

## **Desarrollo de habilidades sociales en niños, niñas y jóvenes internos en hogares de menores en protección simple**

**Por: Gabriela Troncoso Sanhueza y Ximena Burgos Riveros**

### **INTRODUCCION**

El hombre es eminentemente un ser social, aunque todos contamos con nuestra personalidad que es lo que nos hace ser únicos e irrepetibles no podemos vivir aislados. Todo hombre se comunica, todos deseamos hacernos comprender y comprender a los demás, nacemos y participamos con otros para desarrollarnos buscando mantener nuestra identidad y bienestar en una sociedad, pero no siempre sabemos hacerlo ya que no nacemos sabiendo.

La sociedad está definida más ampliamente como "la matriz de las relaciones sociales dentro de la cual se desarrollan otras formas de vida de grupo". Desde pequeños crecemos dentro de una sociedad ya establecida, el proceso por el cual un niño aprende a ser un miembro de ésta se denomina socialización. Es aquí donde se generan los patrones normativos, los valores, las costumbres, habilidades, creencias, etc. y todos surgen del proceso de la interacción, el ser humano por tanto debe hacerse partícipe de esta.

Podemos afirmar que el proceso de socialización permite el desarrollo de las aptitudes sociales del ser humano para que este pueda desenvolverse de forma adecuada. El individuo es un ser activo de este proceso, por que además de imitar conductas, es capaz de innovar y crear nuevas formas de interacción.

Todo este proceso de aprendizaje sucede en relación con otros seres humanos, mientras más cercana o estrecha sea la relación con el otro (educador, amigo, tío, etc.) más efectivo será este como agente de socialización, "los padres, los profesores y los compañeros pueden estimular o desalentar la sensibilidad hacia las actitudes de otra gente ya sea disminuyendo o acentuando la importancia de la impresión social que uno produce, o ya sea por las actitudes hacia la idiosincrasia, las relaciones interpersonales y el ajuste social" (Introducción a la Sociología, pág. 356). Básicamente el proceso de socialización es una compleja interacción del individuo con los otros en que las personas deben equilibrar la tradición, los patrones personales, y las expectativas sociales.

Las relaciones interpersonales no son sólo una de las tantas actividades del hombre, sino que también un componente principal en las relaciones clave que determinan, en gran medida, la calidad de vida. Por esto mismo, es necesario educar al individuo para mantener relaciones interpersonales sanas, para acceder y contar con redes de apoyo firmes que brinden asistencia emocional, material o de información pertinente en el momento que se necesite. De ahí la importancia de fortalecer las interacciones y la manera más efectiva de hacerlo es desarrollando competencias. Las Habilidades Sociales son el vehículo principal de este proceso, de hecho la existencia o ausencia de este afecta y repercute enormemente en nuestro desarrollo como personas.

El tema de las Habilidades Sociales ha recibido una marcada atención en los últimos años, este incremento se debe fundamentalmente a la constatación de su importancia en el desarrollo infantil y en el posterior funcionamiento social y psicológico. Existe un alto grado de conformidad de los estudiosos en la idea de que las relaciones entre iguales en la infancia contribuyen al desarrollo interpersonal y proporcionan oportunidades únicas para el aprendizaje de habilidades específicas que no pueden lograrse de otra manera ni en otros momentos. Asimismo existen datos que nos alertan acerca de las consecuencias negativas que la falta de Habilidades Sociales puede tener para las personas, tanto a corto plazo (en la infancia), como a mediano y largo plazo (adolescencia y adultez). La falta de habilidad social se relaciona con variadas dificultades: baja aceptación,

rechazo, aislamiento, problemas escolares, desajustes psicológicos, delincuencia juvenil, etc. Es necesario, por ende, enfatizar en la enseñanza de la conducta interpersonal a la población de niños, niñas y jóvenes, con el objeto de promover su competencia social, prevenir posibles desajustes y, en definitiva, contribuir al desarrollo integral.

Se hace más urgente aún el estudio de las Habilidades Sociales de los niños internos en Hogares de Menores en Protección Simple, podemos afirmar que las Habilidades Sociales son un elemento fundamental en la integración social determinando por un lado su vida dentro del establecimiento y a la vez otorgando las bases para un adecuado desenvolvimiento social una vez egresado de la institución ya que quienes desarrollan sus Habilidades Sociales tienen una vida más satisffecha.

En este marco general se encuadra el presente trabajo cuyo propósito es conocer el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de niñas, niños y jóvenes internos en Hogares de Menores en Protección Simple.

Todo ello surge en respuesta a una necesidad al constatar problemas de relación interpersonal entre los niños de un centro residencial (Hogar) y dificultades de interacción con los adultos significativos, siendo la razón última, nuestro empeño en contribuir a la mejora de la calidad de la intervención del Asistente Social.

El presente trabajo está dividido en cinco capítulos. El propósito del primer capítulo es dar a conocer los antecedentes relevantes que estructuran la investigación. El segundo capítulo, que lleva por título: **Marco referencial**, describe los referentes teóricos que orientarán la realización del estudio y, finalmente, instaurar una definición de variables. El tercer capítulo concierne a la metodología de la investigación. El cuarto capítulo se desarrolla el análisis de toda la información recabada. Para terminar en el quinto capítulo con una síntesis de todo el trabajo realizado para concluir con sugerencias para las Instituciones y los Trabajadores sociales.

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Campo de las Habilidades Sociales se ha desarrollado mucho, al rededor de 1930 se inicia con el estudio de la conducta social de los niños, posteriormente se estudian las Habilidades Sociales de los enfermos psiquiátricos y actualmente el campo se ha ampliado con un marcado énfasis en la escuela y en el trabajo. En Chile en los últimos años se han hecho variados estudios y talleres de entrenamiento de estas Habilidades Sociales. Ejemplo de esto es; "Comunicación Interpersonal, Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales" (C. Hidalgo y N. Abarca), "Profesores, Autoestima y Habilidades Sociales, Un modelo de Capacitación" (S. Romero; X. Valdés.) y "Vivir Con Otros" (A. Arón y N. Milic. ), todos con un marcado énfasis hacia individuos insertos en la escuela o la universidad. En general estas investigaciones señalan que los individuos que desarrollan Habilidades Sociales son más exitosos y viven una vida mas satisffecha. Estas personas disfrutan mejor sus relaciones con los demás y su entorno, son capaces de establecer nuevas relaciones sin tensiones ni ansiedades.

Detectamos que existe una escasa investigación o teoría que apunte directamente al fenómeno de las Habilidades Sociales de los niños institucionalizados a pesar de esto, en el Diagnostico del Sistema en Protección Simple del SENAME se deja ver que hay claros elementos que se asocian a dificultades de interacción con otros individuos.

**Conductas de los niños, niñas y jóvenes internos:**

<b>Conductas presentadas por los niños con problemas en la R.M</b>		
	<b>Nº de Niños</b>	<b>% respuesta /total respuesta</b>
Desórdenes del aprendizaje	22	19.6
Desórdenes de la Comunicación	2	1.8
Desórdenes en el desarrollo	2	1.8
Déficit atencional	8	7.1
Hiperactividad	10	8.9
Conducta agresiva física	3	2.7
? Conducta agresiva contra la propiedad	0	0.0
Mentira	4	3.6
Robo	3	2.7
Seria violación de reglas	5	4.5
Oposicionismo desafiante	10	8.9
Conducta perturbadora	8	7.1
Desórdenes en la alimentación	1	0.9
Movimiento compulsivo (TIC)	0	0.0
Encopresis	2	1.8
Enuresis	9	8.0
Ansiedad de separación	0	0.0
Mutismo selectivo	0	0.0
Desórdenes reactivos	2	1.8
Movimientos estereotipados	0	0.0
Trastornos del sueño	0	0.0
Temor a la oscuridad	0	0.0
Inhibición	6	5.4
Autoagresión	0	0.0
Pataletas	2	1.8

Desórdenes habilidades motoras	0	0.0
Trastornos psiquiátricos	3	2.7
Alteraciones de la personalidad	2	1.8
Desórdenes área sexualidad	2	1.8
Otros	1	0.9
No especificado	5	4.5
<b>Total de respuestas</b>	<b>112</b>	<b>100.0</b>
<b>Total de casos</b>	<b>112</b>	<b>100.0</b>

\* Problemas asociados a la falta de Habilidades Sociales.

Como se puede apreciar, en el cuadro anterior extractado del Diagnóstico Sobre el Sistema de Protección Simple del SENAME 1997 (página 63) podemos afirmar que una gran cantidad de los problemas de los niños, niñas y jóvenes internos se relacionan con el manejo de las emociones, su interacción con el medio y las relaciones interpersonales (31.25%).

Los niños internos en hogares están faltos de desarrollo de Habilidades Sociales ya que "se ha podido verificar que los niños y jóvenes internos desarrollan una baja autoestima, lo que comúnmente se expresa en baja tolerancia a la frustración, falta de motivación, rebeldía, y otras actitudes... Otros autores también reportan haber observado en los niños institucionalizados un considerable atraso en el desarrollo del lenguaje", lo que afecta su desarrollo e interacción con los demás. (Diagnostico sobre el Sistema de Protección Simple del SENAME, Brodbeck e Irwin, citados también por Bradick y Lira)

En este estudio se pretende investigar el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de Liderazgo, Empatía, Comunicación, Resolución de Conflictos y Asertividad, de los niños, niñas y jóvenes; cuáles son las que la institución potencia y cómo.

Por lo tanto, la presente investigación pretende resolver a las siguientes interrogantes:

**¿Cuál es el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños, niñas y jóvenes internados en Hogares de Menores en Protección Simple?**

## 1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

### General:

- Conocer el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños, niñas y jóvenes internos en Hogares de Menores en Protección Simple.

### Específicos:

Conocer la autovaloración que los niños, niñas y jóvenes hacen de sus propias Habilidades Sociales

Calificar el desarrollo de las Habilidades Sociales

Comprobar si en los Hogares de Menores se potencia el desarrollo de las Habilidades Sociales.

Identificar como se potencian las Habilidades Sociales en los Hogares.

### **1.3 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO PARA EL TRABAJO SOCIAL**

La principal razón que motivó la realización de este estudio fue observar en terreno las dificultades que tienen niños, niñas y jóvenes institucionalizados para comunicarse, relacionarse con sus pares o exponer un punto de vista diferente frente a otras personas, lo que genera dificultades en su interacción, siendo muchos niños o jóvenes rechazados por sus compañeros o educadores impidiéndoles realizar intercambios sociales adecuados y efectivos.

Este estudio servirá para explicar el fenómeno de las Habilidades Sociales de los niños, niñas y jóvenes dentro de la Institución distinguiendo cuál es el grado de desarrollo de cada una de las habilidades (identificadas para este estudio) y cómo se fomentan, con lo que se beneficiará a los profesionales que trabajan en instituciones de niños lo que obviamente repercutirá en la calidad de la atención y por ende en la vida de los niños, niñas y jóvenes internados.

Entre los diversos propósitos de los profesionales Asistentes Sociales, se encuentra aquel que apunta al "desarrollo de la potencialidad humana y la satisfacción de cuantas necesidades humanas surjan de la compleja interacción de la persona con la sociedad" (Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G, Consejo General, Documento 099, 1982), este estudio precisamente, pretende poner alerta sobre la necesidad de fomentar las Habilidades Sociales a través de programas y proyectos específicos para ayudar a los individuos a enfrentar las complejas interacciones del día a día que ocurren en toda sociedad. Cabe destacar que en los Hogares de Menores en Protección Simple, se hace necesario trabajar tanto con los niños, niñas y jóvenes como con los educadores.

Esta investigación ampliará el marco de estudio que existe desde la perspectiva del servicio social respecto al tema, ya que pudimos constatar que es escasa la información respecto de Habilidades Sociales en los niños, niñas y jóvenes institucionalizados, habiendo extensos estudios sobre niños en escuelas y jóvenes universitarios, que obviamente no poseen las particularidades del grupo que interesa a esta investigación. Además la mayoría de estos estudios se han llevado a cabo por psicólogos y al integrar la visión del Servicio Social se enriquece la teoría existente.

El Trabajador Social de instituciones de niños, niñas y jóvenes podrá intervenir creando proyectos y programas que fomenten las Habilidades Sociales, iluminado por dos principios de la profesión que postulan "fomentar el propio esfuerzo como medio de desarrollar en el individuo el sentimiento de confianza en sí mismo y su capacidad para afrontar responsabilidades" y "promover oportunidades para una vida más satisfactoria en las circunstancias particulares en que se encuentran los individuos, grupos o comunidades" (Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G, Consejo General, Documento 099, 1982), puesto que una de las mayores falencias de nuestra sociedad globalizada es la falta de Comunicación y habilidades que permitan al individuo un bienestar y calidad de vida en comunidad.

Involucrar las Habilidades Sociales en los programas institucionales aporta a la vida del niño dentro de la institución y contribuye a la posterior inserción de éste ya que se le estarán entregando las herramientas para que sea su propio gestor de cambio.

### **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Los Alcances de esta investigación son:

- a. Esta investigación también se puede ampliar a otros profesionales del área social cuya labor está orientada a los niños internos en hogares como (psicólogos, psicopedagogos, etc.), ya que es primordial que estos identifiquen y potencien las Habilidades Sociales necesarias para que un niño se adapte al medio institucional (grupo de pares y exigencias normativas de la Institución) y a la sociedad en general.
- b. Se adentrara en un ámbito poco estudiado de los niños/as y jóvenes internos en un Hogar de Menores en Protección Simple, enriqueciéndose la teoría al respecto.
- c. Siendo las Habilidades Sociales un área extremadamente importante para la interacción con las personas, permitirá conocer el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales para implementar programas de intervención que apunten tanto al individuo como a su proceso de reinserción social.

**La presente investigación contará con limitantes como:**

- a. El estudio fue realizado a sujetos en edad escolar (7 a 17 años) lo que delimita el análisis sólo a este rango etáreo, por lo cual las conclusiones serán extrapolables a otros individuos de estas edades.
- b. Las conclusiones obtenidas se podrán relacionar a familias con características sociales y económicas similares a la de los niños internos.
- c. Se estudiarán los Hogares en Protección Simple con modalidad de Atención Residencial, las conclusiones se podrán aplicar a este tipo de centros u otros con características similares de la Red de SENAME.
- d. Sólo se referirá a las Habilidades Sociales de Liderazgo; Empatía; Comunicación; Resolución de Conflictos y Asertividad, ya que se seleccionaron para este estudio luego de la revisión bibliográfica puesto que son Habilidades Sociales necesarias para interactuar con los otros y porque son fácilmente observables

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 TEORÍA DEL APRENDIZAJE SOCIAL DE BANDURA**

Esta perspectiva teórica plantea el desarrollo del individuo en cuanto a la adquisición de nuevas conductas gracias a la influencia constante del ambiente, conocimiento y conducta del individuo, lo que en definitiva le permite aprehender y sobrevivir en la compleja dinámica de las relaciones sociales. Este proceso de influencia recíproca se produce a través de los "procesos simbólicos", "procesos vicarios", y los procesos "autoregulatorios".

La capacidad de aprender observando las experiencias de otros abrevia considerablemente el proceso de aprendizaje por ensayo – error y amplía la capacidad de adquirir nuevas pautas de conductas y evaluar las consecuencias de estas, lo que afirma que para aprender conductas complejas (como aprender un idioma, pautas culturales, relaciones sociales, etc.) sólo pueden adquirirse a través de la observación de modelos y la ausencia de esto impediría desarrollar pautas culturales, lo que generaría en el sujeto una ineptitud en manejo de relaciones sociales, en el aprendizaje de conductas aprobadas y rechazadas etc. Además los individuos desarrollarán más o menos una conducta por las consecuencias que ésta genere en los demás o en el medio.

Otro factor que también interviene en la adquisición de nuevas conductas es la capacidad del observador de procesar la información obtenida. Para ejecutar las nuevas conductas es necesario que el individuo tenga mas o menos desarrollados los factores que se requieren para llevar a cabo la conducta, esto por lo tanto dará como resultado una realización adecuada o defectuosa, en este ultimo caso se hace necesario desarrollar las habilidades necesarias para una buena ejecución de

la conducta de acuerdo a la edad, sexo y ambiente del individuo todo esto se logra a través del modelado.

Básicamente las personas adquieren conductas nuevas observando a los modelos, practicando ellos mismos las consecuencias (o viéndolas) y obteniendo información.

El medio otorga información a través de señales de qué cosas pueden ocurrir si se realizan determinadas acciones, entonces las personas relacionan unas experiencias con otras, las cuales adquieren un carácter predictivo que permite al individuo regular su conducta, evitar errores y potenciar todos estos factores para producir experiencias gratas.

A través del Aprendizaje Social además de perfeccionar conductas es posible el aprendizaje de emociones y actitudes que se observan más en las relaciones interpersonales.

Cuando el desarrollo de la competencia social se inicia puede resultar bastante tedioso, por esto, para obtener un mejor desarrollo o hacerlo más estimulante es necesario recurrir a los incentivos positivos hasta que el individuo sea capaz por sí solo de realizar la conducta, una vez aprendida ya no necesitarán refuerzos externos y pueden enfrentarse a su medio con las herramientas necesarias.

Los individuos tienen diversas formas de aplicar incentivos, existe el incentivo grupal e individual. Estos dos tipos de refuerzos tienen diferentes matices de los cuales se obtienen diferentes consecuencias. Otra forma de reforzamiento es el reforzamiento vicario que se produce a través de la observación.

Las potencialidades personales (conversar fluidamente, ser arrogante, payaso, etc.) afectarán al otro en la medida que el individuo se muestre con estas potencias, así la conducta determina en parte cual de las influencias entrará en juego en el complejo social.

A continuación se destacarán de la perspectiva teórica del Aprendizaje Social de Albert Bandura los tres puntos más relevantes para esta investigación:

### **I. Medio.**

"Las personas no se limitan a reaccionar a las influencias externas, sino que seleccionan, organizan y transforman los estímulos que las afectan" (Bandura, 1982, Pág. 10), es decir la persona es influida por el medio, pero ésta, a su vez influye en el medio. Los factores conducta ó persona ó medio actúan como determinantes entrelazados. A veces los factores ambientales presionan fuertemente sobre los factores personales o viceversa, estos factores regulan el curso de los fenómenos ambientales y predominan sobre ellos. "Los ambientes sociales proporcionan muchas oportunidades de crear contingencias que afectan recíprocamente a la conducta del sujeto." (Bandura, 1982, Pág. 230)

En esta dinámica se desenvuelven los procesos sociales de cualquier índole y para efectos de nuestro estudio el medio será comprendido como la institución (internado) y el grupo de pares del niño, niña, o joven dentro de la misma.

"Las señales del medio pueden significar que van a ocurrir ciertas cosas o indicar cuales son los efectos más probables de determinadas acciones. Al relacionarse unas experiencias con otras ciertos sucesos, que en un principio eran neutrales adquieren un valor predictivo. Después, cuando las personas ya discriminan las relaciones que existen entre las situaciones, las acciones y los resultados de ellas pueden regular su conducta basándose en esos acontecimientos antecedentes de carácter predictivo. Temen y evitan aquellas cosas que se han asociado con experiencias aversivas; en cambio, aprecian y buscan las que han tenido asociaciones gratas" (Bandura, 1982,

Pág. 79 y sgte.). Se advierte que es necesario evaluar el grado de desarrollo de Habilidades Sociales en los niños y niñas institucionalizados ya que por las experiencias de vida que han experimentado, pueden tener dificultades en la interacción con los demás, entonces al relacionar el aprendizaje de las nuevas conductas con situaciones sociales gratificantes y potenciarlos, los niños, niñas y jóvenes, serán capaces de desarrollar competencias para enfrentar situaciones complejas como dirigirse a una autoridad, dar un punto de vista diferente etc. También se rescata la necesidad de preparar a los sujetos para observar las señales sociales, los gestos de las personas que nos entregaran "información" importante, sobre lo que sucede en el complejo tejido de las relaciones sociales lo cual podemos relacionar con el desarrollo de las habilidades identificadas para este estudio: Comunicación, Asertividad, Empatía, Liderazgo y Resolución de Conflictos.

## II. Procesos Del Aprendizaje Social.

Bandura distingue tres procesos para desarrollar nuevas conductas:

- a. **Procesos Vicarios:** Se refiere a la capacidad que tiene el individuo de aprender a partir de las experiencias de otras personas por la observación sin necesidad de efectuar esa conducta de forma directa.
- b. **Procesos autorreguladores:** Capacidad de autocontrol de la conducta, conforme a la significación que le otorgamos al estímulo y la previsión que hacemos de las probables consecuencias.
- c. **Procesos simbólicos:** Son los que permiten presentar en forma simbólica (imágenes vívidas, palabras etc.) el actuar, no solo en forma comprensiva, sino de forma previsor, lo que hace factible prever las consecuencias de las acciones.

Esta capacidad de aprender por la experiencia de otros, permite a las personas adquirir nuevas y ampliar las pautas de conductas personales, sopesar las consecuencias de estas, y hace posible configurarlas ahorrándose el proceso de ensayo y error. Lo que aporta en gran parte a la supervivencia y desarrollo del individuo.

Ya que para aprender conductas complejas se requiere la observación de modelos competentes para producir un desarrollo idóneo.

### Proceso de modelado

En esta teoría se afirma que "Algunas conductas complejas sólo pueden producirse con la ayuda de modelos. Si los niños no tuvieran la oportunidad de oír las emisiones de los modelos, sería imposible enseñarles las habilidades lingüísticas que implica cualquier lenguaje." (Bandura, 1982, Pág. 27). Sobre esta base, en aquellos casos en que las señales sociales son las únicas que pueden transmitir de forma eficiente las nuevas formas de conducta social, el proceso de Modelado, constituye un aspecto indispensable del aprendizaje, en esta perspectiva y aplicado al desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños, niñas y jóvenes institucionalizados que profundizan fuertes vínculos con las personas que tienen un contacto regular, en este caso los Educadores (Tíos de trato directo y el grupo de pares de la institución) constituyen modelos muy potentes (ya que reemplazan a los padres y hermanos) y significativos para el niño ya son los "modelos de referencia para saber cómo comportarse en situaciones extrañas o nuevas" (Shavert y Klinnert, 1982) entonces si el modelador no tiene lo suficientemente desarrolladas sus competencias sociales, se tiende a generar personas poco habilidosas socialmente, lo que obviamente repercutirá en todo ámbito ampliándose la brecha de las desventajas sociales entre los diferentes grupos de la sociedad.

"Las personas con las que solemos asociarnos (por gusto o imposición) delimitan que tipos de conductas se observan más y se aprenden mejor" (Bandura, 1982, Pág. 40). De ahí la importancia

de delimitar que Habilidades Sociales se pretenden desarrollar, ya que no debe ser una acción fortuita ni al azar, requiere la intervención profesional del Asistente Social para definir los objetivos que se quieren alcanzar ya que al trabajar con individuos que tienen distintas formas de enfrentar la vida se hace necesario dentro de la institución aunar los esfuerzos para que los educadores (principal agente modelador de la institución) sea un vehículo efectivo en el proceso de desarrollo de Habilidades Sociales, se hace necesario intervenir para transformarlos en modelos atrayentes de imitación y propender así al desarrollo de las Habilidades Sociales.

Cabe destacar que quienes observan, dependiendo de su capacidad para abstraer y procesar la información van a lograr un mejor beneficio de las experiencias observadas.

Demás esta decir que los individuos que codifican lo observado a través de imágenes vívidas o palabras, retienen mejor la información que aquellos que están preocupados de otras cosas mientras observan. Esta claro que el proceso de desarrollo de Habilidades Sociales (en nuestro caso para insertarse al medio) depende tanto del modelo como de la predisposición del modelando (no se obtiene ningún beneficio si no se le avisa al niño la importancia de aprender una conducta), para intervenir se requiere observar el ambiente en el cual se está trabajando y potenciar lo positivo, por ejemplo al observar a un niño, niña o joven con características de líder, no permitir que se forme solo, sino encausarlo para que utilice de la mejor manera posible esa habilidad, mostrándole esto a través de los modelos institucionales o bien capacitándolo en una intervención profesional, tomando en cuenta por supuesto los factores del aprendizaje social, como etapa de desarrollo, observación, experiencia etc.

"En los aprendizajes cotidianos las personas suelen acercarse a las conductas nuevas que están aprendiendo, sirviéndose de modelos, y las perfeccionan mediante ajustes auto - correctivos basándose en la retroalimentación de carácter informativo que reciben de su propia actuación y en la demostración de aquellas pautas de conductas que solo están aprendidas en parte." (Bandura, 1982, Pág. 45). Las personas al aprender conductas nuevas tenderán a imitar más aquellas que parecen ser más efectivas para los demás y que tienen consecuencias positivas por sobre las negativas, además las personas al adquirir estas nuevas habilidades son capaces de aplicarlas en situaciones diferentes como sostuvo Kaye (1971) se puede afirmar que es posible cambiar las pautas de conducta de los niños, niñas y jóvenes institucionalizados, enseñarles nuevas de acuerdo a su edad y etapa de desarrollo generando cambios conductuales que lo benefician a él como individuo y al medio institucional, además podemos afirmar que es posible desarrollar nuevas habilidades para utilizarlas en otros contextos, con lo que se puede aportar al posterior egreso de los individuos de estas instituciones que es uno de los principales fines de los establecimientos en protección.

Se ha comprobado que las imitaciones del niño no solo reflejan la competencia de este, si no también la del modelo, si este responde de forma similar a situaciones diametralmente opuestas la capacidad de imitar del niño se ve disminuida, en cambio si el modelo es capaz de producir sus reacciones de forma precisa y adecuada la imitación mejorará considerablemente, se hace necesario agregar que el aprendizaje por observación será más eficiente si se informa al individuo los beneficios de imitar la conducta del modelo que esperar que lo haga solo. Se vuelve afirmar la incidencia que tiene en el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los individuos, la competencia del modelo y el carácter sistemático que se otorgue al proceso de aprendizaje de habilidades, lo que hace necesario para esto la intervención de los profesionales del Servicio Social ya que según las investigaciones realizadas se indica que las Habilidades Sociales no mejoran por la simple observación ni por la instrucción informal; se necesita una instrucción directa. De ahí lo fundamental de los modelos que se utilizan en la intervención con niños, ya que es necesario que estos sean competentes no solo en el trato y manejo de estos, sino que deben tener habilidades interpersonales más o menos adecuadas para facilitar el proceso de modelamiento dentro de la institución, al capacitar a los educadores para ser agentes modeladores día a día se facilita el aprendizaje de nuevas conductas y por ende se aumenta la competencia social.

Cabe recalcar que "No todos los modelos son igual de eficaces para provocar la conducta de la que dan ejemplo; Está determinada por tres factores: las características de los modelos, los atributos de los observadores y las consecuencias de repuesta asociados a la conducta de imitación. Con respecto a las características de los modelos, diremos que los modelos que ocupan una posición alta o tienen mucha competencia o poder, son más eficaces para provocar una conducta similar en otros que los que ocupan una posición más baja" (Bandura, 1982, Pág. 112). Es ineludible fomentar dentro de la institución estos tres factores, ya que como se detectó en el Diagnostico del Sistema de Protección Simple del SENAME, en la institución (internado) existe una doble pauta con relación a los modelos que se le presentan al niño interno por ejemplo, se pretende presentar a un funcionario con la imagen de una persona infalible, pero él nota las contradicciones, con lo cual se dificulta la posibilidad de identificación con estos modelos (SENAME, 1997, Pág., 56). Por lo que se hace necesario desarrollar modelos coherentes de imitar; con relación a los atributos de los observadores podemos decir que "Es común que se generalice el comportamiento de los niños internos a partir de un hecho específico. Con ello se le asigna a los sujetos de atención de la institución un estereotipo negativo, aumentando con ello las probabilidades que esa conducta se repita". (SENAME, 1997, Pág., 55). Básicamente se les está enseñando a los niños, niñas y jóvenes a ser poco habilidosos. "Muchas veces, los funcionarios reaccionan de diferentes maneras ante la misma situación o manejan rígidamente situaciones que requieren flexibilidad". Como se dijo anteriormente esto dificulta el modelado de la adquisición de nuevas conductas". En este caso podemos hablar de las habilidades de Resolución de Conflictos, Asertividad etc. En las instituciones a los niños generalmente las cosas "les ocurren", independientemente de su comportamiento y de sus peticiones. Ellos tienen muy poco acceso a modificar su condición, no reforzándolos en sus peticiones: El funcionario decide por los niños, niñas y jóvenes en todos los aspectos." (SENAME, 1997, Pág., 56, 55). Es decir las consecuencias de las respuestas de los sujetos no son valoradas y más bien son subvaloradas por los modelos, impidiendo el desarrollo de nuevas conductas como expresión de sentimientos, demostrar desacuerdo etc., (habilidades que tienen que ver con la Asertividad y Comunicación).

Cabe destacar que "Muchas de las actividades que aumentan la competencia son al principio tediosas y poco interesantes. Hasta que el sujeto no las domina, no son gratificantes. Sin la ayuda de los incentivos positivos en las primeras fases de la adquisición de estas habilidades, las potencialidades no se desarrollan. La mejor manera de asegurar el aprendizaje consiste en apoyar los esfuerzos de los niños hasta que su conducta se desarrolle y alcance el punto en que produce consecuencias que la sustentan de forma natural. Una vez que las personas aprenden las destrezas verbales, cognoscitivas y manuales que necesitan para enfrentarse a su medio de una forma efectiva, ya no necesitan inducciones externas para utilizar esas destrezas" (Bandura, 1982, Pág. 130). Al desarrollar las Habilidades Sociales en los niños facilita su inserción al medio, no solo el inmediato (Institución y grupo de pares), sino que en el familiar, laboral, académico, lo macro y lo micro - social, ya que al desarrollar estas destrezas de interacción con el medio se propende a una mejor calidad de vida, más integrada y, por ende, con menos probabilidades de desarrollar conductas desadaptativas. "Por regla general, los estilos de conducta antisociales tardan más en adaptarse que los socialmente positivos" (Bandura, 1982, Pág. 74), es decir, la promoción y desarrollo de la Habilidades Sociales debe verse como un continuo, con un énfasis especial en el ámbito formal (estructurando talleres, capacitaciones etc.) como informal en el día a día, para así lograr una intervención social más efectiva dentro de la institución. Ya que así se tiende a prevenir conductas desadaptativas como delincuencia u otras, ya que vale más dar a la sociedad un niño, niña o joven que se valga por sí mismo, que tenga las posibilidades de enfrentar su medio muchas veces hostil, con las herramientas necesarias para una buena convivencia (resolver conflictos, decir que no, traducir las señales del medio etc.).

Cabe destacar que los sujetos necesitan aprender las nuevas conductas ya sea por observación o por experiencia directa ya que no se cuenta con ellas innatamente, de ahí la importancia de evaluar el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños, niñas y jóvenes institucionalizados, ya que como Asistentes Sociales al intervenir con sujetos de atención muchas veces deprivados y vulnerados en sus derechos, se hace necesario que la institución (internado) genere instancias para que estos aprendan nuevas pautas de conductas para relacionarse, con

sus pares, medio etc., y de ahí potenciarlos a ellos mismos como agentes socializadores de su familia, escuela, trabajo, etc. Pero el desafío radica en que esto debe ser un continuo, una intervención periódica, deliberada y sistemática en que haya una real preocupación de los Asistentes Sociales en la creación de programas y proyectos de intervención que comprometan desde los directivos hasta de los funcionarios de trato directo especialmente de ellos, ya que pasan a ser el Agente Modelador de estos debido a la permanencia y contacto constante que tienen con los niños, niñas y jóvenes.

### **III. Consecuencias de las acciones.**

Función informativa:

"Las personas no sólo efectúan sus respuestas, sino también notan los efectos que esas respuestas producen. Observan los diversos resultados de sus acciones y, así desarrollan hipótesis sobre cuáles son las respuestas más apropiadas a determinados ambientes. De esta forma, adquieren información que luego les sirve de guía para sus acciones posteriores." (Bandura, 1982, Pág. 33).

Función motivacional:

"Las experiencias pasadas crean expectativas de que ciertas acciones proporcionarán beneficios valiosos, otros no tendrán efectos apreciables, y aún otras impedirían un problema en el futuro." (Bandura, 1982, Pág. 33).

Función reforzante:

"El reforzamiento constituye un medio eficiente para regular las conductas que ya se han aprendido, pero es relativamente ineficaz para crearlas. Hay que señalar, de paso que, en condiciones naturales, las personas no suelen aprender conductas sin vérselas a otros" (Bandura, 1982, Pág. 38). "El modelo recompensa la conducta imitativa que, además tiene en sí misma consecuencias gratificantes, siempre que el modelo exhibe una conducta socialmente efectiva; por ello la mayoría de los niños desarrollan un hábito generalizado de reproducir las respuestas de los sucesivos modelos. En realidad, como más rápidamente se adquieren las pautas de conducta social es mediante la influencia combinada de los modelos y del refuerzo" (Bandura, A, Walters, R., 1996, pág. 18)

"Según la teoría del Aprendizaje Social, las influencias de los modelos producen el aprendizaje sobre todo por su función informativa. Cuando se exponen a un modelo, las personas que lo observan adquieren, principalmente, representaciones simbólicas de las actividades efectuadas por el modelo. Esas representaciones les sirven de guía para efectuar las acciones apropiadas." (Bandura, 1982, Pág. 38).

Estas funciones básicamente notifican al individuo las pautas de conductas más adecuadas para el medio al cual se inserta.

#### Los refuerzos

"Las sociedades y los subgrupos que existen dentro de ellas, difieren en el grado en que los reforzamientos se estructuran sobre una base individual o colectiva. En el sistema individualizado se recompensa o se castiga a las personas por sus propias acciones. Las condiciones sociales en las que los propios logros se determinan personalmente, fomentan la confianza y el interés en uno mismo. Los sistemas de contingencias colectivas subordinan el interés por uno mismo al bienestar del grupo. Esto se logrará castigando o recompensando a todo el grupo. De forma que cada miembro se encuentra afectado por la conducta de los demás. En este caso, los beneficios

individuales se basan en los logros de todo el grupo, y la conducta censurable de un miembro concreto produce consecuencias negativas que afectan a todos los demás" (Bandura, 1982, Pág. 143) "El reforzamiento orientado al individuo es adecuado para crear personas independientes e interesadas en sí mismas. Pero si deseamos fomentar un sentimiento de corresponsabilidad e interés por los demás, entonces las consecuencias basadas en el grupo son las más apropiadas. Los efectos negativos de un individualismo o colectivismo excesivos pueden reducirse utilizando los dos sistemas de incentivo; el orientado hacia el grupo y el orientado hacia el individuo. En estas situaciones los beneficios de las personas se encontrarán determinados tanto por la magnitud de su propia contribución a la comunidad como por los logros globales del grupo" (Bandura, 1982, Pág. 144). El Asistente social debe tender a converger los logros del sujeto de atención de su acción individual con la acción grupal, así se logra intervenir de forma holística, al desarrollar por ejemplo el Liderazgo en Pedro, trabajo con el desarrollo personal creándole hábitos de orden, de método etc. y al desarrollar esa misma habilidad aplicada al grupo, pidiéndole que coordine una acción cualquiera, y si lo logra de forma efectiva será reforzado (ya sea felicitándolo por su conducta), será imitado por los demás individuos y al estar en una situación gratificante volverá a realizar la acción. Por lo tanto es necesario tener coherencia en las acciones a realizar, ser consecuente en el modelado, identificar claramente que Habilidades Sociales se quieren desarrollar, cuales necesitan los sujetos de atención y como se van a promover, ya que así se va a hacer más efectivo el aprendizaje de las nuevas competencias que se desean desarrollar en los individuos.

"El reforzamiento vicario se produce cuando un observador aumenta la conducta después de haber observado como otros individuos han sido recompensados al realizarla. Las consecuencias positivas observadas de las conductas de otros ayudan, sobre todo en la adopción de conductas que poseen aspectos desagradables, y de aquí que necesiten los incentivos para su realización" (Bandura, 1982, Pág. 145). Como por ejemplo desarrollar competencias como: decir que No frente a una autoridad, resolver conflictos de forma acertada y pacífica, en donde cuesta mucho controlar el grado de excitación del momento. La persona estará mucho más propensa a realizar estas conductas si ve que es recompensada ella o el modelo por realizar estas conductas.

"Cuando alguien observa como se recompensa a otras personas por ciertas conductas en un contexto determinado, pero se las ignora o se las castiga por el mismo tipo de conducta en una situación diferente obtiene información acerca de los aspectos del medio que van a determinar consecuencias de recompensa o castigo para conductas similares" (Mc David, 1964; Wilson, 1958).

Cabe destacar que en la teoría del Aprendizaje Social, el refuerzo se considera como un factor que facilita el proceso de modelamiento y no como una condición necesaria para que este ocurra (Bandura, 1982). Este punto adquiere especial importancia la intervención con niños, niñas y jóvenes institucionalizados, ya que según nuestra experiencia el refuerzo se hace muy necesario para desarrollar la conducta y mantenerla en el tiempo ya que por las características de estos niños el trabajo sistemático y el refuerzo constante, es una necesidad que asegura que la adquisición de las nuevas pautas de conducta sea eficaz.

## **2.2 LAS HABILIDADES SOCIALES**

Actualmente la importancia de las Habilidades Sociales en el funcionamiento interpersonal está ampliamente establecida. Las Habilidades Sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal, nos referimos a un conjunto de conductas aprendidas. Son algunos ejemplos: decir que no, coordinar un grupo, responder a un elogio, manejar un problema con una amiga, empatizar o ponerse en el lugar de otra persona, respetar los derechos de los demás y hacer respetar los propios, manejar situaciones estresantes, expresar enojo, decir cosas agradables y positivas a los demás. No obstante, una revisión de la bibliografía nos arroja que no existe una definición universalmente aceptada por

todos los investigadores, encontrándose numerosas definiciones que coinciden en una u otra característica de lo que constituye una conducta socialmente habilidosa.

Meichembaum, Butler y Gruson (1981) consideran que la dificultad en establecer una definición estriba en la dependencia que ésta tiene del contexto. El contexto es cambiante, depende del marco cultural al que atendamos, a sus normas culturales y a sus patrones de Comunicación. Unido a lo anteriormente dicho, si pensamos que en una interacción social, cada uno de los participantes aporta sus propios recursos cognitivos (valores, creencias, conocimientos, etc.).

Como una forma de integrar todos los aspectos necesarios para comprender las Habilidades Sociales, englobaremos las visiones teóricas más relevantes, con el propósito de obtener una visión holística sobre este fenómeno en los niños, niñas y jóvenes entre 7 y 17 años que están internos en Instituciones de Protección Simple.

"La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas" (*Caballo, 1986*). Destacamos del planteamiento la importancia del contexto como una unidad que determinaría el grado de adecuación en la expresión de los sentimientos, en la medida que se respete al otro como así mismo y que sea capaz de manejar las situaciones problemáticas en el momento preciso evitando complicaciones futuras. "El contexto más relevante para el desarrollo social de un niño es el hogar, la escuela y los grupos de pares" (*A.M. Aron y N. Milic 1993*). Y es precisamente en estos contextos donde esta el génesis del desarrollo habilidoso y obviamente un contexto inadecuado afectaría al desarrollo.

Curran; Farrell y Grunberg, (1984) plantean que "la competencia se usa más bien como un término evaluativo que se refiere a la calidad de la adecuación de una persona a una tarea específica; en tanto que el término de Habilidades Sociales se refiere a las habilidades específicas que requiere una persona en una tarea determinada". Es decir la Competencia se refiere a la pericia, con que se desarrolla o manifiesta una habilidad social por Ej. : Ponerse en el lugar del otro; Mostrar desacuerdo, etc.). Estos autores postulan que ante la conducta de las personas nosotros nos formamos una impresión global, llamada MOLAR que esta formada por conductas específicas llamadas MOLECULAR.

Combs y Slaby, (1977) plantean que la habilidad social es "La habilidad para interactuar con otros en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado, y que sea mutuamente beneficioso o primariamente beneficioso para lo otros", podemos destacar que también se contextualiza la visión de la conducta, los autores incluyen en esta definición un aspecto importante el cual es el beneficio, o sea, sugieren que los individuos desarrollan Habilidades Sociales para lograr una mejor interacción social con los otros propendiendo a una buena convivencia social.

Otra definición que amplía la comprensión de Habilidades Sociales es la propuesta por **Ladd & Mize** en términos de que la habilidad social es: "la habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acciones dirigido hacia metas interpersonales o sociales que sean culturalmente aceptadas", aportan los conceptos cognitivo, social y conductual. Así también Hargie y Cols., (1981) contribuyen con la definición planteando que son "Un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo control del individuo" variables que determinan las Habilidades Sociales y que enfatizan en el aprendizaje de conductas para relacionarse efectivamente.

**Hersen y Bellak**, (1977) definen las Habilidades Sociales como la "capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que resulte una pérdida de reforzamiento

social" es decir, es la pericia con que una persona puede expresar adecuadamente lo que siente con la necesidad de obtener refuerzos internos o externos por su comportamiento.

**Fernández y Carrobes**, (1981) exponen que las Habilidades Sociales son "la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás." Apunta a la capacidad del individuo de captar los estímulos provocados por los otros en él, con el fin de realizar una interacción efectiva.

**Argyle**, 1978 "destaca en su modelo de Habilidades Sociales los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación (traducción) que hace de dicha información. Esta definición apunta a que las personas en su interacción con otros distinguen diversos estímulos (es decir reciben y procesan información del medio) y en relación con eso realizarán su actuación.

La Psicología Social define las Habilidades Sociales en conductas aprendidas, más o menos identificables, como capacidades concretas y en ellas influyen variables ambientales, lo que implica que tienen una dimensión cultural - tipo de habilidad - una dimensión personal - variables cognitivas - y una dimensión situacional - contexto ambiental -. Por lo general, se reconoce que hay déficits interpersonales que se manifiestan personalmente.

De las distintas definiciones existentes se pueden extraer las características fundamentales de lo que llamamos Habilidades Sociales según Michelson y cols: (1987)

- a. Son conductas manifiestas; es decir, son un conjunto de estrategias y capacidades de actuación aprendidas y que se manifiestan en situaciones de relaciones interpersonales, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- b. Están dirigidas a la obtención de reforzamientos sociales tanto externos como internos o personales (autorrefuerzo, autoestima).
- c. Implican una interacción recíproca.
- d. Están determinadas por el contexto social, cultural y la situación concreta y específica en que tiene lugar.
- e. Se organizan en distintos niveles de complejidad, los cuales mantienen una cierta jerarquía, cuyas estructuras se desarrollan desde un nivel molar, hasta llegar a uno molecular, habiendo pasando por niveles intermedios (por Ej.: decir "no").
- f. Como todo tipo de conducta, se encuentran muy influenciadas por las ideas, creencias y valores respecto a la situación y a la actuación propia de los demás.
- g. Tanto los déficits como los excesos de la conducta de interacción personal pueden ser especificados y objetivados con el fin de intervenir sobre ellos.

Para objeto de este estudio adoptaremos una síntesis de los diferentes aportes teóricos, ya que cada uno destaca diferentes matices que es necesario considerar para una mejor comprensión de lo que es una habilidad social.

Las Habilidades Sociales son las destrezas sociales específicas emitidas por un individuo, en un contexto social, requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Estas conductas son aprendidas (por experiencia directa u observación (Bandura)).

Que permiten a la persona interactuar con otros en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado, y que sea mutuamente beneficioso

Para analizar las Habilidades Sociales es necesario considerar distintas dimensiones que interesan a nuestro estudio como es el entorno inmediato el cual se divide en: Instituciones de Menores en Protección Simple y Grupo de pares.

## 2.3 EL GRUPO DE PARES

Es muy importante en este estudio referirnos al contexto de amigos, el cual es un espacio de socialización donde se aprenden valores, actitudes y comportamientos. La influencia del grupo de amigos incide sobre los factores y génesis de las habilidades que se adquieren. Frente al grupo de pares el concepto de selección es primordial, donde el individuo, en lugar de ser un sujeto pasivo de su medio ambiente, es un sujeto activo que auto selecciona su grupo de acuerdo con sus semejanzas, es así como se van conformando los "grupos de amigos".

Como afirma A. Arón y N. Milic en "Vivir con otros" (1993) la interacción con los demás afecta al desarrollo de la conducta social otorgando muchas ocasiones de aprender pautas de conductas y normas en el ámbito social. En esta constante interacción, el niño, niña y joven aprenderá a manejar situaciones a su favor, tendrá la oportunidad de autoconocerse y entrenar las Habilidades Sociales, conocerá sus limitaciones en el ámbito interpersonal gracias a la función de agente regulador que cumple el grupo de pares, etcétera.

Dentro del grupo de pares se dan procesos que contribuyen enormemente al desarrollo interpersonal y aprendizaje de habilidades específicas que no pueden alcanzarse de otra forma y ocasión, por ejemplo; las normas sociales, conductas que posibilitan la integración social, capacidad de enfrentar y resolver conflictos, competitividad, negociación, entre otros. "La presencia de amigos crea un espacio social que permite la realización de una serie de comportamientos que en otros contextos serían impropios. Crea un espacio en que el niño o adolescente puede explorar modos de expresión, de actitudes hacia el otro sexo, conductas agresivas, actitudes con relación al colegio, al trabajo y a la sociedad en particular" (A. Arón, N. Milic, 1993, pág. 29).

Como podemos ver el grupo de pares es esencialmente fundamental en un adecuado desarrollo de la identidad, personalidad y, porque no decirlo, la adquisición de Habilidades Sociales, la amistad contribuye a la socialización a través de su impacto en la formación de la imagen de sí.

Pertenecer a un grupo es importante para cualquier ser humano ya sea para adquirir seguridad, status, poder o simplemente por afinidad o proximidad constante, sin embargo cuando se trata de niños y adolescentes entra en juego más sustancialmente la aceptación y popularidad, ser miembro de un grupo puede brindar un sentimiento de ser útil, de fortalecimiento de su propia imagen, porque lo hace sentir mejor consigo mismo.

No obstante, en ocasiones esta aceptación se lleva a cabo en forma opuesta y comenzamos a hablar de rechazo del grupo de pares, o sea que el niño o adolescente sea evaluado negativamente y evitado. "En general, el rechazo por parte de los pares se ha asociado a distintos tipos de conductas agresivas. En contraposición, la aceptación de pares se ha asociado con características como ser amistoso, tener visibilidad social y un alto grado de participación social" (A. Arón y N. Milic. 1993, pág. 30). Del mismo modo, aquellos niños que son aceptados por sus pares presentan una mayor frecuencia de conductas de apoyo a sus amigos, de refuerzos positivos, de expresión de amabilidad, junto a una mayor tendencia a ofrecer y aceptar iniciativas de amistad. El niño y joven al apreciar y establecer vínculos fluidos de relación con sus iguales y los adultos que le rodean, es capaz de interpretar y recibir los sentimientos de afecto de los otros y responder a ellos de forma adecuada, desarrollando además actitudes de colaboración, ayuda, cooperación y solidaridad

El reconocerse parte de un grupo, en donde se vinculan los individuos se desarrollan las amistades íntimas y en la interacción del juego, discusión y debate, cooperación, competición, etc. el niño perfecciona las Habilidades Sociales y emocionales que aplicará en sus futuras relaciones. Los niños que son excluidos de este aspecto del aprendizaje quedan, inevitablemente, con déficits en su habilidad social.

## 2.4 ANTECEDENTES GENERALES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SIMPLE EN CHILE.

SENAME define como sujeto de atención a aquellos niños que carecen de tuición, o que teniéndola, su ejercicio constituye un peligro para su desarrollo moral integral; aquellos que presentan desajustes conductuales y quienes se encuentran en conflicto con la justicia.

La línea de **Protección** aborda la atención de niños, niñas y jóvenes cuyos derechos han sido gravemente vulnerados, con familias ausentes o inhabilitadas para su cuidado. Esta se orienta a la modificación o superación de las situaciones familiares y del entorno que determina el tipo de grave vulneración que afecta a los niños, niñas y jóvenes, con el fin de lograr lo antes posible su plena inserción social.

### Líneas de acción del SENAME

Líneas de Acción	Sistema Asistencial
Observación y Diagnóstico	? Observación y Diagnóstico (Internado) ? Observación y Diagnóstico para lactantes y preescolares (Internado)
<b>Protección</b>	? <b>Protección Simple – Internado</b> ? Colocación Familiar ? Protección para deficientes leves y moderados (Internado) ? Protección para deficientes severos y profundos (Internado)
Rehabilitación	? Rehabilitación Conductual (Internado) ? Libertad Vigilada ? Rehabilitación Conductual diurna
Prevención	? Centro de Atención diurna ? Centro de Atención Diurna para deficientes leves y moderados ? Centro de Protección diurna para deficientes mentales severos y profundos

Los Objetivos Generales de SENAME apuntan a; Garantizar el bienestar y protección de los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes atendidos; Restablecer el derecho del niño a crecer desarrollarse en familia, cuando por acción u omisión de esta o de los adultos responsables, ha sufrido la vulneración de sus demás derechos.

De los que se desglosan los siguientes Objetivos Específicos: Satisfacer adecuadamente las necesidades de cuidado y desarrollo del niño, niña o joven durante todo el período de internación, en las áreas física, afectiva, intelectual, recreacional, cultural y social; Desarrollar acciones de reparación de los daños físicos y psicológicos que el niño, niña o joven presente como secuela de la vulneración de derechos que le ha afectado; Desarrollar y fortalecer los vínculos afectivos entre el niño, niña o joven y su familia; Fortalecer y habilitar al núcleo familiar, propio o alternativo en el

cumplimiento de las funciones de protección, educación y crianza, con el fin de reinserir al niño, niña o joven al más breve plazo; Preparar al joven para la vida independiente, cuando no existe posibilidad de inserción familiar; Promover la participación activa de la familia en la red social y de todos los sectores organizados e informales de la comunidad en la tarea de reinserción sociofamiliar del niño, niña o joven.

Dentro de la línea de Protección Simple se pone especial énfasis en el elemento de transitoriedad de la intervención, es decir, que ésta dure el menor tiempo posible. Sin embargo, destaca como dificultad la alta permanencia de los menores en los hogares. Un estudio realizado el año 1989, muestra que cerca de un 38% permanece en el sistema por más de dos años, y que casi el 70% lo hace por más de cinco. Por su parte, los resultados indican que estas cifras no sólo se han mantenido, sino que han aumentado.

Igualmente significativos son los datos correspondientes al egreso de los niños; según éstos más de dos tercios salen del sistema por "interrupción del tratamiento", "determinación del tribunal" o "fuga". Así la categoría menos frecuente es la que indica "solución del problema que originó el ingreso".

### **Principios Generales de la protección del Estado a los niños, niñas y jóvenes:**

Las instituciones que atienden a niños, niñas y jóvenes gravemente vulnerados en sus derechos, deberán considerar en su proceso de atención e intervención los siguientes principios básicos que han de regir todas las atenciones que se brinde a un niño, niña o joven, adscrito a un programa de atención. Mencionaremos los más pertinentes para el desarrollo del estudio:

#### **INTEGRALIDAD DE LA ATENCIÓN.**

Las acciones realizadas por las instituciones deberán considerar los diversos aspectos en los que se desarrolla la vida del niño, niña o joven: individual, familiar, social y comunitario, abordando estas áreas a través de un trabajo interdisciplinario, integrador y participativo. Enfatizando la consideración de un trabajo activo de fortalecimiento y apoyo a la familia.

#### **NORMALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.**

En la prestación de los servicios destinados a resguardar el pleno ejercicio del conjunto de derechos de los niños, niñas y jóvenes atendidos, en las distintas áreas relacionadas con su desarrollo, se deberá considerar al niño, niña o joven inserto en un contexto social, por lo tanto, para la satisfacción de sus necesidades el Centro deberá requerir la participación de instancias públicas o privadas que provean los servicios que den respuestas a dichas necesidades (educación, salud, capacitación, vivienda, etc.) lo que exige una permanente y activa coordinación con los organismos públicos y privados que brindan estos servicios, como también se debe promover la participación de estos organismos con la integración o reinserción sociofamiliar de los niños, niñas y jóvenes.

#### **PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.**

La atención que se brinde deberá estar centrada en el niño, niña o joven y responder a las particularidades de su situación considerando los requerimientos específicos de éste. Asimismo se refiere a la dimensión de la relación entre el personal y los niños, niñas o jóvenes, la que se debe caracterizar por la existencia del necesario vínculo afectivo y una relación significativa con las personas encargadas de su educación y cuidado personal.

El principio de personalización debe estar presente en todos los ámbitos de la atención, tanto en la cotidianeidad como en la intervención técnica destinada a la integración social y familiar.

## **PARTICIPACIÓN.**

Implica considerar al niño, niña o joven como protagonista de su propio desarrollo y de las acciones destinadas a lograr su integración social. La participación se concreta, informando al niño, niña o joven de su situación y estableciendo todos los mecanismos necesarios para que pueda opinar, ser escuchado y considerada su opinión respecto de todas las acciones que le atañen, de modo que sea parte activa en las intervenciones diseñadas. La familia también deberá ser parte activa del proceso de intervención en todos sus momentos, debiendo estar informada y ser considerada en los procesos y tomas de decisiones.

## **2.5 CARACTERÍSTICAS DEL MEDIO INSTITUCIONAL.**

A continuación describimos una serie de características del ambiente institucional que afecta el desarrollo normal de los niños, niñas y jóvenes en los Hogares de Protección Simple extraídos del Diagnóstico Sobre el Sistema de Protección Simple del SENAME (página 55).

### **Uniformización – masificación**

Esta característica se refiere tanto a los menores como al ambiente donde ellos habitan, lo que impide que el niño, niña o joven pueda reflejarse en él. A mayor edad, existe una mayor necesidad de una identidad propia, lo cual está dificultado por esta masificación, pues el adolescente no se percibe como un individuo distinto del resto, y tampoco el ambiente le ofrece un real reflejo de lo que él es. Esta característica puede provocar que las Habilidades Sociales sean desarrolladas por un grupo y por el otro no, dificultando identificar a los más carentes o menos habilidosos creándose un círculo vicioso de perpetuación de las características del individuo al ingresar a la institución.

### **Carencia de Privacidad**

La privacidad y el derecho a la pertenencia son positivos para el desarrollo del niño, niña o joven. Sin embargo, en las instituciones existen pocos espacios propios y de los cuales pueda disponer libremente. Esta característica daña el derecho a la privacidad, por lo que se le está enseñando a los niños no respetar los derechos ajenos ni los propios, lo que se relaciona con la habilidad de la Asertividad.

### **Obligatoriedad**

Las normas transmitidas en estos términos, no son interiorizadas, lo cual provoca deficiencias en el logro del autocontrol. Esto repercute en la habilidad del Liderazgo y de Resolución de Conflictos.

### **Pensamiento improductivo**

Muchos funcionarios arriban a ideas cerradas e improductivas al tratar de analizar las fallas o problemas de los niños, niñas y jóvenes lo que no contribuye a solucionarlos. Nuevamente esta apunta al no desarrollo de la habilidad de Resolución de Conflictos y la habilidad de la Empatía.

### **Inhibición de la iniciativa personal y de la motivación de logro**

En las instituciones a los niños generalmente las cosas "les ocurren", independientemente de su comportamiento y de sus peticiones. Ellos tienen muy poco acceso a modificar su condición, no reforzándolos en sus peticiones: El funcionario decide por los niños, niñas y jóvenes en todos los aspectos. Afecta el desarrollo de la habilidad de la Comunicación puesto que sus peticiones no son

tomadas en cuenta ni reforzadas, la habilidad del Liderazgo y la habilidad de Resolución de Conflictos porque todo lo deciden por el sujeto de atención

### **Tendencia a Generalizar o globalizar el comportamiento**

Es común que se generalice el comportamiento de los internos a partir de un hecho específico. Con ello se le asigna a los niños, niñas y jóvenes un estereotipo negativo, aumentando con ello las probabilidades que esa conducta se repita. El proceso de modelado no es el adecuado por ende, afecta el desarrollo de las cinco Habilidades Sociales identificadas para esta investigación.

Inconsecuencia e inconsistencia

Se refiere a que el ambiente institucional no está planificado de manera consistente para el niño, las reglas del juego cambian y no existen estímulos discriminatorios claros. Muchas veces, los funcionarios reaccionan de diferentes maneras ante la misma situación, o manejan rígidamente situaciones que requieren flexibilidad. En este caso los agentes modeladores estarían siendo poco significativos y adecuados para enseñar Habilidades Sociales, además se ven afectadas en su proceso de adquisición vicaria las habilidades de Liderazgo y Resolución de Conflictos

### **Sobrevivencia institucional versus aprendizaje normativo**

No se planifica la educación del menor, enfatizándose solamente la custodia, dejando la educación sujeta a variables arbitrarias, lo cual provoca desarmonías y retardo en su desarrollo. Esto ocurre cuando una institución desconoce que es una "educadora" permanente.

No se considera el principio que permite a los seres humanos aprender el comportamiento de acuerdo al efecto que este concita en el medio en que ellos actúan, y no se programan las consecuencias de las conductas del niño, niña o joven.

No se programa el entorno en forma acertada o, cuando se hace, se imponen normas sin que estas impliquen resultados favorables para el niño. Cuando esto ocurre, suele desencadenarse un proceso que provoca enormes riesgos para el desarrollo del niño, niña o joven pues este aprende a buscar un ambiente que le asegure el acceso a consecuencias siempre favorables al margen de las conductas para lograrlo.

Este proceso es denominado "sobrevivencia institucional versus aprendizaje normativo", en que el primero es más fuerte que el segundo, como consecuencia de la no-programación del ambiente en forma adecuada.

### **Doble pauta institucional**

Esta se refiere a la coexistencia de los dos modelos de aprendizaje antes mencionados (sobrevivencia institucional versus aprendizaje normativo) con la contradicción entre lo que se dice y lo que se hace. Se plantea también una doble pauta con relación a los modelos que se le presentan al interno, por ejemplo, se pretende presentar a un funcionario con la imagen de una persona infalible, pero él nota las contradicciones, con lo cual se dificulta la posibilidad de identificación con estos modelos.

### **Falta de separación entre lo técnico y lo afectivo**

Es un error técnico pensar que los sentimientos y las emociones son "espontáneos". De esta forma no se utilizan las leyes del aprendizaje para modelar la vida afectiva del niño.

Ausencia de separación entre los sentimientos y las técnicas: se castiga un comportamiento negativo con el retiro del afecto, en lugar de utilizar una medida disciplinaria adecuada manteniendo la relación afectiva.

Manejo de conductas dependiendo del estado emocional: las medidas que se toman son aplicadas cuando la emoción está presente, con lo cual se dificulta la posibilidad de que el niño asimile su contenido. Esto porque este trata sobre todo de evitar la emoción negativa, desoyendo lo que se le intenta decir. Nuevamente esto afecta el modelado y las habilidades de la Asertividad, Empatía y Comunicación.

## **2.6 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **Definición:**

#### **Empatía**

- Actualmente el termino se utiliza para designar la capacidad de un individuo para ponerse en el lugar del otro, captar sus sentimientos, comprender sus reacciones y contemplar el mundo desde la perspectiva del otro. (Diccionario del Trabajo Social, E. Ander-Egg. 1995)

#### **Asertividad**

- La persona Asertiva es aquella que puede expresar sus ideas, creencias o sentimientos de manera honesta, respetando los derechos de los demás, y cuando encuentra interferencias o barreras del medio interpersonal intenta superarlas o eliminarlas sin atacar al otro. Sopesa sus acciones y obtiene sus objetivos inmediatos, considerando al mismo tiempo sus, metas últimas y las consecuencias de sus acciones en los demás. Si bien puede frustrar al otro en lo inmediato, la conducta asertiva favorece las relaciones interpersonales en el largo plazo. (PEHS, N. Abarca , C. Hidalgo. 2000).

#### **Resolución de Conflictos**

- La capacidad de generar mentalmente una variedad de categorías de solución, del mismo modo como ocurre en una sesión de *t tormenta de ideas*. Este proceso implica la libertad para explorar sin cerrarse prematuramente a distintas opiniones y sin autocensurarse. El principio radica en la generación de ideas a partir de un repertorio de posibles soluciones. (Spivack y Schure, 1982, pág. 325).

#### **Comunicación**

- Acto en el cual una persona da o recibe información de otra persona a cerca de sus necesidades, deseos, percepciones, conocimientos o estados afectivos. La Comunicación puede ser intencional o sin intención, puede darse a través de signos convencionales o no convencionales, formas lingüísticas o no lingüísticas y puede ocurrir a través del habla u otros modos. (<http://www.pratp.org/aumentativa.htm>).

#### **Liderazgo**

- Condición que permite que un individuo tenga la capacidad de persuadir o dirigir, a otros, derivada de sus cualidades personales, asume funciones de dirección, de mando y de responsabilidad que ejercen influencias para el logro de determinados objetivos. (Diccionario del Trabajo Social, E. Ander-Egg. 1995).

## Operacionalización de Variables:

### Liderazgo:

- ? Capacidad de persuadir a los demás.
- ? Capacidad de coordinar al grupo de pares.
- ? Capacidad de adecuación a la tarea
- ? Capacidad crítica ante a las situaciones/ Actitud crítica.
- ? Comunica eficazmente.
- ? Consideración de las opiniones de otros.
- ? Asumir responsabilidades.
- ? Coordinación del grupo

### Empatía:

- Compañerismo

- ? Capacidad de emocionarse con el otro.
- ? Identificarse con el otro.
- ? Ponerse en el lugar del otro.

### Comunicación:

- Capacidad de expresar sentimientos.

- ? Capacidad de darse a entender efectivamente.
- ? Fluidez y coherencia de lo emitido.
- ? Capacidad de recepción de información
- ? Comunicación frente a personas adultas.
- ? Hilo Conductor.
- ? Contacto ocular

- Coherencia entre postura corporal y lo emitido.

- Mensajes en primera persona.

### Resolución de Conflictos:

- ? Capacidad de respuesta ante situaciones irritantes
- ? Resolución de conflictos propios.
- ? Capacidad de respuestas ante la adversidad.
- ? Capacidad de mediación
- ? Capacidad de crear y evaluar opciones.
- ? Capacidad de respuesta a la presión de pares

? Propone formas de hacer

Conducta Asertiva:

- Comportamiento al realizar determinadas acciones frente a otras personas.

- ? Tensión frente a la evaluación
- ? Tensión frente al sexo opuesto
- ? Reacción frente al elogio
- ? Reacción ante la injusticia
- ? Exigencia de derechos
- ? Honestidad
- ? Contacto ocular.
- ? Respuestas directas
- ? Postura erguida
- ? Serenidad
- ? Verbalizaciones positivas.

Los indicadores identificados para cada una de las Habilidades Sociales serán medidos a través de un cuestionario y una pauta de observación. A continuación se presenta un desglose de los indicadores de cada habilidad social según el tipo de instrumento utilizado

Habilidad Social	Instrumento	
	Cuestionario	Pauta de observación
<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>? Capacidad de persuadir a los demás</li><li>? Capacidad de coordinar al grupo de pares</li><li>? Capacidad de adecuación a la tarea</li><li>? Capacidad crítica ante situaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>? Actitud crítica</li><li>? Adecuación a tareas</li><li>? comunicación eficaz</li><li>? Coordinación del grupo</li><li>? Consideración de opiniones de otros</li><li>? Asumir responsabilidades</li></ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>? Capacidad de emocionares con el otro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>? Capacidad de emocionares con el otro</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Compañerismo</li> <li>? Indentificarse con el otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Compañerismo</li> <li>? Indentificarse con el otro</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Capacidad de expresar sentimientos</li> <li>? Capacidad de darse a entender efectivamente</li> <li>? Fluidez y coherencia de lo emitido</li> <li>? Capacidad de recepción de la información</li> <li>? Comunicación frente a personas adultas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Fluidez</li> <li>? Hilo conductor</li> <li>? Coherencia entre postura corporal y lo emitido</li> <li>? Contacto ocular</li> <li>? Mensajes en primera persona</li> </ul>
<b>Resolución de Conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Capacidad de respuesta ante situaciones irritantes</li> <li>? Resolución de conflictos propios</li> <li>? Capacidad de respuesta ante la adversidad</li> <li>? Capacidad de crear y evaluar opciones</li> <li>? Respuesta a presión del grupo de pares</li> <li>? Capacidad de mediar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Capacidad de mediar</li> <li>? Propone formas de hacer</li> </ul>
<b>Asertividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Comportamiento al realizar determinadas acciones frente a otras personas</li> <li>? Tensión frente a la evaluación</li> <li>? Tensión frente al sexo opuesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>? Contacto ocular</li> <li>? Postura erguida</li> <li>? Honestidad</li> <li>? Verbalizaciones positivas</li> <li>? Respuestas directas</li> <li>? Serenidad</li> </ul>

	? Reacción frente al elogio ? Reacción frente a la injusticia ? Exigencia de derechos	
--	---	--

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo **Descriptivo** ya que el propósito es decir cómo es y cómo se desarrolla el fenómeno de las Habilidades Sociales (identificadas) de los niños internos en un Hogar de Menores en Protección Simple, observar en terreno estas Habilidades Sociales y finalmente comprobar si en las Instituciones se potencia el desarrollo de las Habilidades Sociales necesarias para la adaptación con el medio, obteniendo así información sobre la situación del niño y su relación con el entorno más próximo. (Centro de Protección donde vive y grupo de pares).

La investigación es de tipo no experimental puesto que no se manipulan las variables, no existe control directo de ellas. De diseño transaccional descriptivo, donde se indagará acerca de las Habilidades Sociales de niños, niñas y jóvenes cuyas edades fluctúan entre los 7 y 17 años y que están internos en Hogares de Protección Simple, en donde describiremos la incidencia y los valores que se manifiestan en las variables determinadas.

#### 3.2 PLANTEAMIENTO DEL UNIVERSO

El interés del estudio son niños, niñas y jóvenes entre 7 y 17 años internados en modalidad de Protección Simple.

Para los efectos de llevar a cabo esta investigación por las limitantes de tiempo y recursos no se abarca la región metropolitana, por lo que se determina realizar el estudio con una provincia de ella, se contactó inicialmente con tres de las seis provincias que componen la región Metropolitana las cuales fueron Provincia Cordillera, Provincia de Talagante y Provincia del Maipo. Lográndose hacer efectivo los contactos en la Provincia del Maipo de la Región Metropolitana con las instituciones Fundación Paicaví (Hogar de Niñas Quillahua) y Hogar Fundación Integral del Niños (F.I.N.). El Universo total de niños, niñas y jóvenes es de 185 individuos que no presentan limitaciones mentales y están internos en instituciones de Atención Residencial en Protección Simple.

#### 3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra probabilística se encuentra constituida por 43 niños, niñas y jóvenes entre 7 y 17 años la cual ha sido seleccionada aleatoriamente a través del Método tómbola (Fernández; Hernández y Baptista, 1991). Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el programa de aplicaciones STATS con un error muestral máximo aceptable del 5% y una confiabilidad del 90% y un porcentaje estimado de la muestra entre un 5% y 95%. Hay un error standard estimado de un 4,9%.

La muestra seleccionada quedo conformada en un 58.1% de niños y 41.8% las niñas.

### **3.4 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL ESTUDIO**

Está otorgada por la medida de estabilidad, confiabilidad por test-retest, (Hernández, Fernández y Baptista, 1998) aplicada al instrumento utilizado en los niños, niñas y jóvenes y el utilizado con los educadores, profesionales y directores.

En la Pauta de observación se definen con precisión las conductas a observar, aunando a estos indicadores a los del cuestionario aplicado a los niños.

Otro aspecto que también aporta a la confiabilidad del estudio es el proceso de selección de la muestra probabilística seleccionada aleatoriamente mediante el método tómbola.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Se utilizarán dos tipos de instrumentos de recolección de datos para obtener la información de las variables delimitadas.

Los instrumentos utilizados para esta investigación son:

#### **Cuestionarios:**

El primer instrumento utilizado es un cuestionario **aplicado a los niños/as y jóvenes** con preguntas diferentes que hacen referencia a las Habilidades Sociales, es piloteado primeramente y luego revisado. En la revisión se le dio énfasis a las preguntas que apuntaban a las Habilidades Sociales propiamente tal., se agregan diferentes factores que faltaban medir en las preguntas y algunas variables. Se volvió a aplicar el instrumento tomando en cuenta los factores mencionados en la Teoría del Aprendizaje Social como percepción de los adultos (agente modelador) y su grupo de pares.

El cuestionario consta de VI ítems. En el primer ítem se realizan seis preguntas relacionadas con la percepción hacia los adultos significativos y el grupo de pares. El segundo ítem hace relación con la habilidad social del Liderazgo, el siguiente ítem sobre la Empatía. El cuarto ítem hace referencia a la habilidad de Comunicación. El quinto ítem hace alusión a la habilidad social de Resolución de Conflictos. El último ítem alude a la habilidad social de la Asertividad. En total se realizaron en esta encuesta 30 preguntas, en lo que se refiere al cuestionario aplicado a los niños y niñas entre 7 y 17 años.

Un segundo Cuestionario fue **aplicado a los directores, profesionales y educadores de las instituciones**, a fin de conocer la percepción que tienen los adultos del grado de desarrollo que presentan los niños, si efectivamente la institución fomenta dichas habilidades y cómo se promueven. Se realizó una prueba piloto con un profesional y un educador. Se corrigen y agregan aspectos referentes a las preguntas de promoción de habilidades en la institución.

Cabe señalar que el cuestionario aplicado a los educadores mantuvo la estructura de la aplicada a los profesionales, sin embargo a este instrumento se le agrega una autoevaluación en el ítem sexto, con la intención de evaluar que tan efectivos son como modelos según la Teoría del Aprendizaje Social.

El cuestionario consta de VII ítems. Los primeros cinco ítems tratan de las habilidades de: Liderazgo, Empatía, Comunicación, Resolución de Conflictos y Conducta Asertiva en los cuales las preguntas aludían a la promoción y evaluación del grado de desarrollo (alto, mediano y bajo) de los

niños en la habilidad correspondiente. El sexto ítem consta de tres preguntas en la que los profesionales y educadores evalúan globalmente a la institución como fomentadora de las cinco habilidades identificadas y cuáles definitivamente se incentivan. Finalizando con el ítem VII que se basa principalmente en la evaluación (en una escala del 1 al 7) de cada uno de los sujetos de la muestra en el desarrollo de cada una de las cinco Habilidades Sociales identificadas.

### **Observación :**

Será de tipo natural regulada (W. Goode; P. Hatt, 1974) "participante y no participante" (Fernández, Hernández y Baptista; 314; 1974). Consistirá en el registro sistemático del comportamiento de los niños en su entorno inmediato, se observará la presencia de Habilidades Sociales que tienen los niños, niñas y jóvenes. Definiendo claramente las conductas a observar como: fluidez, contacto ocular directo, respuesta directa a situaciones, postura erguida, etc. y cómo se manifiestan estas habilidades en su realidad circundante.

El registro se realizará a través de observación directa mediante un cuaderno de campo y videocinta o grabadora de sonido. La codificación se realiza posteriormente utilizando una pauta de observación.

Las Habilidades Sociales serán calificadas en función de la manifestación que presenta cada indicador en el periodo establecido para observar.

### **3.6 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La codificación y tabulación de la información se realizó en la plantilla de datos del programa Microsoft Excel en la cual se ordenan los datos de la siguiente forma:

Se ingresan los datos de la persona individualizada, cada fila corresponde a una de ellas y en cada columna hacia la derecha se ingresan los datos obtenidos desde las fichas sociales, hasta los recabados con los instrumentos de recolección de información diseñados para esta investigación.

<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Causal de Ingreso</b>	<b>Cuestionario niño/a Joven</b>	<b>Calificación profesional</b>	<b>Observación</b>
Belén	7	Nec. Econ	mediano	4.0	3.0
Juan	12	V.I.F	alto	5.0	4.0

### **3.7 CARACTERIZACIÓN SOCIOFAMILIAR DE LA MUESTRA**

La caracterización sociofamiliar se ha realizado sobre la base de los siguientes factores: Sexo - edad, comuna de procedencia, año de ingreso, causal de ingreso, escolaridad de los niños, nivel de retraso escolar, rendimiento escolar, tipo de familia, lugar entre hermanos, contacto familiar, escolaridad de los padres, situación laboral de los padres e ingreso familiar.

En los siguientes cuadros se indican los datos recabados de la muestra seleccionada, cuya finalidad es aportar a una mejor comprensión de los antecedentes de la población objeto de estudio. Los datos fueron extraídos de fichas sociales, sin embargo algunas fichas se encontraban incompletas por lo que algunos datos no fueron hallados.

## 1. - DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO Y EDAD

La moda en el rango de edad se encuentra en los 11 – 14 años con un 44.1%, es decir la mayor parte de la muestra se encuentra en la etapa de niñez y preadolescencia. Tanto hombres como mujeres presentan una distribución similar.

**CUADRO N° 1**

### **DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO Y EDAD**

RANGO DE EDAD	MASC.		FEM.		TOTAL	%
	Nº	%	Nº	%		
7 – 10	10	40.0	7	38.9	17	39.5
11- 14	11	44.0	8	44.4	19	44.2
15 – 17	4	16.0	3	16.7	7	16.3
SIN INFORMACIÓN	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

## 2. - COMUNA DE PROCEDENCIA

El 93.0% proviene de la región Metropolitana y el 4.6% de otras regiones (IV y IX). Quienes provienen de la Región Metropolitana el 62.8% reside en comunas del sector Sur y el 4.6% de comunas del sector Norte.

El 25.6% proviene de comunas del sector rural de la zona Sur de la Región Metropolitana (siendo mayoritariamente las niñas). El 2.4% se encuentra sin información.

**CUADRO N° 2.**

### **COMUNA DE PROCEDENCIA URBANO - RURAL**

SEXO	S/I	REGIÓN METROPOLITANA			OTRA REGION	TOTAL
		URBANO		RURAL		
		NORTE	SUR			
<b>HOMBRE</b>	1	2	19	1	2	<b>25</b>
<b>MUJER</b>	0	0	8	10	0	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>43</b>

%	2.4	4.6	62.8	25.6	4.6	100.0
---	-----	-----	------	------	-----	-------

### 3. - AÑO DE INGRESO

Los niños y niñas han ingresado mayoritariamente en el sexenio 1996 – 2001 (90.7%) especialmente en los años 1999 – 2001. Del cual el 96.0% son hombres, mientras que el 83.3% son mujeres.

Las niñas presentan un ingreso al internado en forma más temprana que los hombres, por lo que las niñas estarían alrededor 11 años internadas en comparación con los niños que estarían un promedio de 8 años, contando los años desde su ingreso hasta diciembre del 2001.

#### CUADRO N° 3.

##### AÑO DE INGRESO

AÑO	MASC.	FEM.	TOTAL	%
1990 – 1995	1	3	4	9.3
1996 – 2001	24	15	39	90.7
Sin Información	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 4. - CAUSAL DE INGRESO

Respecto del tipo de causal de ingreso que presentan los niños, niñas y jóvenes, se observan las siguientes situaciones:

La mayoría de los niños, niñas y jóvenes presenta más de una causal de ingreso.

La principal causal de ingreso de los niños, niñas y jóvenes es la **situación de indigencia o pobreza** caracterizada por la necesidad económica, carencia de vivienda, hacinamiento y la condición de allegados.

La segunda causa de ingreso es la **ausencia de adulto responsable** provocada por el fallecimiento del padre o madre, abandono de hogar del padre o madre y confusión de roles.

Las **niñas** son más propensas a ingresar a la Institución por causas relacionadas con los **abusos deshonestos** que asume las formas de promiscuidad, abuso sexual y violación.

Los **niños** presentan como causal de ingreso el **abandono escolar**, probablemente debido a una incorporación temprana al mundo laboral informal, producto de presiones familiares.

#### CUADRO N°4.

### CAUSAL DE INGRESO

CAUSAL	MASC.	FEM.	TOTAL	%
Necesidad Económica Ausencia Adulto Responsable	14	11	25	58.1
Violencia Intrafamiliar	13	6	19	44.2
Adulto Drogadicto/Alcohólico	10	5	15	34.9
Abandono de Hogar	7	4	14	32.6
Abusos Deshonestos	4	6	10	23.3
Deficiencia Mental Padres	0	6	6	13.9
Abandono Escolar	0	5	5	11.6
	4	0	4	9.3

### 5. - ESCOLARIDAD NIÑOS

El 99,7 %, se encuentra regularizando y cursando sus estudios en el sistema tradicional de educación, de los cuales el 1.0% se encuentran en la educación diferencial mientras que el 99.0% en educación básica y/o media.

### CUADRO N° 5

#### NIVEL DE ESCOLARIDAD SEGÚN SEXO

NIVEL		MASC.	FEM.	TOTAL
NO ASISTE		1	-	1
EDUCACIÓN DIFERENCIAL	1º	-	-	0
	2º	-	1	1
EDUCACIÓN BÁSICA	1º	2	-	2
	2º	3	2	5
	3º	2	2	4
	4º	3	3	6
	5º	5	1	6
	6º	-	4	4

	7º	1	2	3
	8º	7	1	8
EDUCACIÓN MEDIA	1º	-	1	1
	2º	-	-	0
	3º	1	-	1
	4º	-	1	1
TOTAL		25	18	43

## 6. – NIVEL DE RETRASO ESCOLAR

El 37.2% de los niños/as se encuentra cursando en forma normal los niveles de enseñanza escolar de acuerdo con la edad. El 58.1% de los niños/as y jóvenes presentan retraso escolar.

CUADRO N° 6

### NIVEL DE RETRASO ESCOLAR SEGÚN SEXO

	MASC.	%	FEM.	%	TOTAL	%
NORMAL	13	52	3	16.7	16	37.2
ATRASADOS	11	44	14	77.8	25	58.2
DIFERENCIAL	0	0.0	1	5.6	0	2.3
NO ASISTE	1	4	0	0.0	0	2.3
TOTAL	25	100.0	18	100.0	43	100.0

## 7. - RENDIMIENTO ESCOLAR

En cuanto al rendimiento escolar, se observa que el 53,5% del total de niños, niñas y jóvenes tienen un rendimiento **regular** en conformidad con las exigencias académicas. El 23.3% presenta un **buen** rendimiento escolar y el 20.9% presentan un **mal** rendimiento escolar de acuerdo con lo esperado.

CUADRO N° 7

### RENDIMIENTO ESCOLAR SEGÚN SEXO

	MASC.	%	FEM.	%	TOTAL	%
--	-------	---	------	---	-------	---

<b>BUENO</b>	9	36.0	1	5.5	<b>10</b>	23.3
<b>REGULAR</b>	13	52.0	10	55.5	<b>23</b>	53.5
<b>MALO</b>	2	8.0	7	38.9	<b>9</b>	20.9
<b>SIN INFORMACIÓN</b>	1	4	0	0.0	<b>1</b>	2.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

Así mismo, se observa un mejor rendimiento en los niños respecto de las niñas. En efecto, los niños se mueven en un rendimiento que va de Bueno a Regular, mientras que las niñas presentan un rendimiento que fluctúa entre Regular y Malo.

-

## **8. - TIPO DE FAMILIA**

Respecto del tipo de familia tenemos que el 53.4% de los niños, niñas y jóvenes provienen de familias monoparentales. El 23.2% proviene de familias simples y el 20.9% proviene de familias extendidas.

En términos generales, el adulto que queda a cargo de los niños es la madre, aunque hay casos en los que el padre ha asumido esta función por abandono de hogar de la madre o fallecimiento de ésta. En los casos que ha sucedido esto, los padres recurren al internamiento de los niños debido a que no tienen con quién dejar a sus hijos para ir a trabajar.

### **CUADRO N° 8**

#### **TIPO DE FAMILIA\* SEGÚN SEXO**

<b>Familia</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Simple	7	3	10	23.3
Monoparental	13	10	23	53.5
Extendida	5	4	9	20.9
Sin información	0	1	1	2.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

\* la familia simple en este estudio será entendida por la familia constituida por ambos padres o, padre o madre con su nueva pareja. La Monoparental es aquella constituida por sólo uno de los dos padres. La familia extendida se considera un tipo de familia simple o monoparental con algún allegado.

## **9. – LUGAR ENTRE HERMANOS**

El 40% de los hombres son primogénitos y tienen como máximo cuatro hermanos, en cambio las mujeres ocupan el segundo lugar entre sus hermanos siendo el máximo de ellos 7. Así mismo, se puede observar que las familias de las mujeres son más numerosas.

**CUADRO N 9**

**LUGAR ENTRE HERMANOS SEGÚN SEXO**

Posición entre los hermanos	MASCULINO						FEMENINO								TOTAL	
	Nº DE HERMANOS						Nº DE HERMANOS									
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8		
1		3	5	1		1			2							<b>12</b>
2		1	1	1				3	3				1			<b>10</b>
3			3	1	1	1						1		1		<b>8</b>
4				1	1					1	1		1			<b>5</b>
5													1	1		<b>2</b>
6													1			<b>1</b>
7														1		<b>1</b>
Sin información															<b>4</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>		<b>43</b>

**10. - CONTACTO FAMILIA**

El 76.7% de los niños, niñas y jóvenes mantiene contacto de forma permanente con su familia de origen. Sin embargo, los hombres tienen mayor contacto con su familia (84.0%) que las niñas (66.7%). El 11.6% mantiene un contacto ocasional. De la muestra estudiada existe un niño en estado de abandono.

**CUADRO N° 10**

**CONTACTO FAMILIA SEGÚN SEXO**

	MASC.	FEM.	TOTAL	%
<b>SI</b>	21	12	33	76.8

<b>NO</b>	1	0	1	2.3
<b>OCASIONAL</b>	1	4	5	11.6
<b>SIN INFORMACIÓN</b>	2	2	4	9.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### **11. - ESCOLARIDAD DE LOS PADRES**

- ? Respecto de la escolaridad de los padres tenemos los siguientes resultados:
- ? El 10.5% se encuentra sin estudios.
- ? El 25.6% presenta un nivel de escolaridad de enseñanza básica incompleta.
- ? El 15.1% presenta un nivel de escolaridad de enseñanza básica completa.
- ? El 14.0% presenta un nivel de escolaridad de enseñanza media incompleta.
- ? El 8.1% presenta un nivel de escolaridad de enseñanza media completa.
- ? Ninguno de los padres presenta estudios de educación superior.
- ? El 19.8% se encuentra sin información y el 7.0% no contesta.
- ? También podemos observar que, los padres presentan un mayor nivel de escolaridad que las madres.

**CUADRO N°11**

#### **NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS PADRES\***

	<b>S/E</b>	<b>B.I</b>	<b>B.C</b>	<b>M.I</b>	<b>M.C</b>	<b>S.I</b>	<b>S.C</b>	<b>S/I</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PADRE</b>	3	8	9	4	3	0	0	16	<b>43</b>
<b>MADRE</b>	6	14	4	8	4	0	0	7	<b>43</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>86</b>
<b>%</b>	<b>10.5</b>	<b>25.6</b>	<b>15.1</b>	<b>13.9</b>	<b>8.1</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>26.8</b>	<b>100.0</b>
? S/E: Sin educación ? B.I.: Básica Incompleta. ? B.C.: Básica Completa. ? M.I.: Media Incompleta.					? M.C.: Media Completa ? S.I.: Superior Incompleta. ? S.C.: Superior Completa. ? S/I.: Sin Información				

Al comparar el nivel de escolaridad de los padres de los niños respecto de las niñas tenemos que los padres de los hombres tienen un mayor nivel de escolaridad que los padres de las mujeres.

**CUADRO N° 11.1**

#### **ESCOLARIDAD DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS**

	<b>S/E</b>	<b>B.I</b>	<b>B.C</b>	<b>M.I</b>	<b>M.C</b>	<b>S.I</b>	<b>S.C</b>	<b>S/I</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PADRE</b>	0	5	4	4	2	0	0	10	<b>25</b>

<b>MADRE</b>	0	7	2	7	4	0	0	5	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>50</b>

**CUADRO N° 11.2**

**ESCOLARIDAD DE LOS PADRES DE LAS NIÑAS**

	S/E	B.I	B.C	M.I	M.C	S.I	S.C	S/I	TOTAL
<b>PADRE</b>	3	3	5	0	1	0	0	6	18
<b>MADRE</b>	6	7	2	1	0	0	0	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>36</b>

**12. - SITUACIÓN LABORAL DE LOS PADRES.**

El 62.8% de los padres se encuentra trabajando y el 20.9% se encuentra sin actividad.

Los padres de los niños presentan una mejor situación laboral que los padres de las niñas: un 66.0% contra un 58.3% respectivamente.

**CUADRO N° 12**

**SITUACIÓN LABORAL DE LOS PADRES SEGÚN SEXO**

	NIÑO		NIÑA		TOTAL	%
	PADRE	MADRE	PADRE	MADRE		
<b>Trabaja</b>	18	15	13	8	54	62.8
<b>Sin actividad remunerada</b>	1	7	0	10	18	20.9
<b>(D. Casa/ Cesante)</b>						
<b>Sin Información</b>	6	3	5	0	14	16.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

Respecto del tipo de actividad laboral que los padres desarrollan se observa una gran variedad de oficios con diversos grados de especialización. Entre estos tenemos: Actor cómico, Albañil, Asesora del Hogar, Auxiliar de aseo, Capataz, Cargador, Carpintero, Cartero, Chofer de micros, Comerciante, Comerciante ambulante, Costurera, Dueña de casa, Ejecutiva de ventas, Garzona,

Guardia, Junior, Maestra Sandwichera, Maestro en estructuras, Obrero, Obrero agrícola, Soldador y Temporero.

**CUADRO N° 12.1**

**GRADO DE ESPECIALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL DE LOS PADRES SEGÚN SEXO**

	NIÑOS		NIÑAS		PADRES TOTAL		TOTAL
	PADRE	MADRE	PADRE	MADRE	NIÑOS	NIÑAS	
<b>S/especialización</b>	9	11	7	6	16	17	<b>33</b>
<b>Algún grado de Especialización</b>	7	3	3	2	10	5	<b>15</b>
<b>Dueña de casa</b>	0	7	0	9	0	16	<b>16</b>
<b>Cesante</b>	1	0	0	1	1	1	<b>2</b>
<b>Fallecido</b>	2	1	3	0	5	1	<b>6</b>
<b>Sin información</b>	6	3	5	0	11	3	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>86</b>

Los padres presentan un mayor grado de especialización que las madres: 11.6% contra 5.8% respectivamente.

Así mismo, los padres de los niños presentan un mayor grado de especialización que los padres de las niñas: 28.0% contra 16.6% respectivamente.

**3. - INGRESO FAMILIAR**

El promedio de ingresos económicos que presentan las familias de los niños/as y jóvenes es de \$102.552, en tanto la moda esta en \$80.000 y la Mediana en \$100.000.

**CUADRO N ° 13**

**INGRESO FAMILIAR**

	NIÑO			NIÑA			TOTAL(\$)
	PADRE	MADRE	OTRO	PADRE	MADRE	OTRO	
					23.000		23.000

		33.000					33.000
		40.000					40.000
		60.000					60.000
		60.000					60.000
					70.000		70.000
					80.000		80.000
				80.000			80.000
				80.000			80.000
80.000							80.000
	80.000						80.000
	90.000						90.000
	100.000						100.000
				100.000			100.000
				100.000			100.000
				105.000			105.000
				105.000		100.000	205.000
					105.000		105.000
					105.000		105.000
					108.000		108.000
					108.000		108.000
	120.000						120.000
				130.000			130.000
						130.000	130.000
						130.000	130.000
					132.000		132.000
		160.000					160.000
	160.000						160.000
			200.000				200.000
<b>TOTAL</b>	<b>80.000</b>	<b>743.000</b>	<b>360.000</b>	<b>700.000</b>	<b>731.000</b>	<b>360.000</b>	<b>2.974.000</b>
<b>%</b>	<b>2,7</b>	<b>25,0</b>	<b>12,1</b>	<b>23,5</b>	<b>24,6</b>	<b>12,1</b>	<b>100,0</b>

? La tabla de datos fue confeccionada basándose en información correspondiente a 29 sujetos (67.4% del total de la muestra)

Los padres de los niños aportan el 2.7% al ingreso económico familiar, el 25.0% corresponde al aporte de las madres y el 12.1% a otra persona (miembro del núcleo familiar). En tanto los padres de las niñas aportan el 23.5%, el 24.6% corresponde al aporte de las madres y el 12.1% a otra persona.

Las madres son las que, en gran medida, aportan al ingreso familiar, lo que se debería a que la mayoría de los niños proviene de familia monoparentales y que generalmente el adulto que queda a cargo de ellos es la madre.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE DATOS**

#### **1) RECONOCIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN OTROS**

El reconocimiento de las Habilidades Sociales se analizará respecto de los adultos de los Hogares (directores, profesionales, educadores) y del grupo de pares.

##### **1.1 RECONOCIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN ADULTOS.**

El 97.7% de los niños, niñas y jóvenes reconocen Habilidades Sociales en los adultos del Hogar, mientras que sólo un 2.3% no las reconoce.

**CUADRO N° 1**

#### **RECONOCIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN ADULTOS.**

<b>RESPUESTA</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	24	18	<b>42</b>	97.7
<b>NO</b>	1	0	<b>1</b>	2.3
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	<b>0</b>	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	100.0

##### **1.2- RECONOCIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN GRUPO DE PARES.**

El 90.7% de los niños reconoce habilidades en sus pares y sólo el 9.3% no reconoce dichas habilidades.

**CUADRO N° 2**

#### **RECONOCIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN GRUPO DE PARES.**

	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	23	16	<b>39</b>	90.7
<b>NO</b>	2	2	<b>4</b>	9.3
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	<b>0</b>	0.0

<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>
--------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Al comparar el reconocimiento de Habilidades Sociales en adultos o en el grupo de pares tenemos que:

- Los niños, niñas y jóvenes reconocen Habilidades Sociales en otros y un muy bajo porcentaje no las reconoce
- Los niños, niñas y jóvenes reconocen más Habilidades Sociales en los adultos que en su grupo de pares.

### 1.3 - TIPO DE HABILIDADES SOCIALES RECONOCIDAS

Al igual que en el caso anterior, el tipo de Habilidades Sociales reconocidas se analizará respecto de los adultos de los Hogares (directores, profesionales, funcionarios de trato directo) y del grupo de pares.

#### 1.3.1 TIPO DE HABILIDADES SOCIALES RECONOCIDAS EN ADULTOS

La habilidad de la Empatía ha sido reconocida por el 81.4%, en forma similar entre los niños y niñas.

Los hombres reconocen más la habilidad de Liderazgo que las niñas y estas últimas reconocen más definidamente las habilidades de Comunicación y Asertividad.

En general la Empatía, Comunicación y Asertividad son las habilidades más reconocidas por los niños, niñas y jóvenes y la Resolución de Conflictos es la habilidad menos reconocida.

**CUADRO N° 3.1**

#### TIPO DE HABILIDADES SOCIALES RECONOCIDAS EN ADULTOS

<b>HABILIDAD SOCIAL</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>	7	8	<b>15</b>	35.9
<b>EMPATÍA</b>	19	16	<b>35</b>	81.4
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	1	3	<b>4</b>	9.3
<b>ASERTIVIDAD</b>	7	8	<b>15</b>	34.9
<b>LIDERAZGO</b>	11	3	<b>13</b>	30.2

Al analizar la combinación de Habilidades Sociales reconocidas por los niños/as y jóvenes, en los adultos, en cuanto categorías excluyentes, tenemos que las combinaciones más usuales son:

Empatía

Empatía y Liderazgo

Empatía/Asertividad y Comunicación/Empatía/Asertividad.

Llama la atención que de las catorce combinaciones que arrojó la Encuesta, en ocho se encuentra presente la Empatía y en ocho la Comunicación, mientras que la Resolución de Conflictos es la menos recurrente con sólo tres preferencias.

Los hombres reconocen Empatía y Liderazgo mientras que las mujeres reconocen Empatía y Asertividad.

**CUADRO N° 3.2**  
**CANTIDAD Y TIPO DE HABILIDADES RECONOCIDAS**  
**EN ADULTOS**

<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Empatía	7	5	12	27.9
Liderazgo	2	0	2	4.7
Empatía y Liderazgo	5	1	6	13.9
Asertividad y Liderazgo	1	0	1	2.3
Comunicación y Empatía	2	1	3	6.9
Empatía y Asertividad	1	3	4	9.3
Comunicación/Empatía/Liderazgo	1	1	2	4.7
Comunicación/Asertividad/Liderazgo	2	0	2	4.7
Comunicación/Empatía/Asertividad	2	2	4	9.3
Empatía/Resolución de Conflictos/Asertiva.	1	1	2	4.7
Comunicación/Empatía/Asertividad/Liderazgo	0	1	1	2.3
Comunicación/Asertividad	0	1	1	2.3
Comunicación/Resolución de Conflictos	0	1	1	2.3
Comunicación/Empatía/Res. de Conflictos	0	1	1	2.3
Sin Información	1	0	1	2.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 1.3.2 TIPO DE HABILIDADES SOCIALES RECONOCIDAS EN EL GRUPO DE PARES

En el grupo de pares, tanto hombres como mujeres (76.7%), reconocen principalmente la habilidad de Empatía.

Los hombres reconocen en segunda instancia Resolución de Conflictos y Liderazgo. Las mujeres reconocen la habilidad de Asertividad.

**CUADRO N° 4.1**

#### TIPO DE HABILIDADES SOCIALES RECONOCIDAS EN EL GRUPO DE PARES

HABILIDAD SOCIAL	MASC.	FEM.	TOTAL	%
COMUNICACIÓN	4	1	5	11.6
EMPATÍA	18	15	33	76.7
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	9	2	11	25.6
ASERTIVIDAD	4	5	9	20.9
LIDERAZGO	8	0	8	18.6

Al analizar la combinación de Habilidades Sociales reconocidas por los niños/as y jóvenes en su grupo de pares, en cuanto categorías excluyentes, tenemos que las combinaciones más usuales son:

Empatía

Empatía y Resolución de Conflictos.

Esta vez, de doce combinaciones que arrojó la encuesta con respecto al grupo de pares, en ocho se encuentra presente la Empatía, en cinco la Asertividad y en cuatro Comunicación, Liderazgo y Resolución de Conflictos.

Los hombres reconocen Empatía y Resolución de conflictos mientras que las niñas reconocen Empatía.

**CUADRO N° 4.2**

#### CANTIDAD Y TIPO DE HABILIDADES RECONOCIDAS EN EL GRUPO DE PARES

HABILIDADES SOCIALES	MASC.	FEM.	TOTAL	%
Liderazgo	2	0	2	4.7

Empatía	5	10	15	34.9
Empatía y Resolución de Conflictos	6	0	6	13.9
Empatía y Liderazgo	3	0	3	6.9
Empatía y Asertividad	1	2	3	6.9
Comunicación y Liderazgo	2	0	2	4.7
Comunicación/Empatía/Asertividad	1	0	1	2.3
Comunicación/ Res. de conflictos/Asertividad	1	0	1	2.3
Empatía/ Resolución de Conflictos /Liderazgo	1	0	1	2.3
Empatía/Resolución de Conflictos	1	2	3	6.9
Asertividad /Comunicación y Empatía	0	1	1	2.3
Asertividad	0	1	1	2.3
No responden	2	2	4	9.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

## 2) ANÁLISIS ESPECÍFICO DE HABILIDADES SOCIALES.

A continuación se realiza un análisis particular por cada una de las Habilidades Sociales contempladas en este estudio, a saber: Liderazgo, Comunicación, Asertividad, Resolución de Conflictos y Empatía.

El análisis se realizará en función de tres fuentes de información:

2.1) Percepción de los niños/as y jóvenes respecto del desarrollo de cada una de las Habilidades Sociales estudiadas.

2.2) Evaluación de los profesionales y educadores en cuanto al grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños/as y jóvenes.

2.3) Evaluación de alumnas tesisistas acerca del grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños/as y jóvenes.

Para la definición del grado de desarrollo de cada una de los indicadores de las Habilidades Sociales se han utilizado los siguientes criterios:

Criterios		
Grado de desarrollo	Preguntas	Preguntas
<b>Alto</b>	? Cuando la tendencia se concentra en la categoría "siempre".	? Cuando la tendencia se concentra en la respuesta " a".

	? Cuando la tendencia va desde la categoría "siempre" hacia la categoría "a veces".	? Cuando la tendencia va desde la respuesta "a" hacia "b".
<b>Mediano</b>	? Cuando la tendencia se es igual entre las categorías "siempre" y "a veces". ? Cuando la categoría "a veces" es mayor que las categorías "siempre" y "nunca". ? Cuando la tendencia se concentra en la categoría "a veces" y se mueve hacia la categoría "siempre".	? Cuando la tendencia se es igual entre las categorías "a" y "b". ? Cuando la categoría "b" es mayor que las categorías "a" y "c". ? Cuando la tendencia se concentra en la categoría "b" y se mueve hacia la categoría "a".
<b>Bajo</b>	? Cuando la tendencia se concentra en la categoría "nunca". ? Cuando la tendencia va desde la categoría "a veces" hacia la categoría "nunca", siendo esta última mayor que la categoría "siempre".	? Cuando la tendencia se concentra en la categoría "c". ? Cuando la tendencia va desde la categoría "b" hacia la categoría "c".

Para la definición del grado de desarrollo de cada una de las Habilidades Sociales se han utilizado los siguientes criterios:

<b>Grado de Desarrollo</b>	<b>Criterio</b>
	<b>Grado de desarrollo de los indicadores</b>
<b>Alto</b>	? 75.0% - 100.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo alto ? 50.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo alto y 50.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo mediano.
<b>Mediano</b>	? 75.0% - 100.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo mediano. ? 50.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo alto y 50.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo bajo.
<b>Bajo</b>	? 75.0% - 100.0% de los indicadores presentan un

	<p>grado de desarrollo bajo.</p> <p>? 50.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo mediano y 50.0% de los indicadores presentan un grado de desarrollo bajo.</p>
--	---

## 2.1 PERCEPCIÓN DE LOS NIÑOS/AS Y JÓVENES RESPECTO DEL DESARROLLO DE CADA UNA DE LAS HABILIDADES SOCIALES ESTUDIADAS.

### 1) LIDERAZGO.

El Liderazgo ha sido medido a través de los siguientes indicadores: capacidad de persuadir a los demás; capacidad de coordinar al grupo de pares; capacidad de adecuarse a la tarea, y; actitud crítica frente a las situaciones.

#### 1. CAPACIDAD DE PERSUADIR A LOS DEMÁS.

El 53.5% de los niños/as y jóvenes considera que sólo a veces ejerce la capacidad de persuadir a los demás, el 30.2% estima que nunca ejerce esta capacidad y el 16.35 estima que siempre ejerce esta capacidad.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **bajo**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los primeros se presentan un *bajo* nivel de desarrollo de esta capacidad mientras que las mujeres presentan un **mediano** nivel de desarrollo.

#### CUADRO N° 1

#### CAPACIDAD DE PERSUADIR A LOS DEMÁS

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	4	3	7	16.3
A VECES	11	12	23	53.5
NUNCA	10	3	13	30.2
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

#### 2. CAPACIDAD DE COORDINAR AL GRUPO DE PARES

El 48.8% considera que siempre ejerce la capacidad de coordinar al grupo de pares, el 34.9% estima que a veces ejerce esta capacidad y el 16.3% estima que nunca ejerce esta capacidad

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel *alto*.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un alto desarrollo de la capacidad de coordinar al grupo de pares.

#### CUADRO N° 2

##### CAPACIDAD DE COORDINAR AL GRUPO DE PARES

RESPUESTAS	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	11	10	21	48.8
A VECES	9	6	15	34.9
NUNCA	5	2	7	16.3
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 3. CAPACIDAD DE ADECUACIÓN A LA TAREA

El 81.4% considera que siempre ejerce la capacidad de adecuación a la tarea, el 13.9% estima que a veces ejerce esta capacidad y el 4.7% estima que nunca ejerce esta capacidad

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un *alto* desarrollo de la capacidad de adecuación a la tarea.

#### CUADRO N° 3

##### CAPACIDAD DE ADECUACIÓN A LA TAREA

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	24	11	35	81.4
A VECES	1	5	6	13.9
NUNCA	0	2	2	4.7
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

#### 4. ACTITUD CRITICA FRENTE A LAS SITUACIONES

El 53.5% considera que siempre ejerce una actitud crítica frente a las situaciones que enfrenta, el 34.9% manifiesta esta actitud a veces y el 11.6% estima que nunca manifiesta esta actitud.

En términos generales se estima que la actitud crítica frente a las situaciones se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un **alto** desarrollo de la actitud crítica frente a las situaciones que enfrentan.

CUADRO N° 4

#### ACTITUD CRITICA FRENTE A LAS SITUACIONES

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	14	9	23	53.5
A VECES	8	7	15	34.9
NUNCA	3	2	5	11.6
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
TOTAL	25	18	43	100.0

En términos globales la percepción de los niños/as y jóvenes es que la habilidad de Liderazgo presenta un *alto* nivel de desarrollo.

Indicadores	Grado de Desarrollo
Capacidad de persuadir a los demás	Bajo
Capacidad de coordinar al grupo de pares	Alto
Capacidad de adecuarse a la tarea	Alto
Actitud crítica frente a las situaciones	Alto

-

#### 2) EMPATÍA.

La Empatía ha sido medida mediante los siguientes indicadores: capacidad de emocionarse con el otro, compañerismo e identificación con el otro.

##### 1. - CAPACIDAD DE EMOCIONARSE CON EL OTRO

El 58.2% considera que siempre se emociona con el otro, el 34.9% considera a veces se emociona con el otro y el 6.9% estima que nunca se emociona con el otro.

En términos generales se estima que la capacidad de emocionarse con el otro se encuentra desarrollada a un nivel *alto*.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un *alto* desarrollo de la capacidad de emocionarse con el otro.

**CUADRO N° 1**

**CAPACIDAD DE EMOCIONARSE CON EL OTRO**

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	16	9	25	58.2
A VECES	8	7	15	34.9
NUNCA	1	2	3	6.9
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

**2. COMPAÑERISMO**

El 69.8% considera que siempre muestra compañerismo frente a la solicitud de ayuda de un compañero, el 27.9% considera a veces muestra compañerismo y el 2.3% nunca manifiesta compañerismo.

En términos generales se estima que el compañerismo frente a la solicitud de ayuda de otro se encuentra desarrollado a un nivel *alto*.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un *alto* desarrollo del compañerismo.

**CUADRO N° 2**

**COMPAÑERISMO**

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	16	14	30	69.8
A VECES	8	4	12	27.9
NUNCA	1	0	0	2.3
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 3. IDENTIFICACIÓN CON EL OTRO

El 81.4% considera que siempre se identifica con el otro frente a situaciones adversas que éste está experimentando, el 16.3% expresa que a veces se identifica con el otro y el 2.3% expresa que nunca se identifica con el otro.

En términos generales se estima que la identificación con el otro se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un alto desarrollo de la identificación con el otro.

**CUADRO N° 3**  
**IDENTIFICACIÓN CON EL OTRO**

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	20	15	35	81.4
A VECES	4	3	7	16.3
NUNCA	1	0	1	2.3
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

En términos globales la percepción de los niños/as y jóvenes es que la habilidad de Empatía presenta un alto grado de desarrollo.

Indicadores	Grado de Desarrollo
Capacidad de emocionarse	Alto
Compañerismo	Alto
Identificación	Alto

### **3) COMUNICACIÓN:**

La Comunicación ha sido medida a través de los siguientes indicadores: Capacidad de expresar sentimientos, capacidad para darse a entender efectivamente, fluidez y coherencia de lo emitido; capacidad de recepción de información y comunicación frente a personas adultas.

#### **1. CAPACIDAD DE EXPRESAR SENTIMIENTOS**

El 49.0% de los niños/as y jóvenes nunca expresa sentimientos, y el 25.5% manifiesta que a veces o siempre expresa sentimientos.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel bajo.

Al comparar hombres con mujeres ambos presentan un bajo nivel de desarrollo de esta capacidad.

#### CUADRO N° 1

##### CAPACIDAD DE EXPRESAR SENTIMIENTOS

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	9	2	11	25.5
A VECES	5	6	11	25.5
NUNCA	11	10	21	49.0
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

#### 2. CAPACIDAD PARA DARSE A ENTENDER EFECTIVAMENTE

El 46.5% de los niños/as y jóvenes reconoce darse a entender efectivamente, y el 4.7% manifiesta que a veces y el 39.5% *nunca*.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **mediano**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los primeros presentan un **bajo** nivel de desarrollo en esta capacidad mientras que las mujeres presentan un nivel de desarrollo *alto*.

#### CUADRO N° 2

##### CAPACIDAD PARA DARSE A ENTENDER EFECTIVAMENTE

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	9	11	20	46.5
A VECES	1	1	2	4.7
NUNCA	12	5	17	39.5
NO RESPONDE	3	1	4	9.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 3. FLUIDEZ Y COHERENCIA DE LO EMITIDO.

El 65.1% de los niños/as y jóvenes siempre se expresa en forma fluida y coherente, el 23.2% a veces se expresa en forma fluida y coherente y el 9.3% nunca se expresa en forma fluida y coherente

En términos generales se estima que la capacidad de expresarse en forma fluida y coherente se encuentra desarrollada a un nivel *alto*.

Al comparar hombres con mujeres ambos presentan un *alto* nivel de desarrollo de esta capacidad.

CUADRO N° 3

#### FLUIDEZ Y COHERENCIA DE LO EMITIDO.

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	15	13	28	65.2
A VECES	6	4	10	23.2
NUNCA	3	1	4	9.3
NO RESPONDE	1	-	1	2.3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 4. CAPACIDAD DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El 74.4% de los niños/as y jóvenes expresa que **escucha atentamente** cuando otra persona habla, el 6.9% expresa que **interrumpe** cuando otra persona habla y el 18.7% expresa que **ignora** cuando otra persona habla.

En términos generales se estima que la capacidad de recepción de información se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres ambos presentan un *alto* nivel de desarrollo de esta capacidad.

CUADRO N° 4

#### CAPACIDAD DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
a) ESCUCHA ATENTAMENTE	19	13	32	74.4

<b>b) INTERRUMPE</b>	1	2	3	6.9
<b>c) IGNORA</b>	5	3	8	18.7
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

#### 5. COMUNICACIÓN FRENTE A PERSONAS ADULTAS.

El 62.8% de los niños/as y jóvenes expresa que se siente *relajado* cuando se comunica con personas adultas, el 13.9% expresa que *le da lo mismo* cuando se comunica con personas adultas y el 23.3% expresa que se siente *tenso* cuando se comunica con personas adultas.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel mediano.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres se manifiestan *relajados* mientras que las mujeres *tenso*.

#### CUADRO N° 5

##### COMUNICACIÓN FRENTE A PERSONAS ADULTAS

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
<b>a) RELAJADO/A</b>	22	5	27	62.8
<b>b) LE DA LO MISMO</b>	3	3	6	13.9
<b>c) TENSO/A</b>	0	10	10	23.3
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

En términos globales la percepción de los niños/as y jóvenes es que la habilidad de Comunicación presenta un mediano grado de desarrollo.

Indicadores	Grado de Desarrollo
Capacidad de expresar sentimientos	Bajo
Capacidad para darse a entender efectivamente	Mediano
Fluidez y coherencia de lo emitido	Alto
Capacidad de recepción de información	Alto
Comunicación frente a personas adultas.	Mediano

#### **4.) RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

La resolución de conflictos ha sido medida a través de los siguientes indicadores: Capacidad de respuesta ante situaciones irritantes, capacidad de resolver conflictos propios, capacidad de respuesta ante la adversidad, capacidad de crear y evaluar opciones y, respuesta a la presión del grupo de pares.

##### **1. CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES IRRITANTES**

El 23.3% de los niños/as y jóvenes se perciben con **capacidad de respuesta ante situaciones irritantes**, en tanto el 76.7% expresan no ser capaces de dar respuesta ante estas situaciones.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **bajo**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que ambos presentan un **bajo** desarrollo de esta capacidad.

**CUADRO N° 1**

##### **CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES IRRITANTES**

<b>RESPUESTA</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	7	3	10	23.3
<b>NO</b>	18	15	33	76.7
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

##### **2. CAPACIDAD DE RESOLVER CONFLICTOS PROPIOS**

El 60.5% de los niños/as y jóvenes expresa que **resuelve en forma independiente** sus conflictos, el 39.5% expresa que **pide ayuda** y ninguno expresa **no resolverlos**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres presentan un **mediano** desarrollo de esta capacidad mientras que las mujeres presentan un **alto** desarrollo.

**CUADRO N° 2**

##### **CAPACIDAD DE RESOLVER CONFLICTOS PROPIOS**

<b>RESPUESTA</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>a) RESUELVE SOLO</b>	13	13	26	60.5

<b>b) PIDE AYUDA</b>	12	5	17	39.5
<b>c) NO RESUELVE</b>	0	0	0	0.0
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE LA ADVERSIDAD

El 51.2% de los niños/as y jóvenes expresa que **enfrenta de forma adecuada las situaciones adversas**, el 9.3% expresa que a veces y el 39.5% expresa que nunca.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **mediano**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los **hombres** y las **mujeres** presentan un **mediano** desarrollo de esta capacidad.

#### CUADRO N° 3

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE LA ADVERSIDAD

<b>RESPUESTA</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>SIEMPRE</b>	11	11	22	51.2
<b>A VECES</b>	3	1	4	9.3
<b>NUNCA</b>	11	6	17	39.5
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 4. CAPACIDAD DE LLEGAR A ACUERDOS

El 69.8% frente a opiniones divergentes son capaces **de llegar a acuerdos** con el otro, el 16.3% **se adecua la voluntad del otro** y el 13.9% **impone su criterio**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres y las mujeres presentan un alto desarrollo de esta capacidad.

**CUADRO N° 4**

**CAPACIDAD DE LLEGAR A ACUERDOS**

<b>RESPUESTA</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>a. LLEGAN A UN ACUERDO</b>	18	12	30	69.8
<b>b. SE ADECUA A LA VOLUNTAD DEL OTRO</b>	2	5	7	16.3
<b>c. SE IMPONE LA PROPIA VOLUNTAD</b>				
<b>NO RESPONDE</b>	5	1	6	13.9
	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

**5. RESPUESTA A LA PRESIÓN DEL GRUPO DE PARES**

El 41.8% enfrentado a una situación de presión grupal responde con una conducta **racional**, el 4.7% responde con una conducta **sumisa** y el 53.5% reacciona con **agresividad**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **mediano**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres presentan conductas agresivas mientras que las mujeres son más racionales para enfrentar la presión del grupo de pares.

**CUADRO N° 5**

**RESPUESTA A LA PRESIÓN DEL GRUPO DE PARES**

<b>RESPUESTA</b>	<b>MASC.</b>	<b>FEM.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>a. RACIONAL</b>	7	11	18	41.8
<b>b. SUMISIÓN</b>				
<b>c. AGRESIVIDAD</b>	2	0	2	4.7
<b>NO RESPONDE</b>	16	7	23	53.5
	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

## 6. CAPACIDAD DE MEDIAR

El 37.2% se reconocen con capacidad de mediar, el 34.9% prefieren delegar a un adulto y el 27.9% no hacen nada.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel mediano.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres presentan mediano desarrollo en el indicador, en tanto que las mujeres presentan un desarrollo alto.

CUADRO Nº 6

### CAPACIDAD DE MEDIAR

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
a. INTERVIENE ÉL	9	7	16	37.2
b. DELEGA LA INTERVENCION A UN ADULTO	7	8	15	34.9
c. NO HACE NADA				
NO RESPONDE	9	3	12	27.9
	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

En términos globales la percepción de los niños/as y jóvenes es que la habilidad de Resolución de Conflictos presenta un mediano grado de desarrollo.

Indicadores	Grado de Desarrollo
Capacidad de respuesta ante situaciones irritantes	Bajo
Capacidad de resolver conflictos propios	Alto
Capacidad de respuesta ante la adversidad	Mediano
Capacidad de crear y evaluar opciones	Alto
Respuesta a la presión del grupo de pares	Mediano
Capacidad de mediar	Mediano

## 5) ASERTIVIDAD.

La Asertividad ha sido medida a través de los siguientes indicadores: comportamiento al realizar determinadas acciones frente a otras personas, tensión frente a la evaluación, tensión frente al sexo opuesto, reacción frente al elogio, reacción ante la injusticia y exigencia de derechos.

## 1. COMPORTAMIENTO AL REALIZAR DETERMINADAS ACCIONES FRENTE A OTRAS PERSONAS

Consultados acerca de la forma como se comportan al realizar determinadas acciones frente a otras personas tenemos que el 48.8% de los niños/as y jóvenes se comportan de forma *serena*, el 18.6% con **indiferencia** y el 32.6% lo hace de forma **tensa o con nerviosismo**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **mediano**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres presentan conductas **serenas** mientras que las mujeres presentan **tensión o nerviosismo**.

### CUADRO N° 1

#### COMPORTAMIENTO AL REALIZAR DETERMINADAS ACCIONES FRENTE A OTRAS PERSONAS

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
a) SERENIDAD	19	2	21	48.8
b) INDIFERENCIA	2	6	8	18.6
c) TENSIÓN/NERVIOSISMO	4	10	14	32.6
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

## 2. TENSION FRENTE A LA EVALUACION

Consultados los niños/as y jóvenes si reaccionan con tranquilidad cuando son evaluados tenemos que el 44.2% siempre reacciona con tranquilidad, el 9.3% a veces y el 46.5% nunca.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **mediano**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres principalmente nunca reaccionan con tranquilidad mientras que las mujeres son más tranquilas al momento de ser evaluadas.

## CUADRO N° 2

### TENSION FRENTE A LA EVALUACION

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
SIEMPRE	9	10	19	44.2
A VECES	2	2	4	9.3
NUNCA	14	6	20	46.5
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 3. TENSION FRENTE AL SEXO OPUESTO

Consultados los niños/as y jóvenes si se sienten cómodos cuando conocen a personas del sexo opuesto tenemos que el 67.5% **siempre** se siente cómodo, el 25.6% **a veces** y el 6.9% **nunca**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres presentarían un **mayor grado de desarrollo** en este indicador que las mujeres.

## CUADRO N° 3

### TENSION FRENTE AL SEXO OPUESTO

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
-----------	-------	------	-------	---

<b>SIEMPRE</b>	21	8	29	67.5
<b>A VECES</b>	3	8	11	25.6
<b>NUNCA</b>	1	2	3	6.9
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

#### 4. REACCION FRENTE AL ELOGIO

Consultados los niños/as y jóvenes acerca de la reacción frente al elogio tenemos que el 62.8% **agradece** y el 37.2% **no sabe qué decir**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los hombres presentarían un mayor grado de desarrollo en este indicador que las mujeres.

#### CUADRO N° 4

##### REACCION FRENTE AL ELOGIO

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
<b>a) AGRADECE</b>	19	8	27	62.8
<b>b) NO SABE QUE DECIR</b>	6	10	16	37.2
<b>c) AGREDE</b>	0	0	0	0.0
<b>NO RESPONDE</b>	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

#### 5. REACCION ANTE LA INJUSTICIA

Consultados los niños/as y jóvenes acerca de la reacción frente a la injusticia tenemos que el 72.1% reacciona en forma **reflexiva y reparadora**, el 18.6% en forma **pasiva** y el 9.3% en forma **agresiva**.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **alto**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que los *hombres* y las *mujeres* presentan similar nivel de desarrollo.

**CUADRO N° 5**

**REACCION ANTE LA INJUSTICIA**

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
a) REFLEXIVO Y REPARADOR	17	14	31	72.1
b) PASIVO	4	4	8	18.6
c) AGRESIVO	4	0	4	9.3
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

**6. EXIGENCIA DE DERECHOS**

Respecto de la capacidad de exigir los derechos el 39.5% de los niños/as y jóvenes lo hace de forma respetuosa, el 11.6% asume una actitud pasiva y el 48.8% agrede.

En términos generales se estima que esta capacidad se encuentra desarrollada a un nivel **mediano**.

Al comparar hombres con mujeres tenemos que **los hombres agreden y las mujeres exigen con respeto**.

**CUADRO N° 6**

**EXIGENCIA DE DERECHOS**

RESPUESTA	MASC.	FEM.	TOTAL	%
a) EXIGE CON RESPETO	2	15	17	39.5
b) ACTITUD PASIVA	5	0	5	11.6
c) AGREDE	18	3	21	48.8
NO RESPONDE	0	0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

En términos globales la percepción de los niños/as y jóvenes es que la habilidad de Asertividad presenta un alto grado de desarrollo.

Indicadores	Grado de
-------------	----------

	<b>Desarrollo</b>
<b>Comportamiento al realizar determinadas acciones frente a otras personas</b>	<b>Mediano</b>
<b>Tensión frente a la evaluación</b>	<b>Mediano</b>
<b>Tensión frente al sexo opuesto</b>	<b>Alto</b>
<b>Reacción frente al elogio</b>	<b>Alto</b>
<b>Reacción ante la injusticia</b>	<b>Alto</b>
<b>Exigencia de derechos</b>	<b>Mediano</b>

Al analizar el desarrollo de las Habilidades Sociales tenemos que las habilidades de Liderazgo, Empatía y Asertividad presentan un alto nivel de desarrollo, las habilidades de Comunicación y Resolución de Conflictos presentan un mediano nivel de desarrollo

En conclusión, podemos observar un alto grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de acuerdo con la percepción que los niños/as y jóvenes tienen.

### **GRADO GENERAL DE DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

#### **SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS NIÑOS/AS Y JÓVENES**

<b>Habilidades Sociales</b>	<b>Grado de Desarrollo</b>
<b>LIDERAZGO</b>	<b>ALTO</b>
<b>EMPATÍA</b>	<b>ALTO</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>MEDIANO</b>
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>MEDIANO</b>
<b>ASERTIVIDAD</b>	<b>ALTO</b>

## **2.2 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE LAS HABILIDADES SOCIALES.**

A continuación se presenta los resultados de la evaluación que los profesionales, educadores y directores de las instituciones han realizado acerca de las Habilidades Sociales en los niños/as y jóvenes. Esta evaluación constituye una percepción global de cada habilidad en los niños/as y jóvenes.

### **1) LIDERAZGO.**

Un 14.3% de los entrevistados concuerda que existe un alto grado de desarrollo de la habilidad del Liderazgo, el 42.9% presenta un mediano desarrollo, el 21.4% presenta un Bajo grado de desarrollo y un 21.4% no ha desarrollado esta habilidad.

Por lo que, de acuerdo a la evaluación realizada por las instituciones, la habilidad de liderazgo se encuentra desarrollada en forma mediana.

## CUADRO N° 1

### GRADO DE DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE LIDERAZGO

#### SEGÚN LA INSTITUCIÓN

	Director	Profesional	Educador	Total	%
<b>ALTO</b>	1	1	0	<b>2</b>	14.3
<b>MEDIANO</b>	1	3	2	<b>6</b>	42.9
<b>BAJO</b>	0	2	1	<b>3</b>	21.4
<b>NO LA DESARROLLAN</b>	0	0	3	<b>3</b>	21.4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

## 2) EMPATÍA.

Un 21.5% de los entrevistados concuerda que existe un alto grado de desarrollo de la habilidad del Empatía, el 64.3% presenta un mediano desarrollo y el 14.2% presenta un Bajo grado de desarrollo.

Por lo que, de acuerdo a la evaluación realizada por las instituciones, la habilidad de Empatía se encuentra desarrollada en forma mediana.

## CUADRO N° 2

### GRADO DE DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE EMPATIA

#### SEGÚN LA INSTITUCIÓN

	Director	Profesional	Educador	Total	%
<b>ALTO</b>	1	0	2	<b>3</b>	21.5
<b>MEDIANO</b>	0	5	4	<b>9</b>	64.3
<b>BAJO</b>	1	1	0	<b>2</b>	14.2
<b>NO LA DESARROLLAN</b>	0	0	0	<b>0</b>	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

## 3) COMUNICACIÓN

De acuerdo con los entrevistados no hay niños/as y jóvenes que presenten un alto grado de desarrollo de la habilidad de Comunicación, el 85.7% presenta un mediano desarrollo y el 14.3% presenta un Bajo grado de desarrollo.

Por lo que, de acuerdo a la evaluación realizada por las instituciones, la habilidad de Comunicación se encuentra desarrollada en forma mediana.

### CUADRO N° 3

#### GRADO DE DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE COMUNICACIÓN SEGÚN LA INSTITUCIÓN

	Director	Profesional	Educador	Total	%
<b>ALTO</b>	0	0	0	<b>0</b>	0.0
<b>MEDIANO</b>	2	4	6	<b>12</b>	85.7
<b>BAJO</b>	0	2	0	<b>2</b>	14.3
<b>NO LA DESARROLLAN</b>	0	0	0	<b>0</b>	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

#### 4) RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De acuerdo con los entrevistados no hay niños/as y jóvenes que presenten un alto grado de desarrollo de la habilidad de Resolución de Conflictos, el 85.7% presenta un mediano desarrollo y el 14.3% presenta un Bajo grado de desarrollo.

Por lo que, de acuerdo a la evaluación realizada por las instituciones, la habilidad de Resolución de Conflictos se encuentra desarrollada en forma mediana.

### CUADRO N° 4

#### GRADO DE DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEGÚN LA INSTITUCIÓN

	Director	Profesional	Educador	Total	%
<b>ALTO</b>	0	0	0	<b>0</b>	0.0
<b>MEDIANO</b>	2	4	6	<b>12</b>	85.7
<b>BAJO</b>	0	2	0	<b>2</b>	14.3
<b>NO LA DESARROLLAN</b>	0	0	0	<b>0</b>	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

## 5) ASERTIVIDAD

Un 14.3% de los entrevistados concuerda que existe un alto grado de desarrollo de la habilidad del Asertividad, el 42.9% presenta un mediano desarrollo, el 35.7% presenta un Bajo grado de desarrollo y el 7.1% no ha desarrollado esta habilidad.

Por lo que, de acuerdo a la evaluación realizada por las instituciones, la habilidad de Asertividad se encuentra desarrollada en forma mediana con tendencia a Bajo.

### CUADRO N° 5

#### GRADO DE DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE ASERTIVIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN

	Director	Profesional	Educador	Total	%
<b>ALTO</b>	1	0	1	2	14.3
<b>MEDIANO</b>	1	3	2	6	42.9
<b>BAJO</b>	0	2	3	5	35.7
<b>NO LA DESARROLLAN</b>	0	1	0	1	7.1
<b>TOTAL</b>	2	6	6	14	100.0

En términos globales, de acuerdo con la evaluación realizada por las instituciones, las Habilidades Sociales presentan un mediano grado de desarrollo.

#### GRADO GENERAL DE DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES

##### SEGÚN LA INSTITUCIÓN

Habilidad	Grado de Desarrollo
Liderazgo	Mediano
Empatía	Mediano
Comunicación	Mediano
Resolución de Conflictos	Mediano
Asertividad	Mediano/Bajo

La conclusión anterior también se ve corroborada por la calificación realizada por los profesionales y educadores acerca de las Habilidades Sociales de cada uno y la totalidad de los niños/as y jóvenes. De acuerdo con ésta, el 51.2% presentan un promedio mediano en el desarrollo de las Habilidades Sociales.

#### CALIFICACIÓN DE PROFESIONALES Y EDUCADORES

##### DEL GRADO DE DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES

RANGO DE NOTAS	MASC.		FEM.		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>1.0 – 1.9 (SIN DESARROLLO)</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>2.0 - 2.9 (MUY BAJO)</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>3.0 - 3.9 (BAJO)</b>	1	4	2	11.1	3	6.9
<b>4.0 – 4.9 (MEDIANO)</b>	12	48	10	55.6	22	51.2
<b>5.0 – 5.9 (ALTO)</b>	10	40	6	33.3	16	37.2
<b>6.0 – 7.0 (MUY ALTO)</b>	2	8	0	0.0	2	4.7
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

### 2.3 EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE NIÑOS/AS Y JÓVENES REALIZADA POR LAS ALUMNAS TESISISTAS.

Para la evaluación realizada por las alumnas tesisistas respecto de cada una de las Habilidades Sociales se han considerado **indicadores observables** para cada habilidad.

Las Habilidades Sociales fueron calificadas en función de la manifestación que presentaba cada indicador en el periodo a observar.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en esta observación.

Para la evaluación se han utilizado los siguientes criterios:

CALIFICACIÓN	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<b>1.0 – 1.9</b>	<b>SIN DESARROLLO</b>
<b>2.0 - 2.9</b>	<b>MUY BAJO</b>
<b>3.0 - 3.9</b>	<b>BAJO</b>
<b>4.0 – 4.9</b>	<b>REGULAR</b>
<b>5.0 – 5.9</b>	<b>BUENO</b>
<b>6.0 – 7.0</b>	<b>MUY BUENO</b>

#### 1) LIDERAZGO

Para la evaluación del Liderazgo se han considerado los siguientes indicadores: Actitud crítica, adecuación a tareas, comunicación eficaz, coordinación de grupo, consideración de las opiniones de otros y asumir responsabilidades.

En cuanto al liderazgo, sólo la adecuación a la tarea presenta un desarrollo regular. Todos los otros indicadores se encuentran desarrollados en un grado Bajo. En términos globales el liderazgo se encuentra con un *bajo* grado de desarrollo, tanto por los hombres como por las mujeres.

#### CUADRO N° 1

#### EVALUACIÓN DE LIDERAZGO

#### SEGÚN LAS ALUMNAS TESISISTAS

INDICADORES	MASC.	FEM.	PROMEDIO
Actitud crítica	3.4	3.8	<b>3.6</b>
Adecuación a tareas	3.6	4.5	<b>4.1</b>
Comunicación eficaz	3.4	3.7	<b>3.6</b>
Coordinación de grupo	3.3	4.2	<b>3.8</b>
Consideración de las opiniones de otros	3.4	3.1	<b>3.3</b>
Asumir responsabilidades	3.3	3,3	<b>3.3</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.4</b>	<b>3.7</b>	<b>3.6</b>

## 2) EMPATIA

Para la evaluación del Empatía se han considerado los siguientes indicadores: Se pone en el lugar del otro, compañerismo y se emociona con el otro.

En cuanto a la empatía, todos los indicadores presentan una Bajo grado de desarrollo y, por lo mismo, la empatía se encuentra evaluada como Bajo, tanto en hombres como en mujeres.

#### CUADRO N° 2

#### EVALUACIÓN DE EMPATÍA

#### SEGÚN LAS ALUMNAS TESISISTAS

Indicador	MASC.	FEM.	PROMEDIO
Se pone en el lugar del otro	3.5	3.3	<b>3.4</b>
Compañerismo	3.6	3.2	<b>3.4</b>
Se emociona con el otro	3.8	3.3	<b>3.6</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.6</b>	<b>3.3</b>	<b>3.5</b>

### 3) COMUNICACIÓN

Para la evaluación de la Comunicación se han considerado los siguientes indicadores: Fluidez, hilo conductor, coherencia entre postura corporal y lo emitido, contacto ocular y mensajes en primera persona.

En cuanto a la Comunicación, los indicadores de fluidez, hilo conductor, coherencia entre postura corporal y lo emitido y contacto ocular presentan un mediano grado de desarrollo. El indicador de mensajes en primera persona se encuentra evaluado como Bajo.

En términos globales la Comunicación se encuentra desarrollado en forma mediana tanto en hombres como en mujeres.

#### CUADRO N° 3

##### EVALUACIÓN DE COMUNICACIÓN

##### SEGÚN LAS ALUMNAS TESISISTAS

INDICADORES	MASC.	FEM.	PROMEDIO
Fluidez	4.5	4.9	4.7
Hilo Conductor	4.5	4.0	4.3
Coherencia entre postura corporal y lo emitido	4.2	4.1	4.2
Contacto ocular	4.7	4.0	4.4
Mensajes en primera persona	3.9	3.9	3.9
<b>PROMEDIO</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.3</b>

### 4) RESOLUCION DE CONFLICTOS

Para la evaluación de la Resolución de Conflictos se han considerado los siguientes indicadores: capacidad de mediación y capacidad de proposición.

En cuanto a la Resolución de Conflictos, los indicadores considerados presentan un Bajo grado de desarrollo, por lo que esta habilidad se encuentra evaluada como Bajo, tanto en hombres como en mujeres.

#### CUADRO N° 4

##### EVALUACIÓN DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

##### SEGÚN LAS ALUMNAS TESISISTAS

Indicadores	MASC.	FEM.	PROMEDIO
-------------	-------	------	----------

Mediador	2.8	3.3	3.1
Propone formas	2.8	3.2	3.0
<b>PROMEDIO</b>	<b>2.8</b>	<b>3.3</b>	<b>3.1</b>

## 5) ASERTIVIDAD

Para la evaluación de la Asertividad se han considerado los siguientes indicadores: Contacto ocular, postura erguida, honestidad, verbalizaciones positivas, respuestas directas y serenidad

De los indicadores contemplados sólo postura erguida presenta un regular grado de desarrollo. Todos los otros indicadores se encuentran desarrollados en forma Bajo. Por lo que la Asertividad se encuentra desarrollada en forma Bajo, tanto en hombres como en mujeres.

### CUADRO N° 5

#### EVALUACIÓN DE ASERTIVIDAD

#### SEGÚN LAS ALUMNAS TESISISTAS

Indicadores	MASC.	FEM.	PROMEDIO
Contacto Ocular	4.1	3.6	<b>3.9</b>
Postura Erguida	4.1	4.2	<b>4.2</b>
Honestidad	3.0	3.0	<b>3.0</b>
Verbalizaciones positivas	3.6	3.5	<b>3.6</b>
Respuestas directas	3.3	3.2	<b>3.3</b>
Serenidad	4.0	3.7	<b>3.9</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.7</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>

En términos generales, de acuerdo a la evaluación de las alumnas tesisistas, **los niños/s y jóvenes presentan un bajo desarrollo de las Habilidades Sociales.** Sólo la habilidad de comunicación presenta un desarrollo **mediano.**

### CUADRO N° 6

#### EVALUACIÓN GENERAL

#### SEGÚN LAS ALUMNAS TESISISTAS

HABILIDADES	MASC.	FEM.	PROMEDIO
Liderazgo	3.4	3.7	3.6
Empatía	3.6	3.3	3.5
Comunicación	4.4	4.2	4.3
Resolución de conflictos	2.8	3.3	3.1

<b>Asertividad</b>	3.7	3.5	3.6
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>

### **ANALISIS GLOBAL DEL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES**

De acuerdo a la autoevaluación realizada por los niños, niñas y jóvenes, la evaluación realizada por los profesionales y educadores de la institución y la evaluación realizada por las alumnas tesistas el 100% de Habilidades Sociales identificadas para este estudio tienen un **mediano** grado de desarrollo. La habilidad de la Asertividad es la única que presenta un desarrollo mediano con tendencia a **bajo**.

### **RESUMEN DEL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES**

<b>Grado de Desarrollo</b>				
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>Autoevaluación Niños</b>	<b>Evaluación Institución</b>	<b>Evaluación Alumnas Tesistas</b>	<b>Promedio</b>
<b>Liderazgo</b>	ALTO	MEDIANO	BAJO	MEDIANO
<b>Empatía</b>	ALTO	MEDIANO	BAJO	MEDIANO
<b>Comunicación</b>	MEDIANO	MEDIANO	MEDIANO	MEDIANO
<b>Resolución de Conflictos</b>	MEDIANO	MEDIANO	BAJO	MEDIANO
<b>Asertividad</b>	ALTO	MEDIANO /BAJO	BAJO	MEDIANO/BAJO

-

### **3) FOMENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN**

La Asertividad y la Comunicación son las habilidades que más se fomentan en la institución. Las habilidades de Liderazgo y Empatía se fomentan de forma mediana y la Habilidad de Resolución de conflictos presenta un bajo nivel de fomento institucional.

#### **CUADRO N° 1**

#### **HABILIDADES QUE SE FOMENTAN EN LA INSTITUCIÓN (Educadores, Profesionales y Directores)**

<b>HABILIDAD</b>	<b>EDUCADOR</b>	<b>PROFESIONAL</b>	<b>DIRECTOR</b>
------------------	-----------------	--------------------	-----------------

	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	TOTAL
<b>LIDERAZGO</b>	3	50.0	3	50.0	0	0.0	6
<b>EMPATIA</b>	2	33.3	3	50.0	1	50.0	6
<b>COMUNICACIÓN</b>	2	33.3	4	66.7	2	100.0	8
<b>RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	1	16.7	1	16.7	1	50.0	3
<b>ASERTIVIDAD</b>	5	83.3	2	33.3	2	100.0	9

Al analizar la forma en que se fomenta cada una de las Habilidades Sociales tenemos que la habilidad del Liderazgo se fomenta principalmente de manera informal mediante el ejemplo; la habilidad de la Empatía se fomenta informalmente mediante el diálogo y formalmente mediante la capacitación; la habilidad de Comunicación se fomenta formalmente mediante la capacitación e informalmente mediante el diálogo; la habilidad de Resolución de Conflictos se fomenta principalmente de manera informal mediante el diálogo y la interacción, y; la habilidad del Asertividad se fomenta informalmente mediante el diálogo.

En términos generales las habilidades a nivel institucional se fomentan mediante el diálogo y la interacción, la capacitación y el ejemplo.

Llama la atención que un importante número de los educadores, profesionales y directores expresan que las habilidades no se fomentan de ninguna forma especialmente Liderazgo y Resolución de conflictos.

## CUADRO N° 2

### TIPO DE FOMENTO INSTITUCIONAL

#### DE HABILIDADES SOCIALES

	TIPO DE FOMENTO	Liderazgo	Empatía	Comunicación	Res. Conflictos	Asertividad	TOTAL
<b>INFORMAL</b>	<b>Diálogo e Interacción</b>	2	7	4	8	5	<b>26</b>
	<b>Vicario (Mediante el Ejemplo)</b>	4	2	3	0	3	<b>12</b>
<b>FORMAL</b>	<b>Agentes Externos</b>	0	0	2	0	1	<b>3</b>

	<b>Actividades deportivo – Recreativas</b>	1	0	2	0	0	3
	<b>Capacitación de Niños y Educadores</b>	0	5	7	0	3	15
	<b>Otra</b>	0	0	3	1	1	5
	<b>De Ninguna Forma</b>	7	4	3	5	4	23
	<b>TOTAL</b>	14	18	24	14	17	

#### **4) AUTOEVALUACIÓN DE LOS EDUCADORES COMO AGENTE MODELADOR DE LAS HABILIDADES SOCIALES ESTUDIADAS.**

##### **1 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EDUCADORES EN EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES ESTUDIADAS**

El 100% de los educadores se reconocen con un alto grado de desarrollo en cada una de las habilidades.

**CUADRO N° 1**

##### **AUTOEVALUACIÓN DE LOS EDUCADORES EN EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES ESTUDIADAS**

<b>Educador</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Empatía</b>	<b>Resol. Conflictos</b>	<b>Asertividad</b>	<b>Liderazgo</b>	<b>Promedio</b>
<b>I</b>	6	6	6	7	6	<b>6.2</b>
<b>II</b>	5	6	6	5	6	<b>5.6</b>
<b>III</b>	6	6	5	5	7	<b>5.8</b>
<b>IV</b>	6	7	7	6	5	<b>6.2</b>
<b>V</b>	6	6	4	7	5	<b>5.6</b>
<b>VI</b>	6	5	7	5	7	<b>6.0</b>
<b>Promedio</b>	<b>5.8</b>	<b>6.0</b>	<b>5.8</b>	<b>5.8</b>	<b>6.0</b>	<b>5.9</b>

##### **2 CONCIENCIA DEL EDUCADOR COMO AGENTE MODELADOR**

El 50% de los educadores están conscientes que los niños imitan su comportamiento, el 33.3% declara no estar consiente y un 16.7% no responde.

**CUADRO N° 2**

## CONCIENCIA DEL EDUCADOR COMO AGENTE MODELADOR

EDUCADOR	I	II	III	IV	V	VI	TOTAL	%
SI	0	1	1	0	0	1	3	50.0
NO	0	0	0	1	1	0	2	33.3
NO RESPONDE	1	0	0	0	0	0	1	16.7

### 3 HABILIDAD QUE LOS EDUCADORES DICEN DESARROLLAR EN LOS NIÑOS.

Un 66.6% de los educadores concuerdan que desarrollan la habilidad de la Comunicación, el 50.0% manifiestan desarrollar la habilidad de la Empatía, el 16.6% desarrollan la habilidad del Liderazgo, el 16.6% desarrollan la habilidad de la Asertividad.

La habilidad de Resolución de conflictos no es desarrollada según los educadores.

### CUADRO N° 3

#### HABILIDAD QUE LOS EDUCADORES DICEN DESARROLLAR EN LOS NIÑOS.

HABILIDAD	N° DE PREFERENCIAS	%
LIDERAZGO	1	16.6
EMPATÍA	3	50.0
COMUNICACIÓN	4	66.6
RESOLUCION DE CONFLICTOS	0	0.0
ASERTIVIDAD	1	16.6

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

#### 5.1 CONCLUSIONES

##### I RESPECTO DE LA EVALUACION DE LAS HABILIDADES SOCIALES

De acuerdo con la percepción de los niños, podemos concluir que:

Los niños/as y jóvenes reconocen Habilidades Sociales tanto en su grupo de pares como en los adultos de la institución identificando más habilidades en estos últimos. Al relacionarlo con la Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura, podemos afirmar que los adultos (educadores) son identificados como los agentes modeladores de las conductas de los niños, por lo tanto los

déficits o falencias de estos individuos afectará el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños/as y jóvenes.

Al analizar el desarrollo de las Habilidades Sociales tenemos que las habilidades de Liderazgo, Empatía y Asertividad presentan un alto nivel de desarrollo, las habilidades de Comunicación y Resolución de Conflictos presentan un mediano nivel de desarrollo.

En general las niñas se perciben sutilmente con un mayor grado de desarrollo en las habilidades que los niños.

En conclusión, podemos aseverar que la valoración que hacen los niños/as y jóvenes de sus Habilidades Sociales es de un alto grado de desarrollo.

De acuerdo a la **evaluación de la Institución**, podemos concluir que:

Los Profesionales, Educadores y Directores manifiestan que el grado de desarrollo que presentan los niños/as y jóvenes en Habilidades Sociales es mediano.

Cabe destacar que la Empatía aunque tiene un desarrollo mediano, es identificada por algunos profesionales, educadores y Directores con un desarrollo alto. En contraposición a liderazgo y Asertividad en que algunos de los encuestados identifican que la habilidad no es desarrollada o su desarrollo es deficiente.

Se puede inferir que en la institución conviven niños con un desarrollo adecuado y quienes no tienen desarrollo o es deficiente, lo que produce un desfase dentro de la institución lo que hace necesario identificar a los niños con más déficits para nivelarlos y propender a su desarrollo en la convivencia social.

La intervención en este ámbito evita que las características de uniformización-masificación e inhibición de la iniciativa personal y de la motivación de logro propendiendo a un principio de la protección del Estado a los niños/as y jóvenes el cual es Participación

De acuerdo a la **evaluación realizada por las alumnas tesistas**, podemos concluir que:

Según la evaluación de las alumnas tesistas, cuatro habilidades tienen un desarrollo bajo, a excepción de Comunicación que alcanza un grado de desarrollo mediano.

La comunicación presenta un desarrollo mas avanzado que todas las Habilidades Sociales, en tanto Resolución de Conflictos presenta el desarrollo mas bajo.

## **II RESPECTO DEL FOMENTO DE HABILIDADES SOCIALES**

De acuerdo con el **fomento institucional** de las Habilidades Sociales en los Hogares de Menores, podemos concluir que:

La Asertividad y la Comunicación son las habilidades que más se fomentan en la institución. Las habilidades de Liderazgo y Empatía se fomentan de forma mediana y la Habilidad de Resolución de conflictos presenta un bajo nivel de fomento institucional.

Mayoritariamente las habilidades se fomentan mediante el ejemplo, diálogo e interacción (informal) y la capacitación (formal).

Al analizar el tipo de fomento (formal / informal) con el cual se potencia el desarrollo de cada una de las Habilidades Sociales, tenemos que las cinco son fomentadas informalmente. Solo Empatía y Comunicación presentan una intervención formal. Pudimos comprobar en esta investigación que las habilidades con una intervención formal alcanzan un mejor grado de desarrollo, por lo tanto la forma de intervención es un factor determinante en el desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños/as y jóvenes institucionalizados.

La **autoevaluación de los educadores** respecto del desarrollo de sus Habilidades Sociales, nos indican que:

Los educadores se reconocen con un alto grado de desarrollo en cada una de las habilidades identificadas en el estudio.

La mayor parte de los educadores están conscientes de que los niños imitan su comportamiento.

La habilidad que más reconocen potenciar es la Comunicación, en segundo lugar Empatía, luego Liderazgo y por último Asertividad. La habilidad de Resolución de conflictos no es desarrollada según estos.

### III CONCLUSIONES GENERALES

El análisis de los datos recabados nos permiten concluir de acuerdo al objetivo general planteado inicialmente.

"Conocer el grado de desarrollo de las Habilidades Sociales de los niños, niñas y jóvenes internos en Hogares de Menores en Protección Simple".

En General y aunando la autoevaluación realizada por los niños/as y jóvenes, la evaluación realizada por la institución y la evaluación realizada por las alumnas tesisistas del grado de desarrollo de Habilidades Sociales, nos encontramos con que **Liderazgo, Empatía, Comunicación, Resolución de Conflictos y Asertividad; se encuentran con un grado de desarrollo mediano.**

El desarrollo mediano con que son percibidas holísticamente las Habilidades Sociales nos permite inferir que se explicaría por:

En las instituciones el fomento de las Habilidades Sociales se realiza mayoritariamente de manera informal, es decir no hay una intervención metódica y deliberada que apunte al desarrollo de estas habilidades necesarias para la interacción social. En efecto, las Habilidades Sociales o, más concretamente, determinadas conductas de relación interpersonal han sido descuidadas y no se enseñan directamente en las Instituciones dejándolas al criterio de cada educador.

En general se logró percibir en este estudio que las habilidades que se potencian de manera formal tienen un mejor grado de desarrollo que las que no, por lo cual respecto a este punto podemos concluir que es necesario potenciar las Habilidades Sociales en una intervención formal y sistemática.

Cabe destacar, en cuanto al fomento institucional, el establecimiento que más sobresalió fue el de las niñas, mediante las observaciones pudimos constatar que existe una mayor preocupación que se ve reflejada en el mejor desarrollo que alcanzaron a través de los indicadores.

El principal agente modelador de los niños (educadores) se autoevalúan con un desarrollo alto en cuatro de las cinco Habilidades Sociales, no obstante los niños presentan un grado de desarrollo

mediano, los que nos indica que existen falencias en el proceso de interacción entre los niños y sus modeladores. Las instituciones no ponen énfasis en capacitar a los modeladores, lo que repercutiría en su competencia para desarrollar habilidades en los niños/as y jóvenes.

## **5.2. SUGERENCIAS**

### **Para las Instituciones**

La enseñanza de las Habilidades Sociales es una responsabilidad de la institución y debe ser una preocupación constante de ésta proveer a los niños, niñas y jóvenes de comportamientos y actitudes socialmente aceptados. Lo que nos lleva a poner de manifiesto la necesidad de incluir programas de enseñanza de las Habilidades Sociales dentro de las instituciones.

Los niños que tienen déficits o problemas en su habilidad social no las adquieren por la simple exposición al comportamiento de sus compañeros socialmente hábiles. Es necesario por tanto que el entrenamiento y la enseñanza de las Habilidades Sociales se incluya regularmente en los programas institucionales lo que apuntará a promover el desarrollo integral de los niños, niñas y jóvenes.

Se sugiere que las planificaciones e intervenciones en este ámbito apunten a generar espacios en los cuales los niños puedan desarrollarse interpersonalmente. Enseñarles a manejar situaciones, acostumbrarlos a hablar frente a distintas personas, hablar por teléfono, solicitar información, en definitiva incentivar el espíritu creador y social.

El Liderazgo no se debe reprimir, sino que encausar, muchas veces el liderazgo es visto negativamente por las personas como una forma de controlar, manipular y dirigir. Por esta razón se hace necesario identificar los aspectos positivos del desarrollo del liderazgo dentro de la institución, ya que los niños/as y jóvenes al no ser estimulados en este aspecto pierden la posibilidad de organizar, animar y adecuarse al grupo de pares etc., lo que conlleva a la pérdida de los beneficios del desarrollo de esta habilidad.

Se sugiere a los establecimientos no mixtos que generen espacios de interacciones heterosexuales entre los niños, niñas y jóvenes ya que estas instancias enriquecen las experiencias de estos, proporcionándoles situaciones y experiencias que no se producen en otras instancias y que son necesarias para un adecuado desarrollo de las Habilidades Sociales.

Se hace necesario que las instituciones se preocupen del desarrollo de las Habilidades Sociales de los educadores, puesto que estos son el principal agente modelador de los niños.

### **Para el Profesional Asistente Social**

Se hace necesario que el profesional se ocupe de enfatizar la importancia de este tema por medio de distintas estrategias, crear proyectos y formas de intervención para el desarrollo de Habilidades Sociales, identificar quienes tienen más dificultades para relacionarse con los otros y potenciar habilidades en ellos.

Se hace necesaria la intervención del Asistente social ya que es un profesional capacitado para proponer estrategias y acciones concretas que tiendan al desarrollo de las Habilidades Sociales dentro de la institución como:

Programar, lo que implica establecer objetivos y contenidos, planificar las actividades a realizar, delimitar estrategias de evaluación y diseñar actividades.

Ejecutar, lo que implica realizar las actividades propuestas, en donde se debe incluir el trabajo con los educadores, ya que es adecuado establecer sistemas de información, coordinación y trabajo compartido respecto a la conducta interpersonal de los niños/as y jóvenes, igualmente se hace necesaria la capacitación de los educadores en el desarrollo de sus Habilidades Sociales. El desarrollo de las habilidades es un proceso lento, recomendamos por consiguiente una intervención sistemática y deliberada, que incluya tanto a los educadores como a los sujetos de atención, tomando en cuenta las características de estos últimos

Evaluar, lo que compromete que las estrategias de evaluación se realicen antes, durante y una vez finalizado el proceso de desarrollo de Habilidades Sociales, tanto en los niños como en los educadores.

Sistematizar, lo que implica ordenar y revisar la información obtenida para mejorar la posterior intervención y crear teoría a partir de la praxis.

### **5.3 PROPUESTAS PARA FUTURAS INVESTIGACIONES**

Los temas que se pueden investigar con respecto a las Habilidades Sociales son variados, a continuación mencionaremos algunas hipótesis concluyentes que arrojó el estudio y cuyo propósito es entregar propuestas para futuras investigaciones:

H1: Las características sociofamiliares de los niños internos en hogares de menores incide en el grado de desarrollo de Habilidades Sociales.

H2: La violencia intrafamiliar y abuso deshonesto son factores que inciden en el grado de desarrollo de Habilidades Sociales de los niños internos en Hogares de menores.

H3: La desintegración de los padres provoca en sus hijos un bajo nivel de desarrollo en Habilidades Sociales.

H4: Que los niños internos en hogares de menores presenten un bajo desarrollo en sus Habilidades Sociales, dificulta la inserción social una vez egresados del centro.

H5: El fomento de Habilidades Sociales en la institución, mejora el ambiente institucional.

### **BIBLIOGRAFIA**

Ander - Egg, Ezequiel, **DICCIONARIO DE TRABAJO SOCIAL**. Ediciones. Lumen, Buenos Aires, Argentina. , 1996

Argyle, M. **THE PSYCHOLOGY OF INTERPERSONAL BEHAVIOR**. citado por, **PSICOLOGÍA SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL**. Pagina 395. Universidad Pública de Navarra, Primera edición, España, 1996.

Arón, Ana María; Milic, Nera, **VIVIR CON OTROS Programa De Desarrollo De Habilidades Sociales**. Ediciones. Universitaria, Santiago, Chile. , 1993.

Bandura, Albert, **TEORÍA DEL APRENDIZAJE SOCIAL**. Ediciones. Espasa - Calpe, Madrid, España. , 1982.

Bandura, Albert; Walters, Richard, **APRENDIZAJE SOCIAL Y DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD**. Ediciones. Alianza, Décima edición, Madrid, España. , 1996.

Caballo, Vicente, **MANUAL DE TÉCNICAS DE TEORÍA Y MODELACIÓN DE CONDUCTA**. Ediciones. Siglo XXI, Madrid, España, 1995.

Chateau, Jorge, **GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS Y PAUTAS DE ENTREVISTAS**. Material de discusión PROGRAMA FLACSO - SANTIAGO DE CHILE. Número 61, Agosto 1984.

Chinoy, Ely. **LA SOCIEDAD, Una Introducción a La Sociología**. Editorial Fondo de Cultura Económica, Quinta reimpresión, Distrito Federal, México. 1973.

Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G, **CÓDIGO DE ÉTICA**. Aprobado en las reuniones extraordinarias N° 230 y N° 232 de fecha 12 de Agosto y 16 de Septiembre. 1982.

Curran; Farrell y Grunberg, citado por **VIVIR CON OTROS Programa De Desarrollo De Habilidades Sociales**. Página 17. Ediciones. Universitaria, Santiago, Chile. , 1993.

Combs y Slaby, citado por **VIVIR CON OTROS Programa De Desarrollo De Habilidades Sociales**. Página 18. Ediciones. Universitaria, Santiago, Chile. , 1993.

Fernández Ballesteros, R; Carrobes, J.A, **EVALUACIÓN CONDUCTUAL Metodología y Aplicaciones**. Ediciones. Pirámide, Madrid, España, 1981.

Goode, William; Hatt, Paul, **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**. Editorial Trillas, S.A., Sexta reimpresión, Distrito Federal, México. 1974.

Hargie, O; Saunders, C; Dickson, D; **SOCIAL SKILLS IN INTERPERSONAL COMMUNICATION**, citado por, **PSICOLOGÍA SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL**. Pagina 395. Universidad Pública de Navarra, Primera edición, España, 1996.

Hersen, M; Bellak, A.S; **ASSESSMENT OF SOCIAL SKILLS**, citado por, **PSICOLOGÍA SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL**. Página 395. Universidad Pública de Navarra, Primera edición, España, 1996.

Hernández, Roberto; Fernández Carlos; Baptista, Pilar, **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**. Ediciones McGraw - Hill, Segunda edición, Distrito Federal, Mexico.1998.

Hidalgo, Carmen Gloria; Abarca Nureya, **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales**. Ediciones Universidad Católica de Chile, Quinta edición, Santiago, Chile, 2000.

Michenbaum; Bulter y Grudson, citado por **MANUAL DE TÉCNICAS DE TEORÍA Y MODELACIÓN DE CONDUCTA**. Página 406. Ediciones. Siglo XXI, Madrid, España, 1995.

Michelson, L; Sugay, D.; Kadzún, A., **LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA INFANCIA, EVOLUCIÓN Y TRATAMIENTO**. Editorial Martínez Roca, Madrid, España, 1987.

Ministerio de Planificación y Cooperación, **DIAGNÓSTICO SOBRE EL SISTEMA DE PROTECCIÓN SIMPLE DEL SENAME**. Santiago de Chile, 1997.

Morales, J. Francisco; Olza Miguel, **PSICOLOGÍA SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL**. Universidad Pública de Navarra, Primera edición, España, 1996.

Ottenberger, Ana; Pérez, Fernando. **INVESTIGACIÓN SOCIAL Y ESTADISTICA PARA EL TRABAJO SOCIAL**. Santiago de Chile, 1983.

Servicio Nacional de Menores SENAME, **LINEA DE PROTECCION, NORMAS TECNICAS DE FUNCIONAMIENTO E INTERVENCION EN LOS CENTROS DE PROTECCION SIMPLE**. Santiago de Chile, 20 de Enero, 2000.

Spivak, G; Shure, M, citados por, **VIVIR CON OTROS Programa De Desarrollo De Habilidades Sociales**. Página 55. Ediciones. Universitaria, Santiago, Chile. , 1993.

**OTRAS FUENTES** <http://www.pratp.org/aumentativa.htm>.

**Gabriela Troncoso Sanhueza**

Gabrielatroncoso@yahoo.com

**Ximena Burgos Riveros**

X\_amaranta@yahoo.com