

FAMILIAS CAPACES: ALTERNATIVAS ECOLÓGICAS PARA EL REFERIDO ANTE EL MALTRATO DE MENORES EN PUERTO RICO

FAMILIAS CAPACES: ECOLOGICAL ALTERNATIVES TOWARDS CHILD ABUSE REFERRAL IN PUERTO RICO

Recibido: 4 de abril de 2016 | Aceptado: 9 de enero de 2017

Aysha **Concepción Lizardi** ¹, Luis Raúl **Sánchez Peraza** ²

¹ Universidad Carlos Albizu, San Juan, Puerto Rico; ² Universidad de Puerto Rico, Ponce, Puerto Rico

RESUMEN

El artículo aborda el referido en casos del maltrato de menores en el contexto de estadísticas alarmantes en torno al aumento de fatalidades en los Estados Unidos y en Puerto Rico. Examinaremos dos estrategias inefectivas al manejo del referido: la gobernanza conjunta y la burocracia de la calle. Las cuatro deficiencias identificadas en ambas estrategias fueron utilizadas como guía para presentar las alternativas que ofrece Familias CAPACES Inc. al manejo del referido en casos de maltrato de menores. Proponemos el Modelo Ecológico y el Currículo de Formación Parental Disciplina Preventiva como alternativas basadas en evidencia para fortalecer la efectividad en el proceso del referido en los ambientes naturales de las familias. Estas alternativas incluyen: responsabilidad compartida con las familias en el proceso del referido; restablecimiento de confianza de la familia en agencias de servicios; esquemas heterárquicos dirigidos a respuestas efectivas; y el énfasis en la sensibilidad y sentido de valía profesional del equipo de trabajo. La aproximación al referido de Familias CAPACES Inc. parte de un esquema de intervención claro y debidamente delimitado. El énfasis en dicha sensibilidad y sentido de valía profesional del equipo de trabajo se proponen como alternativas al adormecimiento del profesional que maneja los referidos.

PALABRAS CLAVE: Referido, abuso infantil, Familias CAPACES, ambiente natural, factores de protección

ABSTRACT

Child abuse referrals alternatives are framed within an alarming increase in child abuse fatalities statistics in the United States and Puerto Rico. Two ineffective approaches to child abuse referral were reviewed: conjunct governance and street level bureaucracy. Four deficiencies identified in both of them were used as a guide to present Familias CAPACES Inc.'s alternatives to child abuse referral strategies. The Ecological Model and Preventive Discipline Parental Formation Curricula, are proposed as evidence based alternatives to strengthen families referral processes effectiveness within families' natural environments. These alternatives include: shared responsibility with families in the referral process; re-establishment of families' trust in service agencies; heterarchical schemes to address effective responses; and emphasis on sensitivity and professional worth within the professional team. Familias CAPACES Inc.'s approach to referral procedures stems from a clear and properly defined scheme. The proposed scheme emphasizes on professional sensibility and sense of worth among all members of a team and represent an alternative to the numbness found within professionals working with child abuse referrals.

KEYWORDS: Referral, Child abuse, Familias CAPACES, natural environment, protective factors

1. Afiliada a Familias CAPACES Inc. y la Universidad Carlos Albizu, San Juan, Puerto Rico. E-mail: aconcepcion@sju.albizu.edu

2. Afiliado a Familias CAPACES Inc. y la Universidad de Puerto Rico en Ponce, Puerto Rico. E-mail: luis.sanchez11@upr.edu

Los incidentes violentos no sólo ocurren en distintos contextos, sino que también pueden presentar distintas manifestaciones. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS o WHO, por sus siglas en inglés), el término violencia incluye el uso deliberado de la fuerza física o el poder que le cause o pueda causar lesión, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones a uno mismo, otras personas, grupos o comunidades (Organización Mundial de la Salud, 2003). Se desprende de esta definición que la privación que caracteriza a las comunidades marginadas por la pobreza constituye un factor de riesgo para eventos violentos en contra de menores. Entre los factores de riesgo se incluyen aquellos que están relacionados con los menores, los encargados de los mismos, la comunidad y la sociedad (Departamento de la Familia, 2014). Existen múltiples manifestaciones o expresiones de la violencia. Éstas pueden ocurrir en forma de amenaza, agresión o ataque. Si bien es cierto que la violencia contra los niños es considerada como un tipo de violencia interpersonal (Organización Mundial de la Salud, 2003), la amplitud de este problema social contemporáneo exige que sea evaluado en todas sus manifestaciones.

La necesidad de prácticas efectivas para referir casos de maltrato de menores requiere un proceso confiable y válido que contribuya a la seguridad de los mismos. Tales procesos deben contemplar situaciones que ocurran en distintos escenarios en los que los niños se encuentran en riesgo (SAMSHA, 2014). Esto es así porque los incidentes de violencia pueden ocurrir en o fuera del hogar en el que habita el menor.

Es decir, aparece un creciente reclamo de contextualizar la violencia interpersonal, incluido el maltrato de menores, en el marco de los sistemas de relaciones sociales que pueden promover o evitar que el fenómeno ocurra. Es precisamente por ello que en esta reflexión abordaremos el maltrato de menores y, más específicamente, el manejo del referido en situaciones que lo ameritan, desde

el marco conceptual ecológico propuesto por Bronfenbrenner (1994/ 2005; Swick & Williams, 2006).

¿Cómo permean los supuestos subyacentes al Modelo Ecológico en el esquema de servicios psicológicos, incluido el referido, que guía a Familias CAPACES Inc. en su trabajo al interior de las comunidades marginadas por la pobreza en Puerto Rico? El Modelo Ecológico de Urie Bronfenbrenner (1994/ 2005) (Ver Apéndice A: El Modelo Ecológico) propone que la naturaleza del fenómeno humano es el resultado del juego de relaciones e interacciones entre varios niveles representados como círculos concéntricos. El examen de tales fenómenos no se limita a situaciones extremas o psicopatológicas ni tampoco individuales. Los términos del modelo teórico elaborado por Bronfenbrenner han sido incorporados al *Plan Nacional para la Prevención del Maltrato de Menores de Puerto Rico 2014-2024* (Departamento de la Familia, 2014). En el mismo, los sistemas de Bronfenbrenner son denominados niveles y cada uno ha sido vinculado con los factores de riesgo al maltrato infantil (Ver Apéndice B: El modelo ecológico de los factores de riesgo).

Modelo Ecológico

En el esquema propuesto por Bronfenbrenner el primer círculo es el microsistema (nivel individual). El mismo tiene como eje las relaciones diádicas entre cualesquiera dos integrantes de un grupo familiar (madre-hijo, padre-hijo, hermano-hermana, entre otros). Se trata de relaciones de uno a uno que, sin embargo, no pueden ser entendidas al margen de las interacciones entre diadas. Por otra parte, trabajos recientes, basados en el modelo, han añadido un círculo al interior del microsistema que denominan ontosistema (primer círculo en el apéndice) para describir las características de la persona al organizar su experiencia (Lessard, Butler-Kisber, Fortin & Marcotte, 2014). Las interacciones entre diadas constituyen el eje del tercer círculo en el diagrama (Apéndice A) denominado mesosistema (nivel relacional). Es decir, se

busca dar cuenta del impacto modulador que el juego de interacciones en una díada (madre-hijo) ejerce en otras interacciones de los integrantes de la díada (el hijo con el padre, la madre con el padre, entre otras). A su vez, las interacciones recíprocas entre las diferentes díadas que conforman un sistema familiar están insertadas y reciben el impacto modulador de su interacción con agencias e instituciones, que incluyen, pero no se limitan a entidades comunitarias y gubernamentales. El impacto modulador de estas entidades radica en que las mismas establecen los límites dentro de los cuales tales interacciones tienen la probabilidad de ocurrir. Este círculo se conoce como mesosistema (nivel comunitario). El próximo círculo en el esquema propuesto por Bronfenbrenner se conoce como macrosistema (nivel social). El mismo se refiere a cómo unos sistemas de creencias y pautas de comportamiento mediadas cultural y socialmente legitiman las entidades tanto comunitarias como gubernamentales, entre otras que intervienen con los sistemas familiares.

Los cuatro niveles que aparecen en la formulación teórica inicial de Bronfenbrenner, fueron ampliadas por él posteriormente para incluir otro sistema: el cronosistema. Este aspecto de la teoría contempla los cambios que ocurren a lo largo del tiempo en los sistemas de creencias y en las pautas de comportamiento (Bronfenbrenner, 2005). Nos tomamos la libertad de denominarlo nivel histórico. Como una posible ilustración de tales cambios podemos mencionar la transformación de los sistemas de prestación de servicios de salud en Puerto Rico a partir de un cambio paradigmático en la forma en que se piensa la gestión gubernamental. Es decir, de una intervención directa del gobierno en la estructura de servicios de salud y salud mental se cambió a una estructura que minimiza la participación directa del gobierno en la prestación de tales servicios. Como resultado, se desmanteló todo un sistema

médico hospitalario para privatizarlo y promover el surgimiento de organizaciones en el sector privado que tendrían la responsabilidad de prestar los servicios de salud bajo la supervisión y monitoría de las organizaciones gubernamentales concernidas¹ (Concepción-Lizardi, Sánchez-Peraza & Catalá-López, 2013).

La formulación teórica de Bronfenbrenner permite contextualizar eventos de violencia que ocurren en el sistema de relaciones sociales, a distintos niveles, que atraviesan la vida de un niño o niña y rastrear el impacto que el mismo tiene en su desarrollo. De hecho, la Organización Mundial de la Salud (2003) promueve la utilización del modelo ecológico para atender problemas relacionados con la violencia en cualquiera de sus manifestaciones. Este modelo ha sido propuesto, en múltiples ocasiones, como base conceptual para iniciativas dirigidas a la prevención de la violencia, incluido el maltrato de menores, alrededor del mundo (World Health Organization, 2006). Como mencionáramos anteriormente, el *Plan Nacional para la Prevención de Maltrato de Menores en Puerto Rico 2014 a 2024* (Departamento de la Familia, 2014) atempera este modelo al contexto de la prevención e intervención en este tipo de casos. Las consideraciones en torno al impacto del maltrato de menores como una expresión de la violencia, vistas desde estos sistemas de relaciones, serán ampliadas a lo largo del texto.

Prevalencia del problema del maltrato infantil

Existen datos estadísticos para evidenciar la magnitud del problema, no sólo a nivel mundial sino en Puerto Rico. Sin embargo, abordar el problema desde una perspectiva sistémica permite que tales datos puedan ser contextualizados y, a su vez, incluir la dimensión cualitativa que, por lo general, escapa de los mismos. De acuerdo a datos

¹ Concepción-Lizardi, A., Sánchez-Peraza, L. R., & Catalá-López, I. (2013a). Psicólogos clínicos en comunidades marginadas por la pobreza: Acción social y retos para el

adiestramiento (panel). Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico, Ponce, Puerto Rico.

informados por los Centros para el Control de las Enfermedades en los Estados Unidos (CDC, por sus siglas en inglés), 1 de cada 7 niños experimentará algún tipo de abuso en su vida (CDC, 2013).

Para el año fiscal de julio de 2011 a junio de 2012, la Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia informó 32,154 casos activos de maltrato de menores (Administración de Familias y Niños, 2012). Mientras que la cantidad de casos de maltrato de menores reportados por esta agencia en el año subsiguiente, ascendió a 34,376 (Departamento de la Familia, 2014). Ello representa un alarmante aumento de 6%. Estos datos sugieren que, en el 2013, un 4% de los niños en Puerto Rico fueron maltratados.

Por otra parte, en el Informe Child Maltreatment 2014 se destaca que las víctimas más vulnerables fueron los menores entre el nacimiento y los 5 años de edad (U. S. Department of Health and Human Services, 2016). Además, en este Informe se estima que a nivel nacional ocurrieron 1,546 fatalidades por abuso infantil (46 más que el año anterior), y 78% de éstas fueron menores de 3 años. Se estima que hubo 4.1% más fatalidades de niños entre los 0 y 3 años por abuso de menores y negligencia en 2014 que en 2013. En Puerto Rico se estima que las fatalidades ascendieron a unas 11 víctimas para este mismo año. La situación presentada es alarmante, pero más alarmante aún es, que se desprende del Informe Child Maltreatment (2014) que durante los cinco años previos a su victimización, estas 11 víctimas recibieron servicios de protección de menores de la Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia del Gobierno de Puerto Rico. Cuando tomamos en consideración estas situaciones, podemos apreciar la magnitud del problema en sus dimensiones cuantitativas.

Se han identificado una serie de factores de riesgo para el maltrato de menores. Los factores de riesgo a nivel individual y familiar

son condiciones en los padres o los menores que ponen a los niños en mayor vulnerabilidad de ser abusados (U.S. Department of Health and Human Services, 2016). Desde la perspectiva de los factores de riesgo, dichas condiciones que ponen en riesgo a los niños de ser abusados y a riesgo de padecer problemas de salud relacionados con la conducta, no constituyen un punto de llegada para justificar una intervención, sino un punto de partida (Hawkins, 2015).

Para evaluar dimensiones cualitativas del problema de maltrato de menores es necesario entender que el fenómeno ocurre al interior de un sistema de relaciones sociales dentro de las cuales sobresalen las relaciones interpersonales. Por ejemplo, el maltrato infantil ha sido relacionado con los problemas financieros de los encargados (la inhabilidad para satisfacer las necesidades mínimas de la familia) (U.S. Department of Health and Human Services, 2016). En muchas ocasiones, tales dificultades pueden conllevar la utilización de servicios de asistencia pública. Resulta de interés que la utilización de tales servicios aparece como otro factor de riesgo para el maltrato relacionado con los padres en sí mismo (U.S. Department of Health and Human Services, 2016). No se evalúa la relación que existe entre ambos factores (dificultades económicas y utilización de servicios de asistencia pública). Los mismos aparecen descontextualizados de las comunidades que los viven. Estos datos sugieren que la contextualización de la violencia en el marco de los sistemas de relaciones sociales exige aproximarnos al problema desde múltiples perspectivas de intervención comunitaria. La literatura sugiere que tales intervenciones o prácticas deben estar basadas en la evidencia y que en Puerto Rico las mismas se encuentran en una fase germinal (Sánchez Cesáreo, Santiago Rodríguez, Morales Boscio, Hernández Gierbolini, Toro Torres y Colón Jordán, 2016). Por otra parte, se propone que toda acción preventiva para reducir la violencia en las comunidades exige un análisis crítico y reflexivo acerca de los servicios y programas

disponibles en las mismas (Pérez Pedrogo, Sánchez Cesáreo, Martínez Taboas, Colón Jordán & Morales Boscio, 2016). Las prácticas efectivas para llevar a cabo el referido deben, entonces, estar atemperadas a este marco de referencia. Sin embargo, ¿existen protocolos confiables y válidos para llevar a cabo tales referidos?

Manejo del referido

La literatura científica en torno a las prácticas de referidos en casos de maltrato de menores es escasa. Por ejemplo, en su *Manual de normas, procedimientos y estándares de ejecución sobre el modelo de seguridad en la investigación de referidos de maltrato a menores*, el Departamento de la Familia, agencia que interviene y procura el bienestar de los menores en Puerto Rico, presenta guías para el manejo del referido una vez que el mismo ha llegado a esta Agencia (Administración de Familias y Niños, 2013). Sin embargo, no provee guías o protocolos para que aquellos profesionales de servicio directo que no son parte de la agencia, sepan cómo referir lo que han identificado como un caso de maltrato o una sospecha del mismo. Esto, a pesar de las obligaciones contenidas en el *Reglamento de la Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de los Menores* que enumera los profesionales y ciudadanos que están llamados a informar en “casos en que exista o se sospeche que existe una situación de maltrato” (Departamento de la Familia, 2012, página 31). Dada esta poca literatura, ciertamente la evaluación de la efectividad de tales prácticas es para todos efectos inexistente. Lo que aparece en la literatura son dos aproximaciones al manejo y al desarrollo de estrategias para el referido de maltrato de menores. Ambas han sido identificadas en el contexto en que el mal funcionamiento del sistema ha conducido a la muerte de un menor (Marinetti, 2011). Este autor describe y denomina estas dos aproximaciones como: 1) *joint-up governance* (JUG, por sus siglas en inglés) y 2) *street level bureaucracy*. Para efectos de este escrito nos referiremos a joint-up governance

como *gobernanza conjunta* y a *street level bureaucracy* como *burocracia de la calle*.

El presente artículo pretende utilizar como eje las deficiencias identificadas en ambas aproximaciones para llevar a cabo un examen de las prácticas del referido de casos de maltrato de menores en Puerto Rico. Sin embargo y ante el pesimismo que se desprende de los resultados de ambas aproximaciones, proponemos una tercera aproximación articulada por la entidad sin fines de lucro de base comunitaria: Familias CAPACES Inc., en su trabajo con las comunidades marginadas por la pobreza en Puerto Rico. Postulamos un acercamiento al trabajo en comunidades de alta prevalencia de incidentes violentos que responde a posturas ecológicas. Este acercamiento se caracteriza por la intervención en los ambientes naturales de las familias impactadas y por la identificación, junto a los factores de riesgo, de unos factores de protección. Ambos componentes de la estrategia propuesta pueden ofrecer alternativas que guíen el referido a las agencias concernidas y aumenten la efectividad de su manejo.

En el escrito se habrá de identificar las estrategias utilizadas por el personal de Familias CAPACES Inc. para el referido de casos de maltrato de menores a la agencia intercesora del bienestar de los menores en Puerto Rico, el Departamento de la Familia. Desde el 2001, esta entidad ha ofrecido servicios psicológicos directamente en las comunidades impactadas. El esfuerzo responde al compromiso de esta entidad ante la proliferación de los incidentes de maltrato de menores en Puerto Rico y pretende combatir la re-victimización de los menores y sus efectos. Presentaremos el proceso del referido de casos de maltrato de menores al Departamento de la Familia como parte del proceso terapéutico (Ver Apéndice C: Referido a servicios de protección en casos de maltrato de menores). Esperamos que la identificación de tales estrategias pueda ser aplicada por los profesionales que tienen la

responsabilidad y la obligación de referir al Estado situaciones de menores que han sido víctimas de maltrato o se sospecha que son víctimas de maltrato. Esto lo justificamos porque la incidencia ascendente de casos de menores que son víctimas de maltrato, expone cada vez más a los profesionales a recibir casos de niños y familias que experimentan maltrato o que presentan riesgo de ser victimizados. Estos profesionales, en o fuera del campo de la salud, ofrecen servicios directos, supervisan personal en el campo de la salud, o supervisan estudiantes en sus prácticas que reciben familias y niños que presentan la vulnerabilidad o riesgos señalados.

Tanto la aproximación de gobernanza conjunta como la burocracia de la calle, identificadas anteriormente, y que caracterizan las aproximaciones a los referidos de maltrato de menores, se desprenden de la investigación reseñada por Marinetto (2011). La misma fue llevada a cabo por Lord Laming en Inglaterra en el año 2009. Resulta pertinente destacar que el informe producido por Lord Laming ocurre en el contexto del país con menor incidencia de muerte por maltrato de menores en el mundo. Por otra parte, Marinetto (2011) añade que las recomendaciones que se desprenden del Informe Laming utilizan como modelo el sistema de referido de los Estados Unidos de Norteamérica, región con el mayor número de casos de muerte por maltrato de menores en el mundo. Resulta sorprendente que los documentos que sirven de modelo al Informe Laming carecen de la especificidad necesaria para prevenir y referir efectivamente situaciones de vulnerabilidad en la vida de un menor. Éste es uno de los aspectos que recoge la aproximación de gobernanza conjunta.

Referido desde la gobernanza conjunta

La aproximación de gobernanza conjunta que sugiere el Informe Laming presta atención a las estructuras y funciones en la prestación de servicios a menores. La gobernanza conjunta persigue unificar los esfuerzos en un caso

único en el cual intervienen las distintas agencias gubernamentales y los profesionales concernidos (Departamento de Salud, Departamento de la Familia, Sistema Educativo, Policía, entre otros). Nuevamente, en el Manual del Departamento de la Familia identificado previamente no hay referencias a la comunicación interagencial necesaria para identificar y referir un caso de maltrato de menores antes de que el mismo llegue a la agencia (Departamento de la Familia, 2013). La gobernanza conjunta lo que persigue es aumentar la efectividad en el flujo de información entre las agencias y los profesionales involucrados. Uno de los aspectos que se destaca de este flujo de información es el excesivo énfasis en la confidencialidad a expensas del bienestar del menor. Por ejemplo, un profesional que interviene con un niño que ha sido referido por maltrato de menores y que se propone prevenir la re-victimización del mismo puede enfrentar varios retos. Entre ellos se destaca que, al acudir en búsqueda de información a otro profesional que interviene con el caso, puede no lograr acceso a la información solicitada, pues el último se ampara bajo el principio de confidencialidad (Marinetto, 2011). Además, la gobernanza conjunta denuncia esquemas jerárquicos en la toma de decisiones al momento de actuar para prevenir la muerte de un menor. Es decir, al momento de tomar acciones efectivas para evitar algún evento que ponga en riesgo la vida de un niño, se obedecen estrictamente las líneas de mando, aun cuando una acción inmediata fuese no sólo necesaria sino indispensable para garantizar su integridad y su vida. Las páginas de los periódicos y otros medios de comunicación masiva en Puerto están plagadas de ejemplos similares a los de *Victoria Climbié* y al de *'baby P'* que inspiraron las denuncias del Informe Laming.

Ciertamente, el esfuerzo contenido en el Informe Laming representa una importante iniciativa gubernamental para prevenir situaciones extremas como la muerte de un menor. No obstante, el documento pertenece a una secuencia de aproximadamente 35

informes similares producidos a partir del año 1973 que no han tenido un impacto significativo en la prevención de fatalidades (Marinetto, 2011). De hecho, las prácticas guiadas por la gobernanza conjunta no parecen haber sido efectivas para prevenir la muerte de otros niños. Es precisamente a partir de este dato que Marinetto (2011) utiliza el esquema propuesto por Lipsky para examinar las deficiencias en el sistema de referido de situaciones de maltrato de menores. El autor hace uso del término acuñado por Lipsky en la década de los 80 para este tipo de análisis: burocracia de la calle.

Referido desde la burocracia de la calle

El término burocracia de la calle recoge el conjunto de prácticas cotidianas (adjetivadas como “mundanas” por Marinetto, 2011, página 1169) de los profesionales que proveen servicio a los niños en distintas agencias. El análisis a partir de la burocracia de la calle sugiere que, más allá del énfasis en la estructura y las funciones propuesto por la gobernanza conjunta, es necesario prestar atención a la experiencia, el contexto, las rutinas y las ideas que guían a los profesionales de primera línea al atender estos casos. Es decir, la articulación de unas guías interagenciales que establezcan claramente las funciones y deberes de los distintos profesionales de ayuda que prestan servicio a los niños, resultan ineficientes si no atendemos la cotidianidad en la toma de decisiones y las acciones de tales profesionales. El análisis a partir de la burocracia de la calle denuncia que muchas de estas prácticas cotidianas se dan por sentado y representan una fuente de problemas que no es atendida por la gobernanza conjunta.

El análisis que hace Marinetto (2011) de la burocracia de la calle destaca dos tipos de prácticas que inciden en el fracaso para prevenir la muerte de un niño como resultado de deficiencias en el manejo del referido. La primera deficiencia se refiere a la práctica del *sello de goma*. Esto supone prestar poca o

ninguna atención a las particularidades y el contexto en que ocurre la situación que requiere un referido, para privilegiar la resolución o cierre del mismo y la disminución de la carga de casos del profesional. Por ejemplo, como parte del plan de servicio se incluyen disposiciones como la asistencia de los padres a una escuela de formación parental, cambios favorables en los alimentos disponibles para el menor, cambios en la higiene y el aseo personal del niño, entre otras (Marinetto, 2011). El autor añade que una práctica de sello de goma se refiere a que el profesional que interviene se limite a documentar que estos cambios hayan ocurrido sin evaluar el contexto ni las particularidades de los mismos. Lo anterior se traduce en que un menor pueda ser devuelto a una situación de peligro como resultado de una decisión basada en criterios genéricos y uniformes (*one size fits all*) (Marinetto, 2011). La segunda práctica desde la burocracia de la calle se refiere a los referidos basados en las experiencias del profesional en la calle. Esta práctica parece ser resultado de la carga excesiva de casos en los profesionales y supone una ausencia de gestiones que posibiliten que el caso sea referido a las agencias concernidas. Por otra parte, aparece también un ejercicio de la discreción que está al servicio de garantizar la autonomía del profesional en el contexto de poca autoridad organizacional (Marinetto, 2011). Lo anterior puede ser contraproducente al manejo efectivo de un referido. Ello en la medida en que privilegia la protección del profesional en detrimento del bienestar del menor. Es decir, para el profesional puede ser más importante reducir su carga excesiva de casos. Para lograrlo se ampara en sus criterios personales para la resolución del mismo (autonomía), sin atender las necesidades específicas y el contexto que presenta cada uno de ellos. Sobre todo, cuando las organizaciones gubernamentales para las que trabaja el profesional y que están llamadas a supervisar al profesional no lo hacen por respeto a su autonomía (Marinetto, 2011). Finalmente, se destaca el impacto que tiene la interacción

cotidiana con la población servida en la toma de decisiones del profesional (Marinetti, 2011). Ejemplos pueden estar relacionados con el hecho de conocer a los integrantes del grupo familiar o estar bajo la influencia de personas que les conocen y promueven un sesgo en la evaluación de la situación familiar. Esto abre una brecha para que factores que son ajenos a los méritos del caso, operen en la toma de decisiones del profesional.

Las deficiencias reseñadas se traducen en un sentido de pesimismo general con respecto al manejo apropiado del referido en casos de maltrato de menores. También se refleja en detener la búsqueda de posibles alternativas que aumenten significativamente la efectividad de los mismos. Tal pesimismo se desprende de prácticas en los profesionales concernidos que descansan más en la atención a sus necesidades personales y se alejan del espíritu de servicio que se supone guíe estas prácticas (Marinetti, 2011).

Referido desde el modelo ecológico que guía Familias CAPACES

Ante el pesimismo que presenta Marinetti (2011), proponemos que Familias CAPACES Inc., a partir del modelo ecológico, presenta una alternativa razonable de manejo del referido y un esquema para la intervención en situaciones que así lo requieran. Como mencionáramos anteriormente, el modelo ecológico sirve de guía a múltiples iniciativas dirigidas a la prevención de la violencia, incluido el maltrato de menores (World Health Organization, 2006). Lo anterior sugiere que estrategias similares a las utilizadas por Familias CAPACES son llevadas a cabo a nivel mundial. Enumeraremos los aspectos identificados por Marinetti (2011) tanto en la gobernanza conjunta como en la burocracia de la calle y utilizaremos esta lista como esquema para proveer posibles alternativas.

Hemos reseñado cuatro aspectos que caracterizan la ineffectividad de las intervenciones tanto desde la gobernanza conjunta como del análisis de la burocracia de

la calle. Estos aspectos incluyen: 1) el énfasis excesivo en la confidencialidad en detrimento del bienestar del menor, 2) la atención excesiva a la jerarquía en la toma de decisiones del profesional, 3) las prácticas de sello de goma que responden a una carga excesiva de casos y, 4) el grado hasta el cual la experiencia cotidiana del profesional lo adormece y lo aleja de los ideales de servicio.

Es precisamente en el contexto de profundas transformaciones en la prestación de servicios de salud en Puerto Rico que ilustran los cambios en el cronosistema que surge Familias CAPACES Inc. (Familias **C**riando con **A**mor, **P**Aciencia, **C**ontrol, **E**stímulo y **S**abiduría). Esta es una organización de base comunitaria sin fines de lucro cuyos objetivos están dirigidos a prestar servicios de salud integrales a comunidades marginadas por la pobreza y la violencia en Puerto Rico. Uno de los rasgos distintivos de la Organización es que los servicios psicológicos que ofrecen se imparten en el ambiente natural de las familias. El trabajo se realiza mayormente en comunidades impactadas por una alta prevalencia de incidentes violentos y actividad criminal. Esta estrategia de intervención se desprende de los hallazgos reseñados en la literatura científica que sugieren que los servicios a poblaciones que presentan estas características son más efectivos si los mismos se ofrecen en los ambientes naturales y en las comunidades de las familias (Norris & Alegría, 2008). Luego de su fundación en el año 2001, Familias CAPACES ha impactado 20,012 personas, en 77 comunidades localizadas en 26 municipios de Puerto Rico.

La noción de reverberación que se encuentra en los trabajos de von Bertalanfy en torno la *Teoría General de Sistemas* (von Bertalanfy, 1969) sirve de base conceptual al diseño y coordinación de los servicios psicológicos de la Organización. Es decir, el impacto de una intervención en un nivel se reflejará o tendrá repercusiones (reverberaciones) en otros niveles. Una

intervención en el nivel comunitario, entonces, repercutirá en todos los otros niveles (individual, relacional, social e histórico). Lo mismo ocurre a la inversa: en Familias CAPACES Inc. anticipamos que una intervención a nivel individual, repercutirá en todos los otros niveles. Lo anterior supone que, a partir del modelo ecológico elaborado por Bronfenbrenner (1994, 2005), en Familias CAPACES Inc. reconocemos que cada persona está inmersa en una red compleja de contextos individuales, familiares, comunitarios, ambientales e históricos que impactan su capacidad de significar activamente su experiencia de vida familiar y, por ende, de evitar el riesgo a la violencia.

¿Cuáles son las alternativas que presenta una organización como Familias CAPACES para enfrentar la ineffectividad de las intervenciones que hemos identificado en la aproximación al referido tanto desde la gobernanza conjunta como la burocracia de la calle? Las cuatro áreas de deficiencia identificadas previamente serán examinadas por separado en los párrafos que siguen.

En primer lugar, la literatura revisada sugiere que el énfasis excesivo en la confidencialidad ocurre en detrimento del bienestar del menor. ¿En qué medida una organización insertada en la comunidad contribuye a minimizar esta deficiencia? Familias CAPACES Inc. lleva a cabo sus intervenciones en los ambientes naturales en los que viven las familias que solicitan sus servicios (Ver Apéndice C: Referido a servicios de protección en casos de maltrato de menores). Las familias, o más específicamente los padres o encargados, que acuden a Familias CAPACES Inc. en busca de ayuda no perciben a la Organización como una entidad extraña y lejana. En su lugar, se acercan a la misma en búsqueda de todo tipo de apoyo. Lo que mueve a los integrantes de la comunidad a solicitar

servicios de la Organización abarca un amplio espectro de problemas que incluyen: problemas de salud mental, problemas de conducta de los hijos, problemas de dependencia de sustancias, historiales de abandono y de violencia en la familia de origen, historiales de pérdida y trauma, entre otros estresores ambientales y comunitarios. Es en este contexto que los padres o encargados reciben orientación en torno a sus prácticas de crianza y, en conjunto con el personal de la Organización, identifican que existe un problema de maltrato de menores en su familia. Como resultado de esta orientación, en la mayoría de los casos, son los padres o encargados, en un ejercicio de responsabilidad compartida, quienes llevan a cabo el referido a la agencia de servicios de protección al menor. Por responsabilidad compartida entendemos que, si bien es el padre o encargado quien hace el referido, el personal de Familias CAPACES Inc. les acompaña a lo largo del proceso². A través de éste, terapeuta y participante son ambos responsables de la recuperación. Más que responder al principio de confidencialidad de forma descontextualizada, la naturaleza de la alianza terapéutica ejemplifica, materializa y contextualiza la confianza que impera entre el personal de la Organización y los participantes que reciben los servicios. A su vez, al ser los participantes quienes llevan a cabo el referido, la agencia gubernamental es significada como una fuente de apoyo en lugar de una entidad fiscalizadora. Finalmente, como ha sido documentado desde hace mucho tiempo en la literatura científica, la presencia en los ambientes naturales de las familias contribuye a devolverles un sentido de confianza en las agencias gubernamentales y a re-establecer su relación con ellas (Wasik & Bryant, 2001). Ciertamente, no todos los integrantes de la comunidad que presentan problemas de maltrato de menores solicitan servicios a la Organización. En tales casos, Familias

² Si el padre, madre o encargado del menor se retira del proceso o se niega a completar el referido, el terapeuta reportará la situación de alegado maltrato o sospecha de maltrato en su ausencia. Esto lo hará conforme a la ley a

través de la línea de emergencia del Departamento de la Familia, del 911 o mediante visita a la oficina local del Departamento de la Familia más cercana.

CAPACES Inc. viene obligada a seguir el curso que se desprende de la Ley (Por ejemplo, Ley 246, Ley para el Bienestar, Seguridad y Protección de los Menores, 2011).

En segundo lugar, sugerimos que las deficiencias en el manejo del referido en situaciones del maltrato de menores están relacionadas con la atención excesiva a la jerarquía en la toma de decisiones del profesional. La naturaleza de una organización como Familias CAPACES Inc. minimiza el impacto de la atención a la jerarquía en dos importantes aspectos. Primeramente, las organizaciones sin fines de lucro, por lo general, operan con un mínimo de recursos. Así las cosas, cada integrante del equipo de trabajo está llamado a desempeñar múltiples funciones. La efectividad en el manejo del referido responde, en gran medida, a que, en lugar de delegar funciones a otros integrantes del equipo dentro de un esquema jerárquico, el personal de la Organización debe hacer suya la responsabilidad de manejar cada situación casi por completo. Lo anterior crea el escenario para que ocurran instancias en que, en lugar de esquemas jerárquicos en la organización de los servicios y procedimientos, operen esquemas heterárquicos. Heterarquía es un concepto matemático que data de 1949 y que ha sido adoptado, recientemente, por las Ciencias Sociales para dar cuenta de la complejidad de las interacciones que caracterizan los sistemas sociales (von Goldammer, Paul & Newbury, 2003). Este concepto representa el segundo aspecto en que la naturaleza de una organización como Familias CAPACES Inc. minimiza el impacto de la jerarquía en la toma de decisiones del profesional atribuido a la gobernanza conjunta. La interacción continua con los participantes en sus ambientes naturales conlleva una relación horizontal (de pares y de responsabilidad compartida) y radial (integración de múltiples sectores en la comunidad), ambas características de los sistemas heterárquicos. La noción de responsabilidad compartida cobra sentido en

el contexto de las relaciones horizontales que establece el personal de la Organización con los participantes que solicitan servicios psicológicos. En lugar de manejar el referido como una imposición proveniente de una estructura fiscalizadora que ostenta el poder (que ocupa una posición jerárquica superior), promovemos que el mismo integrante del equipo de trabajo que le provee servicios psicológicos al participante le acompañe a lo largo del proceso del referido. De esta forma, propiciamos que se maneje el referido de forma empática, sensible y personalizada. Por otro lado, la necesidad de integrar en una respuesta efectiva a los múltiples contextos en los que se desenvuelven los participantes remite al carácter radial del esquema organizativo de los servicios. Es decir, el referido se lleva a cabo en el contexto de una red de servicios en el que se establecen vínculos con la escuela, la iglesia, el trabajador social de la comunidad, entre otros. Tanto el carácter horizontal como el carácter radial de los servicios responden a las características de un esquema heterárquico. Sin embargo, debemos aclarar que tales esquemas no niegan la existencia de instancias que obedecen a esquemas jerárquicos. Ambos aspectos (esquemas horizontal y radial del servicio) contribuyen a minimizar el impacto de la atención a la jerarquía en la toma de decisiones del profesional, sin que ello signifique que, de ser necesario, respondamos a instancias que exigen atención a esquemas o estructuras jerárquicas.

En tercer lugar, hemos denunciado las prácticas de sello de goma en los profesionales que manejan el referido en casos de maltrato de menores. Como mencionáramos anteriormente, esta práctica supone prestar poca o ninguna atención a las particularidades y al contexto en que ocurre la situación que requiere un referido. A su vez, se sugiere que tales prácticas responden a una carga excesiva de casos. Dos características de las intervenciones que realiza el equipo de trabajo de Familias CAPACES Inc. reducen la posibilidad de

incurrir en prácticas de sello de goma. Primeramente, el impacto de la inserción en los ambientes naturales de las familias impactadas que hemos destacado previamente y que se aluden desde hace mucho tiempo en la literatura científica (Wasik & Bryant, 2001) hacen que la interacción con los participantes sea personalizada. Es decir, quien provee los servicios psicológicos no es una persona sin rostro y anónima; es una persona con un rostro familiar y cercano a la experiencia cotidiana del participante. La reciprocidad que garantiza este tipo de interacción reduce hasta casi eliminar las llamadas prácticas de sello de goma impersonales e insensibles al sufrimiento humano. Como segunda característica, adiestramos a todo el personal de Familias CAPACES Inc., incluidos los profesionales en adiestramiento que hacen sus prácticas en la Organización, para que conozcan y se apropien de la misión, la visión, las metas y los objetivos de la misma.³ Esto redundará en un servicio que no sólo adquiere significado para los participantes sino para los integrantes del equipo de trabajo. Lo anterior se traduce en una práctica profesional que nutre el sentido de valía propio del profesional y le permite reflexionar en torno a su praxis. Lo anterior es cónsono con los planteamientos elaborados por von Foerster (1991) que sugieren que no podemos enseñar ética, lo que podemos hacer es crear el escenario para que la persona se inserte en una reflexión ética en torno a la pertinencia de su acción. En Familias CAPACES las ideas de todos los integrantes del equipo de trabajo son valoradas y evaluadas en la medida en que están alineadas con el propósito que persigue la Organización. En la medida en que el trabajo constituye una fuente de sentido para el profesional, minimizamos el riesgo de gestiones automatizadas y carentes de significado tanto para el profesional como para el participante.

³ La misión de Familias CAPACES Inc. es contribuir para que toda familia atendida pueda convivir en paz. Como visión se persigue facultar a las familias puertorriqueñas con las herramientas para fortalecer sus vínculos familiares, y con ello, prevenir el maltrato y resistir la violencia. A su vez, se

Finalmente, hemos planteado que la poca efectividad en el manejo de referidos en casos de maltrato de menores responde al grado hasta el cual la experiencia cotidiana del profesional lo adormece y lo aleja de los ideales de servicio. Martín Hernández (2013) sugiere que:

La jerga de los profesionales de la infancia se nutre de un vocabulario aséptico y despersonalizado formado por términos como “menores, domicilio, familia extensa, vínculos o habilidades parentales”. Frente a éstos, hoy están relegados términos como “hogar, hijos, parientes, cariño, o amor paternal”, que remiten a aspectos afectivos y relacionales. Naturalmente es más fácil mantener la distancia y aplicar medidas cuando hablamos del “caso de un menor cuyos padres carecen de habilidades parentales” que si se tratara de “un hijo criado con cariño en un hogar de padres humildes y con poca formación” (página 38).

En el contexto particular de Puerto Rico, pudiéramos añadir a la lista de términos asépticos y despersonalizados enumerados por Martín Hernández vocablos frecuentes en la voz de los profesionales tales como “mamá” o “papá”, en lugar de hacer referencia a los nombres de los padres o encargados. A su vez, Martín denuncia que muchas gestiones profesionales parten del supuesto de que “los padres carecen de habilidades parentales”. Esto, más que un mero giro lingüístico, delata un modelo de la deficiencia en la aproximación del profesional a la vida de un ser humano que sufre. En contraste con modelos de la deficiencia, el currículo de formación parental: *Disciplina Preventiva* que guía las intervenciones articuladas por Familias CAPACES Inc. destaca, junto al reconocimiento de unos factores de riesgo,

presta atención a las fortalezas que poseen las familias en su ambiente. Las metas y objetivos están encaminados a identificar familias que presenten factores de riesgo a la violencia, y proveerles las herramientas que promuevan un ambiente familiar estable y seguro.

los *factores de protección* al maltrato de menores. Esto en conjunto con los recursos con los que cuenta el participante, tanto al interior de su grupo familiar como en su comunidad. Tratamos de movilizar y facultar al participante para que tome las riendas de su propia vida y que enfrente sus problemas, así como el dolor que esto pueda ocasionar. Lejos de una práctica profesional adormecida por el fanatismo y el afán de la hiperprotección que denuncia Martín Hernández (2013), proponemos un eje conceptual (el currículo de formación parental: Disciplina Preventiva) que responda a las necesidades específicas de los participantes. Bernal y Rodríguez Soto (2012) sugieren que la identificación de prácticas psicológicas basadas en la evidencia debe responder a las necesidades específicas, las preferencias y el contexto cultural identificadas en la o las personas que solicitan el servicio, entre otros aspectos. En otras palabras, en lugar de adormecer al profesional con imperativos ajenos a los ideales del servicio, promovemos una práctica profesional con sentido y guiada por un esquema de intervención claro y debidamente delimitado. Desde una perspectiva ecológica y a partir de prácticas basadas en la evidencia como las que sugieren Bernal y Rodríguez Soto, el programa de Familias CAPACES Inc. busca que el servicio se organice en función de la ciencia y, a su vez, que la ciencia se articule en función del servicio: la calidad del servicio. La inserción del profesional en los ambientes naturales que caracteriza las intervenciones clínicas de base comunitaria previene el adormecimiento del equipo de trabajo de Familias CAPACES Inc. Todo lo anterior, dada la complejidad de las relaciones que se establecen entre los distintos niveles que configuran la experiencia de vida de un ser humano.

CONCLUSIÓN

A partir del modelo ecológico que guía el currículo de formación parental: Disciplina Preventiva y los programas de servicios Familias CAPACES Inc. intentamos

responder a las deficiencias en el manejo del referido en casos de maltrato de menores identificadas en la literatura como gobernanza conjunta y burocracia de la calle. Entre los aspectos que caracterizan las intervenciones basadas en la evidencia se destacan la intervención clínica en los ambientes naturales y la atención a las fortalezas de las familias (recursos y factores de protección). Esta aproximación promueve la responsabilidad compartida con la familia en el manejo del referido y el restablecimiento de la confianza en agencias, que operan para proveer apoyo a los participantes. Además, un aspecto importante de la inserción en los ambientes naturales se refiere a que el profesional que brinda sus servicios clínicos en las comunidades se presenta ante los participantes como una persona con un rostro familiar y cercano a la experiencia cotidiana del participante. Por otra parte, planteamos que, para responder efectivamente a las necesidades de los participantes y sus familias, en ocasiones, la Organización opera a partir de esquemas heterárquicos. Finalmente, a partir de un esquema de intervención claro y debidamente delimitado, el énfasis en la sensibilidad y el sentido de valía profesional del equipo de trabajo se proponen como alternativa al adormecimiento del profesional que maneja los referidos.

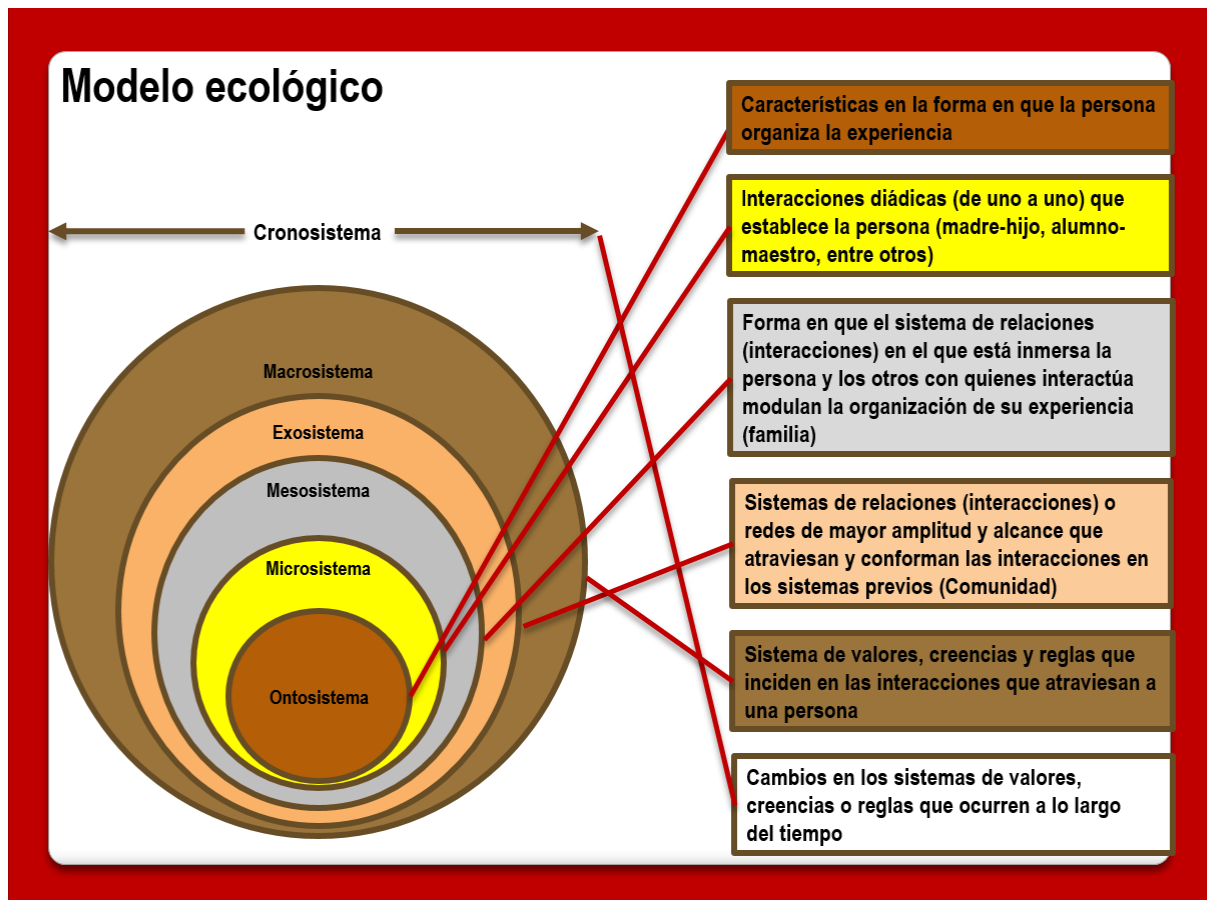
REFERENCIAS

- Administración de Familias y Niños (2012). *Informe de Casos (Familias y Menores) Activos a fin de Año (Data sin validar). Departamento de la Familia, Estado Libre Asociado de Puerto Rico.* (Documento impreso).
- Administración de Familias y Niños (2013). *Manual de normas, procedimientos y estándares de ejecución sobre el modelo*

- de seguridad en la investigación de referidos de maltrato a menores. *Departamento de la Familia, Estado Libre Asociado de Puerto Rico*. (Documento impreso)
- Bernal, G., & Rodríguez Soto, N. (2012). La práctica psicológica basada en la evidencia: Hacia una integración de la investigación, el peritaje profesional, la singularidad del/a cliente, su contexto y la ética, en Martínez Taboas, A., & Quintero Jiménez, N. (Eds.) *Prácticas psicológicas basadas en la evidencia: Una perspectiva hispana*. Hato Rey, PR: Ediciones Puertorriqueñas.
- Bertalanfy, L. von (1969). *General Systems Theory: Foundations, Developments, Applications (Revised Edition)*. New, York: George Braziller
- Bronfenbrenner, U. (2005). The bioecological theory of human development. En U. Bronfenbrenner (Ed.), *Making humans being humans: Bioecological perspectives on human development*, 3-15. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological models of human development. En *International Encyclopedia of Education*, 3, 2nd. Ed. Oxford: Elsevier. Reimpreso en M. Gauvain & M. Cole (Eds.), *Readings on the development of children*, 2nd. Ed. NY: Freeman.
- Center for Disease Control (2013). *CDC Fact Sheet*. Recuperado de: <http://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/cm-data-sheet-2013.pdf>
- Concepción-Lizardi, A., Sánchez-Peraza, L. R., & Catalá-López, I. (2013). Clinical based community service to families from underserved communities in Puerto Rico (Oral presentation). *Proceedings of the XXXIV Inter-American Congress of Psychology*, Brasilia, Brazil. Recuperado de: http://sip2013.sipsychporg/pdf/XXXIVCIP_conferencias.pdf
- Cuevas, C. A., Finkelhor, D., Clifford, C., Ormrod, R. K., Turner, H. A. (2010) Psychological distress as a risk factor for re-victimization in children. *Child Abuse and Neglect* 34, 235-243. Recuperado de <http://www.youthandfamilyservices.org/wp-content/uploads/2013/10/Cuevas-et-al-2010-Psychological-distress-as-a-risk-factor.pdf>
- Departamento de la Familia (2014). *Plan Nacional para la Prevención del Maltrato de Menores*. Recuperado de: <http://www2.pr.gov/agencias/secretariado/Documents/Plan%20Nacional%202014.pdf>
- Departamento de la Familia (2012). Reglamento de la Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de los Menores. *Departamento de la Familia, Estado Libre Asociado de Puerto Rico*. Recuperado de <http://app.estado.gobierno.pr/ReglamentosOnLine/Reglamentos/8319.pdf>
- Foerster, H. von (1991). Ethics and second order cybernetics. Discurso de apertura del International Conference, Systems and Family Therapy: Ethics, Epistemology, New Methods, en Y. Rey, & B. Prieur (Eds.), *Systemes, ethiques: Perspectives en therapie familiale*, 41-54. Paris: ESF Editeur.
- Goldammer, E. von, Paul, J., & Newbury, J. (2003). Heterarchy-hierarchy: Two complementary categories of description. *Vordenker*, 1-27. Recuperado de: http://www.vordenker.de/heterarchy/a_heterarchy-e.pdf
- Hawkins, J. D, Jenson, J. M., Catalano, R., Fraser, M. W., Botvin, G. J., Shapiro, V., Hendricks Brown, C., Beardslee, W., Brent, D., Leslie, L. K., Rotheram-Borus, M. J., Shea, P., Shih, A., Anthony, E., Haggerty, K. P., Bender, K., Gorman-Smith, D., Casey, E., & Stone, S. (2015). *Unleashing the power of prevention*. Washington, DC: National Academies of Sciences. Recuperado de: <https://nam.edu/perspectives-2015-unleashing-the-power-of-prevention/>
- Lessard, A., Butler-Kisber, L., Fortin, L., & Marcotte, D. (2014). Analyzing the discourse of dropouts and resilient

- students. *Journal of Educational Research*, 107(2), 103-110. DOI:10.1080/00220671.2012.753857
- Ley 246, Ley para el Bienestar, Seguridad y Protección de los Menores. (2011) Recuperado de: <http://www.lexjuris.com/lexlex/Leyes2011/lexl2011246.htm>
- Marinetti, M. (2011). A Lipskian analysis of child protection failures from Victoria Climbié to 'baby P': A street-level re-evaluation of joined-up governance. *Public Administration*, 89(3), 1164–1181. DOI: 10.1111/j.1467-9299.2011.01939.x
- Martín Hernández, J. (2013). *La intervención ante el maltrato infantil: Una revisión del sistema de protección*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Norris, F., & Alegría, M. (2008). Promoting disaster recovery in ethnic-minority individuals and communities, en E. C. Richie, P. J. Watson, & M. J. Friedman (Eds.), *Ethnocultural Perspectives on Disaster and Trauma: Foundations, Issues and Applications*, 319–342. New York: Springer Science and Research media LLC.
- Organización Mundial de la Salud (2003) *Informe mundial sobre la violencia y la salud: Un resumen*. (2002). (pp. 1–41). Washington DC. Recuperado de: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_es.pdf
- Pérez Pedrogo, C., Sánchez Cesáreo, M., Martínez Taboas, A., Colón Jordán, H., & Morales Boscio, A. M. (2016). Violencia comunitaria: Programas basados en la evidencia como alternativa para su mitigación. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 27(1), 026-042. Recuperado de: <http://www.repsasppr.net/index.php/reps/articledownload/274/281>
- SAMSHA (2014). *Levels of risk, levels of intervention: Universal, selective, & indicated Prevention. Prevention training and technical assistance*. Recuperado de: <http://captus.samhsa.gov/prevention-practice/prevention-and-behavioral-health/levels-risk-levels-intervention/2>
- Sánchez Cesáreo, M., Santiago Rodríguez, B., Morales Boscio, A. M., Hernández Gierbolini, I., Toro Torres, J. I., & Colón Jordán, H. (2016). Identificación y diseminación de intervenciones exitosas para la prevención del maltrato a menores en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 27(1), 010-024. <http://www.repsasppr.net/index.php/reps/articledownload/288/278>
- Swick, K. J., & Williams, R. D. (2006). An analysis of Bronfenbrenner's bio-ecological perspective for early childhood educators: Implications for working with families experiencing stress. *Early Childhood Education Journal*, 33(5), 371-378. DOI: 10.1007/s10643-006-0078-y
- U.S. Department of Health & Human Services, Administration for Children and Families, Administration on Children, Youth and Families, Children's Bureau. (2016). *Child maltreatment 2014*. Recuperado de: <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/research-data-technology/statistics-research/child-maltreatment>
- U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Administration on Children, Youth and Families, Children's Bureau. (2015). *Child maltreatment 2013*. Recuperado de: <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/research-data-technology/statistics-research/child-maltreatment>
- Wasik, B. H., & Bryant, D. M. (2001). *In Home visiting: Procedures for helping families. 2nd Ed. pp. 169-203*. London: Sage Publications, Inc.
- World Health Organization (2006). *Preventing Child Maltreatment: A guide to taking action and generating evidence*. Geneva, Switzerland: WHO Press. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43499/1/9241594365_eng.pdf

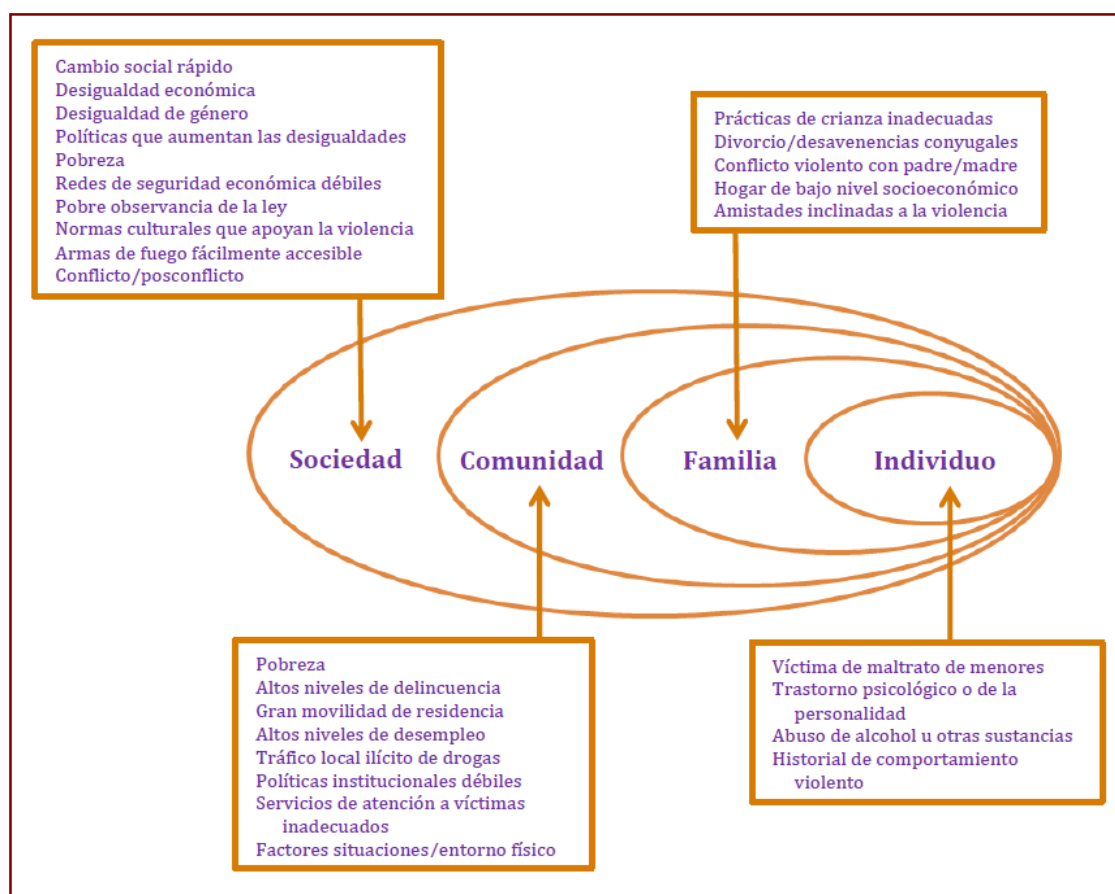
APÉNDICE 1.
Modelo ecológico de Bronfenbrenner.



Información obtenida de: Lessard, A., Butler-Kisber, L., Fortin, L., & Marcotte, D. (2014). Analyzing the discourse of dropouts and resilient students. *Journal of Educational Research*, 107(2), 103-110.

APÉNDICE 2.

Modelo ecológico de los factores de riesgo.



Obtenido de: Plan Nacional para la Prevención del Maltrato de Menores en Puerto Rico 2014-2024 (página 18) Reseñando de: El modelo ecológico de los factores de riesgo (Krug et al., 2003)

APÉNDICE 3.

Referido a servicios de protección en casos de maltrato de menores.

Familias CAPACES Inc.
Referido a servicios de protección en casos de maltrato de menores.

