

WORKING PAPER

Los Cursos Iniciales de Formación Especializada en Entrevista Investigativa Videograbada en Chile. ¿Qué nos dice la evidencia respecto a su efectividad y receptividad?*

EDICIÓN DIGITAL

Enero de 2021

Resumen

Se presentan los resultados de la evaluación de las primeras cinco versiones del programa de formación de entrevistadores y entrevistadoras de niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves, desarrollado por el Ministerio Público y Fundación Amparo y Justicia en el marco de la implementación de la ley 21.057. Se evaluó el desempeño de 53 participantes del Ministerio Público en entrevistas simuladas realizadas previa y posteriormente a la finalización de los cursos. Además, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los y las participantes al finalizar los cursos. En la línea de experiencias internacionales de formación en entrevista investigativa, los resultados de este estudio dan cuenta de un aumento substancial post entrenamiento en el uso de preguntas abiertas, que favorecen el relato de las víctimas, así como una disminución significativa de preguntas específicas y sugestivas. Lo anterior se considera un indicador de eficacia de esta primera experiencia de programa de capacitación en Chile, y contribuye con evidencia sin precedentes sobre la entrevista investigativa y el protocolo NICHD para Latinoamérica.

1. Introducción

El presente documento sintetiza los resultados de la evaluación de los Cursos Iniciales de Formación Especializada o CIFE, diseñados el año 2017 por el Ministerio Público en conjunto con Fundación Amparo y Justicia, en el marco del Convenio de Colaboración realizado durante la tramitación de la Ley 21.057, para desarrollar e implementar el sistema de Entrevista Investigativa Videograbada (EIV).

La Ley 21.057 que “regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales” fue aprobada en enero de 2018, estableciendo como requisito la formación especializada y acreditación de los y las profesionales encargados(as) de desarrollar entrevistas investigativas a NNA víctimas de delitos sexuales y graves. Las EIV constituyen instrumentos de investigación criminal cuyo objetivo es obtener información precisa, detallada y completa sobre un delito, afectando lo menos posible a la persona

* Documento elaborado por Nicolás Pietrasanta y Valentina Ulloa.

Equipo coordinador de estudio: Francisco García, Rocío Acosta y Nicolás Pietrasanta.

Agradecimientos a la colaboración de las y los profesionales del Ministerio Público involucrados en el diseño y ejecución de los cursos evaluados en este estudio.

entrevistada (Poole y Lamb, 1998). Se utiliza una técnica en la cual un o una entrevistador(a) especializado(a) facilita el relato de un NNA, permitiéndole describir su experiencia en sus propias palabras.

Entre junio de 2017 y octubre de 2018 se realizaron las primeras cinco versiones de los CIFE, en que participaron 53 funcionarios del Ministerio Público. Cada uno de estos cursos se diseñó y desarrolló con el apoyo de expertos, apoyándose en evidencia internacional acerca de las mejores prácticas para un aprendizaje efectivo de la técnica de la entrevista investigativa, y teniendo en cuenta el contexto penal chileno, así como las particularidades de los NNA víctimas de abusos sexuales y otros delitos graves.

Con el propósito de evaluar estas experiencias, se desarrollaron dos estudios:

1. **Estudio de aprendizaje:** se evaluó la efectividad de los programas formativos a partir del análisis del desempeño de los y las entrevistadores(as) en una situación de entrevista simulada.
2. **Estudio de reacción:** se evaluó la percepción de las y los participantes respecto al proceso de formación, mediante entrevistas semiestructuradas.

A través de estos hallazgos se espera contribuir a los procesos de implementación y mejora continua de los CIFE, tanto en el Ministerio Público como en otras instituciones que desarrollen estos procesos formativos, así como en la difusión de evidencia respecto a la formación en la técnica de EIV dentro del continente.

2. ¿Qué son los CIFE?

La Ley 21.057 en su Título IV regula “La formación y acreditación de entrevistadores y entrevistadoras y de los protocolos de atención institucional”. En éste se indica que dicha formación debe llevarse a cabo mediante un Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) y un Programa de Formación Continua (PFC). De acuerdo al protocolo H de dicha normativa, un CIFE es una actividad de formación que incorpora “contenidos y actividades que permiten a los y las participantes desarrollar correctamente cada una de las fases de una entrevista investigativa y/o de la intermediación de una declaración judicial².” Éste debe contemplar “instancias de práctica con retroalimentación experta y un sistema de evaluación que mida las competencias teóricas y prácticas del rol de entrevistador e intermediario, sobre la base de los estándares técnicos expresados en el reglamento y el protocolo”.

El programa tiene un énfasis experimental inspirado en los principios de la educación para adultos, e incluye una serie de ejercicios de *role play* (interpretación de roles) seguidos por evaluación y retroalimentación experta. Algunas de las actividades clave del curso son las entrevistas simuladas, que los participantes desarrollan, tanto con niños y niñas reales, sobre un evento no abusivo, como con otros participantes del curso, y con intérpretes entrenados(as) para desempeñar el papel de niños y niñas víctimas.

² Medida especial utilizada para facilitar la participación de víctimas vulnerables en la declaración judicial, intermediando la comunicación de éstas con el tribunal.

Los cursos tienen una duración general de 98 horas, distribuidas en 14 días, y abarcan los siguientes módulos: 1) Fundamentos de la Entrevista Investigativa Videograbada y la Ley 21.057; 2) Desarrollo infantil y delitos contra NNA; 3) Tipos de preguntas; 4) Protocolo NICHHD; 5) Planificación de las entrevistas; 6) Fase presustantiva; 7) Fase sustantiva y de cierre; 8) Evaluación de entrevistas, y 9) Rol del entrevistador(a) y normas interinstitucionales³.

El protocolo NICHHD. La Ley 21.057 establece que los y las entrevistadores(as) deben ser entrenados(as) en el uso de un protocolo estandarizado basado en evidencia. Específicamente, en los CIFE se enseña el protocolo NICHHD del National Institute of Child Health and Human Development (Orbach et al., 2000), el más utilizado a nivel internacional. Es un protocolo estructurado diseñado para maximizar las condiciones bajo las cuales es más probable que NNA describan sus experiencias de abuso con precisión (La Rooy et al., 2015). El protocolo guía a los y las entrevistadores(as) a través de las diferentes fases de la entrevista (presustantiva, sustantiva y de cierre), fomentando el mayor uso de intervenciones que promueven el relato libre de los NNA (preguntas abiertas), la minimización de preguntas que los puedan inhibir (preguntas específicas) y la evitación de preguntas que pueden conducir a la contaminación del relato (preguntas sugestivas).

³ Posterior a la realización de los cursos evaluados en este estudio, en septiembre de 2018 fue incorporado el

3. ¿Quiénes participaron en el estudio?

Cincuenta y tres profesionales del Ministerio Público y de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) de dicha institución participaron en cinco CIFE desarrollados entre junio de 2017 y octubre de 2018. Un 62,3% eran mujeres; 26 eran abogados(as), 22 psicólogos(as) y cinco trabajadores(as) sociales, y sus edades fluctuaban entre los 33 y 51 años.

Su media de antigüedad en la institución era de nueve años (entre uno y 16); nueve de ellos se desempeñaban como abogados(as) asistentes, 16 como fiscales, 24 como profesionales de la URAVIT y cuatro asesores de la División de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público. Por otra parte, un 35,8% declaró haber realizado algún curso de especialización previo sobre entrevistas investigativas a NNA víctimas de delitos sexuales u otra materia afín, mientras que un 75,5% señaló haber realizado entrevistas o toma de declaración a un NNA víctima en el último año.

4. Estudio de aprendizaje: ¿qué nos dicen los resultados respecto a la efectividad de los cursos?

Metodología y procedimiento

La efectividad de los cursos fue medida a partir del progreso de los entrevistadores(as) en sus competencias para realizar preguntas adecuadas durante una EIV. Dado que uno de

módulo de intermediación de la declaración judicial para cumplir con el reglamento de la ley.

los factores que mayormente impacta la calidad de la información revelada por las víctimas es el tipo de preguntas, la literatura internacional suele utilizar como indicador de desempeño la proporción de preguntas abiertas, directivas, de alternativas y/o sugestivas (Tabla 1) que los y las participantes usan en una situación de entrevista (Lamb et al., 2018).

Tabla 1. Tipos de preguntas

Preguntas Abiertas	Invita a formular la respuesta en las propias palabras de la víctima, sin especificar la información exacta que se debiera revelar. Ej. "Cuéntame todo lo que sucedió".
Preguntas Específicas	Permiten centrar la atención en determinados detalles ya mencionados, buscando obtener información adicional: <ul style="list-style-type: none"> • Directivas: preguntas sobre quién, qué, cuándo, dónde y cómo. Ej. "¿Dónde pasó eso?" • Alternativas: se pide que se elija entre varias opciones o sí/no. Ej. "¿Te dolió?",
Preguntas Sugestivas	Sugieren la respuesta específica deseada o bien asumen información que no ha sido dada. Ej. "¿El que te tocó fue xxx, cierto?"

De esta forma, y siguiendo lineamientos internacionales, se realizaron dos evaluaciones de desempeño mediante entrevistas simuladas (de máximo 15 minutos); una antes de comenzar el CIFE y una posterior a éste. Las entrevistas se realizaron a través de una plataforma de videoconferencia, y fueron grabadas y luego transcritas para su posterior análisis. Cada entrevistador(a) recibió una reseña con las características del caso y de la víctima a entrevistar 24 horas antes de la evaluación. Por motivos éticos, el

⁴ Los intérpretes pasaron por un curso presencial de cuatro días. Asimismo, para reducir el nivel de variabilidad en su desempeño, cada intérprete contó con un guion que detallaba características de los casos a interpretar. Además, análisis estadísticos permitieron descartar la presencia de diferencias significativas en cuanto a la cantidad de información que entregaban a los y las entrevistadores(as) (para un análisis detallado al respecto véase Pietrasanta et al., en prensa).

papel del niño o niña víctima fue interpretado por personas especialmente entrenadas para ello⁴.

La medida de efectividad del programa evaluado en este estudio correspondió a la diferencia observada en el uso de los distintos tipos de preguntas entre la evaluación previa a los CIFE y la posterior. Cabe destacar que el análisis se centró exclusivamente en la fase sustantiva de la entrevista, vale decir, aquella en que se indaga en los hechos que son parte de la investigación penal.

Para realizar los análisis se condujeron pruebas estadísticas paramétricas (t para muestras relacionadas y no relacionadas, y Anova) y no paramétricas (Wilcoxon, U de Mann Whitney, Kruskal Wallis, y Rho de Spearman) utilizando el software IBM SPSS 24⁵.

Resultados

Dado que no se incluyó un grupo control en el estudio⁶, se realizaron análisis preliminares para descartar que el aprendizaje o variación en el desempeño de entrevistadores(as) estuviese relacionado con sus características personales o laborales, y no con su participación en los CIFE. Los resultados indicaron que no había diferencias significativas en la variación en el uso de preguntas abiertas en cuanto al sexo de los y las participantes (t=1.60; p=>.05), respecto a

⁵ Los detalles de estos análisis son presentados en Pietrasanta et al. (en prensa).

⁶ Dado que la formación de entrevistadores(as) es obligatoria por ley, no era posible contar con una condición de capacitación diferente o con profesionales que no fuesen capacitados(as).

su experiencia entrevistando el último año ($t=.133$; $p>.05$) o a contar con un curso previo sobre abuso sexual infantil o EIV ($t=1.16$, $p>.05$). La edad y antigüedad en la institución tampoco se correlacionaron significativamente con el aprendizaje de preguntas abiertas ($r=-.09$; $p>.05$ and $r=-.228$; $p>.05$, respectivamente).

Solo se observó una diferencia significativa entre psicólogos(as), abogados(as) y trabajadores(as) sociales ($F=4.07$; $p<.05$), mostrando los primeros un menor incremento de estas preguntas. No obstante, los y las psicólogos(as) fueron quienes presentaron un mayor uso de estas intervenciones al inicio de los cursos ($F=7,82$; $p<.05$); mientras que al finalizarlos, no se detectaron diferencias entre profesiones ($F=.158$; $p>.05$).

Respecto al desempeño de los y las entrevistadores(as) antes y después de los cursos, los resultados dieron cuenta de diferencias significativas en todas las medidas analizadas. En específico, tal como se muestra en la figura 1, se detectó un aumento en la proporción de preguntas abiertas de un 30% ($Z= 8.058$; $p<.01$), y una disminución en el uso de preguntas directivas ($t= -4.657$; $p<.01$), de alternativas ($t= -4.028$, $p<.01$) y sugestivas ($Z= -4.059$; $p<.01$).

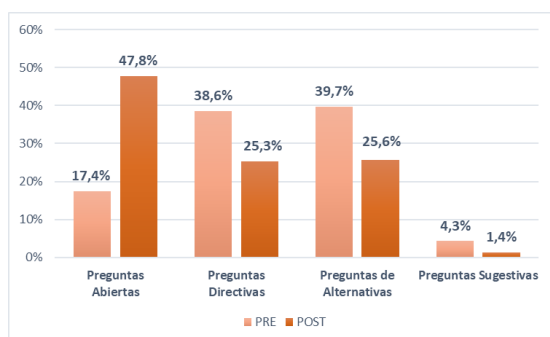


Figura 1. Diferencias entre el desempeño inicial y final

Además, se observó una reducción substancial de la cantidad total de preguntas realizadas, desde una mediana de 46 a 29 ($Z=4,99$; $p<.01$). Todo lo anterior sugiere que, al menos al corto plazo, los y las participantes aprendieron a realizar entrevistas que promueven en mayor medida una narración libre de las víctimas.

5. Estudio de reacción: ¿qué dijeron los participantes respecto al programa?

Al final de cada CIFE, se realizaron entrevistas semiestructuradas a los y las participantes. El objetivo de estas evaluaciones era conocer su percepción, valoración y experiencia relacionada al programa de formación.

En general, destacan los altos niveles de satisfacción de los y las estudiantes con los cursos. En la siguiente tabla se presenta un resumen de las principales fortalezas mencionadas:

Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> Estructura general y metodología con énfasis práctico. Variedad de ejercicios prácticos, especialmente los <i>role playing</i> en duplas y las EIV simuladas. Contenidos y herramientas entregadas. Desempeño de instructores(as), docentes y ayudantes. Los sistemas de evaluación y la existencia de retroalimentación.

En cuanto a los principales aspectos a mejorar de los cursos, se mencionaron los siguientes:

Aspectos a mejorar

- Ajustar alta cantidad de contenidos a jornadas menos intensivas. Se sugiere módulo online.
- Aumentar la cantidad de instancias prácticas: dinámicas e instancias simuladas.
- Profundizar en contenidos de tipos penales y psicología evolutiva.
- Estandarizar criterios y métodos de evaluación y retroalimentación.
- Mejorar infraestructura y dificultades tecnológicas.

Dichas retroalimentaciones, tanto positivas como negativas, han sido consideradas para subsecuentes rediseños de los programas de los CIFE, de manera de que los cursos posteriores han ido adaptándose a las necesidades de los participantes e instituciones involucradas. A continuación se presenta un resumen de las principales modificaciones que se han realizado a los cursos ejecutados:

Modificaciones

- Reorganización de contenidos en módulos temáticos.
- Incorporación contenidos sobre fenomenología de delitos.
- Incorporación de entrevistas simuladas con intérpretes entrenados.
- Ajustes a pauta de evaluación y módulo de retroalimentación, e inclusión de prueba teórica.
- Ajustes en coordinación, logística e infraestructura.

6. Discusión: ¿qué nos indican los resultados internacionales?

Los resultados de este estudio permiten concluir que, tras la participación en los CIFE, los y las entrevistadores(as) lograron mejorar significativamente su desempeño en la realización de entrevistas investigativas. Específicamente, las evaluaciones dieron cuenta de un aumento en el uso de preguntas abiertas, las cuales suelen obtener mayor cantidad y calidad de información de víctimas NNA que las preguntas focalizadas, y una disminución de las preguntas directivas, de alternativas y sugestivas, las cuales son más adeptas a introducir errores y comprometer la precisión de las respuestas de los NNA (Lamb et al., 2018).

Los hallazgos de este estudio son coherentes con las evaluaciones de eficacia realizadas a nivel internacional. Respecto a estudios que utilizan entrevistas de campo para evaluar el desempeño de sus participantes, la mayor parte de ellos han encontrado que los y las entrevistadores(as) realizan el triple o más cantidad de preguntas abiertas en entrevistas reales conducidas posterior a los entrenamientos (Benson y Powell, 2015 en Australia; Cederborg et al., 2013 en Suecia; Cyr et al., 2012 en Canadá; Lamb et al., 2002 en Israel; Sternberg et al., 2001 en EE.UU.; Yi y Lamb, 2016 en Corea).

En la figura 2 es posible observar un mayor incremento en el uso de preguntas abiertas en la experiencia nacional en comparación con evidencia internacional disponible para Israel, Estados Unidos e Inglaterra (Lamb et al., 2008). En efecto, mientras en Chile el incremento es de 30%, en estos países es de

24%, 23% y 27% respectivamente, excepto por Canadá, donde se observó un aumento de 36%.

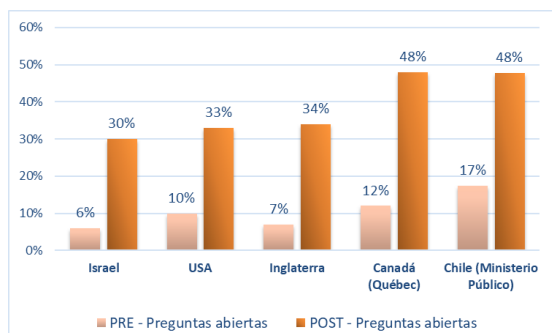


Figura 2. Comparación internacional.

Respecto a estos hallazgos, cabe mencionar que si bien se ha encontrado que el uso de preguntas abiertas es relativamente consistente entre entrevistas de campo y las simuladas, éste podría ser mayor en las segundas (Powell et al., 2010). Lo anterior revela que las entrevistas reales podrían suponer una mayor dificultad para los y las entrevistadores(as), en tanto que en las situaciones simuladas los y las intérpretes están entrenados(as) para entregar detalles de manera estandarizada, dependiendo del tipo de preguntas que el candidato les realiza. Es por esto que se hace necesario tomar en consideración las diferencias metodológicas al realizar conclusiones o comparaciones entre resultados.

De esta forma, cabe destacar que algunos de los estudios que utilizan entrevistas simuladas como método de evaluación también han logrado evidenciar mejoras significativas en el desempeño de los entrevistadores en Australia, Estados Unidos, Japón y Corea del

Sur (Benson y Powell, 2015; Freeman y Morris, 1999; Naka, 2011 en La Rooy 2015; Yi et al., 2016). Por ejemplo, Benson y Powell (2015) encontraron un aumento en el uso de preguntas abiertas de un 30% a un 57%, así como una disminución de las específicas y las sugestivas.

Respecto a esto último, y similar a los resultados de este estudio, los hallazgos internacionales, en general, también dan cuenta de disminuciones substanciales en el uso de preguntas directivas, de alternativas y sugestivas, pero en diversos grados. Por ejemplo, algunos no han observado reducciones significativas en el uso de preguntas sugestivas (Cyr et al., 2012; Yi y Lamb, 2016). No obstante, esto podría estar relacionado al bajo uso general de estas intervenciones.

Finalmente, cabe destacar algunas limitaciones de este estudio que se convierten en desafíos para futuras investigaciones:

- Uso de entrevistas de campo en lugar de simuladas, y comparación del desempeño de intérpretes con relatos de NNA reales.
- Incorporación de evaluaciones de seguimiento posteriores a la finalización del curso⁷.
- Incluir nuevos indicadores de evaluación, relacionados al cumplimiento de las fases y otras buenas prácticas de un protocolo basado en la evidencia, así como con la calidad y precisión de la información obtenida.

⁷ La evidencia indica que los entrevistadores tienden a disminuir sus habilidades de entrevista con el tiempo,

por lo que hace falta incorporar nuevas mediciones pasadas algunos meses después del entrenamiento (La Rooy et al. 2015).

7. Conclusión

Los resultados presentados en este estudio son optimistas para en la aplicación de la Ley 21.057 en Chile, proporcionando evidencia a favor de la efectividad de los programas de entrenamiento en EIV. Por su parte, a pesar de que en América Latina la entrevista investigativa con NNA víctimas se ha implementado en algunos países como Argentina, Perú o República Dominicana, existe una falta de evidencia científica sobre el uso de esta técnica en la región, sobre los protocolos de entrevista en español, y sobre los programas de capacitación en estas materias. Por tanto, los resultados de este estudio son positivos en términos generales, aportando con hallazgos sin precedentes para el continente.

Referencias bibliográficas

- Benson, M.S., & Powell, M. B. (2015). Evaluation of a comprehensive interactive training system for investigative interviewers of children. *Psychology, Public Policy, and Law*, 21(3), 309–322.
- Cederborg, A.C., Alm, C., Lima da Silva, D., & Lamb, M.E. (2013). Investigative interviewing of alleged child abuse victims: an evaluation of a new training programme for investigative interviewers. *Police Practice and Research: An International Journal*, 14(3), 242-254.
- Cyr, M., Dion, J., McDuff, P., & Trotier-Sylvain, K. (2012) Transfer of Skills in the Context of Non-Suggestive Investigative Interviews: Impact on Structured Interview Protocol and Feedback. *Applied Cognitive Psychology*.
- Freeman, K. & Morris, T.L. (1999). Investigative Interviewing with Children: Evaluation of The Effectiveness of a Training Program for Child Protective Service Workers. *Child Abuse & Neglect*, 23(7), 701–713.
- La Rooy, D., Brubacher, S.P., Aromäki-Stratos, A., Cyr, M., Hershkowitz, I., Korkman, J., Myklebust, T., Naka; M., Peixoto, C.E., Roberts, K.P., Stewart, H., & Lamb, M.E. (2015). The NICHD protocol: a review of an internationally-used evidence-based tool for training child forensic interviewers. *Journal of Criminological Research, Policy and Practice*, 1(2), 76 – 89.
- Lamb, M.E., Brown, D., Hershkowitz, I., Orbach, Y., & Esplin, P.W. (2018). Tell Me What Happened: Questioning Children About Abuse. Hoboken, USA: Wiley & Sons.
- Orbach, Y., & Lamb, M. E. (2000). Enhancing children's narratives in investigative interviews. *Child Abuse & Neglect*, 24, 1631–1648.
- Pietrasanta, N., Acosta, R., Fernández, C., Puyol, C., Ulloa, V. & La Rooy, D. (en prensa). Assessment of a Chilean Training Programme for Investigative Interviewers of Child and Adolescent Victims Using Mock Interviews. *Investigative Interviewing: Research and Practice*.
- Poole, D. y Lamb, M. (1998). Investigative Interviews of Children: A Guide for Helping Professionals. En R. Wright (Ed.), What criteria do police officers use to measure the success of an interview with a child? Washington, DC: American Psychological Association.
- Powell, M. B., Cavezza, C., Hughes-Scholes, C., & Stoove, M. (2010). Examination of the consistency of interviewer performance across three distinct interview contexts. *Psychology, Crime & Law*, 16, 585–600.
- Sternberg, K.J., Lamb, M.E., Orbach, Y., Esplin, P.W., & Mitchell, S. (2001). Use of a structured investigative protocol enhances young children's responses to free-recall prompts in the course of forensic interviews. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 997–1005.
- Yi, M. & Lamb, M.E. (2016). Effects of the NICHD Protocol Training on Child Investigative Interview Quality in Korean Police Officers. *Journal Police Criminal Psychology*.
- Yi, M., Jo, E., & Lamb, M.E. (2016). Assessing the Effectiveness of NICHD Protocol Training Focused on Episodic Memory Training and Rapport-Building: a Study of Korean Police Officers. *Journal Police Criminal Psychology*.