicas de las entrevistas investigativas, y dando la posibilidad de refrescar la información aprendida, siendo así un complemento necesario y útil para el trabajo de los profesionales en el área que potencie las competencias trabajados en la formación.

Un tema relevante para una implementación futura de un proceso de entrenamiento en Chile, fue la información arrojada respecto a que tipo de profesional se formaba en los distintos programas, ya que en todos se apuntaba mayoritariamente a agentes de policía, lo cual es lógico si se considera que se requiere de instituciones que logren cubrir la mayor cantidad de terreno nacional posible a la hora de recibir a las víctimas y entrevistarlas, de manera que quienes se haga cargo de realizar este tipo de entrevista deben poder contar con la capacidad de cubrir necesidades de un país completo.

Finalmente, un punto interesante a considerar en este aparte fue el formato bajo el cual se desarrollan los programas, ya que si bien la mayoría presentó un estilo presencial, no deberían descartarse los posibles beneficios del trabajo no presencial, tal y como lo presenta el programa Australiano, que propone un sistema de trabajo online, y e

igualmente expone positivas evidencias de efectividad, pasando a ser este un tema a considerar en posibles investigaciones futuras.

## **7.2 Aspectos de contenido:**

Con respecto a los aspectos de contenido se evidencio que los programas incluían generalmente una fase pre o post entrenamiento para potenciarlo, presentan retroalimentación de manera constante en su formación, con ejercicios prácticos (especialmente role playing), y no suelen realizar seguimientos posteriores a los entrevistadores formados.

Dentro de este ámbito, llama la atención el que la mayoría de los programas revisados se ajustaron a los requerimientos de contenido sugeridos por la literatura especializada (Powell, Fisher y Wrigth, 2005), con actividades tales como la retroalimentación constante y el realizar ejercicios prácticos (particularmente de role playing), los cuales se encontraban presentes en todos los cursos, señalando entonces que ambos puntos son indispensables a la hora de considerar la implementación de un programa de entrenamiento, puesto que su presencia se encuentra en todos los estudios que han expuesto evidencia de efectividad. En estos puntos es interesante destacar lo realizado por los modelos de Canadá A y Canadá B, los cuales, desarrollaban el programa de entrenamiento en paralelo al trabajo de los entrevistadores, por lo cual daban retroalimentación constante respecto a las propias entrevistas que los profesionales desarrollaban en sus lugares de trabajo, al tiempo que utilizaban dichos espacios como ejercicios de práctica real.

Otros aspectos evidenciados dentro de este ámbito fue la inclusión de fases previas o posteriores al proceso de entrenamiento; si bien se observó que muchos de los programas presentaban una etapa inicial antes del entrenamiento, la mayoría eran incluidas como una variable integrada como parte del estudio de efectividad, y no como una fase necesaria para poder realizar los entrenamientos. No obstante esto, se debe recalcar el formato utilizado en Bélgica, el cual considera un análisis previo para analizar las competencias negativas y positivas que presentan las entrevistadores para desarrollar un proceso más particular, enfocado en las potencialidades del entrevistador.

Con respecto a etapas posteriores al entrenamiento, la mayoría si contaba con esta fase, apuntándola como o un espacio de evaluación requerido a para el estudio del programa, o un espacio de “refresco” o “actualización” de la formación entregada. Este ultimo punto merece una consideración aparte, ya que la utilización de fases posteriores como refuerzos luego de terminado el curso parece ser una posibilidad interesante a tener en cuenta, ya que permite el procesamiento de los nuevos conocimientos adquiridos por parte de los profesionales, otorgándoles la posibilidad de reflexionar en torno a estos, y presentarse tiempo después a una fase final de entrenamiento donde puedan plantear dudas o poner en práctica las competencias ya consolidadas.

En tanto al seguimiento posterior de los entrevistadores luego de finalizado el curso para acompañarlos en la implementación de las nuevas prácticas aprendidas, se evidencio que la mayoría de los entrenamientos no consideraba esta opción, probablemente debido a los altos costos existentes en realizar este proceso, sin embargo, es una oportunidad interesante para observar los resultados de los entrenamientos a largo plazo. Quizás una posibilidad interesante, seria el proponer el sistema de trabajo realizado por el curso de formación de Bélgica como un buen proceso de refuerzo y seguimiento para los entrevistadores, ya que dicho proceso considera el entrenamiento como un proceso particular, se visualiza como una positiva oportunidad de mejorar a entrevistadores ya entrenados en alguna competencia particular.

Finalmente, parece relevante destacar el que la mayoría de los entrenamientos también considera otro tipo de formación distinta a los aspectos técnicos y prácticos relaciones a la entrevista, tales como aspectos de desarrollo infantil y trabajo con niños, sin embargo, estos parecen no ser los puntos más relevantes para los programas, ya que no se informa en profundidad sobre estos aspectos ni se evalúan al considerar la evidencia de la efectividad del curso de formación.

### **7.3 Aspectos relacionados a los estudios de efectividad:**

Con respecto a los aspectos relacionados a la efectividad se observó que la mayoría de los programas entrena una cantidad superior a 30 profesionales con experiencia previa en la temática y evalúa su rendimiento en una entrevista de campo pre y otra post entrenamiento. La evaluación suele ser respecto a aspectos cuantitativos tales

como los tipos de preguntas realizadas, la adhesión a las estructuras de la entrevista, o la información entregada por el niño.

En primera instancia, parece relevante dar a notar que una población de 30 o más participantes es un numero considerable de entrevistadores por proceso de formación, sobre todo si se tiene en cuenta la necesidad de profesionales capacitados, y se observa como un numero relevante para un estudio de efectividad de un entrenamiento.

Todos los participantes de los cursos de formación presentaban experiencia previa en la entrevista investigativa con NNA antes de ser entrenados, lo cual podría llegar a ser un sesgo dentro de los estudios de efectividad identificados (salvo el curso japonés que realizó el proceso con un grupo con experiencia y otro sin experiencia para analizar la influencia de esta variable, la cual no arrojo resultados significativos), ya que dichos conocimientos previos podrían haber influido en los resultados finales del proceso.

En relación a la cantidad de entrevistas realizadas para evaluar el programa, se observó que la mayoría de los programas trabaja con una entrevista pre y una post entrenamiento, sin embargo, se debe destacar lo realizado por los programas de Canadá A y Canadá B, los cuales utilizaron una metodología de revisión de entrevistas a lo largo de todo el entrenamiento, lo cual podría llegar a ser una manera interesante de conocer los efectos en las competencias y conocimientos de los entrevistadores en las distintas etapas, dando de este modo una posible solución al trabajo con entrevistadores con experiencia, ya que podría observarse desde este tipo de evaluación los aprendizajes desarrollados por fase de cada profesional, identificándose si el curso cumple con su objetivo en cada una de sus etapas, en base a lo observado en el entrevistador.

En cuanto al tipo de entrevistas realizadas durante los estudios, se evidenció que la mayoría de los estudios se caracterizó por trabajar con casos reales, de campo, en los cuales los entrevistadores tuvieron la oportunidad de aplicar las técnicas aprendidas, lo cual puede llegar a ser una medida interesante a la hora de considerar un programa por sobre otro, ya que los resultados obtenidos en una entrevista simulada, no necesariamente se replicaran en entrevistas de campo, por lo que aquellos que basen su evidencia de efectividad solo bajo este contexto no aseguran el funcionamiento final del proceso de formación. Bajo esta lógica es que debe destacarse el programa de Australia,

el cual presenta ambos tipos de entrevista en su estudio, lo cual es el idea a la hora de presentar la evidencia de efectividad, ya que se pueden contrastar los resultados en ambos contextos, y validar sus resultados de efectividad desde ambas fuentes.

Finalmente, se comparó el modo de evaluación utilizado en los distintos estudios, arrojando como resultado que la mayoría de ellos utilizaron la metodología cuantitativa a la hora de evaluar los cursos, centrándose principalmente en los siguientes aspectos: la cantidad de información elicida por los entrevistadores y los niños, los tipos de preguntas realizadas, y la adhesión a la estructura de las entrevistas. No obstante lo anterior, también hubo estudios que realizaron evaluaciones cualitativas, las cuales se enfocaron en aspectos distintos, tales como la percepción de los entrevistadores respecto al programa, u otras variables de estos, como el tiempo, la usabilidad del sistema, etc. En este punto es relevante comprender que cada una de las áreas evaluadas aporta información relevante para conocer los aspectos de efectividad a considerar dentro de cada curso de formación, ya que mientras más factores sean evaluados dentro de un entrenamiento, más confiables son sus evidencias de efectividad. Desde esa lógica, es que debe destacarse el estudio sobre el programa australiano, el cual es, de todos los estudios revisados, el que presenta el análisis más amplio respecto a las distintas variables a considerar dentro de un entrenamiento, siendo el único en basarse tanto en aspectos cuantitativos como cualitativos para respaldar su evidencia de efectividad.

No obstante lo anterior, es imposible el lograr definir un programa como mejor que el otro, ya que, a pesar de que todos exponen resultados positivos y miden algunos aspectos en común, lo hacen en base a metodologías distintas, por lo que su comparación en tanto cual es el más efectivo es imposible. En base a esto es que se sugiere como posible proyección de esta investigación realizar un estudio de metanálisis que, a partir de elementos estadísticos comparativos, pueda arrojar conclusiones respecto a este punto.

#### **7.4 Consideraciones finales**

Finalizando la presente investigación, causa impresión el que al momento de evaluar los programas de entrenamiento, estos se centren plenamente en aspectos relacionados a cierta clase de contenidos, tales como los tipos de preguntas o la adhesión

a la estructura de la entrevista, sin considerar dentro de sus estudios temáticas igualmente trabajadas dentro de los cursos de formación, tales como conocimientos sobre desarrollo infantil o aspectos evolutivos de NNA y adolescentes. Asimismo, se extraña la mención hacia habilidades blandas dentro de la formación de los entrevistadores, tales como el trabajo empático o emocional durante el desarrollo de la entrevista, lo cual, parece un tema relevante a considerar dadas las características del trabajo con NNA victimas de delitos sexuales. Al respecto, Carmit Katz, psicóloga de la Escuela de trabajo Social Bob trabaja en una investigación relacionada a esta temática, centrando sus estudios en el trabajo con los aspectos dentro de lo proceso de la entrevista investigativa, lo cual da indicios de que podría llegar a ser una temática destacable a considerar en el futuro de este tipo de trabajos.

Por otra parte, se debe mencionar que aquellos programas de entrenamiento que presentan evidencia de efectividad se caracterizan por desarrollarse en base lógicas de un entrenamiento, es decir, perfeccionan una competencia en base a la práctica, y no entregan solo una serie de conocimientos a ser aplicados. Este punto puede ser la razón bajo la cual existan cursos de formación de entrevistadores que no presenten evidencia de efectividad, ya que no ejecutan en base a las condiciones necesarias para desarrollar las competencias requeridas en los entrevistadores para realizar entrevistas investigativas adecuadas.

Sumado a lo anterior, esta investigacion revela que, ademas de presentar dicho carácter de entrenamiento, los programas con evidencia de efectividad, tienden a desarrollarse en base a las recomendaciones planteadas por la literatura especializada, promoviendo dentro de sus sistemas la mayoría de los aspectos considerados esenciales por los expertos en el area, tales como la retroalimentacion constante, la oportunidad de ejercicios prácticos, entre otros. De esta manera, los cursos efectivos forman a sus entrevistadores mediante el de las habilidades complejas requeridas para realizar una adecuada entrevista investigativa.

Para finalizar, se debe destacar la idea de que la temática desarrollada en este documento es un tema de investigación relativamente reciente, razón por la cual se encuentra en pleno proceso de estudio. En base a esto, es que la revisión sistemática realizada aporta una fuente importante de conocimientos respecto a los programas de

entrenamiento a nivel internacional, lo cual, entrega una serie de insumos relevantes a considerar para decisiones a futuro respecto a una posible implementación de entrenamiento de entrevistadores en entrevista investigativa en países que busquen tomar la mejor decisión con respecto a sus procesos de formación, como es el caso de Chile.

No obstante lo anteriormente expuesto, quedan abierta una serie de interrogantes relacionadas al área de la formación de entrevistadores en entrevista investigativa, los cuales son futuros desafíos para poder seguir avanzando y aportando conocimiento en esta importante temática que día a día cobra más relevancia para las políticas respecto al trabajo con víctimas en diversos países del mundo.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

---

American Professional Society on the Abuse of Children (2012) *Forensic Interviewing in cases of suspected child abuse: APSAC Practice Guidelines*.

Barudy, J. (1998). *El dolor invisible de la infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Barcelona: Paidós.

Benson, M., Powell, M. (2014) Evaluation of a new online training program for investigative interviewers of children. Presentación en Congreso de psicología jurídica, Suiza. Documento no publicado.

Biblioteca del Congreso Nacional. (2011). *Código Penal*, Recuperado el 21 de Diciembre de 2011, de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1984>

CAVAS Metropolitano. (2011). *Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales: “Una revisión de la experiencia”*. Santiago, Chile: Instituto de Criminología, Policía de Investigaciones de Chile.

Cederborg, A-C., Alm, C., Da Silva Nisen, D., & Lamb, M.E. (2012). Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training program for investigative interviewers. *Police practice and research: An international journal*.

Cortés. F., Chia, E., Fernández, H., Inzunza C., Manzi F., Peña F., Hein, A. (2009) Percepción de los procesos de Investigación y Judicialización en los casos de agresiones sexuales infantiles en la Regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Bío-Bío. Informe de Estudio para la Fundación Amparo y Justicia: Mide UC.

Cronch, L. E., Viljoen, J., y Hansen, D. J. (2006). Forensic interviewing in child sexual abuse cases: Current techniques and future directions. *Aggression and Violent Behavior*, 11, 195-207.

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

Fiscalía Nacional. (2011). *Boletín Anual 2010*. Recuperado el 1 de Septiembre de 2014, de <http://www.fiscaliaechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>.

García, F. (2013). Análisis comparativo de protocolos de entrevista investigativa con niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales. *Memoria para optar al título de psicólogo*. Universidad de Chile.

Guerra, J. Muñoz, P.y Santos J. (2003) *Las revisiones sistemáticas, niveles de evidencia y grados de recomendación*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2014 de <http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/gpc/archivos/Lectura19.pdf>

Gutiérrez de Piñeres Botero, C., Coronel, E., & Pérez, C. A. (2009) Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit. Revista de Psicología* [en línea], Vol. 15. Disponible <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611923006.pdf>

Hughes-Scholes, C. y Powell, M. (2013) Techniques used by investigative interviewers to elicit disclosures of abuse from child witnesses: a critique. *Police Practice and Research: An International Journal*, 14:1, 45-52.

Katz, C. (2014). *Investigative interviews with alleged victims and witnesses in Israel: Consequences of the 1955 law for practice*. Documento no publicado

Lamb M.E., Orbach Y., Hershkowitz I., Esplin P.W., Horowitz D. (2007) A Structured forensic interview protocol improves the quality and informativeness of investigative interviews with children: A review of research using the NICHD Investigative Interview Protocol. *Child Abuse and Neglect*, 31 (11-12), pp. 1201-1231.

Lamb, M. E., Hershkowitz, I., Orbach, Y., & Esplin, P. W. (2008). *Tell me what happened: Structured Investigative Interviews of Child Victims and Witnesses*. Chichester, UK: Wiley.

Maffioletti, F. (2009) La entrevista forense a la víctima de delitos sexuales. *Revista Jurídica del Ministerio Público*, Nº38, p 199-228. Disponible en [www.fiscaliaechile.cl/Fiscalia/archivo?id=366ypid=32ytid=1](http://www.fiscaliaechile.cl/Fiscalia/archivo?id=366ypid=32ytid=1)

Maffioletti, F. y Salinas, M. (2005): □*Manual: Estrategias de evaluación pericial en abuso sexual infantil*□. Servicio Nacional de Menores, Gobierno de Chile.

Mide UC. (2009). Percepción de los Procesos de Investigación y Judicialización en los casos de agresiones sexuales infantiles en la Regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Bío-Bío. *Informe de Estudio para la Fundación Amparo y Justicia: Mide UC*.

Milne, R., y Bull, R. (1999) *Investigative Interviewing: psychology and practice*. John Wiley and Sons Ltd: Chichester.

Ministerio Público de Chile (2013). *Cuenta pública por Fiscal Nacional*. Recuperado de [http://www.fiscaliaechile.cl/cuentapublica2013/cuenta\\_publica\\_2013.pdf](http://www.fiscaliaechile.cl/cuentapublica2013/cuenta_publica_2013.pdf)

Ministerio Público de Chile (2014). *Boletín Institucional Anual 2013*. Recuperado de <http://www.fiscaliaechile.cl/Fiscalia/archivo?id=13002&pid=159&tid=1&d=1>

MINSAL y UNICEF (2011). *Guía Clínica: Atención de niños, niñas y adolescentes menores de 15 años, víctimas de abuso sexual*. Santiago, Chile: Autor. Arón, A.M. & Machuca, A. (2002). *Programa de Educación para la No Violencia*. Santiago, Chile: QuebecorWorld

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

Montes, L. (2013). *Diferencia entre capacitación y adiestramiento*. Extraído el 20 de octubre de 2014 desde [http://www.academia.edu/4042283/Diferencia\\_entre\\_Capacitacion\\_y\\_Adiestramiento](http://www.academia.edu/4042283/Diferencia_entre_Capacitacion_y_Adiestramiento)

Nakka, M. (2014). *A Training Program for Investigative Interviewing of Children. Investigative interviewing*. University of Derby, pp 103 – 122.

Navarro, C. (2011) “Evaluación de Credibilidad Discursiva en Víctimas de Agresiones Sexuales”. En “Compendio mejores tesis. Magíster en Psicología Mención Psicología Clínica Infanto- Juvenil”, Universidad de Chile. Ediciones Andros. Santiago, Chile.

Navarro, Mettiffogo, Soto, Grau, Donoso, Miranda, Sepúlveda, Lathrop, Arensburg, Palma y Capella (2012). *Prevención de la victimización secundaria en niños, niñas y*

*adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales.* Postulación a Fondo Bicentenario, Universidad de Chile, Santiago. Documento no publicado.

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

Navarro, C., Mettifogo, D. y Garcia, F. (2014) *La entrevista a niños víctimas de delitos sexuales en Chile: hacia una transformación de prácticas y sentidos.* Documento en imprenta.

Observatorio del delito (2012). Violencia sexual infantil y violencia intrafamiliar. *Dirección de protección y servicios especiales.* Extraído el 9 de Septiembre de 2014 de [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES\\_POLICIALES/Direcciones\\_tipo\\_Operativas/Direccion\\_Servicios\\_Especializados/area\\_infancia\\_adolescencia/red\\_educadores/herramientas/VIOLENCIA%20SEXUAL%20E%20INTRAFAMILIAR.pdf](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES_POLICIALES/Direcciones_tipo_Operativas/Direccion_Servicios_Especializados/area_infancia_adolescencia/red_educadores/herramientas/VIOLENCIA%20SEXUAL%20E%20INTRAFAMILIAR.pdf)

Orbach, Y. Shiloach, H., & Lamb, M. E. (2007). Reluctant disclosers of child sexual abuse. In M.-E. Pipe, M. E. Lamb, Y. Orbach, & A.-C. Cederborg (Eds.), *Child sexual abuse: Disclosure, delay, and denial* (pp. 115-134). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Orózco, A., Arzola, K., Canchila, J., y Clavijo,A. (2002). Diseño aplicación y evaluación de un programa de entrenamiento y desarrollo de competencias de liderazgo para equipos de alto rendimiento. Extraído el 28 de Octubre de 2014 desde [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen3\\_numero2/articulo\\_4.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen3_numero2/articulo_4.pdf)

Pinheiro, P. (2006). *Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas.* Naciones Unidas.

Pipe, M., E., Orbach, Y., Lamb, M., Abbott, C., B. y Stewart, H. (2008). Do Best Practice Interviews with Child Abuse Victims Influence Case Processing?.Reporte entregado al

Departamento de Justicia de Estados Unidos. Extraído de [http://www.brooklyn.cuny.edu/pub/departments/childrensstudies/documents/childrens\\_documents/mel\\_pipe\\_interviews.pdf](http://www.brooklyn.cuny.edu/pub/departments/childrensstudies/documents/childrens_documents/mel_pipe_interviews.pdf).

Poole, Debra A. Lamb, Michael E. , (1998). Investigative interviews of children: A guide for helping professionals.. Washington, DC, US: American Psychological Association, xi, 295 pp.

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

Powell, M. B., Fisher, R., & Hughes-Scholes, C. H. (2008). The effect of intra- versus post-interview feedback during simulated practice interviews about child abuse. *Child Abuse & Neglect*, 32, 213-227.

Powell, M. B., Fisher, R. P., y Wright, D. B. (2005) Investigative interviewing. En Brewer y Williams (eds.) *Psychology and law: An empirical perspective* (pp. 11-42). New York NY: Guilford Press.

Powell, M. B., and Snow, P. C. (2007) 'Guide to questioning children during the free narrative phase of an investigative interview', *Australian Psychologist*, 42, 57-65. Disponible en: [http://www.amparoyjusticia.cl/seminario2011/docs/2011/powell\\_guide\\_to\\_questioning\\_children.pdf](http://www.amparoyjusticia.cl/seminario2011/docs/2011/powell_guide_to_questioning_children.pdf)

Powell, Martine B., Wright, Rebecca and Clark, Susan\* (2010) Improving the competency of police officers in conducting investigative interviews with children, *Police practice and research : an international journal*, vol. 11, no. 3, pp. 211-226, Routledge, Abingdon, England

Powell, M. (2011). Entrevista Única Investigativa: Consideraciones Técnicas y Metodológicas Santiago: *III Seminario Internacional sobre Agresiones Sexuales Infantiles*.

Price, H. L., & Roberts, K. P. (2011). *The effects of an intensive training and feedback program on police and social workers' investigative interviews of children*. Canadian

Journal of Behavioural Science, 43, 235-244.

Proyecto de ley entrevista única videografiada (2013). Congreso Nacional de Chile. Extraída el 28 de octubre de 2014 desde [http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=9657&tipodoc=mensaje\\_micion](http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=9657&tipodoc=mensaje_micion)

Rischke, A. E., Roberts, K. P., & Price, H. L. (2011). *Using spaced learning principles to translate knowledge into behavior: Evidence from investigative interviews of alleged child abuse victims*. Journal of Police and Criminal Psychology, 26, 58-67.

Schollum, M. (2005) Investigative Interviewing: *The literature*. New Zealand Police. Disponible en <http://www.police.govt.nz/resources/2005/investigative-interviewing/investigative-interviewing.pdf>

Smets, L. & Pauwels, C. (2010), The feasibility and practicability of police training: Investigative interviewers' perceptions towards coaching. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, vol. 33, 4, pp. 664 – 680.

Smets, L. y Rispens, I. (2014). Investigative interviewing and training: The investigative interviewer apprentice. En Bull, R. *Investigative Interviewing*. London: Springer

UNICEF. (2012). *Cuarto Estudio de Maltrato Infantil*. Santiago de Chile.

Wright, R., y Powell, M. (2006) Investigative interviewers' perceptions of their difficulty in adhering to open-ended questions with child witnesses, *International journal of police science and management*, 8(4), 316-325.

## **9. ANEXOS**

---

### **ANEXO Nº 1: Entrevista a expertos**

Santiago, 3<sup>th</sup> of June, 2014

Mr.....

My name is Pedro Toledo, and I'm a Psychology student from the University of Chile. I am writing to you as an expert in the area of investigative interviews with the objective to collect information regarding interviewer training systems.

Nowadays, I'm working in my dissertation for my underdegree that has the objective of knowing and comparing the main training programs for forensic children's interviewers. This work is framed in the development of the study "*Development of tools to reduce secondary victimization of child victims of sexual offenses*" directed by professor Carolina Navarro. Currently my research focuses on four particular countries (USA, UK, New Zealand and Australia) because of its high importance in the development of the theme and its various models implemented.

So far, I have identified the following training programs distributed in the above countries: NCAC, NACCFI, APSAC, NCPTC, CornerHouse, Program in NICHD, MAIVIC, PEACE, Program in SIM. In addition to the above, I have identified important authors on the subject: Michael Lamb in U.S. and UK, Tony Bluter in UK, Martine Powell in Australia and Karina Wilson in New Zealand.

At this stage I turn to you to ask your opinion as an expert. For a complete review on the issue I wish you could answer the following four questions:

1. Do you consider relevant for the research to include some other country that is currently contributing to the development of the field?
2. Do you know of any systematic training program for forensic children's interviewers in sexual violence and that is not within the aforementioned?
3. Do you know of any relevant author, creator of a course, trainer, or expert on the subject that can contribute to this work and that is not within the aforementioned?
4. What elements do you consider essential for a proper process of training of interviewers? (for example, continuous supervision, institutional support, practical exercises, etc.)

Thank you very much for your time and cooperation.

## **ANEXO Nº 2**

### **5.1.1 The feasibility and practicability of police training (Smets y Pauwels, 2010) - Bélgica**

#### **Descripción:**

Se presenta un nuevo tipo de programa de entrenamiento en entrevista investigativa desarrollado en Bélgica: el coaching individual, el cual está planificado dentro de un proceso de desarrollo continuo de los profesionales. Durante el proyecto se centraron en la formación de competencias de entrevista interpersonales a través del uso del aprendizajes prácticos bajo la supervisión de un entrenador personal. Se utilizaron juego de roles y experiencias personales de los alumnos para potenciar sus habilidades de entrevista, trabajando en base a la autorreflexión, evaluación, y de manera presencial dentro de sus propios espacios laborales. Así el proyecto de coaching plantea como posibilidad el ayudar a entrevistadores desde sus competencias personales, las cuales les permitirán aplicar diversos métodos y técnicas aprendidas, al tiempo que mejoran la calidad de sus entrevistas.

Se debe acotar que en la investigación revisada de este proyecto no se presentan los resultados de su proceso de formación, si no que la evaluación se centra en la percepción de los agentes de policía entrenados respecto a este.

#### **Metodología y desarrollo**

*Los participantes:* Participaron de este proyecto 63 agentes de policía los cuales ya tenían experiencia en el tema. Los entrenadores fueron seis agentes de policía altamente experimentados en el tema que a su vez fueron entrenados para este propósito por especialistas externos con educación en ciencias del comportamiento y una alta formación en el área.

El beneficio de esta colaboración es que el experto interno y el entrevistador entrenado tenían en común una serie de aspectos tales como antecedentes similares, un

marco de referencia común y una manera similar de comunicarse. Por lo que, en preparación para este proyecto, los entrenadores recibieron capacitación sobre la organización de role-playings y el uso de una comunicación efectiva al dar retroalimentación. Además los entrenadores fueron supervisados intensamente durante todo el programa de entrenamiento por parte de los expertos externos, realizando sesiones de supervisión mensuales.

Cada entrenador personal entrenó entre cuatro a seis colegas durante siete meses y además capacitó a un grupo de entre cuatro a seis oficiales una sola vez. Concretamente, 32 entrevistadores recibieron coaching individual, y 31 entrevistadores sólo participaron de las sesiones de evaluación antes y después.

Antes de la formación el 63% de los entrevistadores estaba “muy dispuesto” a participar, mientras que el resto sólo estaba “dispuesto”.

*El coaching individual:* El foco de esta capacitación era que los entrevistadores tomaran conciencia de sus propias habilidades (tanto positivas como negativas) para realizar adecuadas entrevistas y hacer el máximo uso de ellas durante sus prácticas reales. Esto se hizo por medio de un entrenador personal a través sesiones mensuales de seguimiento que se caracterizaban por la supervisión y retroalimentación constante. El curso como tal se estructuró de acuerdo a dos fases: a) una instancia de evaluación y b) una fase de desarrollo.

a) Evaluación: en esta etapa se define el comportamiento actual del entrevistador durante su trabajo mediante el inventario de Competencias Entrevista Policía (PICI). Este elemento es una herramienta que consta de 40 competencias diferentes sobre entrevistas y es capaz de medir los resultados de las habilidades personales en estas tales como la empatía, paciencia, ser auténtico, ser complaciente, tener perseverancia, ser ofensivo, etc. Luego de este proceso se trabajó en grupos de entre cuatro a seis agentes de policía para realizar juegos de roles con entrevistas simuladas (mediante un actores profesionales), las cuales eran observadas por todo el grupo para posteriormente definir desde estas las principales competencias personales de cada entrevistador por medio del método de retroalimentación en 360 grados. Así cada entrevistador recibió tanto comentarios y retroalimentación de sus pares como de los expertos

Los resultados de este proceso (evaluación PICI, entrevistas simuladas y la retroalimentación) se utilizaron como una base para comenzar con el entrenamiento real.

b) Fase de desarrollo: esta etapa se centró en el entrenamiento para el desempeño real de los entrevistadores. Primero se realizó una reunión individual entre el entrenador y el entrevistador para crear una lista de puntos de especial interés sobre la base de los resultados evaluación anterior. Para ello, el entrenador y el entrevistador especifican una serie de competencias de la entrevista PICI a las cuales el alumno quería prestar atención durante la formación, de modo que el principal objetivo de la primera sesión de coaching era definir una lista de posibles temas hacia los que enfocarse tanto en aspectos positivos como negativos para trabajarlos durante el entrenamiento.

Durante la segunda sesión individual, el entrevistador seleccionó dos competencias de las identificadas anteriormente con el fin de centrarse en el mejoramiento de estas, hacia lo cual debía enfocarse en sus experiencias de entrevistas de campo reales. De manera paralela el entrenador lo apoyaba en este proceso mediante diversas herramientas tales como notas de investigación, juegos de rol playing o conversaciones respecto a su experiencia, todo esto con el fin de generar un proceso de auto-reflexión y una evaluación de las entrevistas por parte del entrevistador. De este modo a los alumnos se les presentaban tres etapas de retroalimentación:

- (1) Durante la sesión inicial del grupo de evaluación de 360 grados (todos comentan sobre el desempeño de todos)
- (2) Durante la fase de desarrollo, antes de elaborar la lista de competencias.
- (3) Durante las sesiones reales de coaching respecto al desempeño del entrevistador en la vida real

*Evaluación post-entrenamiento:* Despues de siete meses, se organizó una evaluación con el fin de estudiar la progresión potencial y el desarrollo de las habilidades entrenadas. Los entrevistadores participaron de nuevo en una sesión de grupo de 360 grados en la que cada entrevistador realizo una entrevista de investigación simulada. A diferencia de la evaluación pre-entrenamiento, en esta fase se le pidió al actor entrenado que prestara atención a las dos competencias tratadas en el coaching. Luego, los pares y expertos

entregaron una retroalimentación y se evaluó nuevamente con el PICI para comparar los resultados iniciales con los post-entrenamiento.

## **Resultados y conclusiones**

Respecto a las siguientes consultas los entrevistadores respondieron:

¿Cómo evalúa el proceso de formación?

72% muy valioso e instructivo; 26% valió la pena; 2% poco útil; 0% no vale la pena

¿Participaría de un nuevo proyecto de formación en el futuro?

53% me encantaría 38% espero participar 9% no participaría

¿Consideró la capacitación como útil?

72% muy útil 28% útil 0% inútil

¿Cómo experimento la retroalimentación de sus pares y de los expertos?

72% muy útil 26% útil

¿Cómo percibe las sesiones de coaching individual?

44% muy útiles 3% no eran útiles 9% no respondió

Finalmente, la investigación plantea la relevancia de que el papel del entrenador pueda ser realizado por expertos internos de la policía que han construido su experiencia por años en la práctica policial y otorga mayor identificación a los alumnos.

Por otra parte, se plantea que este tipo de entrenamiento de corta duración solo puede ser eficaz cuando se considera parte de un proceso de desarrollo continuo, lo cual conlleva una serie de desafíos tanto económicos como institucionales, sobre todo considerando la interrogante de si policía está lista para un cambio de mentalidad de este tipo, asumiendo que la autorreflexión es una de las bases fundamentales de este sistema de coaching individual.

## **ANEXO Nº3**

### **5.1.2 Using Spaced Learning Principles to Translate Knowledge into Behavior (Rischke, Roberts y Price, 2011) - Canadá**

#### **Descripción:**

El presente programa de formación se dio en Canadá en el cual se evaluó el progreso de 13 entrevistadores de investigación (trabajadores de protección del niño y agentes de policía) antes, durante y después de un programa de entrenamiento intensivo de cuatro fases (pre entrenamiento, post entrenamiento, entrenamiento de refresco, y fin de la retroalimentación). La capacitación comenzó con un taller de 2 días que abarcaba los principios de desarrollo infantil y las entrevistas a los niños. Los entrevistadores presentaban entrevistas de forma quincenal a las que se les daba retroalimentación por escrito y verbal durante un período de 8 meses.

#### **Metodología y desarrollo:**

*Los participantes:* La muestra estuvo conformada por 13 entrevistadores de investigación (policías y trabajadores de protección infantil) con un promedio de 2 años de experiencia en el tema, que se ofrecieron voluntariamente a participar en un programa de entrenamiento.

Aproximadamente la mitad de los casos se trataba de abuso físico, el 11% de alegatos de naturaleza sexual, y el resto otros tipos de delitos. De este modo, la muestra trabajada representa una amplia gama de casos investigados por parte de los entrevistadores, reflejando así una realidad general de los casos con los que se encuentran a diario los profesionales, y no particularmente especificada en tanto a lo que delitos sexuales se refiere. Cada entrevistador realizó entre 12 y 32 entrevistas.

*El programa de entrenamiento:* El proyecto fue llevado a cabo durante un período de 8 meses dividido en cuatro fases con sesiones de dos días:

a) Fase 1: Pre-entrenamiento. Se grabaron entrevistas de los entrevistadores y estas fueron transcritas y codificadas en septiembre y octubre, antes del comienzo de la capacitación formal.

b) Fase 2: Post-entrenamiento. El entrenamiento tuvo lugar en noviembre y comenzó con dos días de introducción a los principios de desarrollo del niño y una visión general de un protocolo estructurado similar al NICHD. Posteriormente, los entrevistadores recibieron práctica en la implantación y el uso de técnicas de preguntas abiertas y cuando hacer pausas, al tiempo que se explicaron los problemas presentados por las preguntas cerradas. Esta capacitación se pasa en formato de módulos didácticos que incluyen: ecología familiar, desarrollo cognitivo, desarrollo de conceptos, y desarrollo Social.

En noviembre y diciembre, después del entrenamiento, los entrevistadores realizaron entrevistas semanales que fueron transcritas y codificadas. Para cada entrevista, se proporcionó información detallada sobre cada fase: Se dieron comentarios escritos sobre la estructura de la entrevista, el uso de indicadores, sugerencias para mejorar la calidad de las indicaciones y gráficos para mostrar proporcionalmente el uso de diferentes indicaciones y la información que ellos emitieron. Además durante esta etapa los entrevistadores se dedican a una sesión de retroalimentación telefónica de entre 20 a 30 minutos con uno de los entrenadores.

c) Fase 3: Entrenamiento Post-Refresco. En enero (es decir, dos meses después de la primera sesión de entrenamiento), los entrevistadores recibieron un adicional de dos días de entrenamiento en donde revisaron la sesión de entrenamiento inicial, y practicaron los escenarios de la entrevista y juego de roles. En enero y febrero, tras la formación de refresco, los entrevistadores realizaron nuevamente entrevistas semanales, y recibieron las transcripciones de estas y la retroalimentación verbal de manera semanal o cada dos semanas durante dos meses.

d) Fase 4: Fin de la retroalimentación. Las entrevistas se recogieron de manera semanal por un periodo semanal durante dos meses(es decir, marzo y abril), sin embargo, el feedback disminuyó y solo se daba en caso de ser solicitado por los entrevistadores. Los entrevistadores también fueron provistos de revisiones por parte de sus colegas.

## **Resultados y conclusiones:**

La adhesión a los componentes de la entrevista: Tres de los componentes de la entrevista incrementaron con el tiempo: Más entrevistas contenían “Reglas básicas” y “Una transición a la fase sustantiva” en la Fase 3 (post-refresco) y la Fase 4 (fin del feedback) en comparación a la Fase 1 (pre-entrenamiento) y la Fase 2 (post-entrenamiento); y más entrevistas contenían Cierre oficial en las fases 2, 3 y 4 en comparación con la fase 1.

Las preguntas del entrevistador: Con el fin de determinar si los entrevistadores mejoraron en la calidad de indicaciones empleadas a lo largo de los 8 meses se calcularon puntuaciones proporcionales. En primer lugar, se calculó la suma de las preguntas abiertas realizadas y la proporción para cada fase se calculó dividiendo el número de preguntas abiertas por el número total de mensajes en cada fase. Los puntajes proporcionales también fueron sacados de manera independiente para las indicaciones dirigidas, y para las preguntas cerradas (es decir, dirigido a algo específico, sí / no, indicaciones guiadas, y las sugestivas). Se observa que la mejoría en la calidad de las entrevistas no se da entre el pre-entrenamiento y el post-entrenamiento, si no que las mejoras ocurrieron sólo después de la sesión de entrenamiento de refresco.

- Preguntas abiertas: La proporción de preguntas abiertas que se utilizó en la fase 3 y fase 4 fue significativamente mayor que en la fase 1. Además, la proporción en la fase 3 fue mayor que en la fase 2.
- Preguntas dirigidas: la proporción de preguntas dirigidas en la fase 3 fue significativamente mayor que en la fase 1 y significativamente mayor en la fase 3 y 4 que en la fase 1 y 2.
- Preguntas cerradas: el uso de preguntas cerradas disminuyó durante el transcurso del programa. En concreto, la proporción de preguntas cerradas en la Fase 4 fue significativamente menor que en la Fase 1 y Fase 2.
- Parafraseos: Por último, no hubo cambios en la proporción de paráfrasis utilizados por los entrevistadores en cualquier punto de la formación.
- Facilitadores: Aumentaron de la fase 2 a la 4 lo que probablemente refleja la mejora en las habilidades de escucha por parte de los entrevistadores.

Detalles dados por el niño: Se comparó la proporción de datos suscitados de las preguntas abiertas, narraciones dirigidas, preguntas cerradas, y paráfrasis por separado. Aunque la proporción de información obtenida por preguntas abiertas aumento de la fase 1 a la 4, esta diferencia no fue estadísticamente significativa. Se dieron aumentos en las narrativas dirigidas y las paráfrasis. Sin embargo, las prueba reflejaron que se obtuvo significativamente menos información con preguntas cerradas en la fase 4 que en la 1 y la 2.

Finalmente, se debe destacar que uno de los hallazgos mas sorprendentes de este estudio, fue que a pesar de que los entrevistadores hicieron un esfuerzo para emplear algunas de las técnicas inmediatamente después del entrenamiento, los cambios en su conducta observadas sólo fueron después del período de refresco del entrenamiento. En base a esto, es que se recomienda que los programas de formación se realicen de manera espaciada para fomentar la máxima retención y otorgar el tiempo necesario para el cambio en el comportamiento de los entrevistadores, situación para la cual el seguimiento constante cobra gran relevancia.

## **ANEXO Nº4**

### **5.1.3 The Effects of an Intensive Training and Feedback Program on Police and Social Workers' Investigative Interviews of Children (Roberts y Price, 2011) - Canadá**

#### **Descripción:**

En el presente estudio, se empleó un amplio programa de formación basado en los principios del protocolo NICHD con trabajadores de protección infantil y policías de una gran ciudad de Canadá. Todas las investigaciones llevadas a cabo por los se incluyeron en el análisis, de los cuales sólo el 15% de los casos eran de carácter sexual. Doce entrevistadores participaron en el entrenamiento. Todos los entrevistadores tenían experiencia en el tema. El proyecto se realizó en tres fases: pre-entrenamiento, capacitación introductoria, y cursos de actualización.

#### **Metodología y desarrollo:**

*Participantes:* 12 entrevistadores distribuidos entre agentes de policía y trabajadores de protección infantil con experiencia en el tema de la entrevista investigativa en niños.

Muestra de entrevistas pre-entrenamiento: 28 y post-entrenamiento: 89

#### *Programa de entrenamiento:*

a) Fase 1: Pre-entrenamiento. Los entrevistadores seleccionados para la participación registraron entrevistas en el mes anterior al comienzo de la formación formal. Todas las entrevistas fueron transcritas y codificadas.

b) Fase 2: Capacitación Introductoria. El programa de capacitación se inició con dos días de introducción a los principios de desarrollo infantil, así como a la práctica de los componentes estructurales del protocolo NICHD. Los módulos incluyen temas como ecología Familiar, desarrollo cognitivo, desarrollo de conceptos, y desarrollo social. Además consideró práctica considerable en el desarrollo y utilización de técnicas de preguntas abiertas y pausas adecuadas al tiempo que se explicaron los problemas

presentados por las preguntas cerradas. Se practicó distintos escenarios por medio del rol playing con compañeros de entrenamiento, mientras los formadores observaban y expresaban su opinión. En concreto, se animó a los entrevistadores a incluir lo siguiente en cada entrevista: a) la introducción formal del entrevistador y su papel; b) Las reglas básicas que incluyen la promesa de decir la verdad, está bien decir "No sé", y corregir al entrevistador si él o ella está equivocada; 3) Realizar una entrevista de práctica que implique una discusión estructurada del evento relacionado a la acusación; d) La transición a la fase sustancial; e) Cierre oficial

Después del entrenamiento, los entrevistadores presentaron opiniones intersemanales con la transcripción y codificación de las entrevistas realizadas. Los entrevistadores presentaron todas las entrevistas que fueron capaces de obtener. Para cada entrevista presentada se proporcionaron comentarios escritos detallados. Los entrevistadores recibieron observaciones por escrito para cada fase sobre las estrategias de entrevista y sus técnicas, al tiempo que se les proporcionó sugerencias para futuras entrevistas. Cada semana, los entrevistadores se dedicaron a una sesión de retroalimentación por teléfono de entre 20 a 30 minutos con uno de los investigadores principales.

c) Fase 3: Entrenamiento de refresco. Dos meses después de la primera sesión de entrenamiento, los entrevistadores recibieron un adicional de dos días de formación, en los que se revisaron las sesiones de formación inicial y los ejercicios prácticos de rol playing. Luego de esto los entrevistadores se presentaron nuevamente cada semana y recibieron sus entrevistas transcritas y una retroalimentación verbal cada dos semanas por un período adicional de seis meses.

### **Resultados y conclusiones:**

Estructura de la entrevista: Después del entrenamiento, los entrevistadores fueron significativamente más propensos a realizar una etapa práctica de entrevista, discutir la diferencia entre la verdad y la mentira, instruir al niño en que es apropiado decir "no sé" y sugerirle al niño corregir al entrevistador en el caso de que lo considere equivocado. Se destaca que a pesar de la adición de estos componentes las entrevistas no fueron más largas en el post-entrenamiento que en el pre-entrenamiento. Finalmente, aunque el

numero de preguntas usadas por entrevistadores fue mas bajo en la etapa post que en la pre-entrenamiento, esta diferencia no fue significativa.

Indicaciones usadas por los entrevistadores: El uso de indicadores deseables aumento y el uso de los indeseables disminuyó desde el pre-entrenamiento al post-entrenamiento.

Número de detalles suscitados por el niño: el volumen de información reportada por los niños fue mas grande luego de realizado el entrenamiento que antes de este. Además más del total de la información reportada por los niños vino en respuesta a preguntas abiertas luego del entrenamiento, lo que da a suponer que se obtuvo de un modo más fiable.

Tendencias post-entrenamiento: Se compararon las entrevistas realizadas en las primeras etapas luego del post-entrenamiento y aquellas que se hicieron en los últimos momentos de esta fase. Las posteriores evidenciaron una mejoría en la calidad de las entrevistas con el progreso del entrenamiento y el feedback. Esto se reflejo en que tanto las indicaciones del entrevistador como los detalles dados por el niño fueron mostrando avances prometedores.

El presente estudio encontró evidencia de los beneficios de un entrenamiento intensivo con retroalimentación constante y un programa de monitoreo, en una amplia variedad de delitos infantiles. En comparación con las entrevistas del pre-entrenamiento, las posteriores mostraron el aumento de las indicaciones deseables , la disminución de las indeseables y más información entregada por el niño, sobre todo proveniente de preguntas abiertas.

Entre los hallazgos más prometedores de este estudio se encuentra el aumento en el uso de las indicaciones que se alentaron durante el entrenamiento y las retroalimentaciones. Estos resultados indican que los entrevistadores fueron capaces de aplicar con eficacia las recomendaciones formuladas, lo que se reflejo entrevistas de mayor calidad.

Además de la comparación global también se observó la evolución de los entrevistadores entre las ultimas dos fases de. Este segundo análisis posibilitó ver la progresión de los entrevistadores a través del programa: todos estaban mejorando en la realización de sus entrevistas. Se atribuyen estos resultados a la retroalimentación continua, la entrega constante de entrevistas transcritas para los entrevistadores y la segunda sesión de entrenamiento, que sirvió como una actualización de los contenidos vistos anteriormente.

## **ANEXO Nº5**

### **5.1.4 A Training Program for Investigative Interviewinf of Children (Nakka, 2014) - Japón**

#### **Descripción:**

Este programa de capacitación fue diseñado para hacer que los alumnos conozcan a) la dificultad de conseguir información precisa en las entrevistas y las problemáticas que surgen en estas b) los elementos y la estructura de una entrevista forense y c) las habilidades para llevar a cabo entrevistas en casos reales. El programa se proporciona en un curso de 16 a 24-h, que puede ser llevado a cabo durante 2-4 días, dependiendo del tiempo disponible de los profesionales. La capacitación se lleva a cabo en grupos y cada grupo consta de cuatro personas. Además, desde hace un par de años este sistema de entrenamiento trabaja con el protocolo NICHD.

Dentro de sus aspectos destacables el proceso considera:

**Enfoque de equipo:** Se realizan actividades prácticas de juegos de rol, en donde el los formadores también debe ser parte. Dentro de estos, cada miembro experimenta sistemáticamente diferentes roles y se inculca a los alumnos que una entrevista debe ser conducida por un equipo de trabajo multidisciplinario, a pesar de que esto no se realice en la realidad práctica de Japón.

**Distinguir preguntas abiertas:** Para este punto, el sistema introdujo en el 2011 la herramienta “Mapa de preguntas Griffith”, el cual, valga la redundancia es una especie de mapa en donde las buenas preguntas se muestran en líneas gruesas y las preguntas menos deseables se muestran como líneas delgadas, lo cual ayuda a los alumnos a identificar a de manera mas rápida las buenas preguntas realizadas y a mantenerse dentro de estas líneas mas gruesas, o volver a ellas en caso de estar realizando preguntas inadecuadas.

**La diferencia entre un episodio único y una secuencia de eventos:** Para este tema suelen utilizar el apartado referente a esto del protocolo NICHD, sin embargo también

incluyeron una herramienta llamada SE3R, ideada por Eric Shepherd, la cual sería eficaz para ordenar la información dada y caracterizarla en torno a los eventos distintivos de fondo como la configuración del delito, los detalles de los objetos, personas, rutinas y otros temas. SE3R consiste en una línea horizontal que representa el tiempo y cuadros de temas de información por debajo de la línea. La línea incluye un relato escrito de una secuencia de eventos tal como ocurrieron. Si un entrevistado proporciona información que no está en la línea, la información se escribe en un cuadro.

Los contenidos del programa son los siguientes:

1. Conferencia: Problemas en el testimonio de niños
2. Conferencia y trabajo: Composición de las preguntas abiertas y la narrativa libre
3. Conferencia y trabajo: Introducción a las entrevistas forenses y el Protocolo NICHD
4. Conferencia y trabajo: Planificación de una entrevista
5. Juego de roles y Críticas
6. Conferencia y trabajo: Niños renuentes
7. Conferencia: La corroboración y hechos comprobables
8. Conferencia y trabajo: Preguntas difíciles
9. Entrevista de niños

#### **Metodología y desarrollo:**

La evaluación del programa se lleva a cabo mediante el análisis de entrevistas simuladas. Unas semanas antes de la formación, los alumnos reciben un paquete que contiene instrucciones, un DVD de un clip de película de 1 minuto, una grabadora, y un sobre en el que devolver los materiales. Luego el entrevistador debe conseguir a una persona (preferiblemente un niño, pero podría ser un adulto) si la puede entrevistar. Después de obtener el consentimiento, el alumno explica la tarea: pide al entrevistado que hable de su desayuno (para el punto de trabajar la memoria episódica) y muestra el DVD, en el que el alumno se queda fuera de la sala (es decir, el alumno no mira el DVD). El aprendiz luego regresa y lleva a cabo una entrevista sobre el contenido del DVD, después de lo cual él envía la grabación de audio de la entrevista al equipo responsable de la capacitación. Después del entrenamiento, los participantes reciben un paquete con un DVD diferente y repiten todo el proceso.

*Participantes:* La muestra está compuesta por 32 profesionales (9 hombres y 23 mujeres) con edades entre 27 y 54 años de edad. El tiempo promedio de las entrevistas fue 999 s y 1,070 s para-entrevistas pre y post, respectivamente; esta diferencia no fue significativa. Las variables dependientes fueron la cantidad de información obtenida desde el entrevistado y los tipos de declaraciones por los entrevistadores antes y después del entrenamiento. Además del efecto del entrenamiento, también se revisó el efecto del género, la edad y experiencia de los alumnos.

### **Resultados y conclusiones:**

En la fase de la memoria episódica, no se encontraron diferencias entre lo hablado por el entrevistador y el entrevistado. Sin embargo, en la fase sustantiva, orientada a la obtención de información sobre el DVD, el entrevistador habló más que la persona entrevistada en el pre entrenamiento, mientras que en el post, la situación fue al revés, hablando más el entrevistado que el entrevistador. Además, este último habló menos en la entrevista posterior a la capacitación que en la entrevista previa a la formación. No hubo efectos significativos de género, edad o experiencia.

Por otra parte se observaron los tipos de preguntas realizadas, mostrando que las preguntas cerradas y guiadas disminuyeron del pre al post, mientras que las preguntas de segmentación de tiempo y con claves de invitación aumentaron.

## **ANEXO Nº 6**

### **5.1.5 Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training programme for investigative interviewers (Cederborg, Alm, Nises y Lamb, 2013) - Suiza**

#### **Descripción:**

Este estudio describe un programa de entrenamiento en habilidades de entrevista investigativa aplicado a 104 investigadores de delitos activos que se encargaron de entrevistar a jóvenes presuntas víctimas de distintos delitos. La evaluación se centró específicamente en la calidad de la información relevada y los tipos de preguntas que se hicieron durante las entrevistas.

Este sistema fue inspirado en el Protocolo de Desarrollo Humano del Instituto Nacional de Salud Infantil (NICHD) y en el modelo PEACE. El primero, que ha sido evaluado ampliamente en contextos de entrevistas forenses, es una guía de entrevista totalmente estructurada y detallada que muestra a los entrevistadores cómo preparar a los niños para ser testigos informativos en base a la explicación de las reglas básicas, la construcción de una buena relación, la narración de eventos basados en la experiencia y la utilización del mayor uso de preguntas abiertas posible, evitando preguntas que puedan contaminar el relato del niño. Por su parte, el modelo PEACE es un enfoque conceptual para la entrevista de investigativa que busca enfocar a los entrevistadores hacia las características clave de una buena entrevista proporcionando una regla mnemotécnica fácil de recordar (Plan and Prepare, Engage and Explain, Account, clarify and challenge, Close and Evaluate). El programa de este estudio se centró en los conceptos claves del protocolo NICHD, además de incorporar la características de autoevaluación trabajadas en el modelo PEACE.

Se desarrolló en una universidad durante tres días mensuales por seis meses. Entre las lecciones los alumnos debían leer libros y artículos prescritos y realizar tareas. La enseñanza fue interdisciplinaria y se enmarcaba en la psicología del desarrollo, la entrevista de investigación y el derecho. La mayoría de las clases destacaron los

resultados de investigaciones sobre el tema y las recomendaciones internacionales sobre las entrevistas de investigación. Algunos datos relevantes del curso son:

- A los entrevistadores se les enseñó que las preguntas abiertas de recuerdo libre provocan más información relevante que otros tipos de preguntas.
- También aprendieron a estructurar sus entrevistas. Se instó a los investigadores a explicar sus funciones y las 'reglas del juego', incluyendo la necesidad de que los niños relaten eventos reales. Además fueron entrenados para hablar sobre temas neutrales antes de cambiar a cuestiones de fondo, y en la fase de cierre.
- Se les dio una supervisión extensa y comentarios sobre las entrevistas simuladas, así como sobre entrevistas forenses reales
- Para obtener la certificación, los participantes debían llegar a un estándar aceptable en la calidad de sus entrevistas. Una certificación implica que los entrevistadores utilizan adecuadamente las preguntas de recuerdo libre y evitan las preguntas específicas siempre que sea posible.

### **Metodología y desarrollo:**

*Los participantes:* Entre septiembre de 2007 y junio de 2010, 104 entrevistadores (82 mujeres y 22 hombres) se certificaron como entrevistadores entrenados. Todos los participantes eran responsables de entrevistar a los presuntos testigos menores de edad; 95 eran agentes de policía que habían completado el tiempo de formación policial básica de tres años, mientras nueve eran investigadores de delitos civiles entrenados en trabajo social, la educación o la psicología. Los participantes procedían de 19 de los 21 distritos de policía en Suecia.

Los participantes tenían que documentar su desempeño en al menos tres entrevistas: una antes, una en la mitad y una al final del curso. Para este estudio, se analizaron las entrevistas antes y después del curso de 104 participantes: 81 pasaron después de su tercera entrevista, 19 después de cuatro entrevistas y cuatro después de cinco entrevistas.

Las entrevistas fueron transcritas por codificadores entrenados que clasificaron los tipos de preguntas utilizadas por los entrevistadores en las partes sustantivas de las entrevistas, por lo que evaluación se centró en las supuestas experiencias de abuso de los niños. La codificación distinguió entre dos tipos de preguntas: preguntas de recuperación (es decir, las invitaciones que alentaron las respuestas de recuerdo libre y preguntas directivas para reenfocar la atención del niño en los detalles del supuesto incidente sobre el que ya hayan hablado) y preguntas basadas en el reconocimiento, es decir, preguntas cerradas que centraron la atención en los detalles o aspectos del supuesto incidente que los niños no habían mencionado anteriormente y preguntas sugerentes en los que los entrevistadores comunicaban una respuesta esperada).

**Invitaciones:** Los enunciados, incluyendo preguntas, declaraciones o imperativos, lo que provocaron respuestas de recuerdo libre en el niño (por ejemplo, 'Cuéntame todo lo que pasó "o" Usted mencionó que él le tocó. Dime todo lo relacionado a eso').

**Expresiones Directiva:** Esto apunta a reenfocar la atención del niño en los detalles o aspectos del incidente que el niño ya se ha mencionado, para solicitar información adicional (por ejemplo, "¿De qué color era esa camisa?").

**Expresiones Cerradas:** Estas centraron la atención del testigo en los detalles o aspectos del incidente que el testigo no había mencionado anteriormente, pidiendo a este afirmar, negar o seleccionar una opción dada por el investigador (por ejemplo ¿Fue la camisa roja? ).

**Indicaciones sugerentes:** Estas fueron las expresiones utilizadas de tal manera que el entrevistador comunicaba detalles de cuál era la respuesta que se esperaba (por ejemplo, "Te obligó a hacer eso, ¿verdad?").

### **Resultados y conclusiones:**

Hubo un efecto significativo en el tiempo, lo que indica que más preguntas se hicieron en las primeras entrevistas que en las posteriores. Así mismo, se evidenció una interacción significativa entre el tiempo y el tipo de pregunta. Las pruebas indicaron que el

número de las preguntas directivas, cerradas y sugestivas disminuyó antes del entrenamiento hasta después de este, mientras que el número de invitaciones aumentó.

Los análisis mostraron que casi la totalidad de los 104 participantes aprendieron a poner en práctica las estrategias que habían sido impartidas durante el curso. Esto significa, que el curso tuvo éxito en la mejora de la calidad de las prácticas de los entrevistadores. Este resultado es interesante ya que el programa de formación sueco no se centró en un protocolo detallado que se esperaba que los entrevistadores siguiesen. En cambio, la atención se centró en la estructura de la entrevista y en los tipos de preguntas empleadas, enseñándoles cómo utilizar las preguntas abiertas siempre que sea posible para obtener narraciones de los hechos investigados. Los participantes recibieron información verbal y por escrito de los profesores y se les mostró cómo evaluar estilos, cuestionar sus propias preguntas y las de otros participantes y sus efectos en las respuestas de los niños.

El programa de entrenamiento benefició claramente a la mayoría de los participantes ya que la casi todos fueron certificados como entrevistadores entrenados. Estos profesionales formados también llegaron a utilizar más invitaciones, así como un menor número de preguntas cerradas y sugestivas, tal vez porque se dieron cuenta de que las invitaciones provocaban respuestas más detalladas que otros tipos de mensajes y también que las respuestas a preguntas cerradas y sugestivas son menos precisas que las respuestas a las preguntas abiertas. Esto significa que los entrevistadores que aprobaron el curso pueden haber aprendido que el nivel de precisión en las respuestas de los niños depende en gran medida la forma en que los niños son entrevistados.

Una limitación presentada en el estudio sobre este programa de entrenamiento fue la ausencia de la continuación de las evaluaciones sobre la calidad de las entrevistas después de la finalización del curso.

## **ANEXO Nº 7**

### **5.1.6 Evaluation of a new online training program for investigative interviewers of children (Benson, 2014) - Australia**

#### **Descripción:**

Este sistema de entrenamiento se desarrolla en Australia. Se caracteriza por funcionar de manera online y consta de 15 módulos más 5 días de aplicación práctica luego de la finalización la primera fase. Dentro de sus particularidades destaca la independencia del alumno al momento de desarrollar el curso, quien, al trabajar de manera online, avanza en el curso respecto a sus propias capacidades y ritmo. El programa ocurre de manera espaciada en el tiempo y se basa en el trabajo constante de aprendizaje en el paso de un módulo a otro, los cuales están construidos de manera estratégica para que cada uno refuerzo los conocimientos enseñado en los anteriores. Sumado a lo anterior, el programa releva la importancia de la retroalimentación constante, permitiendo el feedback a los entrevistadores en todo momento mediante vías de comunicación constantes con un experto en la temática. Además de lo anterior, el curso presenta posibilidades de trabajo práctico a lo largo de todo el proceso, y un sistema de evaluación por modulo para la certificación de lo aprendido en cada etapa.

Los módulos son los siguientes

- 1) Estableciendo lo que constituye las "buenas prácticas" en entrevistas
- 2) Definición de los diferentes tipos de preguntas
- 3) Tomando en cuenta los procesos de la memoria y el lenguaje
- 4) La elección de las preguntas más eficaces
- 5) Elegir las preguntas adecuadas en la práctica
- 6) Presentar un tema de interés y provocar una develación
- 7) La evaluación de su progreso
- 8) Presentando el protocolo de entrevista
- 9) Entrevista sobre el abuso repetido
- 10) Requisitos probatorios
- 11) El enfoque de "Whole Story" para entrevistar

- 12) Tomando en cuenta los problemas interculturales pertinentes
- 13) Entrevista a testigos con necesidades complejas de comunicación
- 14) Una guía para la grabación de la entrevista
- 15) Poniendo todo junto

### **Metodología, desarrollo y Resultados:**

Este programa de entrenamiento fue evaluado tanto de manera cuantitativa como cualitativa, presentando a continuación los resultados de ambos trabajos:

*Evaluación cuantitativa:* la eficacia del programa de entrenamiento

*Participantes:* 63 entrevistadores

#### *1) Tipo de preguntas usadas:*

a) En entrevistas simuladas: se realizó un simulacro de entrevista con un actor que interpretaba el papel del niño. El rendimiento de los entrevistadores fue medido primeramente antes de la formación, y de manera inmediata al finalizar el entrenamiento.

- Preguntas abiertas: En la evaluación pre entrenamiento los entrevistadores realizaron un 40% de preguntas abiertas, mientras que finalizado en el entrenamiento este porcentaje aumento a uno 71%

- Preguntas específicas (incluyendo-recuerdo con clave, sí / no y preguntas de elección forzada): En el caso de este tipo de preguntas hubo una disminución considerable pasando a presentarse de un 49% en las entrevistas pre entrenamiento a un 25% en el post.

- Preguntas guiadas: Este tipo de preguntas también sufrió una disminución, pasando de presentarse en un 11% en el pre entrenamiento, a un 5% luego de realizada la formación del entrevistador.

b) En entrevistas de campo: se evaluaron entrevistas con niños de entre 3 a 16 años presuntas víctimas de delitos sexuales. Al igual que la evaluación anterior los entrevistadores fueron evaluados de manera pre entrenamiento y post.

- Preguntas abiertas: Aumentaron desde un 30% a un 66% en la medición de pre a post entrenamiento.
- Preguntas específicas: Disminuyeron de un 65% a un 32 en la medición de pre a post entrenamiento
- Preguntas guiadas: Disminuyeron de un 5% a un 2% en la medición de pre a post entrenamiento.

## *2. Técnica de entrevista en general*

Se observó la presencia o ausencia y la frecuencia de una serie de comportamientos del entrevistador durante la entrevista. El rendimiento fue evaluado de manera inicial antes del entrenamiento y posterior a este. El estudio fue realizado tanto en entrevistas simuladas como de campo.

Los comportamientos evaluados fueron las siguientes:

Cuando un niño indica que está aquí para discutir sobre una persona u objeto, evita la obtención de una descripción.

Se han usado una variedad de animadores mínimos.

Reglas básicas aplicadas.

Preguntas con frases en tiempo pasado.

Aborda al niño usando términos genéricos

Evitar cortar al niño / habla más que el niño

Utiliza una variedad de preguntas “tallo”

Los resultados fueron los siguientes:

a) En entrevistas simuladas: Se observó la presencia de todos estos comportamientos tanto en la medición pre, como post. Sin embargo, la frecuencia aumentó considerablemente en la medición post entrenamiento, pasando a presentarse estas conductas un 40% antes de la formación, y en un 80% luego de esta.

b) En entrevistas de campo: De manera idéntica a las entrevistas simuladas, los comportamientos fueron observados en el pre y post entrenamiento, mostrando un aumento de 40% en el pre entrenamiento a un 80% en el post.

*Evaluación cualitativa:*

*Los participantes:* Los aprendices – comenzaban el proceso de formación  
Entrenadores - instructores de la industria, la alta dirección y los investigadores  
Los entrevistadores - calificados a través del método de formación previa

Se analizó la información entregada por los participantes del programa, revisando los puntos concordantes en sus comentarios, y comentarios enviados por los alumnos a la mesa de discusión en línea respecto a su opinión del proceso. Los resultados fueron agrupados en seis categorías respecto a aspectos del programa: a) Tiempo b) Apoyo c) Las relaciones entre los distintos miembros del personal d) Contenido del curso e) Formato de aprendizaje f) Usabilidad

a) Tiempo:

Se necesitaría más tiempo del planificado para completar el curso.  
Se necesitarían más horas laborales para completar la formación  
Habrían constantes interrupciones a la hora de realizar la formación en el trabajo.

Sugerencias: Otorgar flexibilidad en el trabajo para completar la formación. Poder realizar la formación desde la casa. Proporcionar un plazo para la terminación de cada módulo.

b) Apoyo:

Se destaca la comunicación constante a lo largo del curso, y la facilidad para ponerte en contacto con los entrenadores para cualquier consulta.

Sugerencias: los alumnos necesitan mucho apoyo y comunicación. El contacto debe ser iniciado por los entrenadores.

c) Relación entre los miembros del staff:

Puede darse una posible molestia en los miembros más antiguos en la institución ya que existe una falta de conocimiento respecto a la necesidad de una formación más completa en entrevista investigativa, situación que puede provocar ansiedad en los entrevistadores.

Sugerencias: alentar a los entrevistadores antiguos a utilizar la nueva técnica enseñada, para lo cual sería ideal poner un plazo límite a todo el personal para someterse a una nueva formación. Sería ideal mezclar a los alumnos antiguos con los más nuevos, de manera que puedan participar en discusiones conjuntas sobre los casos.

d) Contenidos del curso:

Se caracteriza al curso como fácil de entender, con la información relevante destacada y la repetición constante de los elementos importantes. Además se evalúan los ejercicios como pertinentes.

e) Usabilidad

Se apunta hacia el sistema online y la necesidad de los conocimientos en informática de los alumnos. Se sugiere una guía paso a paso con instrucciones de lo que implica cada actividad y sus características.

f) Formato de aprendizaje

Se solicita variedad de formatos de entrega en los programas de formación (DVDs, cuestionarios interactivos, actividades interesantes, etc.). Además se sugiere que, superado los módulos, se otorgue libertad de acceso a estos ya que sería beneficioso para el aprendizaje

**Conclusiones:**

Finalmente se plantea la necesidad de la evaluación continua para visibilizar la mantención de las habilidad de las entrevistas, y analizar su impacto en las tasas en enjuiciamiento en los casos de abuso sexual.