



Universidad de La Frontera

Facultad de Educación, Ciencias Sociales y Humanidades

Departamento de Trabajo Social

Magister en Gerencia Social

**CARACTERIZACION DEL PERFIL DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN PROGRAMAS DE MEDIANA
COMPLEJIDAD DENTRO DE LA RED DEL SERVICIO
NACIONAL DE MENORES (SENAME)**

**Tesis Conducente al Título de
Magister en Gerencia Social**

Betto Benjamín Rojas Oliva

Temuco, Marzo 2014



Universidad de La Frontera

Facultad de Educación, Ciencias Sociales y Humanidades

Departamento de Trabajo Social

Magister en Gerencia Social

**CARACTERIZACION DEL PERFIL DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN PROGRAMAS DE MEDIANA
COMPLEJIDAD DENTRO DE LA RED DEL SERVICIO
NACIONAL DE MENORES (SENAME)**

**Tesis Conducente al Título de
Magister en Gerencia Social**

Betto Benjamín Rojas Oliva

Temuco, Marzo 2014

RESUMEN

Determinar el perfil de los usuarios atendidos y que hayan terminado su proceso de intervención en los programas de mediana complejidad dentro del Servicio Nacional de Menores permite obtener una apreciación real de las características de la población atendida y de los resultados obtenidos en esta modalidad. En este contexto generar un perfil desde la experiencia práctica permite corroborar la pertinencia de las bases técnicas elaboradas desde la política pública y que determinan la distribución de los recursos económicos en el área de infancia.

Actualmente los programas de mediana complejidad y que pertenecen al área de prevención dentro de la red SENAME han debido intervenir en casos de carácter de alta complejidad lo cual ha repercutido en largas permanencias de los usuarios en los programas, evaluaciones anuales de estos por debajo de la meta y sobre carga de los equipos profesionales entre otras consecuencias.

Se realizó en primera instancia un análisis descriptivo de los usuarios egresados del Programa de Intervención Breve Kupan Wun en 3 áreas, la primera socioeconómica, la segunda en relación al ámbito judicial y la tercera en relación a los procesos de intervención. En segunda instancia se vincularon los datos obtenidos con los establecidos en las bases técnicas de programas de las modalidades de mediana y alta complejidad para determinar las diferencias y similitudes existentes.

Los hallazgos obtenidos permiten establecer que el perfil elaborado en las bases técnicas de los programas de mediana complejidad no corresponden a la realidad, poseyendo mayores similitudes y características al perfil de los programas de alta complejidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS		
	CONTENIDOS	PAGINA
	INTRODUCCIÓN	6
	CAPITULO I: MARCO DE ANTECEDENTES	9
	1.1 Programas Intervención Breve para la Prevención Focalizada (PIB)	10
	1.2 Programa Prevención Comunitaria (PPC)	11
	1.3 Programa de Prevención Focalizada (PPF)	12
	1.4 Política Pública	13
	CAPITULO II: MARCO TEORICO REFERENCIAL	23
	2.1 Modelo Ecosistémico	24
	2.2 Competencias Parentales	27
	2.3 Experiencias Nacionales	35
	CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	43
	3.1 Tipo de Investigación	44
	3.2 Diseño de Investigación	45
	3.3 Sujetos Participantes del Estudio	45
	3.4 Técnicas de Recolección de la Información	46
	3.5 Unidad de Análisis	47
	3.6 Rigor y Bondad	47
	CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
	4.1 Perfil de los Usuarios Egresados en Modalidad PIB	50
	4.2 Perfil de los Usuarios Atendidos en PIB Lautaro	56
	4.3 Perfil de los Usuarios Atendidos en Programas de Mediana Complejidad	59
	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y HALLAZGOS	61
	BIBLIOGRAFIA	64

ÍNDICE DE TABLAS		
Nº TABLA	CONTENIDOS	PAGINA
Tabla Nº 1	Áreas de las Competencias Parentales	29
Tabla Nº2	Categorización Competencias Parentales	30

Tabla N°3	Habilidades Parentales	32
Tabla N°4	Caracterización usuarios PIB	36
Tabla N° 5	Acciones del Proceso de Intervención	38
Tabla N°6	Matriz de Perfil de Usuarios	39

INDICE DE GRAFICOS		
Nº FIGURA	CONTENIDOS	PAGINA
Grafico N°1	Distribución Etaria	50
Gráfico N°2	Distribución por Sexo	51
Gráfico N°3	Relación Sexo Edad	51
Gráfico N°4	Distribución Geográfica	52
Grafico N°5	Situación Socioeconómica	53
Grafico N°6	Calidad Jurídica	53
Grafico N°7	Causales de Ingreso	54
Grafico N°8	Permanencia de los Usuarios (Tramo más de 1 año a 2 años)	55
Grafico N°9	Grado de Cumplimiento	55

INTRODUCCION

Planteamiento del Problema de Investigación

La razón del presente estudio corresponde a una inquietud respecto a la focalización actual de los “Programas de Mediana Complejidad” pertenecientes a la red del Servicio Nacional de Menores (SENAME) en donde estos programas han debido absorber y redirigir sus procesos de intervención hacia situaciones de alta complejidad lo cual dificulta los proceso de intervención considerando las características propias en las bases de los diferentes programas orientados a esta modalidad.

Fundamentación del Problema de Investigación

La acción del Servicio Nacional de Menores (SENAME), en materia de protección, encuentra su marco orientador en los postulados de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y en otros cuerpos legales, que definen institucionalmente la voluntad del Estado de otorgar vigencia y operatividad a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Adicionalmente y conforme a la función específica del SENAME en materia de protección, se orienta a quienes en el rango de 0 a 18 años han visto vulnerados sus derechos, se encuentran en situación de riesgo y/o vulnerabilidad y tienen comprometida la plenitud de su desarrollo.

La misión Institucional del Servicio Nacional de Menores es Contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de

programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio.

Objetivos Estratégicos

1.- Garantizar la oferta de programas a nivel nacional, a través de la disponibilidad de proyectos cuya cobertura de cuenta de la demanda real, para dar respuesta especializada e integral a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, usuarios/as del Servicio.

2.- Cautelar el uso eficiente de los recursos a través de un proceso de supervisión y seguimiento de los proyectos, a fin de mejorar la calidad de las prestaciones dando cumplimiento a los estándares establecidos por el Servicio

3.- Fortalecer la institucionalidad dedicada a la atención de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as en sus derechos y la rehabilitación de adolescentes que han infringido la ley, a través de la evaluación permanente de la oferta programática, a fin de adecuarlas a las políticas nacionales e internacionales sobre la materia.

Objetivos del Estudio

Objetivo General:

Construir y analizar el perfil actual de los usuarios atendidos en el Programa de Mediana Complejidad dentro de la red del Servicio Nacional de Menores, PIB Lautaro, y su relación con el perfil plateado en las bases técnicas generales de los programas de carácter preventivo a nivel nacional.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar socioeconómicamente a los usuarios atendidos en los Programas de Medina Complejidad.
- Identificar el nivel de complejidad de los usuarios atendidos en los Programas de la línea de Mediana Complejidad.
- Comparar el perfil de los usuarios atendidos con las bases técnicas de otros programas de la red SENAME.

CAPITULO I

MARCO DE ANTECEDENTES

- 1.1 Programas Intervención Breve para la Prevención Focalizada (PIB)
- 1.2 Programa Prevención Comunitaria (PPC)
- 1.3 Programa de Prevención Focalizada (PPF)
- 1.4 Política Pública

El presente capítulo tiene por objetivo describir los lineamientos técnicos de los programas dentro de la modalidad de Mediana Complejidad de la Red SENAME los cuales son de carácter preventivo siendo la primera línea de acción en infancia y adolescencia.

En la línea de Programas de Prevención se encuentran los PIB, PPC y PPF los cuales se describen a continuación.

1.1 Programas Intervención Breve para la Prevención Focalizada (PIB)

Descripción:

Es un programa que apunta a identificar factores de vulnerabilidad y fortalezas en las esferas personal, familiar y sociocomunitaria, presentes en los/as niños/as y adolescentes afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad. Se entenderá por mediana complejidad problemáticas asociadas a testigo de violencia intrafamiliar, víctima de maltrato infantil leve, víctima o ejerce bullying, deserción escolar reciente, entre otros.

Se interviene con los niños/as y adolescentes, desarrollando factores protectores que potencien sus habilidades conductuales, cognitivas y/o emocionales; con las familias se trabaja fortaleciendo sus competencias parentales y con los actores territoriales se promueve su rol como garante de derechos.

Objetivo general:

Resolver las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños/as y adolescentes de un territorio determinado, previniendo su cronificación.

Sujetos de Atención:

Niños/as y adolescentes de **entre 0 y 18 años**, afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad,

preferentemente habitantes de una comuna determinada o de una asociación de ellas.

1.2 Programa Prevención Comunitaria (PPC)

Descripción:

Es un programa que tiene por finalidad prevenir vulneraciones de derechos de la niñez y adolescencia en conjunto con los/as niños, niñas, adolescentes, sus familias y otros actores de un territorio determinado, a través de la instalación de un sistema comunitario de promoción y protección de derechos en micro-territorios (barrio, población, sector de una comuna, localidad). Su instalación en la comunidad pretende con los niños, niñas y adolescentes desarrollar competencias de auto-protección y promoción de sus derechos, así como, también, generar espacios para su participación y ejercicio de ciudadanía, que apunten a su incidencia en asuntos de sus comunidades. Con las familias se promueve competencias de buen trato y con los actores comunitarios o vecinales, un sistema de prevención y alerta temprana de vulneraciones de derechos en el espacio microterritorial.

Objetivo general:

Prevenir vulneraciones de derechos de la niñez y adolescencia, en conjunto con los niños, niñas, adolescentes, sus familias y otros actores comunitarios de un territorio determinado.

Sujetos de Atención:

Niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el rango de edad de 5 a 18 años, que habiten en un territorio específico, como barrio, sector, localidad, donde se inserta el proyecto. Sin discriminación de sexo, etnia o necesidades especiales, enmarcados dentro del alcance de este modelo.

1.3 Programa de Prevención Focalizada (PPF)

Descripción:

Es un programa que tiene el objetivo de abordar la presencia de vulneraciones de derechos asociadas a mediana complejidad, que afectan a niños, niñas y adolescentes en el contexto familiar, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, entre otros, a través de un programa que contribuya a la restitución de los derechos vulnerados y prevenga su cronificación mediante una Intervención Familiar.

Objetivo General:

Restituir derechos vulnerados asociados a mediana complejidad, que afectan a niños niñas y adolescentes en el contexto familiar, previniendo su cronificación.

Sujetos de Atención:

El programa atenderá a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y menos de 18 años de edad, y a sus adultos a cargo, afectados por vulneraciones de

derechos relacionadas con su contexto familiar, que son de carácter moderado, como:

- Testigo de violencia intrafamiliar, que no es constitutiva de delito.
- Maltrato psicológico leve a moderado.
- Maltrato físico leve a moderado, que no tiene denuncias actuales en fiscalía o policía.
- Negligencia moderada, no crónica.
- Otras vulneraciones de derecho que afecten a los niños, niñas y adolescentes vinculados con su entorno familiar y que no sean constitutivas de delito.

1.4 Política Pública

Los Programas de Prevención Focalizada como los Programas de Intervención Breve (PIB), Los Programas de Prevención Comunitaria (PPC) y los Programas de Prevención Focalizada (PPF) están destinados a atender las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad siendo esta de carácter preventiva – reparatoria.

Por **mediana complejidad** se entiende la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños, niñas y adolescentes, y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos, ya sea a nivel personal, familiar y/o sociocomunitario. (Bases Técnicas PIB)

Por Prevención Focalizada, se entiende aquella intervención destinada a identificar y modificar los factores de vulnerabilidad que se encuentran implicados en las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños, niñas y adolescentes, a partir del fortalecimiento de aspectos cognitivos, emocionales y conductuales, en el nivel individual, de competencias parentales, en las personas adultas significativas, en el nivel familiar y de reconocimiento de otros garantes de derechos, en el nivel sociocomunitario. El rango promedio de tiempo de intervención, para la modalidad, se estima entre 6 y 18 meses. A pesar de que las estadísticas indican, que más del 60% de los niños y niñas atendidas en los programas de prevención focalizada, permanece entre uno y 12 meses, parece relevante dejar un rango más amplio de intervención, en vistas de que los equipos puedan adecuarlo a las necesidades de los sujetos que atienden y a las particularidades territoriales. (Bases Técnicas PIB)

Por otro lado los PPC se pueden entender como “Un proceso de acciones tempranas y colaborativas que efectúan las distintos actores de la comunidad, con la finalidad de asegurar el ejercicio de los derechos y prevenir sus vulneraciones, en un barrio o territorio determinado”. Así entonces, los convocados son las distintas personas que pueden aportar en este proceso: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, padres, madres, familiares extensos, vecinos, vecinas, organizaciones adultas e infanto adolescentes, grupos no organizados y las instituciones de la comunidad como salud, educación, iglesias u otros. (Bases Técnicas PPC)

En el ámbito de la Alta Complejidad en donde se ubica la focalización de los PIE es posible indicar que se entenderá como “Alta complejidad” la

presencia de situaciones y/o conductas que provocan un grave daño a la integridad física y/o psicológica de niño, niñas y adolescentes.

El daño generado por las vulneraciones a niños, niñas y adolescentes, se expresa en conductas de transgresión y violencia. Así, la modalidad PIE se constituye en un agente relevante para el desarrollo de acciones de prevención de violencias en población infanto-adolescente, desde el marco de un enfoque de derechos. La prevención de violencias en el PIE se realiza a través de la interrupción de situaciones de vulneración de derechos y la generación de un contexto protector en colaboración con los adultos significativos y las redes de protección general de derechos y comunitarias. (Bases Técnicas PIE)

Respecto a la duración de los procesos de intervención en la modalidad PIB es posible señalar que “El rango promedio de tiempo de intervención, para la modalidad, se estima entre 6 y 18 meses. A pesar de que las estadísticas indican, que más del 60% de los niños y niñas atendidas en los programas de prevención focalizada, permanece entre uno y 12 meses, parece relevante dejar un rango más amplio de intervención, en vistas de que los equipos puedan adecuarlo a las necesidades de los sujetos que atienden y a las particularidades territoriales”. (Bases Técnicas PIB)

La evaluación de resultados, consiste en analizar en conjunto con las personas participantes, el desempeño del plan de trabajo, sus principales resultados, obstáculos y desafíos. Junto con ello es importante que el equipo desarrolle indicadores y mecanismos que permitan definir los avances en materia de prevención de los derechos de infancia y adolescencia. Para ello es relevante, contar con una línea base, que debe realizarse en la primera etapa

de inserción, para luego poder comparar los avances obtenidos tras tres años de implementación. (Bases Técnicas PPC)

En las Bases Técnicas de la modalidad PPF es posible identificar una descripción detallada respecto al tiempo de los proceso de trabajo siendo “La permanencia total de los sujetos participantes en el programa es entre 6 y 16 meses de intervención, este último es el plazo máximo. No obstante, se espera que la mayoría de los usuarios/as se concentre en los tiempos de intervención entre 6 y 12 meses”. (Bases Técnicas PPF)

En la modalidad PPF existe una clasificación detalla de los momentos de intervención en donde se entrega orientación para evitar las largas permanencias, estos momentos son:

- 1) Acogida, ingreso y encuadre.
- 2) Análisis de la situación del niño/ a o adolescente, la familia y el entorno.
- 3) Co – Construcción y Co – Ejecución del Plan de Intervención de cada niño, niña o adolescente.
- 4) Evaluación de proceso o intermedia a los seis meses de ejecución del plan.
- 5) Evaluación al término de la ejecución del plan, monitoreo y rito de egreso.

Respecto a los plazos en los procesos de trabajo realizados en los Programas de Intervención Especializados PIE es posible indicar que “Tan deseable como lograr una buena adherencia de los casos ingresados al

programa de atención, resulta el desarrollo de procesos de intervención intensivos que permitan observar logros en los plazos más breves posibles, que favorezcan de este modo el pronto egreso. Ello no sólo se funda en la posibilidad de aumentar un flujo permanente de ingreso y egreso de casos en un territorio con alta demanda de atención, sino que además obedece a ajustar los tiempos de intervención y la observancia de logros a las expectativas y características del sujeto de atención, principalmente aquel que muestra mayor autonomía. De este modo, se espera la estructuración de los procesos de intervención – sin considerar un período de seguimiento- en un tiempo aproximado de doce meses. Se espera que en este plazo las estrategias de intervención movilicen los recursos de los NNA y su familia para el cambio y es un hito referencial para la evaluación de procesos”. (Bases Técnicas PIE)

Igualmente es relevante identificar los perfiles y características de los usuarios ingresados a las modalidades de programas mencionados anteriormente siendo posible indicar en primera instancia que en los PIB que los sujetos de atención son “Niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 18 años, afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad, habitantes de una comuna determinada o de una asociación de ellas”. (Bases técnicas PIB)

Entre los principales hallazgos en torno al sujeto de atención en los programas PIB identificados en las Bases Técnicas de los Programas de Intervención Breve se clasificaron en los siguientes niveles:

1. **Individual:** se puede visualizar elementos conductuales, (como conductas agresivas, dificultad para respetar normas y límites), cognitivos (como deficientes recursos para el diálogo y la resolución de problemas, bajo rendimiento escolar) y emocionales (como baja autoestima, inseguridad, introversión, dificultad para expresar emociones)
2. **Familiar:** aparecen dinámicas de violencia a nivel físico y verbal, problemas en el establecimiento de límites, negligencia en el cuidado de los hijos, consumo de drogas y enfermedades de salud mental en uno o más adultos a cargo, entre otras.
3. **Socio-comunitario:** aparecen factores vinculados al territorio, como estigmatización, situaciones de violencia, de microtráfico, entre otras, que constituyen un entorno poco protector para el desarrollo de niños y niñas. También se menciona la escuela como un factor de vulnerabilidad cuando ésta genera procesos de exclusión.

En relación a los sujetos de atención descritos en los PPC son “Principalmente niños/as y adolescentes de entre 0 y 18 años, habitantes de un territorio específico (barrio, población o sector). Sin discriminación de sexo, etnia o necesidades especiales, enmarcados dentro del alcance de este modelo. Asimismo, participan, actores comunitarios, entendidos como madres, padres, familias, grupos organizaciones formales o informales, tales como juntas de vecinos/as, centros de padres/madres, clubes juveniles, entre otros. También, están convocados los grupos no organizados”. (Bases técnicas PPC)

Los PPC al ser programas relativamente nuevos y que no se encuentran en todo Chile no posee un perfil totalmente desarrollado por lo cual en las bases técnicas es posible encontrar los siguientes puntos en relación al perfil de los sujetos de atención.

- A. Generar espacios de participación para los niños/as y adolescentes, considerando que el derecho a opinar y a organizarse, se encuentra, según los propios niños/as y adolescentes, altamente vulnerado.
- B. Releva a la comunidad como un actor prioritario en la prevención de las vulneraciones de derecho, puesto que si bien se encuentra instalado en el discurso de los actores locales institucionales, esto se concretiza débilmente en la práctica.
- C. En esta investigación, cuando se alude a comunidad, se está pensando en las organizaciones sociales, tales como juntas de vecino o clubes juveniles, organizaciones de iglesia, comités de diversa índole, grupos informales, entre otros. Por lo tanto se considera clave, instalar en estos espacios, mecanismos de detección precoz de vulneración de derechos.
- D. Propiciar confianza entre niños/as, adolescentes y adultos/as, puesto que muchas veces existen prejuicios que impiden una comunicación e interacción fluida y de cooperación mutua, entre las diversas generaciones.

En la modalidad PPF “Si bien el sujeto que origina la atención del programa es el niño, niña o adolescente, se entiende que éste se encuentra inserto en un contexto familiar y socio-comunitario que es necesario de considerar en el proceso de intervención. Para lo cual, se requiere reconocer los factores de vulnerabilidad/riesgo y factores protectores/recursos en los distintos niveles: personal, familiar y socio-comunitario”. (Bases Técnicas PPF)

En la descripción de los sujetos de atención de los programa PPF existe una identificación de causales que no son sujeto de atención y que permiten diferenciar y focalizar la acción. “No son sujeto de atención del programa: negligencia grave o crónica, maltrato físico y psicológico grave, testigo de VIF constitutivo de delito, abandono, peores formas de trabajo infantil y otras graves vulneraciones de derecho. Cabe señalar, que en contextos rurales, los niños ingresan a temprana edad a trabajar, lo cual exige a los equipos, la necesidad de trabajar con los padres, las condiciones que son necesarias para garantizar la seguridad y respeto a sus derechos, salvaguardando el derecho a la educación, ejemplos de ello, son los temporeros, trabajo en ferias libres, entre otras actividades que los niños/as desarrollan por iniciativa propia para satisfacer necesidades personales y en algunas situaciones, como apoyo al sustento económico familiar cuando es precario”. (Bases Técnicas PPF)

En la modalidad PIE es posible indicar que “La intervención especializada de este proyecto está dirigida a niños, niñas y adolescentes, preferentemente entre 10 y 18 años, que presentan vulneraciones graves y crónicas de derechos con daño en su capacidad de establecer vínculos y en el ámbito psicosocial”. (Bases técnicas PIE)

Una sistematización indicada en las Bases técnicas de los Programas de Intervención Especializados indico cuatro hipótesis sobre el perfil de los sujetos de atención:

1. La distinción entre el sujeto de atención adolescente, considerando como edad de referencia los 12 años, de la población de niños y niñas menores de dicha edad, se marca por el mayor grado de autonomía en relación a agentes socializadores básicos: familia y escuela. De este modo, si bien para aquellos niños y niñas menores de 12 años lo que aparece mayoritariamente es la condición de “*víctima*” de una serie sostenida de vulneraciones de derecho, en el caso de población adolescente, a dicha condición se suma la progresiva “*pérdida de control*” de familias y escuelas sobre sus prácticas. La mayor autonomía va unida a la necesidad de apoyo y contención de sus adultos protectores por lo que, surge la necesidad de favorecer procesos específicos de intervención, principalmente a nivel familiar, orientados a la modificación de estilos de apego inseguro y al desarrollo de habilidades para el fortalecimiento del rol protector.
2. La distinción del sujeto de atención referida en el punto anterior reconoce la necesidad de situar como parte del problema a abordar los tipos de dinámicas familiares y su evolución a través del desarrollo de niños/as y adolescentes, especialmente aquellas asociadas a prácticas transgresoras o de violencia. Éstas, a su vez, pueden encontrarse sostenidas como patrones de interacción transgeneracional insertos en un contexto socio-comunitario y cultural en que, por ejemplo, se valida la

violencia en la resolución de conflictos, o la comisión de ilícitos como estrategia de sobrevivencia o de acceso a bienes de consumo.

3. Tiende a observarse un mayor ingreso de población masculina por prácticas de violencia; la prevalencia de las prácticas de violencia entre población masculina, así como las consiguientes particularidades de las mujeres que de manera aparentemente minoritaria participan en dichas prácticas, hacen necesario profundizar entre las nociones de violencia, adolescencia y género, así como en su traducción en estrategias de acercamiento e intervención.
4. Se presenta un foco específico de intervención, orientado al desarrollo de habilidades cognitivas, emocionales y conductuales en el entendido de que estas pueden ser herramientas útiles para superar secuelas de las vulneraciones de derechos, resignificar la experiencia de vulneración, aportar a la construcción de un proyecto de vida y a la integración social y comunitaria de niños, niñas y adolescentes, ya que las vulneraciones crónicas de derechos han afectado la evolución normal del desarrollo.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Modelo Ecosistémico

2.2 Competencias Parentales

2.3 Experiencias Nacionales

El marco referencial se sustenta en el Modelo Ecosistémico en donde se identifica al individuo, a la familia y a la comunidad. Este modelo permite integrar las bases teóricas en las cuales se sustentan los Programas de Mediana Complejidad para sus procesos de intervención siguiendo los lineamientos de acción de SENAME.

2.1 Modelo Ecosistémico

La importancia del modelo en el trabajo con familias radica en las diferentes estructuras o niveles que identifica, es así que se observan 4 sistemas que se relacionan entre sí, un microsistema en donde se identifica las redes inmediatas a los individuos como familias y amigos, en segunda instancia se encuentra el Mesosistema en donde se identifican las relaciones entre los entornos o redes del individuo, en tercera instancia se identifica el Exosistema el cual influye directamente en los individuos sin que estos participen activamente a este nivel y en cuarta instancia se encuentra el Macrosistema en donde se encuentran los factores socioeconómicos y culturales que influyen en los individuos.

En este contexto de sistemas e interrelaciones entre una o más personas se sitúan las familias en riesgo social las cuales son definidas como familias “que al encontrarse mayoritariamente en contextos caracterizados por factores de riesgo psicosocial y deprivación sociocultural crónica, se refuerza el ciclo de marginación, disfuncionalidad, crisis y desesperanza que es común observar en ellas” (Gomez, Muñoz y Haz, 2007)

Las familias en riesgo social o multiproblemáticas como también son definidas por estos autores, poseen una serie de características relacionadas con una relación conflictiva con los diversos sistemas, influenciada por factores socioeconómicos y aspectos culturales que se encuentran presentes históricamente en la sociedad. De esta manera Gomez, Muñoz y Haz identifican 4 ejes que caracterizan a este tipo de familias.

- Polisintomatología y crisis recurrentes

Estas familias no presentan un síntoma particular, sino que una cadena de problemas y factores de estrés (Matos & Sousa, 2004), entre los que pueden mencionarse negligencia, alcoholismo, violencia intrafamiliar, abuso de sustancias y depresión. Sharlin y Shamai (1995) señalan que este patrón es de tal importancia, que las Familias Multi Problemáticas (FMP) debiesen reconceptualizarse como *“familias en extremo distrés”* o *familias multi-estresadas*.

- Desorganización

Vega (1997) ha mencionado como características de la estructura de estas familias el ser mayoritariamente monoparentales y presentar una notoria dispersión de sus miembros. Asimismo, dicha estructura se caracteriza por numerosas rupturas y reconstituciones que configuran genogramas complejos y a veces confusos (Linares, 1997; Matos & Sousa, 2004; Sousa & Eusébio, 2005).

- Abandono de las funciones familiares

La investigación en Familias Multi problemáticas (FMP) ha revelado que éstas tienden a abandonar sus funciones parentales (Cancrini et al., 1997; Navarro, 2002), mostrando en muchos casos un grado elevado de incompetencia parental y negligencia (Barudy, 1998), que llevado al extremo (por ejemplo, ligado a dinámicas de maltrato infantil grave) puede acarrear la inhabilitación legal de los padres y la salida del niño de su familia.

- Aislamiento

Destacando su distanciamiento, físico y emocional, de la familia extensa y la red de apoyo social e institucional, encontrándose así carentes de soporte frente a las crisis que atraviesan. Cabe destacar que la variable “aislamiento social” o “falta de apoyo social” ha sido identificada en numerosas investigaciones como un factor gravitante en la etiología del maltrato infantil (Gracia & Musitu, 1993; Moncher, 1995)

Además de los ejes señalados es importante mencionar que las características socioeconómicas de las familias influyen en la mantención o cronificación de sus problemáticas es así que “cuando estas dinámicas se dan en un trasfondo caracterizado por privación económica y sociocultural crónica, la *pobreza* se convierte en un factor que influencia su cronificación (Roditti, 2005; Woodward & Fergusson, 2002) y las consecuencias son cada vez más difíciles de modificar por el sistema familiar (Gómez, et al.,2007; Rozas, 1999). Considerando estos antecedentes es posible indicar que al confluir estos diversos factores y escenarios en donde las familias deben desenvolverse se facilita la aparición de diversos factores de riesgo en torno a la vulneración de derecho de niñas, niños y adolescentes. Es por esto que “La consecuencia de esas características se convierte muchas veces en un escenario propicio para la aparición de las denominadas *vulneraciones de derecho de la infancia*, convirtiéndose, por tanto, en las familias que mayoritariamente entrarán en contacto con servicios sociales y programas destinados a interactuar con ellas desde diversos diseños, metodologías, filosofías, financiamientos y resultados esperados” (Gómez y Haz, 2008)

2.2 Competencias Parentales

Estas son definidas como un “conjunto de capacidades que permiten a los padres afrontar de modo flexible y adaptativo la tarea vital de ser padres, de acuerdo con las necesidades evolutivas y educativas de los hijos e hijas y con los estándares considerados como aceptables por la sociedad, y aprovechando todas las oportunidades y apoyos que les brindan los sistemas de influencia de la familia desplegar dichas capacidades” (Rodrigo, Máiquez, Martín y Byrne, 2008).

De esta manera podemos identificar que las competencias parentales se relacionan directamente no solo con la tarea vital de ser Padre, sino que también en como estos son percibidos por su entorno social mas cercano y las instituciones con las cuales se relaciona un grupo familiar. Por lo cual instituciones de educación, salud o de asistencia social tienen la capacidad de influir en las familias y observar la manera en que los Padres influyen en el bienestar de sus hijos.

Siguiendo con esta misma línea White (2005) indica que las Competencias Parentales “son el resultado de un ajuste entre las condiciones psicosociales en las que vive la familia, el escenario educativo que los padres o cuidadores han construido para realizar su tarea vital y las características del menor”

Aquí se deja entrever el concepto de historias de vida de los Padres ya que el escenario en el cual ellos estuvieron insertos influye directamente en las

habilidades parentales que desarrolle en el transcurso de crianza de sus hijos, incluyendo su capacidad de adaptabilidad al medio social y a las características de sus hijos. Es así que para poder comprender la capacidad parental de un Padre, Madre o Adulto Responsable se hace necesario observar factores socioeconómicos y culturales que rodean a un grupo familiar, lo cuales tendrán directa relación con la capacidad de los Padres o Adulto responsable en satisfacer las necesidades de un niño, niña o adolescente.

“Para todos los padres implicados en situaciones de desprotección y de maltrato, estas historias de vida acumulan experiencias de carencias, maltrato y abusos sexuales durante sus infancias, no sólo dentro de sus familias, sino también en el sistema social, incluso en servicios e instituciones que tenían la finalidad de ayudarlos y protegerlos como niños” (Barudy, 2005)

De esta manera se refirma la importancia en la relación de las historias de vida de los Padre y en como estos afrontan en rol de ser Padres, así como también la desconfianza y los prejuicios que rodean a las instituciones y organismos de intervención en donde son derivados debido a problemas en su rol como Padres.

Barudy (2005) identifica “claramente que el bienestar infantil es la consecuencia del predominio de experiencias de buen trato que un niño o niña tiene el derecho de conocer, para desarrollarse sana y felizmente. Estos buenos tratos no sólo corresponden a los que los padres son capaces de ofrecer, sino también son el resultado de los recursos que la comunidad pone al servicio para garantizar la satisfacción de las necesidades infantiles y el respeto de sus derechos, así como para apoyar y favorecer el desarrollo de competencias parentales. El bienestar infantil es producto del buen trato que el niño recibe, y éste a su vez es el resultado de la disposición de unas competencias parentales

que permitan a los adultos responsables responder adecuadamente a las necesidades de los niños. Para que esto pueda producirse, deben existir, además, recursos comunitarios que ayuden a cubrir las necesidades de los adultos y de los niños”

Considerando la diversidad de factores que se encuentran relacionados con el desarrollo de Competencias o Habilidades Parentales resulta necesario poder agruparlas de manera de poder focalizar los procesos de acción social realizados por diversos organismos o programas de intervención. En este ámbito de investigación Azar y Weiinzierl, (2005) identifican cinco áreas en donde sería posible identificar las Competencias Parentales:

Tabla Nº 1: Áreas de las Competencias Parentales

Áreas de Intervención	Descripción
Educativas	Manejo del niño, cuidado físico, seguridad, expresión emocional.
Sociocognitivas	Perspectivismo, Expectativas adecuadas respecto a las capacidades infantiles, estilo de atribución positivo, autoeficacia.
Autocontrol	Control de Impulsos, Percepciones precisas, Habilidades de Autocontrol, asertividad.
Manejo del Estrés	Auto – Cuidado, Relajación, Capacidad para Divertirse, Mantenimiento de apoyo social, Capacidad de afrontamiento, planificación.
Sociales	Solución de problemas interpersonales, Empatía, Reconocimiento de las emociones.

Fuente: Elaboración propia en base a Azar y Weiinzierl (2005)

En tanto Barudy (2005) igualmente realiza una categorización de las Competencias Parentales, no solo para su identificación, si no que las identifica en 5 niveles para su evaluación:

Tabla N°2: Categorización Competencias Parentales

Niveles	Áreas de Evaluación	Descripción
Nivel 1	Características individuales de los Padres	<ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación de historias de vida familiar e infantil de los Padres. b) Evaluación de las capacidades empáticas y de control de impulsos de los Padres. c) Evaluación de las capacidades a aceptar las responsabilidades de los Padres en lo que acontece a sus hijos. d) Evaluación de las características y problemas personales que pueden afectar positivamente o negativamente las habilidades parentales. e) Evaluación del impacto de las características personales problemáticas sobre las competencias parentales.
Nivel 2	Evaluación de las características de las relaciones sociales de los Padres con su comunidad	<ul style="list-style-type: none"> a) Examen de la participación de los padres en su red natural, incluyendo su familia extensa. b) Examen de los niveles de cooperación de los padres con la red institucional c) Detección de comportamientos antisociales de los padres.
Nivel 3	Evaluación de la capacidad de los padres de solicitar y beneficiarse de organismos y profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación de la capacidad de los padres a beneficiarse de la ayuda profesional. b) Evaluación del impacto de las intervenciones sobre la parentalidad.

Nivel 4	Valoración de la calidad de las relaciones de los padres con sus hijos.	<ul style="list-style-type: none"> a) Con niños recién nacidos a 12 meses. b) Con niños pequeños de un año a 2 años y medio. c) Con niños pequeños de dos años y medio a 5 años. d) Con niños de cinco años o más
Nivel 5	La observación y evaluación de las habilidades parentales actuales.	<ul style="list-style-type: none"> a) Observación y evaluación de las habilidades parentales con los bebés y niños hasta dos años. <ul style="list-style-type: none"> - Área 1: valoración de la capacidad empática y las habilidades para calmar los bebés recién nacidos a 3 meses. - Área 2: valoración de la capacidad para responder a las necesidades de apego de niños entre dos y siete meses. - Área 3: valoración de la capacidad para ayudar a los niños a diferenciar sus sensaciones corporales y sus emociones. - Área 4: valoración de la capacidad para estructurar el comportamiento de los hijos, estimular sus iniciativas y facilitar la interiorización del autocontrol. b) Observación y evaluación de las habilidades parentales con niños de más de dos años. c) Observación y evaluación de las habilidades parentales para satisfacer las necesidades intelectuales y educativas de niños mayores de dos años.

Fuente: Elaboración propia en base a Barudy (2005)

Esta pauta de identificación y evaluación de Competencias Parentales focaliza su atención en aspectos que deben ser observados por el evaluador a través de una entrevista semiestructurada que permitiría indagar a través de los 5 niveles que entrega la Pauta de Barudy. En esta se destaca la especificidad en la identificación de comportamientos y acciones que realizan los Padres con niños de determinadas edades lo cual resulta de suma importancia considerando que en la tarea de crianza los Padres deben enfrentarse a diferentes etapas de ciclo vital de sus hijos. Sin embargo factores como la cultura y nivel socioeconómico de un determinado grupo familiar no son evaluados paralelamente con la capacidad parental de un Padre o Adulto responsable lo cual anteriormente fue identificado como un factor que se encuentra directamente relacionado con las problemáticas actuales relacionadas con la negligencia parental.

Rodrigo et al., (2008) identifican una serie de habilidades parentales la cuales con las requeridas por los Padres o Adultos significativos para asumir de una forma adecuada la tarea vital de ser Padres.

Tabla N°3: Habilidades Parentales

Habilidades	Áreas para la Intervención
Habilidades Educativas	<ul style="list-style-type: none"> - Calidez y afecto en las relaciones y reconocimiento de los logros evolutivos alcanzados a la medida de sus posibilidades. - Control y supervisión del comportamiento del menor gracias a la comunicación y fomento de la confianza en sus buenas intenciones y capacidades y organización de actividades de ocio con toda la familia. - Estimulación y apoyo al aprendizaje: fomento de la motivación, proporcionar ayuda contingente a las

	<p>capacidades del menor, planificación de las actividades y tareas, orientación hacia el futuro e implicación en la educación formal (escuela).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud ética ante la vida y educación en valores. - Adaptabilidad a las características del menor: capacidad de observación y flexibilidad para ajustarse a los cambios evolutivos, perspectivismo (capacidad de ponerse en el lugar del otro), autocorrección ante los errores, reflexión sobre la praxis educativa y flexibilidad para aplicar las pautas educativas. - Autoeficacia parental: Percepción de las propias capacidades para llevar a cabo el rol de padres. - Locus de control interno: Percepción de que se tiene control sobre sus vidas y capacidad de cambiar lo que ocurre a su alrededor que deba ser cambiado.
<p>Habilidades de Agencia Parental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo en la pareja: se acuerdan con la pareja los criterios educativos y los comportamientos a seguir con los hijos. - Percepción ajustada del rol parental: Se tiene una idea realista de que la tarea de ser padres implica esfuerzo, tiempo y dedicación. - Reconocimiento de la importancia de los progenitores en el bienestar del menor.
<p>Habilidades de Autonomía Personal y Búsqueda de Apoyo Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación en la tarea educativa. - Responsabilidad ante el bienestar del niño. - Visión positiva del niño y de la familia. - Buscar ayuda de personas significativas con el fin de complementar el rol parental en lugar de sustituirlo o devaluarlo. - Identificar y utilizar los recursos para cubrir las necesidades como padres y como adultos. - Búsqueda de ayuda de personas significativas y/o instituciones cuando tiene problemas personales y/o con los hijos. - Confianza y colaboración con los profesionales e instituciones que les quieren ofrecer apoyo y ayuda.

Habilidades para la Vida Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Control de los impulsos. - Asertividad. - Autoestima. - Habilidades sociales. - Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés. - Resolución de conflictos interpersonales. - Capacidad para responder a múltiples tareas y retos. - Planificación y proyecto de vida. - Visión optimista y positiva de la vida y de los problemas y crisis.
Habilidades de Organización Domestica	<ul style="list-style-type: none"> - Administración eficiente de la economía doméstica. - Mantenimiento de la limpieza y orden de la casa. - Higiene y el control de salud de los miembros de la familia. - Preparación regular de comidas saludables. - Arreglos y mantenimiento de la vivienda.

Fuente: Elaboración propia en base Rodrigo et al., (2008)

Acompañado de este conjunto de Habilidades Parentales estos autores entregan recomendaciones para su evaluación, en donde se deja de lado la evaluación individual del Padre, Madre o Adulto responsable para focalizarse en la evaluación de la relación entre Padre/Adulto e Hijo es así que “La evaluación debe centrarse en las características de la parentalidad y las relaciones padres – hijos y no tanto en la personalidad o funcionamiento cognitivo de los padres como adultos. Esto significa que, por ejemplo, no interesa tanto un diagnóstico clínico de trastorno de la personalidad del padre o la madre sino cómo este trastorno repercute en el bienestar del menor”. (Rodrigo et al., 2008)

Otro aspecto importante y señalado igualmente en la Pauta de Evaluación de Competencias Parentales de Barudy (2005) dice relación con la evaluación de las Habilidades Parentales considerando las características del niño, niña o adolescente de acuerdo a su etapa evolutiva. De esta manera resulta más adecuado “Buscar evidencia de una adecuación parental mínima o resiliente a las necesidades y características de los hijos, en lugar de buscar un estándar óptimo de parentalidad. Para ello hay que evaluar las características y necesidades del menor en función de su etapa evolutiva, ya que la valoración de si las capacidades parentales son suficientes o no puede variar en función de tales características y necesidades”. (Rodrigo et al., 2008)

Por último se refuerza la importancia de incluir el contexto e historia de vida como determinante en la existencia y desarrollo de Competencias y Habilidades Parentales de los Padre o Adultos responsables, es así que resulta significativo “Identificar aquellas condiciones contextuales (sociales, ambientales o históricas) que pudieran estar influyendo positiva o negativamente en la capacidad parental (vg., riesgos y apoyos) para educar a los hijos”. (Rodrigo et al., 2008)

2.3 Experiencias Nacionales

Para entender la oferta programática desde SENAME se debe indagar respecto al foco de atención al cual está destinado, es así que, “Las causales de ingreso al PIF mencionadas por los profesionales incluyen motivos de complejidad leve, tales como la ocupación del tiempo libre o el cuidado diario del niño, ambos ligados a evitar que el niño esté en la calle. También se incluye interacción conflictiva con la escuela, problemas de relación padre-hijo y problemas de vivienda como motivos recurrentes de ingreso” (Gómez y Haz; 2008)

Estos autores realizan una caracterización de los usuarios atendidos en los Programas de Intervención Familiar los cuales preceden a los antes Programa de Intervención Breve que forman parte de la oferta programática de SENAME. Esta caracterización subdivide a estos usuarios en niños y adolescentes, Padres, Familia y el entorno social en el cual se desenvuelven.

Tabla N°4: Caracterización usuarios PIB

Niños/as	Padres	Familia	Entorno
Vulneración de Derecho	Parentalidad Disfuncional	Multi Problemáticas	Pobreza
Entorno poco estimulante	Tendencia al desapego y negligencia	Estructura familiar mayormente monoparental y extensa	Exclusión social
Señales de negligencia y abandono	Roles confusos	Diversos problemas de alta complejidad	Vecindarios de alto riesgo social
Maltrato físico y psicológico	Limites y normas inadecuados	Pasivas y resistentes al cambio	Comunidades violentas
Mundo interno dañado	Descalificación frecuente de los hijos	Violencia intrafamiliar	Trafico de drogas
Deserción o expulsión escolar	Externalización de los problemas	Aislamiento social	Socialización callejera normalizada
Diversos problemas de salud mental	Madres "sobrepasadas" con estrés y depresión	Serios problemas de comunicación familiar	Sobre – intervención de instituciones
	Alto porcentaje de Madres que maltratan a sus hijos		Trabajos inestables y mal remunerados
Capacidad de resiliencia en niños,	Demostraciones de amor de las madres	Sincera preocupación por	

niñas adolescentes	y	a sus hijo e hijas	como relacionarse mejor	
		Capacidad de trabajo y esfuerzo en las Madres	Elevada capacidad para sobrellevar estrés crónico	
			Algunas familias valoran la educación	

Fuente: Elaboración propia en base a Gómez y Haz (2008)

En la tabla es posible identificar la caracterización respecto a los usuarios en relación a los sistemas y subsistemas en los cuales se desenvuelven, en donde es posible observar características específicas que permiten identificar a los usuarios de los programa de intervención familiar. En el estudio realizado por Gomes y Haz, 2008, se identifican fortalezas con las cuales los individuos logran superar o mantenerse bajo situaciones problemáticas y en donde es posible focalizar algún tipo de intervención con la finalidad de lograr intervenir con cierto grado de éxito en este tipo de procesos de acción social. Cabe destacar que el trabajo realizado por estos autores se realizo desde la visión de la Teorías Subjetivas que permiten construir a través de la percepción de los profesionales, las características que visualizan en los usuarios de los Programas de Intervención Familiar lo cual permite identificar claramente los focos de intervención que son visualizados en el quehacer cotidiano de los profesionales.

En este mismo estudio se identifican acciones de inicio, de proceso y de cierre las cuales al ser realizadas debieran contribuir al fortalecimiento familiar, estas son:

Tabla N° 5: Acciones del Proceso de Intervención

Acciones de Inicio	Acciones de Proceso	Acciones de Cierre
Preparación	Fortalecimiento de los Vínculos Familiares	Egreso y celebración
Encuadre	Fortalecimiento de la organización familiar	Derivación
Diagnostico	Fortalecimiento de las competencias parentales	Judicialización
Hipótesis de Trabajo	Manejo y resolución de conflictos familiares	Institucionalización
Alianza de Trabajo	Elaboración de la historia de vida y de un proyecto familiar y personal	

Fuente: Elaboración propia en base a Gómez y Haz (2008)

En las acciones de inicio se identificaron cinco etapas: (a) *preparación* del profesional para asumir el caso (e.g., revisar fichas); (b) *clarificación del encuadre* del programa a la familia y los derivantes; (c) *diagnóstico integral* de la historia de vida y las características de los usuarios, su contexto actual y la estructura y dinámica de la familia; (d) elaboración de una primera *hipótesis de trabajo*; y (e) construcción de una *alianza de trabajo*, que comienza incorporando el mayor número posible de participantes, para luego vincularse con ellos, crear conciencia de problema, co-construir los objetivos a trabajar y motivarlos al inicio del proceso. En las *acciones de proceso* se reconstruyeron ocho áreas de trabajo profesional: (a) fortalecimiento de la *vinculación familiar* (e.g., mediante espacios supervisados de conversación madre-hijo o ejercicios

de “ponerse en el lugar del otro”); (b) organización de los *roles y dinámicas familiares* (e.g., definiendo rutinas de cuidado diario de los niños); (c) fortalecimiento de las *competencias parentales*; (d) manejo de los *conflictos familiares* (e.g., ofreciendo contención emocional y un análisis de alternativas); (e) elaboración de la *historia* individual y familiar; (f) satisfacción de las *necesidades básicas*; (g) fortalecimiento de la *red formal e informal* de la familia; y (h) coordinación del *propio equipo* (e.g., reuniones clínicas de supervisión de casos). Por último, las *acciones de cierre* mostraron dos variantes: (a) frente a casos *exitosos*, evaluación junto a las familias de los cambios logrados y celebración de su egreso del programa (e.g., con una ceremonia); (b) frente a casos *no exitosos*, derivación a nuevos programas y/o judicialización del caso (e.g., medidas de protección en tribunales de justicia) e institucionalización en casos de alta desprotección del niño o niña (e.g., en un caso de abuso sexual por un tío, o en otro caso de riesgo grave asociado al abuso de alcohol de la madre).(Gómez y Haz; 2008)

Este esquema trabajo permite identificar claramente las etapas y momentos en los cuales se realizan los procesos de acción social lo cual permitiría poder evaluar desde un inicio, un proceso y un final la intervención con un grupo familiar, sin embargo no queda especificado claramente un método de evaluación que permita establecer el grado de éxito de las intervenciones realizadas.. Es así que Gómez y Haz señalan que “Entre las limitaciones de esta investigación se cuenta el no haber realizado observaciones directas de las rutinas laborales de los profesionales, para luego contrastarlas con la información narrativa. Esto habría permitido definir aún más la coherencia entre las TS y las acciones profesionales efectivas, aumentando los alcances de los resultados aquí expuestos. Asimismo, no se trianguló la

información aportada por los profesionales con la perspectiva de los niños/as y familias atendidas, lo que hubiese permitido contrastar si efectivamente conceptos centrales, como apoyo, empoderamiento, respeto o acogida, eran identificados por los usuarios como presentes en la atención recibida. Otra limitación es no haber estudiado directamente el perfil de las familias atendidas mediante el uso de instrumentos de evaluación o el análisis de las fichas de registro de información, por lo que estudios posteriores deberán abordar este aspecto”.

Con esta observación que realizan estos autores, queda de manifiesto la necesidad de lograr triangular la información con los mismos usuarios atendidos, de manera de corroborar los grados de logro de los procesos de acción social realizados. En este mismo ámbito también se destaca que los perfiles y caracterización de la población atendida resultan de suma importancia para establecer parámetros de los proceso de intervención, sin embargo la construcción de estos perfiles deben estar focalizados en la información concreta de los grupos familiares, información que se encuentran en los instrumentos aplicados a lo largo de los procesos de intervención y también en las características socioeconómicas y culturales que identifican a cada grupo familiar, información que se encuentra en las fichas o pautas de ingreso y acogida de las familias y que permiten observar sus redes de apoyo, situación laboral, nivel educacional, cultura entre otras características que permiten entender el contexto familiar y obtener una panorámica y expectativas en el proceso de intervención.

El Servicio Nacional de Menores durante el año 2011 realizó un estudio respecto a los niños, niñas y adolescentes que se encontraban a esa fecha ingresados en los Programa de Intervención Breve (PIB) a lo largo del país realizando una caracterización de estos previos a su egreso de los programas.

Entre los resultados a destacar es posible indicar que “Se observa que los PIB y los PPC son muy similares en términos de la proporción de hombres y mujeres atendidos, en cambio el PIE atiende a más hombres (65,1%). Ello, tal vez está relacionado con que a este Programa ingresan más niños(as) con situaciones de compromiso conductual, situación que caracteriza más a la vulneración de derechos masculina” (Depto. Planificación y Control de Gestión, SENAME) Continuando con este mismo estudio en el área socioeconómica “la información proporcionada por la Ficha de Protección Social (FPS) indica el grado de vulnerabilidad de las familias de los niños(as) atendidos, para ello se consideran los recursos económicos del hogar, las necesidades de sus miembros y los riesgos a los que se enfrentan a nivel individual y del territorio donde residen⁸. Al respecto se observa que en los tres Programas analizados, la mayoría de los niños/as atendidos (75%) pertenece a grupos familiares clasificados en “Alta Vulnerabilidad” ya que pertenecen al 1er y 2° decil. Es decir, se ubican en el 20% de la población más vulnerable del país.

Los hallazgos obtenidos por el estudio permiten observar la relación entre la vulnerabilidad social y la negligencia parental motivo por el cual los niños, niñas y adolescentes ingresan a la Red SENAME. Igualmente es importante de observar que no existe una mayor diferencia en la cantidad de hombres y mujeres, la que posteriormente es posible visualizar siendo adolescentes varones quienes se asocian a vulneración de derechos graves o conductas disruptivas.

Respecto de los PIB, en comparación a los otros Programas, se observa que tiene una proporción de niños(as) de familias de alta vulnerabilidad social que es similar o incluso supera a la población de los PIE, ya que un 62,7% se ubica en el 1er decil. Considerando estos antecedentes es posible observar que programas de modalidad preventivos como los son los PIB focalizan su acción en la familias con mayor riesgo social las cuales de encuentran más propensas a que sus adultos responsables ejerzan acciones de negligencia hacia niños, niña y adolescentes. En este sentido la lógica de acción identificada en las bases técnicas de los programa de prevención no es posible de llevarla a cabo considerando que los proceso de prevención que se tendrían que realizar por parte son más bien de intervención y reparación.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

- 3.1 Tipo de Investigación
- 3.2 Diseño de Investigación
- 3.3 Sujetos Participantes del Estudio
- 3.4 Técnicas de Recolección de la Información
- 3.5 Unidad de Análisis
- 3.6 Rigor y Bondad

En el siguiente capítulo se presenta la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, identificando las fuentes consultadas, las unidades de análisis y los criterios para la validación de los datos obtenidos lo que permitirá dar credibilidad a la investigación. Igualmente se identificarán claramente los datos de origen cuantitativos y cualitativos utilizados en la investigación.

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación se define como una investigación multimetodos por su complementación e integración de metodologías y paradigmas de investigación. De esta manera se puede hacer alusión a que “El investigador cualitativo utiliza conscientemente las herramientas de su trabajo metodológico, desplegando cualquier estrategia, método o material empírico, que tenga a su alcance. Desde este punto de vista, la combinación de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas, e incluso observadores, focalizados en un estudio singular, debe entenderse como una estrategia que agrega rigor, amplitud y profundidad al trabajo del investigador”. (Denzin y Lincoln 1994).

Igualmente Bolívar (2008) indica que “El enfoque Multimétodo (EMM) puede ser entendido como una estrategia de investigación en la que se utilizan dos o más procedimientos para la indagación sobre un mismo fenómeno u objeto de estudio a través de los diferentes momentos del proceso de investigación, como son: (a) la concepción de la investigación y las preguntas asociadas; (b) la selección del enfoque de investigación; (c) el levantamiento y análisis de la información; y (d) la interpretación de los resultados e inferencia”

Es por ello que la presente investigación utiliza procedimientos cualitativos y cuantitativos para el procesamiento, ordenamiento y análisis de la información. En este sentido se trabajó con bases de datos digitales y otras fuentes secundarias que permitirán conocer y explicar la realidad desde una mirada cualitativa.

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación, se basa en el estudio de caso, específicamente para efectos de esta investigación se utiliza un estudio de caso único.

Yin (1994) sostiene que el estudio de caso es “una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes”.

De esta manera es posible indicar que el estudio es de caso único siendo la unidad de estudio el Programa de Intervención Breve PIB KUPAN WUN ubicado en la comuna de Lautaro en la Región de la Araucanía el cual es organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores SENAME. Tanto la Comuna de Lautaro como el programa presentan una realidad particular que las diferencia de las demás, sin embargo los lineamientos estratégicos de SENAME son estándares para todos los programas a nivel nacional por lo cual el estudio entrega un mirada cercana a la realidad.

3.3 Sujetos Participantes del Estudio

Se consideran como sujetos del estudio los usuarios del programa que hasta agosto de 2013 han egresado del programa en donde se considera a niños, niñas y adolescentes y a los adultos responsables quienes se encontraban a su cuidado.

La Caracterización del perfil de los usuarios estará determinada por las características socioeconómicas de los usuarios y los antecedentes relacionados con la vulneración de derecho a la cuales estuvieron expuestas y que determinaron su ingreso al Programa de Intervención.

3.4 Técnicas de Recolección de Información

La recolección de la información se realizó a través de fuentes secundarias como la base de datos en SENAINFO de los casos egresados del programa y también de las carpetas familiares correspondientes a los usuarios que han pertenecido al programa. Específicamente en estas carpetas se obtendrán las evaluaciones de proceso y de término de intervención realizadas a los usuarios y a los adultos responsables.

Igualmente se recolectó información respecto a estudios similares realizados en programas relacionados con la red SENAME y de experiencia internacionales que permitieron realizar la categorización de las unidades de análisis para la presentación de los resultados obtenidos. En el ámbito cuantitativo se realizó el análisis descriptivo de la base de datos correspondiente a los usuarios egresados durante los periodos 2008 – 2013 en donde fue posible obtener información socioeconómica y de los resultados obtenidos durante el proceso de intervención. En el ámbito cualitativo se utilizaron las bases técnicas de los diferentes programas de la Red SENAME pertenecientes a la modalidad de mediana complejidad y de carácter preventivo realizando una comparación con programas de intervención de alta complejidad.

3.5 Unidad de Análisis

La unidad de análisis fue la información obtenida en las bases de datos de los casos egresados del programa encontradas en el sistema SENAINFO y las bases técnicas de los programas PPC, PIB, PPF y PIE los cuales fueron identificados dentro del Marco de Antecedentes. Para la clasificación y análisis de la información se seleccionaron categorías a trabajar las cuales permitirán obtener una apreciación global de las diferentes variables que influyen en el grado de éxitos de los procesos de acción social realizados en el programa.

3.6 Rigor y Bondad

A fin de velar por la veracidad de la investigación se utilizaron los siguientes criterios de rigurosidad que se indican a continuación:

- **Credibilidad:**

La credibilidad se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes del estudio, recolecta información que produce hallazgos y luego éstos son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten. En este caso la información obtenida a través de la base de datos SENAINFO fue entregada por los adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes siendo prerequisite entregar la veracidad de los datos socioeconómicos de la familia para realizar su ingreso a cualquier programa de la Red SENAME.

- **Transferibilidad:**

La transferibilidad o aplicabilidad, da cuenta de la posibilidad de ampliar los resultados del estudio a otras poblaciones. Guba y Lincoln (1981) indican que se trata de examinar qué tanto se ajustan los resultados a otro contexto. Es de recordar que en la investigación cualitativa los lectores del informe son quienes determinan si se pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente. Para ello se necesita hacer una descripción densa del lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado. Así el grado de transferibilidad es función directa de la similitud entre los contextos donde se realiza un estudio. Este criterio fue logrado por el análisis de una muestra que representa los usuarios egresados del Programa de Intervención Breve durante los 5 años en donde este se mantuvo en ejecución permitiendo obtener una visión de los resultados logrados. Igualmente es importante destacar que el Programa de Intervención focalizaba su intervención en diferentes territorios como las comunas de Lautaro, Perquenco, Curacautín y Lonquimay los cuales poseen sus particularidades.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

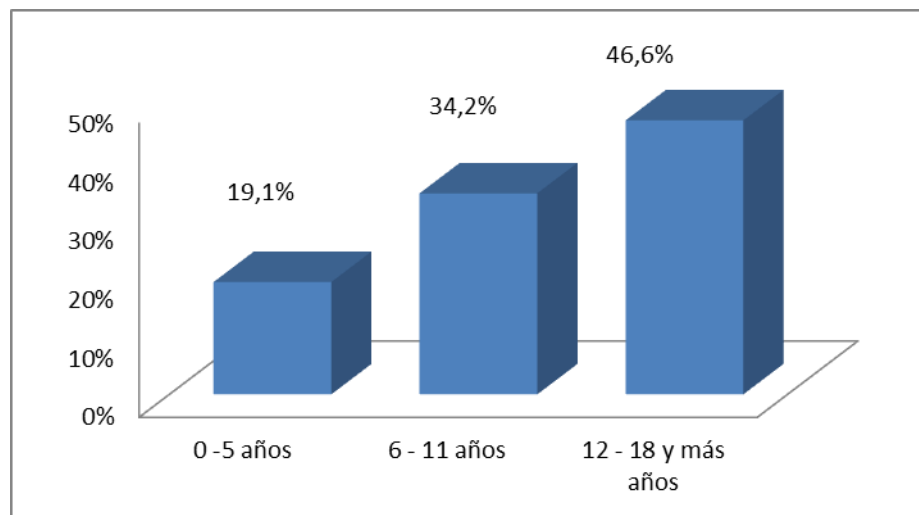
- 4.1 Perfil de los Usuarios Egresados en Modalidad PIB
- 4.2 Perfil de los Usuarios Atendidos en PIB Lautaro
- 4.3 Perfil de los Usuarios Atendidos en Programas de Mediana Complejidad

El presente capítulo tiene por finalidad dar cuenta en un primera instancia del análisis descriptivo realizado a través de las bases de datos de los usuarios egresados en el Programa de Intervención Breve Küpan Wün realizando una caracterización socioeconómica de ellos. Posteriormente se realizó un análisis en profundidad de los resultados obtenidos en esta primera instancia con los perfiles de las bases técnicas de los programas de la Red SENAME correspondientes a la modalidad de Medina Complejidad.

4.1 Perfil de los Usuarios Egresados en Modalidad PIB

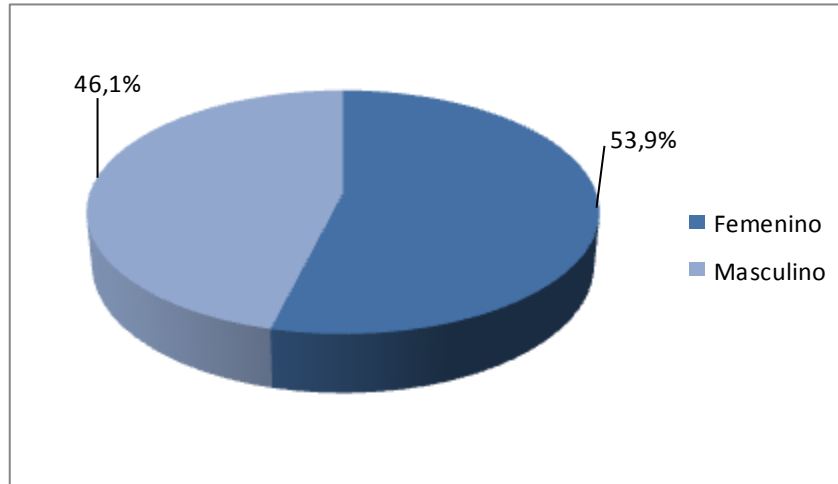
La cantidad de usuarios egresados desde el año 2008 hasta el mes de agosto de 2013 corresponden a 319 niños, niñas y adolescentes. La mayor cantidad corresponde a usuarios de sexo femenino con un 53,9% por lo cual no existe una diferencia significativa con la población de sexo masculino. Respecto a la distribución etaria por tramos de edad es posible indicar que existe una mayor cantidad de población adolescente. En tanto es importante destacar el tramo entre los 0 y 5 años de edad en donde los procesos de intervención en ocasiones no se realizan en forma individual con los usuarios, sino que a través de los adultos responsables.

Grafico N° 1: Distribución Etaria



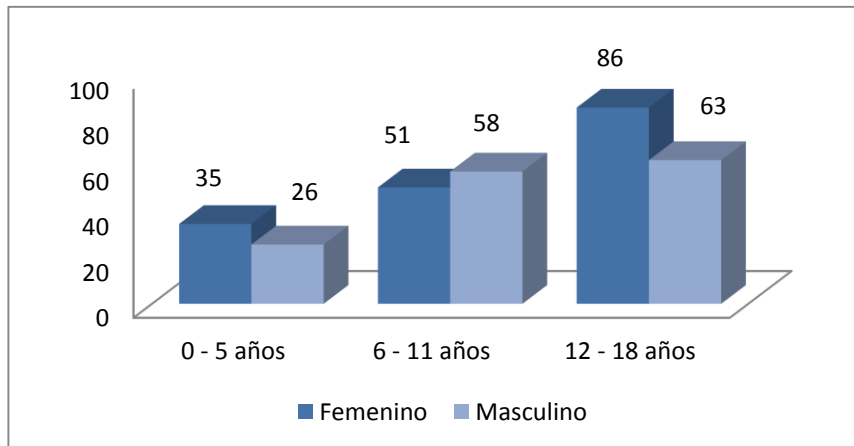
Respecto a la distribución por sexo no es posible advertir mayores diferencias siendo en una mayor cantidad los casos correspondientes al sexo femenino.

Gráfico N°2: Distribución por Sexo



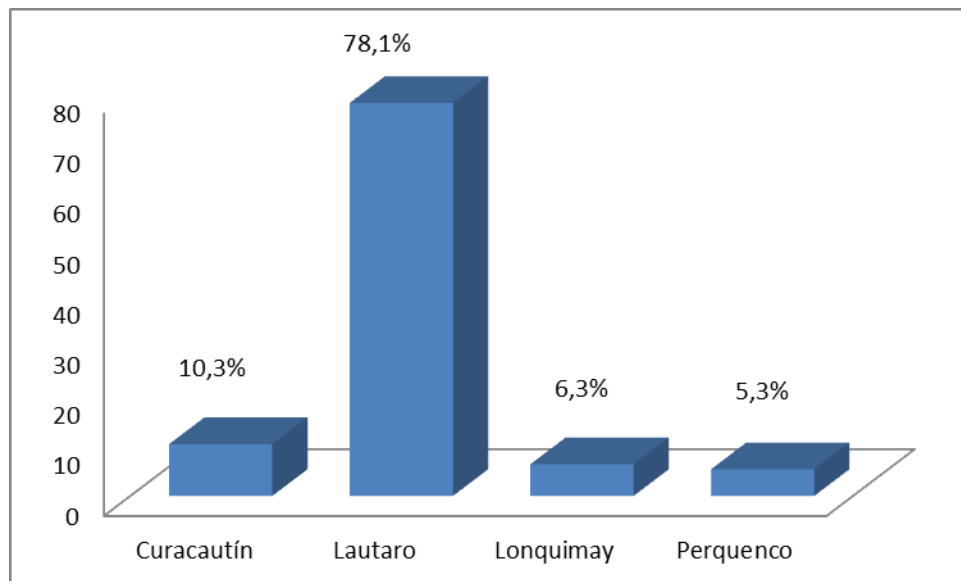
Respecto a la Relación Sexo y Edad es posible advertir que el sexo femenino predomina en los rangos etarios de 0 a 5 años y de 12 a 18 años, en cambio el sexo masculino posee una mayor presencia en el rango de 6 a 11 años de edad.

Gráfico N°3: Relación Sexo Edad



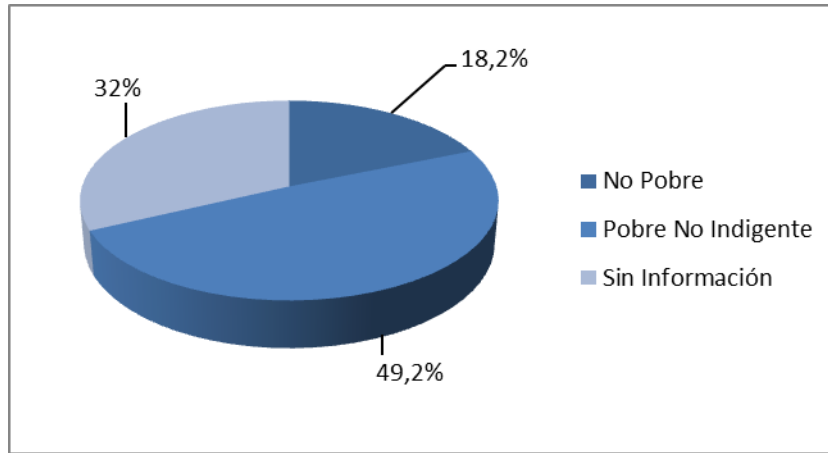
En relación la distribución geográfica de los casos es posible indicar que la mayoría pertenece a la Comuna de Lautaro en donde igualmente existe población rural atendida la cual no es identificada como tal en las bases de datos.

Gráfico N°4: Distribución Geográfica



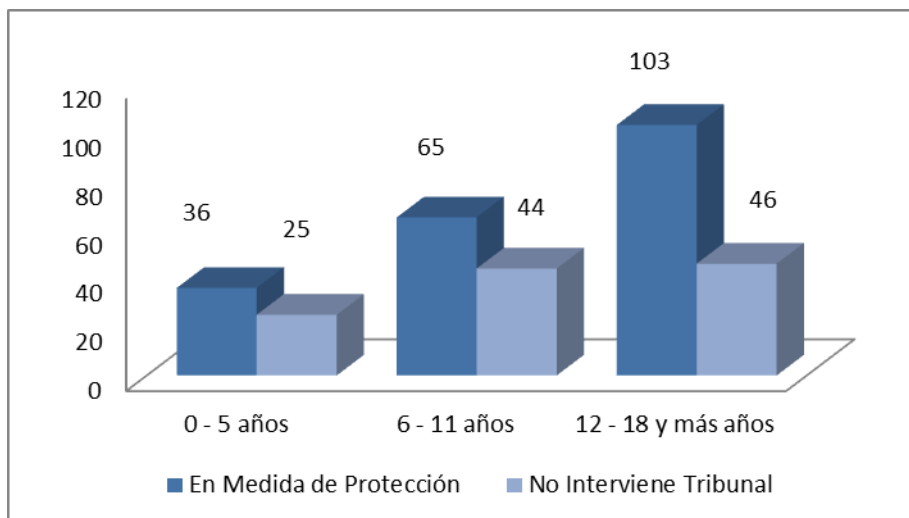
Respecto la situación Socioeconómica es posible indicar que casi un 50% de los usuarios egresados del programa corresponden a familias catalogadas como Pobres según CASEN vigente. Cabe destacar que a un 32% de las familias egresadas no se les indico su situación socioeconómica por lo cual las familias Pobres superarían el 50%.

Grafico N°5: Situación Socioeconómica



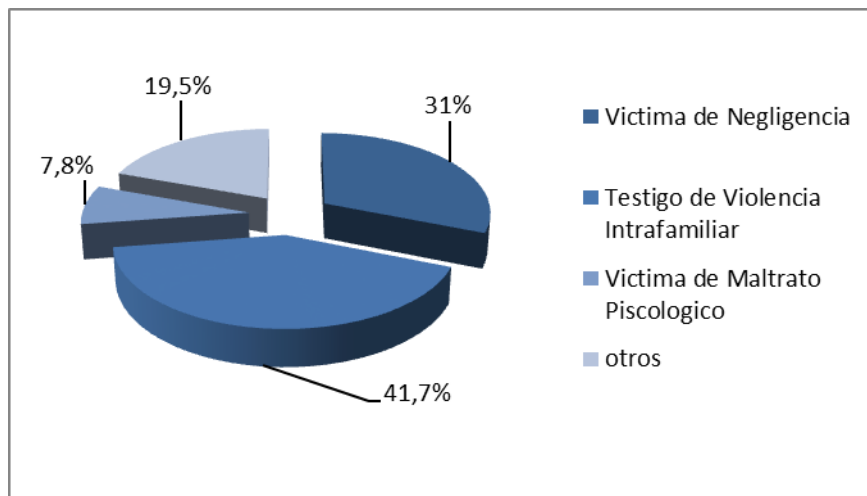
Respecto a la calidad jurídica de los usuarios egresados es posible mencionar que el 63,9% de estos corresponden a usuarios derivados por medio de un Tribunal de Familia. En este ámbito resalta que un 32,2% de usuarios en etapa de adolescencia se encontraba con una medida de protección vigente al momento de la derivación al programa.

Grafico N°6: Calidad Jurídica



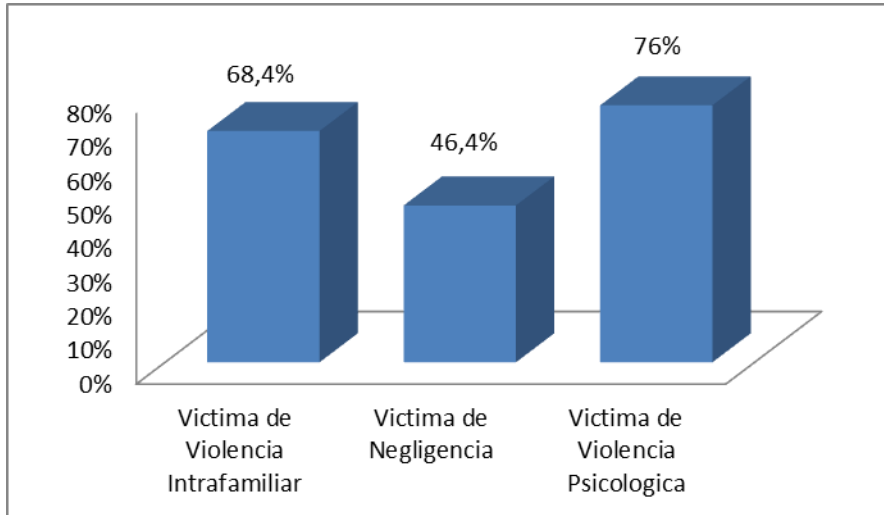
Respecto a las causales de ingreso es posible mencionar que un 80,5% corresponde a casos relacionados con Violencia algún tipo de violencia y vulneración de derechos los cuales están relacionados con casos de mediana y alta complejidad.

Grafico N°7: Causales de Ingreso



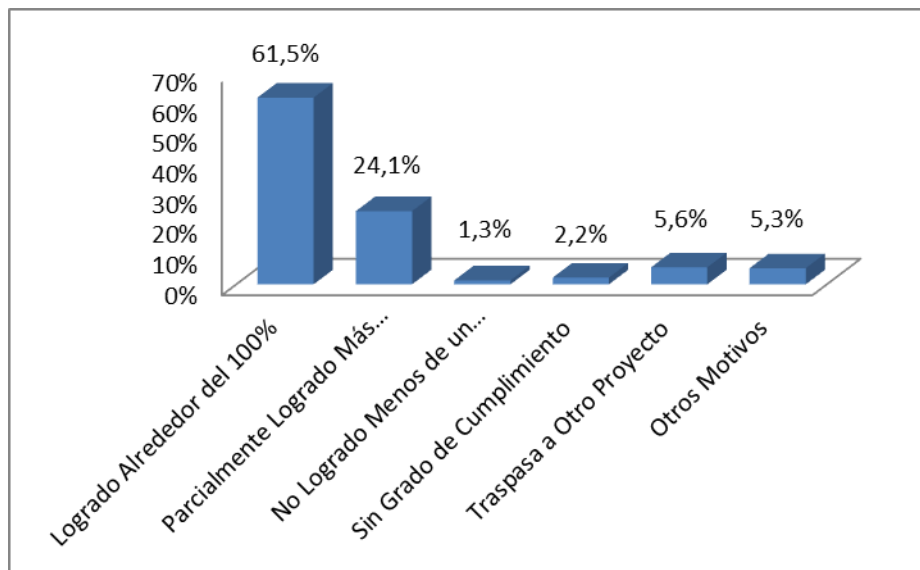
Es posible indicar igualmente que de los casos relacionados con algún tipo de violencia permanecen ingresados en el programa PIB durante un tramo superior a un año hasta los 2 años en el proceso. En este sentido es relevante mencionar que los procesos de intervención en la modalidad PIB tienen un plazo de 6 meses a 1 año establecido en sus bases técnicas por lo cual queda de manifiesto que los procesos de acción social relacionados con algún tipo de violencia requieren mayor cantidad de tiempo para la superación de la vulneración considerando las propias exigencia técnicas delos programas PIB.

Grafico N°8: Permanencia de los Usuarios (Tramo más de 1 año a 2 años)



Respecto al grado de cumplimiento de los procesos de acción social realizados en el programa PIB es posible indicar que el 85.6% de los usuarios egresados durante el periodo de ejecución del programa han tenido logros ya sea en el ámbito individual o familiar.

Grafico N°9: Grado de Cumplimiento



4.2 Perfil de los Usuarios Atendidos en PIB Lautaro

Para establecer el perfil de los niños, niñas y adolescentes atendidos en el Programa de Intervención Breve Kupan Wun de Lautaro se categorizaron diferentes niveles en relación a las bases técnicas de los programas identificados y de los datos obtenidos en el análisis descriptivo de las bases de datos del programa PIB Lautaro.

4.2.1 Área Socioeconómica

Es posible advertir que el programa ha mantenido durante sus 5 años de duración una población femenina que supera el 53% lo cual dista de los resultados a nivel nacional en donde la población de los PIB a nivel nacional atienden una población masculina que alcanza el 52.9%. (Bases Técnicas Programas de Prevención Focalizada)

A pesar que la diferencia de población indicada anteriormente no es significativa esta toma relevancia al vincular estos resultados con los rangos de edad de los usuarios ya que según lo indicado en las bases técnicas PIB el 81,1% de los usuarios se ubican en el rango de edad entre los 6 y los 18 años, siendo entre los 6 y los 12 la mayor cantidad de niños entendidos. Sin embargo en los resultados obtenidos en la investigación fue posible constatar que la mayor cantidad de usuarios atendidos en el PIB Lautaro se encuentran entre los rangos de edad de 12 a 18 años con un 46,6%. Cabe mencionar que los programas de modalidad de alta complejidad como Programas de Intervención Especializado PIE atienden un 68,4% de su población entre los rangos de edad de 12 a 18 años.

Respecto a la situación socioeconómica de los usuarios del PIB Lautaro es posible observar que más de un 49% de los usuarios se encuentran en situación de pobreza los cual se relación con el 75% de los usuarios que son identificados en las bases técnicas PIB que pertenecer al primer y segundo decil. En este punto es importante señalar que un 32% de los usuarios no se encontraban con la información indicada respecto a su situación socioeconómica.

4.2.2 Área de Protección

En esta área es posible observar que el 63,9% de los usuarios del PIB Lautaro fueron derivados por orden de un tribunal superando ampliamente el 47,3% de promedio nacional para los programa PIB, resultado que fue obtenido por del Departamento y control de Gestión de SENAME (2011). Esto resulta aún más relevante considerando que en el mismo estudio se obtuvo como resultado que un 44,5% de los usuarios de los Programas de Intervención Especializados eran derivados con orden de un tribunal.

En este sentido el programa PIB Lautaro focaliza su atención en vulneraciones de derecho complejas de mediana y alta complejidad. Para respaldar lo anterior es posible afirmar que un 80,5% de los usuarios del PIB Lautaro fueron derivados por algún tipo de violencia (Física, Psicológica o Negligencia) situaciones que según lo señalado en las bases técnicas del propio programa corresponden a situaciones de alta complejidad.

4.2.3 Área de Procesos de Intervención

Respecto de los procesos de intervención es posible señalar que los PIB tienen como plazo de intervención entre 6 meses y 1 año para abordar las situaciones por la cuales fueron derivados los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo entre los resultados obtenidos es posible indicar que los usuarios atendidos en el PIB Lautaro permanecieron en promedio 15,48 meses hasta su egreso. En este ámbito es posible señalar que existe una relación entre las largas permanencias en el programa con las causales de ingreso relacionadas con algún tipo de violencia las cuales requerirían un mayor tiempo de intervención a nivel individual y familiar para su egreso. En este mismo sentido el estudio arrojó que un 61,5% de los usuarios que egresaron del programa PIB Lautaro obtuvieron un grado de logro alrededor del 100%. Según se indican en las bases técnicas el logro mínimo y transversal para los programas de la modalidad preventiva es un 80% por lo cual el programa no estaría cumpliendo la meta anual.

4.3 Perfil de los Usuarios Atendidos en Programas de Mediana Complejidad

Para establecer el perfil de los niños, niñas y adolescentes atendidos en los Programas de Mediana Complejidad dentro de la Red SENAME es necesario vincular la información la cual será presentada en la siguiente Matriz.

Tabla N°6: Matriz de Perfil de Usuarios

ÁREAS	PROGRAMAS		
	PIB Lautaro	PIB	PIE
Socioeconómica	<p>Población mayoritariamente femenina</p> <p>Usuarios en el rango de edad entre los 12 – 18 años.</p> <p>Usuarios pertenecientes a un grupo familiar de alta vulnerabilidad social.</p>	<p>Población mayoritariamente masculina</p> <p>Usuarios en el rango de edad entre los 6 – 12 años.</p> <p>Usuarios pertenecientes a un grupo familiar de alta vulnerabilidad social.</p>	<p>Población mayoritariamente masculina</p> <p>Usuarios en el rango de edad entre los 14 – 18 años.</p> <p>Usuarios pertenecientes a un grupo familiar de alta vulnerabilidad social.</p>
Protección	<p>Los usuarios derivados con orden de un tribunal superan el 60%</p> <p>Atención de situaciones de Abuso y Maltrato</p>	<p>Los usuarios derivados con orden de un tribunal no superan el 50%</p> <p>Atención de situaciones de negligencia parental, testigo de VIF o</p>	<p>Los usuarios derivados con orden de un tribunal no superan el 45%</p> <p>Atención de situaciones de Falta</p>

	(Alta Complejidad)	inhabilidad y/o interacción conflictiva con padres/madres (Mediana Complejidad)	y Delitos No Penalizables (Alta Complejidad)
Intervención	<p>Procesos de intervención entre el rango de 1 a 2 años</p> <p>Resultados obtenidos: alrededor de un 61% de los usuarios que terminaron el proceso lo hicieron con alrededor del 100% de logro</p>	<p>Procesos de intervención entre el rango de 6 a 12 meses</p> <p>Resultados esperados: más de un 80% de los casos egresados lo hacen con alrededor de un 100% de logro</p>	<p>Procesos de intervención de 12 meses</p> <p>Resultados esperados: alrededor del 55% de los usuarios egresados lo hacen con alrededor de un 100% de logro</p>

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y HALLAZGOS

Este capítulo tiene por finalidad exponer los principales hallazgos obtenidos en la presente investigación y las conclusiones asociadas a estos.

En primera instancia es posible determinar que la población general atendida en los programas de mediana y alta complejidad dentro de la Red SENAME pertenece a las familias más vulnerables dentro del País ubicándose dentro del 1er y segundo decil en donde existe la presencia de menores de edad que han sido víctima de algún tipo de negligencia o violencia. Específicamente el PIB de Lautaro se caracteriza por atender una población de usuarios mayoritariamente adolescentes situación que caracteriza a los programas de modalidad de alta complejidad como los PIE. Los PIB al ser programas preventivos y de mediana complejidad están dirigidos principalmente hacia una población preescolar y en etapa escolar en cuyas familias las situaciones de negligencias o violencia solo han ocurrido una vez. En este sentido los PIB trabajan bajo la lógica del fortalecimiento de habilidades parentales y los PIE bajo la lógica de la reparación del maltrato, sin embargo los primeros trabajan desde ambas lógicas.

Para respaldar la hipótesis que los programas de mediana complejidad como el PIB Lautaro han debido redirigir sus procesos de acción hacia situaciones de mayor complejidad es posible corroborar esto debido a la cantidad de usuarios con orden de tribunal que han sido atendidos por este programa superando con más de un 20% los usuarios con una orden de tribunal hacia programas de alta complejidad como los Programas de Intervención Especializados (PIE).

Considerando los antecedentes señalados existe una discordancia entre las expectativas de logro de los programas de mediana complejidad y la realidad, en donde el 80% de logro anual que se les solicita como meta no es posible de lograr considerando que los procesos de acción no son de carácter preventivo, si no de carácter reparatorio debido a la naturaleza de la derivaciones, las cuales como se señalaban anteriormente son relacionadas con algún tipo de violencia. A programas de alta complejidad como los PIE las exigencias en relación a los logros de los procesos de intervención son inferiores a los que están incluidos dentro de la línea preventiva y de mediana complejidad entendiéndose que en los primeros la población es mayoritariamente adolescente en riesgo de deserción escolar, abandono de grupo familiar y posterior deserción del programa.

Al ser estos procesos de carácter reparatorio sus tiempos de duración tienden a prolongarse por lo cual actualmente en el PIB Lautaro estos tienen un tiempo de duración promedio en el tramo de 1 a 2 años, lo cual se contrapone con lo expuesto en la bases técnicas en donde se sugieren tiempos de intervención en el rango de 6 a 12 meses. Es importante mencionar que las largas permanencias afectan directamente a la evaluación anual de un

programa observándose como síntoma de inadecuados procesos de trabajo lo cual puede repercutir en el cierre de un programa.

Hoy en día en Chile la lógica del Servicio Nacional de Menores es entregar mayores recursos humanos y financieros a los programas ubicados en la modalidad de alta complejidad en donde se abordan situaciones como violencia física grave con y sin lesiones, abuso sexual y violaciones, sin embargo la necesidad de la existencia y mantención de este tipo de programas, existe actualmente una discriminación en la distribución de los recursos observándose diferencias en las subvenciones entregadas por SENAME, en donde un programa denominado de alta complejidad recibe el doble de recursos económicos que un programa de nivel preventivo.

Actualmente en Chile existe un aumento de los niños, niñas y adolescentes que ingresan a los diferentes tipos de programas dentro de la red SENAME existiendo igualmente una mayor cantidad de estos programas dentro del País, lo anterior es un indicador claro que debiera existir un mayor apoyo en el ámbito preventivo para evitar la cronificación de las situaciones de violencia y los reingresos de los niños, niñas y adolescentes en la red quienes en ocasiones pasan su niñez y adolescencia en este tipo de programas.

BIBLIOGRAFIA

- Azar, S. T. y Weinzierl, K. M. (2005). Child Maltreatment and Childhood Injury Research: A Cognitive Behavioral Approach. *Journal of Pediatric Psychology*, 30, 598-614.
- Barudy, J & Dantagnan, M (2005) Guía de Valoración de las Competencias Parentales a Través de la Observación Participante. Instituto de Formación, Investigación e intervención Sobre la Violencia Intrafamiliar y sus Consecuencias.
- Bases Técnicas para Concursos de Proyectos, Línea Programas de Prevención, “Modalidad de Prevención Comunitaria” PPC, Servicio Nacional de Menores (2009).
- Bases Técnicas para Concursos de Proyectos, Programa de Prevención Focalizada PPF, Servicio Nacional de Menores (2013).
- Bases Técnicas para Concursos de Proyectos, Programas de Prevención Focalizada, Correspondiente a la Línea de Programas de Protección en General, específicamente Programa de Intervención Breve – PIB, Servicio Nacional de Menores (2013).
- Bases Técnicas Programa de Intervención Integral Especializada PIE, Servicio Nacional de Menores (2012).
- Bolivar, C (2008) El Enfoque Multimétodo en Investigación Social y Educativa: Una Mirada desde el Paradigma de la Complejidad. *Revista de Filosofía y Sociopolítica de la Educación*.
- Cancrini, L., De Gregorio, F. & Nocerino, S. (1997). Las familias multiproblemáticas. En M. Coletti & J. Linares, *La intervención sistémica*

en los servicios sociales ante la familia multiproblemática: La experiencia de Ciutat Vella (pp. 45-82). Barcelona: Paidós Terapia Familiar.

- Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (eds). Handbook of qualitative research. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gomez, E & Haz, Ana (2008) Intervención Familiar Preventiva en Programas Colaboradores de SENAME: La Perspectiva del Profesional. Psykhe.
- Gomez, E; Muñoz, M & Haz; Ana (2007) Familia Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2009.
- Gracia, E. & Musitu, G. (1993). El maltrato infantil: Un análisis ecológico de los factores de riesgo. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Matos, A. & Sousa, L. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. Journal of Social Work Practice.
- Moncher, F. (1995). Social isolation and Chile-abuse risk. Families in society, 76(7), 421-433.
- Quintana, J; Maiquez, M; Byrne, S (2009) Programa de Educación Parental. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Roditti, M. (2005). Understanding communities of neglectful parents: Child caregiving networks and child neglect. Child Welfare, 84 (2), 277-298.
- Rodrigo, M & Quintana, J (2009) Las Competencias Parentales en Contextos de Riesgo Psicosocial. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2009.
- Rodrigo, M. J; Maiquez. L; Martin, J.C & Byrne, S (2008) Preservación Familiar: Un Enfoque Positivo para la Intervención con Familias. Madrid: Pirámide.

- Sharlin, S. & Shamai, M. (1995). Intervention with families in extreme distress (FED). *Marriage & Family Review*.
- Sousa, L. & Eusébio, C. (2005). When multi-problem por individuals' values meet pratitioners' values! *Journal of Community & Applied Social Psychology*
- Vega, S. (1997). Instrumentos de trabajo. En M. Coletti & J. Linares (Eds.), *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática: La experiencia de Ciutat Vella* (pp. 167-200). Barcelona: Paidós Terapia Familiar.
- White, A. (2005). Assessment of parenting capacity. Literature review. Centre for Parenting and Research. Ashfield. Australia: Department ofCommunity Services.
- Woodward, L. & Fergusson, D. (2002). Parent, child and contextual predictors of childhood physical punishment. *Infant and Child Development*, 11, 213-235.