



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



**“TRABAJO SOCIAL FRENTE A LA PROBLEMÁTICA DE AGRESIVIDAD
PRESENTADA EN NIÑAS INSERTAS EN LA RESIDENCIA DE
PROTECCIÓN PARA MAYORES MANUEL DE TEZANOS PINTO, DE
LA COMUNA DE QUILLOTA”**

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y AL TÍTULO DE ASISTENTE
SOCIAL

DOCENTE: SRA. JEMIMA FERNÁNDEZ HORMACHEA

ALUMNAS: ANDREA CÁCERES HERRERA

MELANY FLORES VERA

TATIANA HAAS CALDERÓN

VALPARAÍSO, 2010

INDICE GENERAL

Contenido	Página
Presentación General	1
Capítulo I Contexto Institucional	
Mapa Contexto Institucional	3
Presentación	4
Política a favor de la infancia y adolescencia	5
Visión y misión de la política nacional a favor de la infancia y la adolescencia	9
Servicio Nacional de Menores (SENAME)	13
Antecedentes generales institución patrocinante	15
Antecedentes históricos	17
Estructura organizacional	18
Organigrama	20
Programas de la institución	21
Recursos	22
Rol del trabajo social en la institución	23
Vinculación con otras instituciones o redes sociales	23
Capítulo II Diagnóstico	
Presentación	26
Fundamentación del estudio	27
Mapa conceptual Marco Teórico	29
Marco Teórico	30
Diseño de Investigación	55
Análisis e interpretación de la información	74

Síntesis Diagnóstica	91
Prognosis	92
Capítulo III Programación	
Presentación	94
Fundamentación	95
Antecedentes Generales	97
Matriz de Programación	98
Estrategia Evaluativa del Programa	124
Capítulo IV Ejecución	
Presentación	132
Registros de Intervención	133
Capítulo V Evaluación	
Presentación	150
Evaluación del Proceso de Intervención	151
Evaluación de acuerdo al Modelo de Evaluación por Objetivos	152
Evaluación por Criterios	155
Evaluación del Proceso Administrativo	157
Evaluación del Tiempo	161
Evaluación de Estrategias y Técnicas de Intervención	162
Evaluación Proceso Metodológico	164
Evaluación de la Institución	165
Capítulo VI Conclusiones y Aportes	
Presentación	167

Conclusiones y aportes	168
Conclusiones desde el Trabajo Social	170
Capítulo VII Bibliografía	173
Capítulo VIII Anexos	
Técnicas e Instrumentos utilizados en la etapa de Diagnóstico	176
Técnicas e Instrumentos utilizados en la etapa de Ejecución	183
Fotografías Sesiones	187

INDICE TABLAS

Contenido	Página
1. Pasos de la Negociación simplificados para enseñanza en niños y niñas	54
2. Definición conceptual y operacionalización de variables	57
3. Caracterización Universo 1	65
4. Relación entre los objetivos de investigación y los instrumentos	71
5. Esquema explicativo de técnicas y tipo de análisis	73
6. Antecedentes personales y familiares de las niñas del hogar	74
7. Antecedentes de la internación de las niñas del hogar	76
8. Tipos de Agresión	78
9. Relatos cuidadoras de trato directo	81
10. Efectos psicosociales	84
11. Matriz síntesis de resultados Investigación Diagnóstica	88
12. Matriz de Programación	98
13. Operacionalización de variables	128
14. Tricotomización asistencia	130
15. Evaluación por objetivos	152
16. Evaluación criterio Logro	154
17. Evaluación Meta	157
18. Evaluación del Tiempo	161

INDICE FIGURAS

Contenido	Página
1. Mapa Contexto Institucional	3
2. Componentes centrales Misión Política Nacional	10
3. Organigrama Institución	20
4. Mapa Conceptual Marco teórico	29
5. Tipos de Agresión según Buss	43
6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67
7. Esquema Modelo de Evaluación por Objetivos	125

INDICE GRAFICOS

Contenido	Página
1. Tipos de Agresión	78
2. Efectos Psicosociales que trae consigo la agresividad	83
3. Presencia de Habilidades Sociales	86
4. Promedio alcanzado Criterio Motivación	155
5. Promedio alcanzado Registro de Asistencia	156

Presentación General

El documento que a continuación se expone viene a dar cuenta del Seminario de Título que se denomina *“Trabajo Social frente a la problemática de agresividad presentada en niñas insertas en la Residencia de Protección para Mayores Manuel de Tezanos Pinto, de la comuna de Quillota”*. La finalidad de dicho documento es optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y el Título de Asistente Social, el cual fue elaborado por las estudiantes Andrea Alejandra Cáceres Herrera, Melany Alejandra Flores Vera y Tatiana Jeanette Haas Calderón. El presente estudio corresponde a uno de tipo descriptivo-explicativo, cuyos resultados pasaron a configurar las bases que dieron sustento a la intervención realizada, la cual se constituyó en cuatro proyectos orientados al entrenamiento en habilidades sociales en las niñas del hogar y en las cuidadoras de trato directo, como medio de combatir la problemática detectada, que corresponde a la incipiente agresividad presente en las niñas que forman parte del hogar.

Lo anteriormente mencionado, fue desarrollado bajo el patrocinio de la fundación Refugio de Cristo, específicamente por una de sus instituciones, el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, ubicado en la ciudad de Quillota.

El documento que a continuación se presenta, se estructura en función de seis capítulos que dan cuenta del denominado “ciclo tecnológico”, los cuales se identifican de la siguiente forma:

- Capítulo I: Contexto Institucional
- Capítulo II: Diagnóstico
- Capítulo III: Programación
- Capítulo IV: Ejecución
- Capítulo V: Evaluación
- Capítulo VI: Conclusiones y Aportes

CAPITULO I

CONTEXTO INSTITUCIONAL

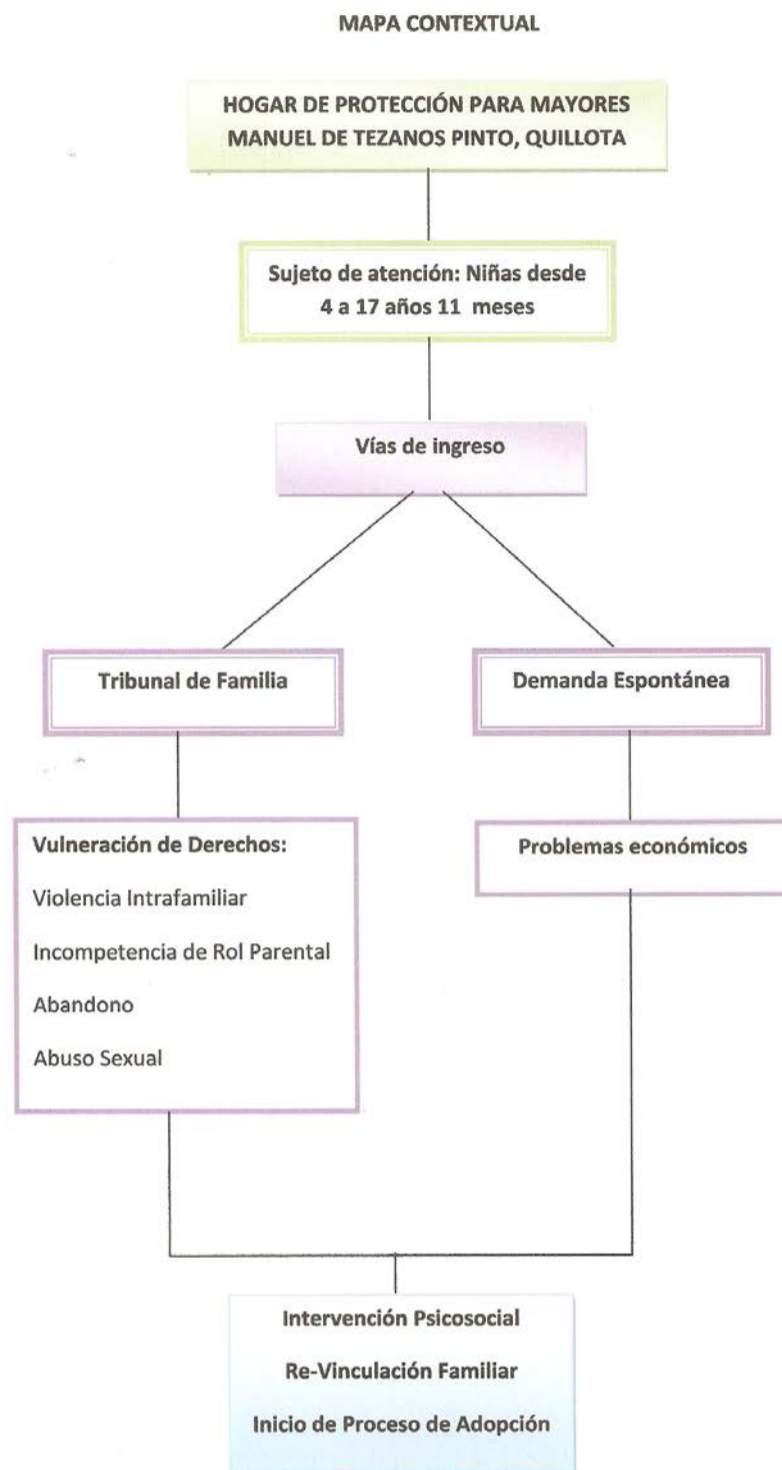


FIGURA Nº1

1.1 PRESENTACIÓN

Por medio del siguiente informe se da inicio al primer capítulo del Seminario de Título denominado “Trabajo Social frente a la problemática de agresividad presentada en niñas insertas en la Residencia de Protección para Mayores Manuel de Tezanos Pinto, de la comuna de Quillota”

En esta primera parte se darán a conocer los principales lineamientos políticos a favor de la infancia que operan en nuestro país y que rigen el accionar de la institución en la cual se desarrollará dicho seminario.

Posteriormente se hará alusión al organismo encargado de promover dichas políticas, como es el caso del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Para finalizar, se expondrán todos los antecedentes relativos a la institución tales como, ubicación, cobertura, sujetos de atención, objetivos, estructura organizacional, programas, recursos, rol del Trabajo Social y sus funciones, entre otros.

1.2 POLÍTICA A FAVOR DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

La preocupación del Estado por la infancia y la adolescencia es de larga data en Chile. Se ha ido variando progresivamente, desde una visión preferentemente asistencial a una más promocional y de inversión social, que considera el desarrollo infantil como un componente fundamental y directamente asociado al desarrollo humano integral. Los programas, servicios y beneficios dirigidos a la infancia que se han llevado a cabo en nuestro país han respondido, en general, a atender los “problemas de la infancia” o a “los niños con problemas”, lo que ha determinado que las instituciones y programas creados para implementar acciones a favor de la infancia y la adolescencia respondan a la lógica de ver al niño como objeto de atención y protección y no como sujeto de derechos. Se ha perdido de vista al niño, niña y adolescente como sujeto portador de múltiples necesidades pero también de capacidades y potencialidades, como un ser integral y como tal, capaz según su etapa de desarrollo, de participar y aportar en la solución de sus problemas. El tema de la infancia ha sido relevado en la agenda pública social a partir de 1990, teniendo como marco de referencia los compromisos asumidos por Chile en la “Cumbre Mundial en favor de la Infancia” en 1990, y a partir de la suscripción de la Convención sobre los Derechos de los Niños (CDN), ratificada por nuestro país en ese mismo año.

Convención sobre los Derechos del Niño¹: La convención fue adoptada por unanimidad por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 20 de noviembre de 1989.

Este instrumento fue ratificado por el estado de Chile en el año 1990, y promulgado como ley de la república el 14 de agosto del mismo año.

La Convención posee cuatro principios de derecho fundamentales, que constituyen su eje central y le dan coherencia y sentido al conjunto de sus artículos. Estos son:

- La no discriminación
- El interés superior del niño
- El derecho intrínseco a la vida, implicando tanto a la sobrevivencia como el desarrollo del niño.
- El derecho a expresión

La implementación de la Convención significa no solamente una adecuación de la legislación, sino que también implica un cambio cultural en la sociedad, de modo de modificar pautas profundamente arraigadas, en las cuales al infante se le considera sin derechos y solo como beneficiario de políticas públicas, e impulsar un nuevo enfoque que ponga énfasis en los derechos del niño, y en su interés superior, como centro del desarrollo y eje de las políticas sociales.

En lo cuanto a la internación, esta señala en el artículo 20:

1. “Los niños/as temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del estado.
2. Los Estados Partes garantizarán, de conformidad con sus leyes nacionales, otros tipos de cuidados para esos niños/as.

¹ MIDEPLAN, “Diagnóstico sobre el Sistema de Protección simple del SENAME, 1997.

3. Entre esos cuidados figurarán, entre otras cosas, la colocación en hogares de guarda, la kafala del derecho Islámico, la adopción, o de ser necesario la colocación en instituciones adecuadas de protección de infantes. A considerar las soluciones, se prestará especial atención a la conveniencia de que haya continuidad en la educación del niño, y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico”.

La Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia, pone énfasis en considerar a los niños, niñas y adolescentes según sus atributos y sus derechos frente al Estado, la familia y la sociedad, y no en sus carencias. Enfatiza que ser niño, niña o adolescente, no es ser “menos adulto”, ya que la niñez y la adolescencia no son sólo etapas de preparación para la vida adulta, sino que tienen el mismo valor que cualquier otra etapa de desarrollo de la vida. La Política pretende ser un marco orientador y ordenador de todas y cada una de las acciones que el gobierno realice a favor de la infancia y la adolescencia, de manera de reconocer las necesidades básicas de los niños como derechos y de establecer las responsabilidades que tiene la sociedad en su conjunto para que sean respetados. Así, esta Política cumplirá una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores gubernamentales emprenden y emprenderán a favor de la infancia y la adolescencia.

La Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia reconoce como DERECHOS GENERALES de todos los niños, niñas y adolescentes que viven en Chile, los siguientes:²

1. Derecho intrínseco a la vida.
2. Derecho desde que nace a un nombre, a adquirir una nacionalidad y a preservar su identidad.
3. Derecho del niño, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos, y a preservar las relaciones familiares de conformidad con la ley, sin injerencias ilícitas.
4. Derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.
5. Derecho a beneficiarse de la seguridad social, incluso del seguro social.
6. Derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud.
7. Derecho del niño a la educación.
8. Derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad.
9. Derecho a ser protegido contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.
10. Derecho a ser protegido contra el uso ilícito de los estupefacientes y sustancias psicotrópicas enumeradas en los tratados internacionales pertinentes, y para impedir que se utilice a niños en la producción y el tráfico ilícitos de esas sustancias.

² Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia (2001-2010)

11. Derecho a estar protegido contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.
12. Derecho del niño a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión.
13. Derecho a la protección de la ley contra injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o a su reputación.
14. Derecho del niño a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.
15. Derecho del niño a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño.
16. Derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística.
17. Derecho del niño a la libertad de asociación y a la libertad de celebrar reuniones pacíficas.
18. Derecho del niño y de sus padres a salir de cualquier país, incluidos el propio y de entrar en su propio país para los efectos de la reunión de la familia.

- **Principios Rectores y Orientadores**

Inspirada en los preceptos y contenidos de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), instrumento jurídico vinculante para Chile, toda vez que obliga de forma directa a los Estados Partes a “adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole que sean necesarias para dar efectividad a los derechos en ella reconocidos” (artículo 4 de la CDN), la Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia, reconoce un conjunto de principios éticos y valóricos rectores y orientadores del diseño, implementación y evaluación de todos y cada uno de los programas, servicios y beneficios que el Estado y, en particular el Gobierno, pone a disposición de todos los niños, niñas y adolescentes que vivan en Chile. Cada uno de los principios que se han concordado, tendrá implicancias concretas para el conjunto de la Políticas Públicas, entendiendo que éstas son los pilares fundamentales de la Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia. Dichas implicancias han sido recogidas e incorporadas al Plan de Acción Integrado 2001 – 2010.

En relación a los Principios Rectores³ cabe destacar que estos comprenden al **niño como sujeto de derecho especial**, esto quiere decir que se hace reconocimiento expreso del niño como sujeto de derecho y se le define y considera según sus atributos y sus derechos ante el Estado, la familia y la sociedad.

El mayor aporte de la CDN en esta materia es que se construye un sujeto de derecho especialísimo, dotado de una supraprotección o protección complementaria, pues se agregan nuevas garantías a las que corresponden a todas las personas. Además, esta protección especial tiene

³ Op. Cit. Nº 2

carácter nacional e internacional, ya que los Estados parte adquirieron compromisos ante la comunidad de las naciones y ante sus propios países al incorporarse la CDN como ley nacional.

Este principio considera que el niño, niña o adolescente, por encontrarse en un período de especial vulnerabilidad, en donde está en juego el desarrollo pleno de sus potencialidades, debe gozar de un sistema de protección especial e integral.

La consideración de este principio como rector resulta de particular importancia para avanzar en un nuevo tipo de relación social (niños-familia, niños-comunidad, niños sociedad, niños-Estado) y por lo tanto hacia una nueva cultura respecto de los niños, niñas y adolescentes.

En segundo término se considera como principio rector **el interés superior del niño** y señala que en todas las medidas concernientes a los niños, niñas y adolescentes, que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, deberá atenderse al interés superior del niño como una consideración primordial.

Como los niños son parte de la humanidad, y sus derechos no se ejercen separada o contrariamente al de las demás personas, este principio no está formulado en términos absolutos, sino que el interés superior del niño es considerado como una “consideración primordial”.

En este sentido, el principio es de prioridad y no de exclusión de otros derechos o intereses.

La supremacía del interés del niño, niña o adolescente por sobre cualquier otro interés legítimo concurrente, impacta directamente en el tipo, calidad y oportunidad de los servicios sociales puestos a disposición de la infancia y adolescencia, pero también en la prioridad que deben tener los recursos públicos para servicios dirigidos a los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, el interés superior del niño no puede convertirse en una justificación en sí misma para la intervención de las instituciones públicas, especialmente cuando esta intervención supone la separación del niño, niña o adolescente de su familia. El interés superior del niño debe ser la consideración primordial una vez, no antes, que la intervención se ha hecho necesaria por otros motivos, a fin de determinar cuál es la mejor alternativa de entre las distintas opciones existentes. Hasta tal punto el interés del niño ha de ser consideración primordial que, incluso aunque existan razones que justifiquen una intervención por parte de instituciones públicas, ésta no debe llevarse a cabo cuando no pueda ofrecerse al niño, niña o adolescente una situación mejor que aquella en la que ya se encuentra, tanto en sus aspectos económicos como psicosociales y culturales.

Como tercer principio se reconoce la **responsabilidad primordial de los padres y la familia en la crianza de sus hijos, e igualdad entre la madre y el padre**. Respecto a este principio la CDN, a partir de la consideración del niño, niña y adolescente como sujeto de derechos, regula la relación jurídica del niño con su familia y el Estado. Parece relevante precisar que la concepción de familia a la que se refiere este principio es la definida por la Comisión Nacional de la Familia en 1994 cuando señala que “se entenderá por familia a todo grupo social, unido por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) y de alianza, incluyendo las uniones de hecho cuando son estables”, incluyendo así la variedad y diversidad de familias que están presentes en la sociedad chilena.

Los niños, niñas y adolescentes son titulares de derechos y corresponde a los padres, por sobre cualquier otra institución de la sociedad, la responsabilidad primordial en el respeto y protección de estos derechos. La familia asume, entonces, una serie de responsabilidades y deberes que son la contrapartida del derecho primordial de los niños a vivir en familia, pues éste es el medio

más adecuado para su desarrollo integral. A su vez, padre y madre poseen “*obligaciones comunes*” respecto a su crianza y a garantizar el desarrollo del niño y la niña y el respeto de sus derechos.

Lo anterior significa que es necesario procurar la permanencia del niño, niña o adolescente en su propia familia siempre que sea posible.

Por su parte, el artículo 18 de la CDN señala que “los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio en que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y al desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales, la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño”.

1.3 VISIÓN Y MISIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL A FAVOR DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Los niños, niñas y adolescentes chilenos del 2010

La Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia y su Plan de Acción Integrado 2001 - 2010 han sido formulados sobre la base de las aspiraciones y expectativas que tiene Chile, para llegar al bicentenario de su independencia como un país desarrollado, integrado y con el espíritu engrandecido.

Muchos chilenos y chilenas que serán niños, niñas y adolescentes el año 2010, aún no están entre nosotros, pero se les debe asegurar que nacerán y crecerán en un país que, no sólo los acoge, sino que les entrega las mejores condiciones posibles y las mayores oportunidades para desarrollarse plenamente e integrarse de manera activa y participativa a la sociedad. Generar dichas condiciones y oportunidades es tarea de toda la sociedad chilena, pero el Estado y la acción pública tienen un papel central en conjunto con las familias, los agentes privados y la sociedad civil. La visión de futuro sobre la que se han construido estos instrumentos de planificación, involucra metas de impacto en el largo plazo, poniendo de relieve aquellas condiciones y derechos que la sociedad chilena debiera garantizar para sus niños, niñas y adolescentes, en el marco de las orientaciones éticas, valóricas y operativas que aporta la Convención sobre los Derechos de los Niños.

Queremos que en nuestro bicentenario como país, el año 2010, los niños, niñas y adolescentes:

- Sean sujetos plenos de derechos, conscientes y activos también en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones.
- Tengan sus derechos fundamentales garantizados por el Estado y por toda la sociedad, independientemente de su condición física, mental, económica, social o cultural.
- Estén plenamente integrados a la sociedad que los recibe y los acoge.
- Sean niños, niñas y adolescentes queridos, apreciados, valorados y respetados en sus necesidades, en los diversos espacios de convivencia donde les corresponda desenvolverse.
- Tengan la posibilidad de desarrollarse al máximo de sus capacidades y potencialidades, como personas con derechos y responsabilidades.
- Sean personas saludables.
- Vivan en un ambiente familiar que los proteja, los oriente, los guíe y los conduzca a su pleno desarrollo.
- Tengan una educación de calidad que genere real igualdad de oportunidades y considere su origen, su familia y su comunidad.

- Vivan en ciudades y localidades a escala humana, con acceso garantizado a espacios de recreación, cultura, deporte y vida al aire libre.
- Vivan en condiciones de habitabilidad favorables a su bienestar y desarrollo integral.
- Crezcan y se desarrollen en un medio ambiente que reconozca y respete sus diferencias, de manera que ellos a su vez, reconozcan y valoren la diversidad.
- Sean protagonistas de su propio desarrollo, con voz para expresar y dar cuenta de sus necesidades, sueños y deseos, en una sociedad que allane, acompañe, abra caminos y posibilidades de realizarlos.

La misión de la Política

La misión señala qué es lo que la Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia se le encomienda para alcanzar las expectativas de largo plazo que se han expresado anteriormente en torno a la condición de niños, niñas y adolescentes chilenos en el año 2010. La misión, entonces, responde a qué se debe hacer a nivel de la acción pública y particularmente la gubernamental, para alcanzar la visión objetivo planteada, en el marco de los principios rectores y orientadores formulados en el capítulo anterior.

Es posible identificar cuatro componentes centrales de la misión de la Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia.



Figura N°2

1.- Servir de marco orientador de todas y cada una de las iniciativas desarrolladas a favor de los niños, niñas y adolescentes, particularmente aquellas de carácter público.

Se trata de:

- Transformar los contenidos de la Política en el marco que da coherencia y orienta el quehacer de todas aquellas instancias (públicas y privadas) que trabajan a favor de los niños, niñas y adolescentes y de sus familias, en orden a implementar medidas y ejecutar acciones que favorezcan el desarrollo integral de éstos.

- Diseñar e implementar un sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de las acciones emprendidas a favor de la infancia y la adolescencia en el país, que vele por la aplicación efectiva del marco orientador, particularmente en el ámbito de la acción pública.

2.- Generar los mecanismos e instrumentos que garanticen a todos los niños, niñas y adolescentes ser respetados y ejercer plenamente sus derechos.

Esto significa:

- Impulsar y garantizar el pleno ejercicio de los derechos de la infancia y la adolescencia del país, en un marco de convivencia democrática, creando condiciones y generando mecanismos y oportunidades para que se respeten los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus intereses, potencialidades y características, y teniendo en cuenta sus etapas de desarrollo y el medio ambiente familiar, comunitario y social en que se desenvuelven.
- Promover las transformaciones legales e institucionales, para implementar en Chile la CDN, haciendo efectivo y exigible su cumplimiento y para dar garantía y fuerza legal a los derechos de la infancia y la adolescencia.
- Resguardar y velar por el cumplimiento de las legislaciones que protejan a niños, niñas y adolescentes y les den seguridad en el ejercicio pleno de sus derechos.
- Promover activamente la cultura de los derechos de los niños en los diferentes ámbitos de la sociedad (gubernamental, político y social) comprometiendo su participación en la defensa y garantía de éstos, teniendo como contraparte el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de los propios niños, niñas y adolescentes y de sus familias.
- Crear las condiciones jurídicas, estructurales, humanas y materiales para la concreción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, asegurando su cumplimiento y proveyendo los recursos para realizarlos.
- Promover el diseño de políticas sociales y económicas que respondan a las necesidades infantiles y velen por el respeto efectivo de sus derechos, de acuerdo a los preceptos y contenidos de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Crear condiciones para que las familias puedan cuidar, orientar y guiar a sus hijos o hijas, proveyendo las herramientas necesarias que potencien relaciones de respeto entre padres e hijos.

3.- Generar una institucionalidad propia para la Infancia, la Adolescencia y la Familia, con expresión en los niveles comunal, regional y central de la administración del Estado.

Se trata de:

- Proponer e implementar modalidades institucionales destinadas específicamente a atender las necesidades de desarrollo de niños, niñas y adolescentes, y a apoyar a las familias y a la comunidad en su responsabilidad primordial en la crianza y desarrollo integral de sus hijos.

- Proponer e implementar reformas legales e institucionales, para la atención y protección integral tanto de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos como de infractores de la ley penal, a fin de adecuar la legislación interna vigente a la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Promover activamente la participación ciudadana para la protección de los derechos de la infancia y la adolescencia, y la participación de los propios niños, niñas y adolescentes en los diferentes espacios comunitarios y sociales donde se desarrollan, de manera de contribuir a construir una ciudadanía activa consciente de sus derechos y responsabilidades.
- Favorecer y fortalecer mecanismos de coordinación interinstitucional, intersectorial y entre los distintos niveles de la administración del Estado, con el fin de hacer más eficientes y eficaces las acciones que se impulsan desde el sector público a favor de la Infancia, velando prioritariamente por la integralidad de los programas y servicios sociales que se provean a los niños, niñas y adolescentes.
- Promover y fortalecer redes locales de protección integral a la infancia y la adolescencia, como mecanismo preferente para velar por el pleno desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

4.- Promover y estimular el desarrollo de planes, programas y servicios sociales, tendientes a asegurar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

Esto significa:

- Promover en las instituciones y en los servicios públicos de los diferentes niveles de la administración del Estado, una lógica planificadora que potencie la calidad y pertinencia de los diagnósticos, de los procesos de programación, y de la ejecución y evaluación de las acciones que se emprendan a favor de la infancia y la adolescencia.
- Desarrollar programas y acciones de apoyo y fortalecimiento institucional para el cumplimiento de las tareas públicas en materia de infancia y adolescencia, con una perspectiva de derechos.
- Revisar permanentemente las políticas, planes, programas y acciones de cada sector del Estado, a favor de la infancia y la adolescencia, a fin de corregir aquellas que vulneren los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la CDN, e incorporar en ellas aquellos aspectos que no se consideran y que resultan fundamentales para la protección integral de dichos derechos.
- Promover la sistematización y la divulgación de los resultados de diferentes experiencias - locales, provinciales, regionales, nacionales e internacionales – que se emprendan a favor de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, con una perspectiva de derechos.

1.4 SERVICIO NACIONAL DE MENORES (SENAME)

En Chile se han empleado políticas públicas que proveen programas especializados hacia la infancia, el SENAME es parte integrante de dicha política, el cual proporciona prestaciones y equipamientos que conforman la red de servicios sociales y públicos, específicamente de aquellos orientados a promover el bienestar, el desarrollo y la protección a la infancia y adolescencia.

Cuando el estado chileno ratificó la Convención Internacional de los Derechos del Niño, el Servicio Nacional de Menores se constituyó en el instrumento primordial de la implementación de una política de protección de derechos destinada a los niños, niñas, adolescentes y sus familias en circunstancias de riesgo y vulnerabilidad social.

En una perspectiva de complementariedad a la acción del Estado, el Servicio ha establecido para la intervención tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revisten las situaciones que afectan a la población infante - adolescente:

El primero, y de orden general, corresponde a la protección universal, para quienes se encuentran en una situación de integración y con problemas de baja complejidad.

Un segundo nivel contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización, visualiza como población objetivo a quienes, en la franja de 0 a 18 años, presentan una situación de vulneración y riesgo equivalentes a una mediana complejidad (niños y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas; etc). La oferta programática para estos casos implica la ejecución de programas de intervención socio educativa.

En un tercer nivel, orientado a la reparación, se ubican las acciones en el ámbito de la protección, que en virtud de la complejidad de los problemas asumen un carácter de mayor especialización. Específicamente: maltrato grave, explotación sexual comercial; niños / as en situación de calle; consumo habitual de drogas; explotación laboral de niños y adolescentes.

El abordaje de estos tres niveles, en lo que concierne al SENAME en los de mediana y mayor complejidad, supone la articulación programática, la acción de una fuerte red de recursos intersectoriales, el concurso de las familias y el rol activo de los actores de la comunidad emplazados en el territorio y el protagonismo de los niños, niñas y adolescentes.⁴

- **Oferta de Protección del SENAME**

La red de oferta programática del SENAME, se estructura de acuerdo a la realidad de los sujetos de atención. Esta ha sido diseñada para enfrentar situaciones de vulneración de derechos, conforme a la naturaleza y complejidad de la situación que les afecta.

Las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), orientadas a favorecer la conformación de sistemas locales, acogen a niños, niñas y adolescentes vulnerados de un territorio específico, a solicitud de los propios/as niños/as, sus familias o comunidad, y orienta para la solución del problema con el concurso de organismos institucionales y comunitarios.

⁴ www.sename.cl

Para aquellos niños, niñas o adolescentes de baja o leve complejidad, la oferta considera los modelos CIJ (Centros Integrales Infanto Juvenil) y PIF (Programas de Intervención Familiar).

Para los sujetos de leve a mediana complejidad, la oferta contempla la instalación, a nivel comunal, de Centros de Intervención Breve destinados a la Prevención Focalizada. Las intermediaciones fundamentales se realizan con las OPD y los Tribunales de Familia. Estas responden a necesidades de desarrollo de niños, niñas y adolescentes con problemas de repitencia y deserción escolar, consumo de drogas, conductas trasgresoras no tipificadas como delito; relaciones familiares de carácter violento; entorno social complejo con presencia delictual, particularmente tráfico de drogas.

Para los sujetos que muestran mediana y alta complejidad, la oferta de protección considera las siguientes modalidades: Programas Especializados de Administración Directa; Residencias especializada; programas complementarios con foco en la familias (Fortalecimiento Familiar, Familias de Acogida); Centros de Intervención Especializada (PIE), destinados a una población que reúne varios problemas y debe ser atendida en conformidad a su complejidad; Programas para víctimas de maltrato o para quienes se encuentran en situación de explotación sexual comercial. Los niños, niñas y adolescentes atendidos en este nivel presentan dificultades tales como: Deserción escolar prolongada; consumo prolongado de drogas; explotación laboral; conductas trasgresoras; familias multi-problemáticas, con conductas altamente negligente y relaciones marcadas por la violencia, que viven en sectores caracterizados por la presencia de grupos de comportamiento delictivo, que impactan la convivencia de la comunidad. Los programas a este nivel tienen un propósito reparatorio.⁵

- **Centros Residenciales**

La atención residencial corresponde a programas diseñados de acuerdo a las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes, que deban ser separados de su medio familiar, destinados a proporcionar de forma estable alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, a la salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

Teniendo en cuenta el interés superior del niño, la igualdad y no discriminación, y el derecho que le asiste a vivir en familia, las residencias constituyen una modalidad transitoria, en tanto se orientan a la reinserción familiar, con un régimen de participación y buen trato.

De acuerdo a esta finalidad, las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos de las residencias son compatibles con el propósito de asegurar al niño, niña y adolescente la satisfacción de sus derechos, otorgando espacios de privacidad en un ambiente de seguridad física y de trato afectivo de respeto y calidez.

Los centros residenciales se pueden definir como “aquellas destinadas a proporcionar, de forma estable, a los niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo”.⁶

⁵ Op. Cit. N° 2

⁶ Departamento de Protección de Derechos Servicio Nacional de Menores, Bases Técnicas Línea de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores, junio 2009.

1.5 ANTECEDENTES GENERALES INSTITUCIÓN PATROCINANTE

- **Identificación de la Institución**

Nombre : Refugio de Cristo- Hogar Manuel de Tezanos Pinto.
Rut de la institución : 70.015.560-9
Dirección : Calle Carrera # 405, Quillota.
Fono : (33) 310337
Email : tezanos@refugiodecristo.tie.cl
Nombre del representante legal: Monseñor Jorge Bosagna Aguayo.
Rut representante legal : 2.557.176-2

- **Tipo de Institución**

La Fundación Refugio de Cristo es una institución de beneficencia, que acoge a niños, niñas y adolescentes huérfanos, abandonados, en situación de extrema pobreza o con situación familiar irregular, cuyos padres no tienen la capacidad física, psicológica o moral para ejercer de manera adecuada el cuidado de estos, y es por ello que se ven gravemente vulnerados en sus derechos. Entre las problemáticas más recurrentes se encuentran el maltrato tanto físico como psicológico, abuso sexual, negligencia parental, entre otros.

- **Objetivos de la Institución**

Objetivo General

“Asegurar condiciones fundamentales de vida, de cuidado, provisión, participación y buen trato que favorezcan el desarrollo autónomo del niño/a o adolescente y el restablecimiento de los derechos vulnerados, particularmente, el derecho a vivir en familia”.

Objetivos específicos:

1. Asegurar una adecuada calidad de vida y satisfacción de los derechos de alimentación, salud, educación, recreación, vestuario, higiene, y seguridad.
2. Entregar un trato afectuoso y respetuoso, y garantizar el derecho de opinar y participar en las decisiones que lo involucran.
3. Contribuir a la reinserción y fortalecimiento de la capacidad parental de la familia o adultos significativos, directamente, o conforme a las sugerencias realizadas por programas de fortalecimiento familiar o protección especializados, cuando éstos operen en conjunto con la residencia.
4. Favorecer autonomía de niños, niñas y adolescentes y preparar para la vida independiente cuando no sea posible la reintegración familiar.
5. Coordinar acciones con las redes locales, que permitan favorecer la obtención de servicios requeridos.

- **Sujeto de Atención**

La Ley Nº 20.032 señala que son sujetos de atención de la línea residencial: “Aquellos destinados a la atención de niñas, niños y adolescentes privados o separados de su medio familiar”. Son sujetos de atención de la línea centros residenciales, modalidad residencias para mayores, niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años 11 meses y 29 días.

Excepcionalmente jóvenes mayores de 18 años y menores de 24 años, cuando se encuentren cursando estudios superiores acreditados.

El perfil del sujeto de atención corresponde a aquel niño, niña o adolescente gravemente vulnerado en sus derechos y que a consecuencia de ello debe ser separado de su familia de origen o de aquella familia con la cual convive, de forma de cautelar su seguridad física y emocional.

Si bien el niño, niña o adolescente se configura como el sujeto de atención directo, la familia biológica o quienes asuman el rol protector para el proceso de reinserción familiar, también constituyen sujetos de atención de esta línea programática.

- **Cobertura de Atención Simultánea.**

La cobertura de la institución es de un máximo de 60 niñas, de 5 a 15 años de edad, en la actualidad hay un total de 40 niñas, 5 de ellas se encuentran en situación de pre-egreso, que es un periodo de prueba que dura cuatro meses, en los cuales la niña vuelve a su casa y se le realizan cuatro controles al mes, los cuales constan de visitas domiciliarias, entrevistas y coordinaciones con los colegios, este período de prueba de renovable por cuatro meses más, si durante este tiempo el equipo técnico decide que no es seguro para la niña el volver al hogar familiar, se le niega el egreso del refugio.

- **Radio de Acción**

El radio de acción del Refugio Manuel de Tezanos Pinto, comprende todo el territorio de la quinta región.

1.5.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Fundación Refugio de Cristo

La Fundación Refugio de Cristo es una institución sin fines de lucro, creada por el obispado de Valparaíso el 29 de noviembre de 1952, nace con el fin de proteger a los niños en situación irregular de la quinta región, bajo el alero de la iglesia católica.

El objetivo que promovió el nacimiento de la fundación era la creación y mantenimiento de obras de beneficencia y educación gratuita, por medio de asilos de indigentes y escuelas tanto diurnas como nocturnas. El padre Rene Pienovi Masafierro, conciente del problema de vagancia infantil existente en la región en ese momento, y de la falta de instituciones para proteger al infante y como inquietud personal inicia una labor dirigida a motivar a la comunidad para que participe y se inquiete frente al problema que afecta al infante irregular.

Con el fallecimiento del padre Alberto Hurtado, el 18 de agosto de 1952, fundador de la institución Hogar de Cristo de Santiago, se impulso la creación y concreción de la fundación en la diócesis de Valparaíso; contándose con el apoyo del antiguo diario de la "Unión" y los cronistas Sres. Emilio Phillipi, Juan Campbell y Juan Ansaldo que movilizaron a la opinión pública y promovieron una acción de beneficio de la niñez desvalida.

El Monseñor Lorenzo Aguiar presentó su apoyo ofreciendo el local de su parroquia de los "doce apóstoles", para que la institución funcionara allí, por lo que el 29 de noviembre de 1952 y en el mismo lugar Monseñor Rafael Lira Infante firmo el decreto de fundación de la obra porteña.

El 4 de marzo de 1953, se dio aprobación a los estatutos de la fundación Refugio de Cristo; constituyéndose desde ese momento un directorio formado por nueve personas, de las cuales por lo menos una debía ser mujer. El primer presidente del directorio fue el señor Enrique Sporere Fardel. Asumió como asesor Eclesiástico Monseñor Lorenzo Aguiar. La fundación obtiene personalidad jurídica el 15 de mayo de 1953 por decreto supremo firmado por el presidente de la republica Sr. Carlos Ibáñez del Campo y por el ministro del interior Santiago Wilson.

Y finalmente, el 12 de junio de 1954, se inauguró oficialmente la fundación siendo bendecida por el Monseñor Lira Infante, pasando de este modo a prestar servicios a la comunidad de Valparaíso.

En la actualidad acoge a un número aproximado de 364 niños y adolescentes que se encuentran distribuidos en 6 hogares dentro de la región de Valparaíso.

El Refugio de Cristo es una institución que desde sus inicios ha estado centrada en dos áreas la social y educacional a través de la creación de centros de residencia y liceos técnicos profesionales cuyo objetivo es lograr que el niño y joven se transforme en una persona con un adecuado nivel formativo, valórico, con una formación técnico profesional o con una enseñanza básica o media completa o una capacitación laboral, pero por sobre todo que ese niño pueda contar con una familia que después del periodo de intervención profesional y humana encuentre un nuevo significado de familia: "Rol protector y formador"

Actualmente la Fundación cuenta con siete centros residenciales, los que se encuentran ubicados en la V región distribuidos desde Valparaíso hasta La Calera, y tres Liceos Técnico Profesionales situados en las ciudades de Viña del Mar, Quilpué y La Cruz.⁷

Durante el 2004 ingresaron a los centros residenciales de la Fundación Refugio de Cristo, 187 niños y adolescentes de ambos sexos, y se ejecutaron 224 egresos, siendo las dos causales

⁷ Memoria año 2004, fundación Refugio de Cristo.

mayoritarias de éstos, en primer lugar, que la familia o adulto responsable asume su rol (98 casos), en segundo lugar, por cumplimiento de objetivos del plan de intervención o tratamiento individual (31 casos), es decir, el trabajo psicosocial que se efectúa en los centros permite la reinserción familiar en un plazo adecuado.

Con respecto al trabajo desarrollado con las familias o adultos significativos fue enfocado “al mejoramiento de la calidad de vida y al otorgamiento de herramientas y/o descubrimiento de los recursos personales para desarrollarlos en beneficio de asumir su rol de padre o madre adecuadamente”.⁸

La Fundación Refugio de Cristo, tiene distribuidos en los centros residenciales, a los niños, niñas y adolescentes, según edad y sexo.

Actualmente el hogar Manuel de Tezanos Pinto trabaja con niñas de entre 4 y 15 años de edad. Debido a las problemáticas que las niñas han debido enfrentar y a la complejidad tanto de la situación problema como de las consecuencias de ella, se realiza una intervención integral que intenta abordar las diversas esferas en las cuales las niñas se desenvuelven. De este modo se trabaja con las niñas a través de intervenciones socioeducativas, psicosociales y de terapéuticas individuales y grupales, a fin de lograr avances en las principales áreas de desarrollo personal de las niñas. Toda esta intervención se basa en un diagnóstico acabado de la situación particular de cada una de las niñas y en el plan de intervención elaborado para según las características cada una de ellas.

Además se trabaja con las familias de las niñas a fin de afianzar y fortalecer los vínculos con ellos, la intervención se centra en el fortalecimiento de los roles parentales, el acercamiento de los distintos miembros del grupo familiar. Además se orienta a las familias en cuanto a temas que surgen de la dinámica familiar propia de cada uno de los grupos, con la finalidad de que las niñas puedan reinsertarse en un futuro cercano.

En la necesaria relación que el hogar establece con el entorno, se realizan coordinaciones con las redes que cuenta la comunidad para utilizar los recursos que le sirvan a las familias para alcanzar un mejor nivel y calidad y por otro lado para que las niñas adapten una postura de participación en su contexto comunitario lo que fortalece el proceso de reinserción social.

1.5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En relación a este punto se puede mencionar la forma en cómo se distribuyen los cargos de la institución Refugio de Cristo.

En primer lugar a nivel jerárquico se encuentra Monseñor Jorge Bosagna el cual es el encargado principal de la institución además de representante legal de ésta.

Además cuenta con una serie de departamentos los cuales cumplen diferentes funciones tales como: la caja central, asesoramiento jurídico laboral, también se cuenta con un subdirector general, secretaria de pastoral y contabilidad.

Después se encuentra la directora del Departamento de Servicio Social de la Institución la Sra. Elizabeth Vargas, Asistente Social, la cual está encargada de supervisar todos los hogares con los que cuenta la institución y velar por su correcto funcionamiento.

A nivel de dirección de cada Hogar se puede decir que casi la totalidad de ellos es una Profesional Asistente social, a excepción del hogar del refugio “Virgen de los Desamparados”, el cual se encuentra dirigido por una religiosa.

⁸ Op. Cit N°1.

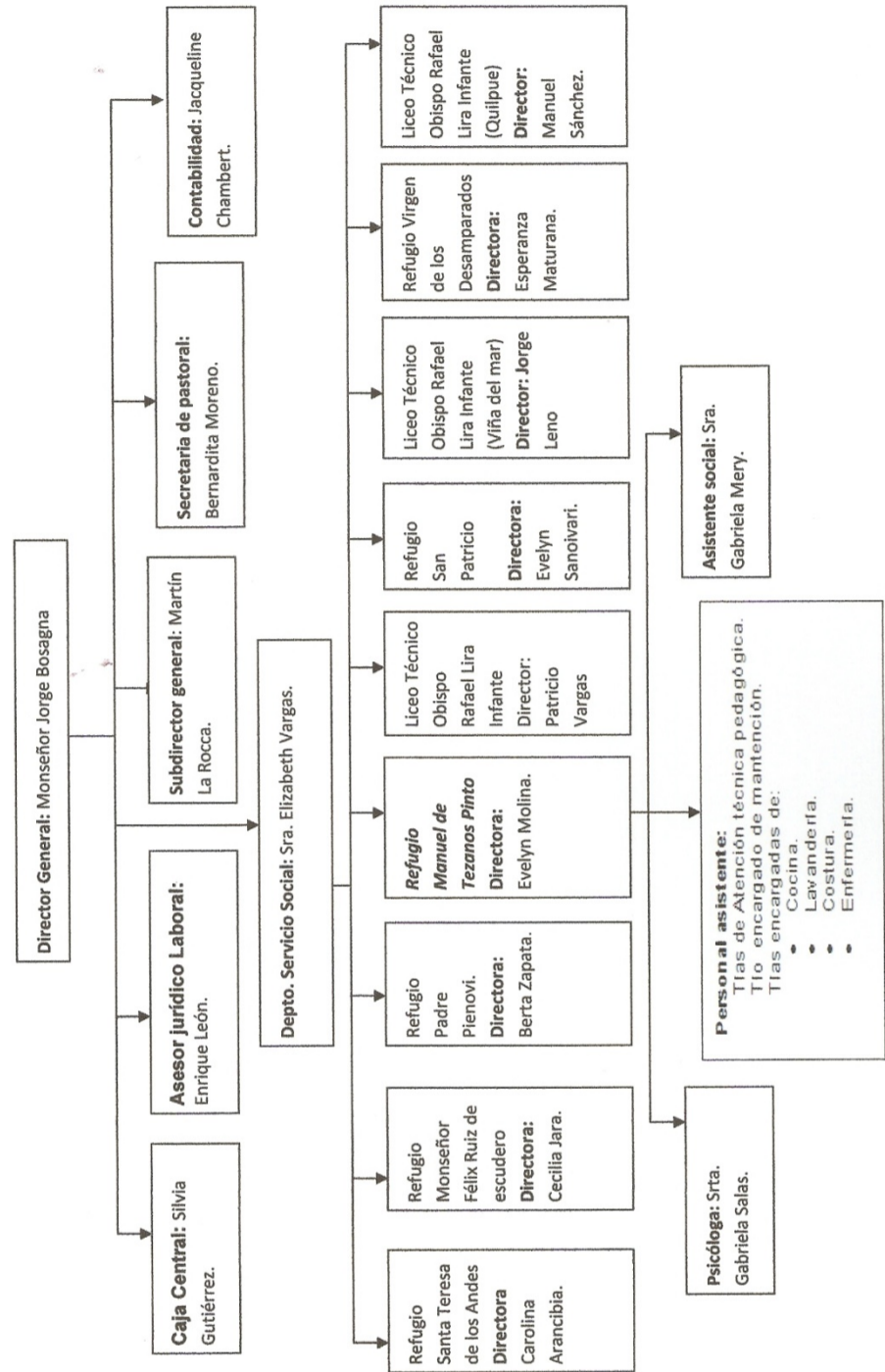
También cuentan con tres liceos técnicos, el Liceo Técnico Obispo Rafael Lira Infante de la ciudad de Viña del mar dirigido por el Sr. Jorge Leno, el Liceo Técnico Obispo Rafael Lira Infante de la ciudad de Quilpué y se encuentra dirigida por el Sr. Manuel Sánchez., y recientemente el Liceo con el mismo nombre que los nombrados anteriormente, ubicado en la ciudad de La Cruz y dirigido por el Señor Patricio Vargas.

Cada hogar cuenta con atención profesional de una Asistente Social y Una Psicóloga, las cuales tienen distinta disponibilidad de trabajo en el hogar según sea el caso, generalmente la Asistente Social es por tiempo completo. Finalmente se encuentra el personal asistente, entre ellos se encuentran:

- Tías de Atención técnica pedagógica. Tío encargado de mantención.
- Tías encargadas de: cocina, lavandería, costura y enfermería.

1.5.3 ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA



FUNCIONES

La principal función de la institución Refugio de Cristo y del Hogar Manuel de Tezanos Pinto es fomentar el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes, que presenten algún grado de vulneración de sus derechos o se encuentren bajo riesgo social, a fin de generar en ellos condiciones que permitan un correcto desarrollo de su vida futura.

1.5.4 PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN

Los proyectos que actualmente se implementan en la institución Refugio Manuel de Tezanos Pinto, están directamente relacionadas con la protección de los derechos, en este ámbito y dentro de la reforma iniciada el año 2000 por el SENAME, es importante destacar que la principal labor de este refugio es dar prestaciones de protección simple a las niñas que ingresan, derivadas de los tribunales de familia. Esta prestación se relaciona directamente con dar residencia a las niñas cuyos derechos han sido vulnerados, se implementa un sistema de atención residencial, son separadas de su entorno social y familiar debido a una medida de protección emanada de un juez de familia.

Además de los programas a nivel global, también el hogar Tezanos Pinto cuenta con programas a nivel interno o talleres que contribuyen al bienestar y calidad de vida de las niñas residentes. Entre estos se puede mencionar:

- ***Programa de Tratamiento para la Enuresis.***

La Enuresis ha sido definida como un descarga involuntaria y persistente de orina durante el día, la noche o ambos, después de haber cumplido los cuatro o cinco años de edad, y siempre y cuando no existan patologías orgánicas o neurológicas. La enuresis se puede clasificar en primaria en donde la niña no ha logrado control de esfínter por más de seis meses en ningún momento de su vida y la enuresis secundaria en donde la niña ha logrado el control de esfínter alguna vez en su vida y por tanto no ha mojado la cama durante al menos seis meses y luego comienza a mojarse de nuevo.

El objetivo general del programa es **“Reducir la enuresis que presentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto”**, los objetivos específicos son:

- Brindar a las funcionarias nociones acerca de la Enuresis.
- Entregar a las funcionarias en el abordaje conductual del tratamiento de la Enuresis.
- Lograr a través de la intervención propuesta que las niñas tengan un control vesical.
- Potenciar en las niñas el autocontrol y refuerzo positivo a través del manejo conductual.

La duración del programa será como mínimo un mes y su máximo estará supeditado a las respuestas de las menores del Hogar, siendo dadas de alta al pasar 30 días correlativos sin orinarse.

- ***Taller de larga permanencia y preparación para la vida independiente.***

Objetivo

“Tender a concienciar a las niñas de larga permanencia para aceptar su realidad social actual y a partir de ella aportarles herramientas para su desarrollo futuro”.

El taller se desarrolla en 8 sesiones las cuales consisten en conocer las impresiones de las niñas respecto al hogar, la permanencia de ellas en este, concepto que se posee de familia, factores positivos y negativos que trae consigo la larga permanencia en el hogar y proyecciones de vida entre otras.

- **Taller de manejo conductual**

Se implementa desde marzo del presente año, consiste en un taller semanal que aborda la problemática de la dificultad que poseen las funcionarias de trato directo, para manejar situaciones conflictivas que presentan las niñas.

1.5.5 RECURSOS

- **Recursos Financieros:**

El hogar Manuel de Tezanos Pinto y en general los siete hogares de niños, niñas y adolescentes y los tres liceos técnicos profesionales pertenecientes al Refugio de Cristo, son financiados en un 50% por el SENAME y el otro 50% son cubiertos por socios, donaciones anónimas y la colecta regional realizada este año el 08 de septiembre de 2009.

- **Recursos Humanos**

En lo que respecta a al recurso humano cuenta con un equipo técnico formado por la directora (asistente social), una asistente social, una psicóloga, además del personal de mantenimiento (cocineras, lavanderas, etc.)

- **Recursos Materiales**

Los recursos materiales o infraestructura con la que cuenta la institución Refugio de Cristo Manuel de Tezanos Pinto son:

Construcción sólida de 1 piso de estructura metálica y albañilería de ladrillo con una superficie construida de 1.870 mts. Y con una antigüedad de 25 años que consta de lo siguiente:

- 06 Dormitorios Múltiples para 10 niñas c/u.
- 03 Salas de Baño con Duchas
- Cocina equipada con cocina, horno fogón y campana industrial.
- Comedor con capacidad para 80 niñas
- 01 Biblioteca
- 01 sala de estudios
- 01 sala de juegos
- 01 sala de televisión
- Despensa- Bodega de Alimentos y Verdura
- Sala de Frío con refrigerador industrial y Freeser
- Oficinas Administrativas (Dirección, Secretaría, Asistente Social y Psicología)
- Clínica de enfermería con baño
- Ropería y Sala de Costura
- Vestidor y Baño de personal Completo
- Lavandería equipada con lavadora industrial y secadora industrial
- Casa de Religiosas
- Jardines y Juegos Infantiles al aire libre

1.5.6 ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN

El rol de la Asistente Social es ser la coordinadora judicial, estar en contacto permanente, tanto con los Tribunales de familia como con otras entidades públicas, además es la encargada de gestionar la ayuda necesaria con la Municipalidad, para así poder acceder a los distintos programas que esta ofrece, facilitando que las familias de las niñas mejoren su calidad de vida.

- ***Funciones del Trabajador Social***

Dentro de las funciones realizadas se encuentran las siguientes:

- Coordinación con juzgados
- Evaluación y Diagnósticos de Casos
- Visitas Domiciliarias de control
- Tratamiento reparatorio de casos
- Trabajo con familias de las niñas
- Reinserción familiar y social
- Trabajo en dupla psicosocial

1.5.7 VINCULACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES O REDES SOCIALES

Respecto a la comunidad es fundamental la identificación de redes de apoyo comunitarias y sociales, que sirvan de recursos a las diferentes intervenciones y posterior reinserción de la niña y su familia a la sociedad. La institución contempla realizar una eficaz coordinación, con instituciones, organizaciones, programas y proyectos ligados a la temática de la infancia tales como:

- CAVAS
- Oficina de atención a Víctimas de Delitos Violentos
- OPD Quillota
- Fiscalías de Quillota, Viña del Mar, La Ligua
- Juzgados de Menores y de Familia de las distintas comunas
- CTD ambulatorio y residencial de Quillota
- Consultorios y Hospitales
- Coaniquem
- Proyecto de reparación en maltrato infantil grave “ PANUL”
- Municipalidad de Quillota
- Servicio Médico Legal
- Escuelas de Lenguaje
- Establecimientos educacionales de la comuna y otros organismos de la región

Se establecen relaciones con instituciones colaboradoras del sector privado que contribuyen al ámbito recreativo, entre éstas se encuentran Supermercado Líder, Banamor, Fundación La Semilla, diversos grupos parroquiales y juveniles, colegios particulares y particulares subvencionados de la zona.

Esta amplia red cumple un rol fundamental en la socialización de las niñas, puesto que pese a su institucionalización se fomenta su participación en actividades llevadas a cabo en la comunidad. Esto tiene como objetivo el fortalecimiento de su proceso de reinserción social y además, generar en ellas un mayor grado de independencia, fomentando el desarrollo de habilidades de auto cuidado, que les permitan desenvolverse satisfactoriamente en su vida adulta.

El trabajo realizado en la residencia es de gran complejidad por las características de las problemáticas que se intervienen en cada uno de los ejes abordados, es por esto que es muy relevante su actuar dentro de la red de instituciones SENAME y de infancia de la provincia de Quillota, ya que es el único centro de protección simple para niñas de 3 a 15 años con una cobertura y atenciones del tipo que aquí se prestan.

Cabe destacar que la ubicación geográfica del mismo se convierte en un elemento estratégico, ya que cuenta con una ubicación territorial central, de fácil acceso, con movilización cercana a las comunas aledañas, y que permite un desplazamiento a bajo costo para los apoderados que residen en la comuna de Quillota. Su localización permite proximidad y fácil acceso a centros de educación, salud y recreación. Además se encuentra ubicado en un sector seguro, alejado de situaciones como micrográfico de drogas o robos, ya que forma parte del plan cuadrante establecido por Carabineros de Chile.

Tales aspectos indican que sería muy difícil lograr la reparación y adecuada atención de las necesidades de desarrollo de las niñas dentro del entorno familiar dadas las negligencias variadas y daños que sus miembros han ocasionado en éstas por lo cual la gestión de la residencia es vital para lograr un adecuado proceso de reinserción y reparación terapéutica, tanto en la revinculación de la niña con el ámbito familiar como con la comunidad, a fin de tender las redes sociales necesarias para configurar un uso apropiado de los recursos personales, familiares y comunitarios a fin de lograr en síntesis, la superación de las causales que motivaron el ingreso de la niña al sistema residencial.

CAPITULO II DIAGNÓSTICO

2.1 PRESENTACIÓN

En siguiente capítulo da cuenta del diseño del diagnóstico, el cual consta de una serie de puntos que dicen relación con el proceso de investigación llevado a cabo por el Equipo Seminarista. Dicho estudio tiene como foco de atención las niñas insertas en el hogar Manuel de Tezanos Pinto ubicado en la ciudad de Quillota, y principalmente se busca determinar cuáles son los factores que inciden en que dichas niñas presenten un incipiente comportamiento agresivo. De esta manera se buscará determinar los factores que inciden en dicho comportamiento, para que de esa forma se puedan ir configurando alternativas de solución que contribuyan a combatir dicha problemática.

2.2 FUNDAMENTACION DEL ESTUDIO

El tema de la agresividad presente en los niños, se ha tornado un fenómeno que ha cobrado bastante peso en los últimos tiempos, especialmente en lo que respecta a las conductas adaptadas por lo niños en los establecimientos educacionales, pues se ha mostrado un gran incremento de estas que es conocida por todos gracias a los medios de comunicación que constantemente señalan diversos tipos de hechos violentos protagonizados por los niños, ya sea entre sus pares o en contra de figuras de autoridad.

Es preciso señalar que dicho fenómeno se da en diversas instituciones sociales que tratan directamente con niños. Tal es el caso de los centros residenciales, ya sea de rehabilitación de menores u hogares de protección para mayores, entre los cuales la violencia y la agresividad siempre se expresan de alguna manera.

Cabe destacar que en el último caso señalado, los niños ingresan a las residencias de protección por diversas medidas emanadas por un tribunal de familia. Las principales causas son Violencia intrafamiliar, negligencia parental, abuso sexual, abandono, riesgo social, entre otros.

Debido a que la familia no cumple adecuadamente con sus roles y funciones respecto al cuidado de sus hijos, los niños comienzan a experimentar diversos efectos negativos tales como síndrome de déficit atencional, desórdenes conductuales, trastornos del aprendizaje, conductas antisociales, cuadros depresivos, fobias, ansiedad y por sobre todo elevados niveles de agresividad y un bajo control de impulsos.⁹

De esta manera el niño que se encuentra institucionalizado va presentado una serie de rasgos psicológicos como medio de adaptarse a un ambiente que se caracteriza por ser despersonalizado y más bien poco afectivo.

Diversos autores consideran estas conductas como un “cuadro clínico del niño desajustado” y para esto consideran las siguientes características:

- **Un repertorio de comportamiento “psicopáticos”;** los continuos traslados y el abandono familiar impedirían la relación con figuras estables, aprendiendo entonces conductas de desapego, antisociales y rechazos violentos a cualquier acercamiento.
- **Conducta de desesperanza;** donde se pierden comportamientos y pensamientos positivos que vayan más allá de la vida institucional, apreciándose falta de fe en las personas y en su futuro, acompañado de un aislamiento voluntario por largos periodos.
- **Conductas para sobrevivir;** en que adquiere un amplio repertorio de conductas validas para la institución y que permiten el acceso a consecuencias siempre favorables, no importando el tipo de comportamiento utilizado para lograrlo.¹⁰

Sin compartir todas las opiniones de este enfoque clínico, se estima que el conjunto de rasgos indicados aparece ciertamente en algunos establecimientos y no constituyen casos excepcionales. De aquí proviene la idea de ahondar en la visión de mundo y la experiencia subjetiva que presentan estos jóvenes.

De acuerdo a lo expuesto es preciso señalar que estos rasgos se presentan de manera marcada en los niños institucionalizados, es por esto que se torna importante ahondar en el tema de

⁹ Gómez Esteban, Sociedad Protectora de la Infancia. Haz Ana María, Pontificia Universidad Católica de Chile, “Intervención Familiar Preventiva en Programas Colaboradores del SENAME: La Perspectiva del Profesional”.

¹⁰ Psicología y Ciencias Humanas: Volumen 6 – N° 1, especial, 1993/1994.

la agresividad que se presenta de manera explosiva en estos niños y que representan un problema de gran relevancia y difícil de tratar en este tipo de instituciones.

Por lo tanto, se puede mencionar que el problema de agresividad presente en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, surgido por inadecuados mecanismos para la resolución de conflictos, cobra una gran importancia, pues forma parte de la difícil realidad presente en dichas residencias, lo que se reduce en la necesidad de abordar en profundidad dicho tema, con el fin de determinar los factores, ya sean, familiares y sociales que influyen en el desarrollo de una conducta agresiva, como también los mecanismos necesarios para enfrentar dichos acontecimientos que los niños, niñas y adolescentes se ven inmersos en su diario vivir.

Por todos los motivos antes señalados, el equipo seminarista ha decidido abordar el tema del incremento en conductas agresivas presentes en niñas insertas en la Residencia de Protección para Mayores Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota, pues se pretende conocer en primera instancia cuales son los factores que inciden en el incremento de dicha conducta y cuáles son los motivos que provocan mayor agresividad en unos que en otros, para que de esta forma se pueda crear en una segunda instancia una propuesta de intervención en pro de combatir dicha problemática.

MAPA CONCEPTUAL TEÓRICO REFERENCIAL

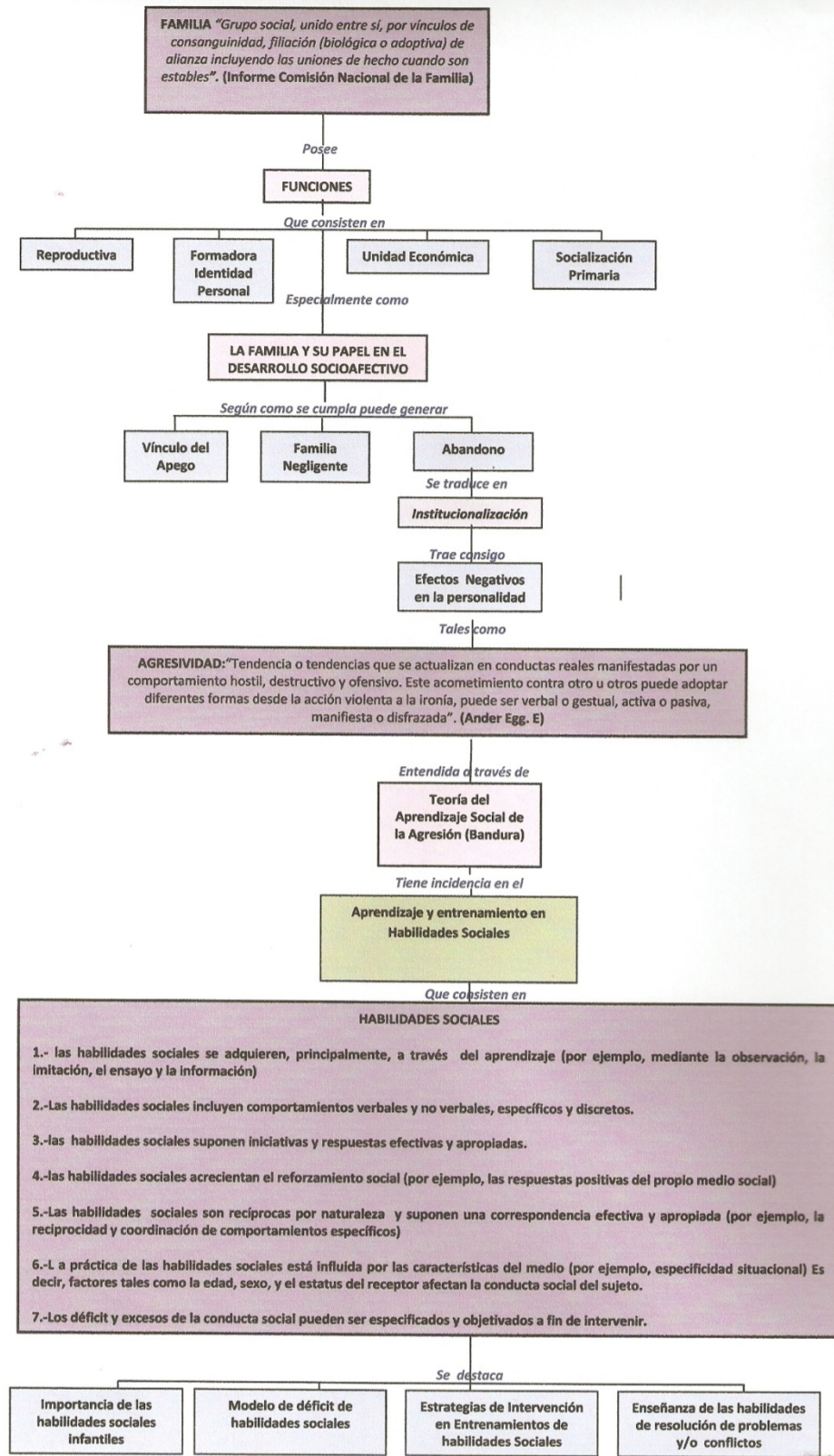


FIGURA Nº4

2.3 MARCO TEORICO

2.3.1 La Familia dentro del contexto social

El Informe de la Comisión Nacional de la Familia, define a ésta como “un grupo social, unido entre sí, por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) de alianza incluyendo las uniones de hecho cuando son estables. Es por ello que se es miembro de una familia en la medida que se es padre o madre, esposo o esposa, hijo o hija, abuelo o abuela, tío o tía.

Por otra parte, la familia ha existido siempre y es, por ello, un núcleo primario en el cual todo ser humano participa. Es el resultado en primer lugar, de una experiencia de género y de alianza entre género, requiere, para su constitución, del encuentro y de la relación entre un hombre y una mujer que quieren unir su vínculo mediante el afecto entre ellos o hacia los hijos que surgen de su relación. Segundo lugar, cada ser humano nace en la presencia de otros (por lo menos de uno) y requiere de estos para su sobrevivencia. Esta experiencia posibilita la mantención, la transmisión y la proyección de la vida en lo que esta tiene de más básico.

La familia, es por ello, una convivencia intergeneracional. El nacimiento de una persona determina una relación que durará largos años en la cual habrá, por lo menos, dos generaciones en relación y habitualmente tres o más. Es de esta perspectiva, la familia es una unidad integrada por miembros con identidades propias, que desempeñan roles distintos según el sexo y edad. La condición del nacimiento de cada ser humano en una familia determinada que este núcleo sea primario, además, ella posibilita la mantención, transmisión y proyección de la vida, lo que determina que sea la estructura fundante de la sociabilidad humana. No sólo recibimos la vida de otros y con otros, sino que la vida humana solo es posible con otros¹¹.

- **Funciones de la Familia**¹²

La familia es una institución fundamental de la sociedad, satisface necesidades de las personas y la sociedad, desempeña funciones que le son propias, las cuales han variado su forma a través del tiempo.

A continuación se exponen las funciones que en su conjunto realizan la tarea de intermediación entre la persona y la sociedad.

- **La Familia como sustrato de la reproducción:** Esta función une a las familias con la reproducción de la especie, lo cual está ligado a los valores y normas que se relacionan con la sexualidad humana, si bien implica un proceso biológico abarca otras dimensiones del ser humano, tales como la dimensión psicológica y cultural.
- **La Familia como formadora de la Identidad Personal:** Somos quienes somos en relación a otros y a la familia se pueden incorporar otros miembros, pero no se puede dejar de pertenecer a ella, esta pertenencia proporciona una experiencia de si mismo como un valor, entrega la posibilidad de relacionarse con otros a partir de las propias virtudes y limitaciones. Cada persona se reconoce como irrepetible y único en la medida de que su familia lo acoge como tal. Además la familia constituye la base de la afectividad lo cual es relevante para un desarrollo equilibrado de la persona.

El desarrollo de la identidad personal, permite que sea posible la relación de la persona con los distintos ámbitos sociales regulando su ritmo y valoración.

¹¹ Informe de la Comisión Nacional de la Familia.

¹² Op. Cit. N° 11

- **La Familia como Unidad Económica:** La familia contemporánea ha dejado ser la unidad productiva, no obstante mantiene su condición de unidad de consumo y prestadora de servicios, en especial aquellos vinculados a la formación y desarrollo de las personas.

El patrimonio de la familia se inicia con la constitución de un nuevo núcleo, sustenta el desarrollo de sus miembros y condiciona económicamente la posibilidad de cumplir sus otras funciones.

La función económica de la familia varía según las etapas del ciclo. Además se le considera desde el punto de vista del ahorro, el gasto y la inversión.

Para la familia tiene gran importancia la adquisición de vivienda y la educación de sus hijos.

- **La Familia como núcleo básico de la Socialización Primaria:** La familia es considerada una comunidad primaria porque es capaz de socializar valores y pautas de comportamiento referente a lo cognitivo, ético y estético, con ello la familia introduce a la persona en la sociedad a través del encuentro intergeneracional y de género, se aprenden las pautas culturales, la manera de sentir, de pensar, de expresar afectos, de creer, etc. Creando condiciones para la llamada amistad cívica lo cual se produce de forma dinámica.

En las sociedades modernas se intensifican las relaciones privadas, como producto de la “subjetivación” de los vínculos sociales y la pérdida de las pautas comunitarias tradicionales. Hoy somos más autónomos, por ello las necesidades de socialización son más intensas.

La dinámica de los cambios sociales revela que ciertas funciones pueden ser asumidas por otros sistemas, por ejemplo, la educación, sin embargo, esta no reemplaza la función de socialización primaria.

La Familia y su papel en el Desarrollo Socioafectivo¹³

El/la niño/a desde que nace depende de sus padres para sobrevivir. Para que pueda desarrollarse óptimamente es necesario que se satisfagan sus necesidades físicas y emocionales, siendo importante que se atienda a los cuidados de salud, alimentación y protección corporal; como a la entrega de afecto, confianza y seguridad (Cabello, 1993).

- **Vínculo del Apego**

El vínculo del apego, corresponde a una de las necesidades humanas más fundamentales; la necesidad de sentirse seguro, protegido, con una o varias personas que sabemos incondicionales, disponibles y eficaces. Es el lazo afectivo fuerte que sentimos por personas especiales en nuestra vida, que impulsa a buscar la proximidad y el contacto con ellas a lo largo del tiempo, que lleva a sentir placer y alegría cuando interactuamos con ellas y nos alivia su cercanía en momentos de estrés.

La teoría etológica del apego de Bowlby, es la que ha ofrecido una de las explicaciones más acertadas e influyentes sobre la vinculación afectiva. El apego es una tendencia conductual innata, la relación de el/la niño/a con un adulto empieza como una serie de señales innatas que llaman al adulto hacia el bebé; a lo largo del tiempo se desarrolla un vínculo afectivo verdadero, apoyado por

¹³ Balbontín Pamela, “Contexto sociofamiliar de niños y niñas que presentan una permanencia prolongada en los hogares de protección simple de la red Sename, Quinta Región; un enfoque cualitativo centrado en la percepción de los sectores involucrados”, Seminario de Título, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, 2005.

nuevas capacidades cognitivas y emocionales y por una historia de cuidado sensible, que se ha instaurado en el brebaje hereditario de nuestra especie por su valor supervivencial a lo largo de la evolución.

La conducta de apego, es una conducta de base instintiva, entendida como “cualquier forma de comportamiento que hace que una persona alcance o conserve proximidad con respecto a otro individuo diferenciado y preferido” (Bowlby, 1997). Se refieren a aquellas conductas que están al servicio del logro del mantenimiento de la proximidad y el contacto con las figuras de apego (lloros, sonrisas, vocalizaciones, vigilancia, seguimiento visual, etc.).

La representación más significativa de esta figura de apego por parte del/la niño/a es la percepción de la disponibilidad incondicional y de la eficacia cuando se la necesita. Los/as niños/as no se vinculan preferentemente a quienes satisfacen sus necesidades fisiológicas, sino a quienes les ofrecen la posibilidad de una interacción privilegiada en que el afecto, el placer y el juego tienen un rol fundamental.

Estas expectativas generadas en la infancia tienden a permanecer relativamente estables y constituyen la base sobre la que se asientan las posteriores relaciones socioafectivas. El apego implica sentimientos a la figura de apego y así mismo; una adecuada relación con las figuras de apego conlleva sentimientos de seguridad asociados a su proximidad y contacto, y que su pérdida real o fantaseada genera angustia.

La Teoría del Apego predice que el tipo de apego y el modelo interno que construye el/la niño/a de sus figuras de apego, influye en el futuro desarrollo de las relaciones sociales con sus pares. Esta afirmación se basa en los siguientes fundamentos:

- a) Las relaciones de apego seguras con los padres promueven expectativas sociales positivas en el/la niño/a respecto a su aceptación y éxito en las relaciones sociales, expectativas favorables que animará al niño/a a implicarse activamente en interacciones.
 - b) Las experiencias de los/as niños/as con padres responsivos y empáticos, desarrolla las capacidades de comprensión social, empatía y reciprocidad en las relaciones sociales, capacidades necesarias para mantener relaciones competentes con los iguales.
 - c) El apego seguro genera en el/la niño/a un sentimiento de autovaloración y autoeficacia que le proporciona la seguridad en sí mismo necesaria para explorar activamente el entorno y para iniciar interacciones con los pares con la confianza inicial de que será aceptado por los otros por su propia valía personal.
- a) Los padres que crean vínculos de apegos seguros con sus hijos contribuyen a que durante la infancia de éstos, obtengan mejores resultados en competencia social, en popularidad y en el establecimiento de relaciones amistosas con sus pares. Esto se fundamenta en que el niño construye su modelo mental de apego en base en la interiorización de sus experiencias con las figuras de apego y estas experiencias influyen en sus futuras relaciones sociales tanto con los adultos como con los pares.

La Familia Negligente¹⁴

Diversas circunstancias que afectan la vida familiar, situación económica, social, cultural, etc., muchas veces influyen en el cumplimiento de las funciones y roles familiares, generando situaciones de riesgo especialmente para los/as niños/as. Centrándose en el contexto de las niñas

¹⁴ Op. Cit. N° 13

institucionalizadas en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, es necesario conceptualizar las familias de donde provienen la mayoría de las niñas insertas en dicho establecimiento de protección.

La **familia negligente** corresponde a un sistema donde los adultos, especialmente los padres, presentan de una manera permanente comportamientos que se expresan por una omisión o una insuficiencia de cuidados a los/as niños/as que tienen a cargo. Un contexto de pobreza y/o aislamiento social rodea a menudo al sistema familiar; este contexto coincide muy frecuentemente con una historia de carencias múltiples en la biografía de los padres. Los padres negligentes corresponden a adultos que, como consecuencia de las circunstancias ya enunciadas, no se ocupan de sus hijos y presentan fallos importantes a nivel de sus funciones parentales.

Estos fallos pueden ser el resultado de tres dinámicas que se entremezclan: una *biológica*, la otra *cultural* y la tercera *contextual*.

- **Tipos de Negligencia**

1. Negligencia Biológica

Se trata de situaciones en las que por diversas razones no pudo establecerse el encuentro sensorial entre el adulto y el/la niño/a; por lo tanto, no se crea un sentimiento de familiaridad. Este trastorno grave se manifiesta por la ausencia de interés y/o un rechazo de los/as niños/as por parte de los padres. Se trata aquí del trastorno de “vínculos sensoriales” o de la afectividad interpersonal entre padres e hijos/as, como consecuencia de trastornos que se presentaron en las relaciones precoces de apego.

Estos padres se sienten poco implicados por el bienestar de sus hijos y les consagran el menor tiempo posible. Presentan además una tendencia crónica a retirarse física y psicológicamente de la relación con sus hijos, lo que puede llevar a una situación de abandono.

Fuentes de la negligencia biológica

Corresponden a trastornos de los padres que les impiden apegarse a sus hijos sanamente. El enfoque ecosistémico nos ayuda a considerar que muchos de estos trastornos o características individuales son el resultado de procesos relacionales familiares en un contexto de vida, determinado tanto por el pasado como por el presente. El papel del padre tiene importancia como facilitador u obstaculizador de un buen proceso de apego.

En los problemas detectados en las madres como fuentes de trastornos del apego biológico se mencionan la depresión, la enfermedad mental, la toxicomanía y los traumatismos. Las madres víctimas de alguna forma de violencia presentan generalmente una contradicción entre sus intenciones manifiestas y lo que ellas pueden realmente hacer por sus hijos. Como ellas no recibieron cuidados, no tienen la capacidad de cuidar adecuadamente a sus hijos; por eso pueden rivalizar con éstos para lograr llamar la atención.

2. Negligencia Cultural

En este tipo de negligencia, los padres son portadores de modelos de crianza peligrosos para los/as niños/as. Algunas de las creencias contenidas en esos modelos pueden provocar incluso la muerte del/la niño/a; otras menos peligrosas son la consecuencia de una falta de conocimientos y/o conocimientos inadecuados sobre los cuidados necesarios para asegurar un crecimiento y un desarrollo sano del/la niño/a.

A menudo estos modelos de creencias son parte de una cultura de una familia y/o de su comunidad; por lo tanto, tienen una función en el mantenimiento del sentido de pertenencia no solamente a una familia sino también a una colectividad.

3. Negligencia Contextual

Acusar a los padres de familias pobres de maltratar a sus hijos porque presentan signos exteriores de estar “mal cuidados”, sin considerar la situación social en la que viven, es una injusticia social que agrava la situación de los/as niños/as.

En lugar de designar a estos padres como únicos responsables de la negligencia de sus hijos, el enfoque ecosistémico nos ayuda a explicar estas situaciones considerando también la organización de nuestras sociedades que por sus estructuras y funcionamiento generan desigualdades sociales, discriminación y exclusión social.

La ausencia crónica de componentes nutritivos, vestido, higiene, alojamiento adecuado, cuidados médicos y de educación, acompañan las experiencias existenciales de estas familias. La pobreza como contexto obliga a funcionar con un estilo “caótico”, indiferenciado, predador e inestable, que a menudo es la única alternativa de supervivencia en un medio ambiente pobre y marginal.

Además, el aislamiento social aumenta los riesgos de negligencia causada por la pobreza, porque los padres excluidos del funcionamiento social tienen menos acceso a fuentes educativas que podrían ayudarles a mejorar los cuidados a sus hijos.

- **Las Consecuencias de la Negligencia en los/as Niños/as.**

Los/as niños/as mal cuidados sufren de una ausencia o una insuficiencia crónica de cuidados, ya sea físicos, médicos, afectivos y/o cognitivos. Por lo tanto se presentan sistemáticamente mal alimentados y hambrientos, sucios y mal vestidos. Habitualmente sus padres o cuidadores le dejan solos sin vigilancia adecuada y durante largos periodos sus enfermedades pueden ser ignoradas y por ende no reciben la atención sanitaria adecuada. Ignorados y/o rechazados por sus padres, estos/as niños/as son víctimas de una privación psicoafectiva permanente, así como de una falta de estimulación social y cultural necesaria para asegurarles un desarrollo sociocognitivo adecuado.

- ✓ *Consecuencias de la Negligencia Física*

Estas son múltiples y van desde el retraso en el crecimiento por la desnutrición hasta el síndrome de enanismo psicosocial causado no solo por las deficiencias alimentarias sino también por la privación social y afectiva.

El niño víctima de negligencia se siente a menudo un ser apartado, su falta de higiene, así como su forma inadecuada de vestirse y comportarse, provocan un rechazo de sus compañeros de clase y de los adultos que le cuidan. Su aspecto sucio y su mal olor provocan el alejamiento de sus amigos potenciales, reforzando sus vivencias familiares de rechazo y soledad.

- ✓ *Consecuencias de la Negligencia Psicoafectiva*

Estas carencias afectivas se acompañan a menudo de violencias psicológicas y se presentan con más frecuencia en familias pertenecientes a las clases más favorecidas. Las carencias afectivas pueden también provocar trastornos del crecimiento físico de las víctimas.

- **Mecanismos Adaptativos de los/as niños/as Frente a la Negligencia.**

Las situaciones de negligencia provocan no solo un sufrimiento en el/la niño/a, sino que al mismo tiempo lo obligan a invertir una parte de su energía psíquica en el desarrollo de comportamientos adaptativos. Los más característicos son:

- a) *Un modelo relacional de dependencia – desconfianza.* El modelo de relación de estos niños se caracteriza por oscilaciones entre la dependencia y el rechazo. Tratan de llamar la atención utilizando todos los medios posibles para procurarse un poco de cariño y de cuidados. De esta manera puede abrirse hacia cualquier adulto sin discriminación, exponiéndose a situaciones de peligro o de rechazo. Además estos niños pueden dejar de buscar el afecto, congelar sus emociones y aislarse emocionalmente, negándose a ofrecer o participar en relaciones afectivas calurosas y duraderas. Poco a poco se transforman en niños apáticos y distantes.
- b) *Los trastornos del comportamiento.* El niño/s descuidado presenta trastornos del comportamiento como una forma de llamar la atención sobre todas las personas que le podrían servir de fuente de cuidado. Las estrategias que puede utilizar son múltiples, por ejemplo hacer el payaso, ridiculizarse, presentar comportamiento de bebé, hacer diabluras y a veces incluso automutilarse.
- c) *Los comportamientos predadores.* Los trastornos del apego y las experiencias de negligencia llevan a las víctimas a desarrollar una serie de estrategias de supervivencia donde la predación psicoafectiva y la sexual son uno de los componentes más importantes.

2.3.2 ABANDONO DEL/LA NIÑO/A

En función de lo anterior, es posible desprender que el abandono aparece como una expresión patológica de la negligencia de las familias. Estas familias, en muchos casos abandonan a sus hijos, arrastrando un desamparo permanente de *familias abandonicas* que se van sucediendo transgeneracionalmente.

Desde la perspectiva legal, se considera como Abandono¹⁵ a “Toda exposición o desamparo permanente de un/a niño/a, dejándolo en situación de subsistir sólo auxiliado por terceros”. También se entenderán abandonados los/as niños/as que no obstante estar legalmente bajo el cuidado de sus padres u otras personas, no hayan sido objeto de atención personal, afectiva ni económica por parte de ellos durante un año. Si el/la niño/a tuviere una edad inferior a dos años, este plazo será de seis meses.

Roberto Mateos y colaboradores consideran esta problemática del **abandono** como una *“situación de máxima vulnerabilidad y desamparo del/la niño/a originada por múltiples factores que incapacitan a los padres, grupo familiar y comunidad para satisfacerle sus necesidades básicas (biológicas, psicoafectivas y socioecológicas) y sus derechos esenciales que limita o interfiere su crecimiento y desarrollo, produce daños en sus salud y puede – en casos extremos- provocar hasta su muerte” “ El abandono se produciría desde el mismo instante que los padres se desentienden del cuidado integral del/la niño/a”*¹⁶.

¹⁵ Op. Cit. N° 13

¹⁶ Op. Cit. N° 13

- **Tipos de Abandono**¹⁷

El abandono, según sus causas puede manifestarse de variadas formas:

1. Precoz: Abandono del recién nacido en vía pública o maternidad, desconociéndose el paradero de la madre. Entrega voluntaria por parte de la madre de su hijo para la adopción.

2. Por Incapacidad de los Padres: Los padres presentan condiciones que los incapacitan para desempeñarse como tales: alcoholismo crónico, maltrato a los hijos, ciertas enfermedades mentales. Ello produce que los hijos sean responsabilidad del Estado y queden al cuidado de una institución de protección.

3. Desinterés Progresivo o Abandono Diferido: Muchos padres internan a sus hijos en hogares de protección, generalmente por situación económica o problemas familiares (separación de padres). Luego se van desentendiendo de ellos, visitándolos esporádicamente y desapareciendo por periodos prolongados. Generalmente manifiestan su intención de reintegrar al niño a la familia, pero en la práctica ello no sucede.

4. Abandono Pre-natal: La madre psicótica, la madre que rechaza el embarazo y las madres que reaccionan ambivalentemente ante la próxima llegada del hijo, de hecho están transmitiendo al feto estos sentimientos y se encuentran incapaces de establecer un lazo afectivo con él, lo que redundará en problemas de personalidad posteriores.

Por otro lado, Turcotte, 1992, define dos tipos de abandono en función del grado de este por parte de los padres:

➤ **Abandono Explícito:** Los padres rechazan claramente asumir el cuidado de sus hijos y quieren que otros adultos asuman todas las responsabilidades y los derechos del rol parental. Sin embargo, los padres no siempre tienen todos los elementos para elegir libremente el abandono de sus hijos.

➤ **Abandono Implícito:** Es un abandono tácito que comienza habitualmente por el ingreso forzado o voluntario en instituciones de protección infantil que evolucionará poco a poco hacia el abandono definitivo del/la niño/a. En este caso, el/la niño/a es víctima de un abandono generado en comportamientos ambivalentes y difusos caracterizados por una mezcla de movimientos de separación afectiva y de acercamientos. Esta situación se describe por una alternancia de comportamientos de negligencia y descuidos, y la búsqueda excesiva de contacto, resultante de una tensa angustia de separación. Los/as niños quedan prisioneros en una dinámica impredecible con momentos de gran proximidad que se alternan con periodos de abandono.

- **Causas del Abandono**

Es muy probable que no haya una sola causa a la base de cualquier abandono, sino una multiplicidad de factores interrelacionados. Entre ellos podemos distinguir:

1. **Factores Individuales:** Jóvenes con procedencia de hogares desunidos, con muy mala autoimagen, que establecen relaciones interpersonales a través de lo sexual, las que no son profundas, y que se han sentido no amadas en su propia niñez.

2. **Factores Familiares:** Abandono por parte del padre o de la madre.

¹⁷ Op. Cit. N° 13

3. **Factores Socioeconómicos:** Factores laborales y económicos. Cesantía, miseria, imposibilidad de conciliar la maternidad con el trabajo, etc.

• **Efectos del Abandono**

El/la niño/a que es abandonado por sus padres, por las personas que se supone deberían ocuparse de él prioritariamente, es agredido en todas las áreas de su desarrollo; en el área de los afectos, del desarrollo físico, intelectual y moral. Entre estos es posible señalar:

- ✓ Inseguridad: reacción inmediata al abandono. La persona que ha sufrido abandono o repetidos abandonos no logra sentirse segura.
- ✓ Baja en la autovaloración: el/la niño/a pierde su autoestima cuando pierde el amor.
- ✓ No valoración y fantasía de maldad: el/la niño/a, en su autocentramiento, se siente culpable de no ser querido y lo atribuye a la maldad de su parte. "No soy querido por lo tanto soy malo", se fija fuertemente en su psiquis.
- ✓ Vivencias sobredimensionadas: Demostraciones de rechazo y respuestas negativas como agresión y depresión.
- ✓ Baja tolerancia a la frustración: incapacidad para tolerar las situaciones frustrantes.
- ✓ Angustia: se manifiesta en diferentes grados, siendo reconocida a veces como pena, tensión, ansiedad, baja de ánimo, etc. Se activa ante las frustraciones y conflictos que parecen retrotraer a la persona a la situación carencial.
- ✓ Avidéz afectiva: como no se ha sentido querido, tiene dificultad de amar generosamente, por tanto cuando siente que puede hacerlo exige mas y mas, abusando del otro, pues como no puede interiorizar la relación afectiva su inseguridad interior es permanente y necesita de pruebas repetidas y nunca satisfactorias del amor de los demás.
- ✓ Agresividad: al sentir insatisfechas las necesidades de amor y seguridad, el/la niño/a se autoagrede a los y a lo que lo rodean.
- ✓ Reactivación de ansiedades de abandono: si ocurre posteriormente otra experiencia traumática se puede revivir el conflicto.

Generalmente en todos los tipos de abandonos señalados, los/as niños/as arriban a la internación con el riesgo de derivar en una **institucionalización**, pero específicamente el abandono parcial y el progresivo tienen consecuencias importantísimas dado que el desinterés de los padres no está claramente definido, lo que promueve que jurídicamente el niño se encuentre en una situación de incertidumbre que dificulta la posibilidad de decidir su futuro.

2.3.3 INSTITUCIONALIZACIÓN

Al interior de las instituciones, todos los aspectos de la vida cotidiana se ubican en el mismo local y bajo una única autoridad; las actividades se desarrollan en la compañía inmediata de un grupo relativamente grande de personas, todas ellas tratadas de la misma manera y obligadas a hacer las mismas cosas en conjunto; los quehaceres están rigurosamente establecidos en horarios, donde una tarea lleva (luego de un tiempo preciso) a la siguiente y toda la secuencia es impuesta desde arriba por un sistema de reglas formales explícitas, controladas por un grupo de funcionarios. Estas rutinas forma parte de un plan racional particular, en principio ideado para cumplir con aquellos objetivos oficiales por los cuales la institución existe, esto es, la atención de los internos; puede ocurrir, sin embargo, que la observación formal de la disciplina interna y el mantener inalterable el sistema institucional lleguen a ser las principales preocupaciones de la dirección y de los funcionarios.

- **La persona en la vida normal**

El individuo aparecerá en los distintos ámbitos que se han destacado (hogar, trabajo y esparcimiento), desplazándose entre ellos y actuando de acuerdo a ciertos roles determinados. Existiendo en cada uno autoridades u órdenes diversos, en compañía de distintas personas propios de un determinado lugar y sin ser el centro regulador activo y estructuraciones correspondientes. En ellas se unen las experiencias diarias configurando su historia vital y sus proyectos. Los pares alternativos que encuentran en su accionar lo identifican y lo reconocen, conformándose así la percepción de los otros y la auto-percepción, siendo posible derivar de aquí algunos factores condicionantes de la autoestima.

- **La persona en la vida institucionalizada**

En el interior de una institución habitualmente no existe una separación de ámbitos sociales diferentes en estructuras y funcionamiento. El individuo en sus rutinas diarias no traspasa los límites de la institución, permaneciendo siempre en el mismo contexto. En este la compañía de los otros internos, iguales en su condición, es constante, compartiendo una visión de sí mismos condicionada por el marco institucional. El individuo no regula ni ordena su comportamiento de acuerdo a roles diversos; realiza actividades que son comunes, todas ellas comprendidas como parte de un único rol, limitado e invariable. En casos extremos se agrega a esto el uso de una vestimenta uniforme (en algunos casos), la escasez de pertenencias personales y la falta de un espacio privado particular. En una condición social estructurada difícilmente destaca la individualidad prevaleciendo los rasgos propios de la identidad social definidos por la institución, y que pueden ser vehículos para el estigma social.

- **Efectos de la Institucionalización**

Que el proceso de socialización ocurra en un ámbito diferente del que es común para las personas normales, constituye el principal factor de riesgo para los niños y jóvenes adaptados a la institución. Además de implicar una des-ambientación con respecto a la vida habitual, limita evidentemente la cantidad y la variedad de agentes socializadores, restringiendo la posibilidad de asimilar diversas conductas adecuadas para el desenvolvimiento posterior. Cabe agregar que, en ocasiones, se adquieren y mantienen patrones conductuales típicamente institucionales, pudiendo resultar discordantes en otro contexto. Desde esta condición genérica se pueden derivar múltiples efectos, mayores o menores según sea el caso en particular, cuestión que posibilita incluso un análisis comprensivo de aquello que se ha llamado “cuadro clínico del niño desajustado”.

Los autores¹⁸ consideran que este se caracteriza por:

- **Un repertorio de comportamiento “psicopáticos”;** los continuos traslados y el abandono familiar impedirían la relación con figuras estables, aprendiendo entonces conductas de desapego, antisociales y rechazos violentos a cualquier acercamiento.
- **Conducta de desesperanza;** donde se pierden comportamientos y pensamientos positivos que vayan más allá de la vida institucional, apreciándose falta de fe en las personas y en su futuro, acompañado de un aislamiento voluntario por largos periodos.

¹⁸ Op. Cit. N°10

- **Conductas para sobrevivir;** en que adquiere un amplio repertorio de conductas validas para la institución y que permiten el acceso a consecuencias siempre favorables, no importando el tipo de comportamiento utilizado para lograrlo.

Uno de los principales efectos es que los/as niños/as institucionalizados aprenden conductas que pueden resultar discordantes en otro contexto, por ejemplo, aprenden a defenderse físicamente y a respetar normas dadas a la masa; aprenden conductas valoradas por los otros internos, pero en oposición a normas socioculturales; se tornan desconfiados y apáticos, etc. Esto se debe al estilo de vida institucional que se caracteriza por exigir un comportamiento uniforme y reglamentado, que muchas veces se traduce en una disciplina arbitraria, situación que los aleja de la normalidad.

Sin compartir todas las opiniones de este enfoque clínico, estimamos que el conjunto de rasgos indicados aparece ciertamente en algunos establecimientos y no constituyen casos excepcionales. De aquí proviene la idea de ahondar en la visión del mundo y la experiencia subjetiva que presentan estos jóvenes

Variables que influyen en el riesgo de la Institucionalización

- **Tiempo de Institucionalización:** Esta es una de las principales variables que suele aparecer como significativa a la hora de evaluar los efectos de la institucionalización en el desarrollo. Es decir, que a mayor tiempo de institucionalización, más daño, más permanente y más irreversible.
- **Recursos físicos del centro:** Esta variable se refiere a las condiciones físicas en las que viven los niños institucionalizados, en relación a espacios físicos, calidad de las camas, calidad y cantidad de juguetes, disponibilidad de espacios abiertos, etc. Esta es una variable que suele tener ciertas influencias en el desarrollo cognitivo del niño.
- **Calidad del apego de las cuidadoras:** La calidad de los vínculos que las cuidadoras desarrollan con los niños y niñas es un factor decidor a la hora de evaluar los efectos de la institucionalización. Es decir, que si las cuidadoras suelen ser muy poco o demasiados responsivas, afectivas, estimuladoras, influye sobremanera en el modo como los niños se vincularan con ellas, pero también y sobre todo, en el modo como se desarrollara el futuro vinculo con los padres adoptivos.
- **Calidad de apego de los padres adoptivos:** Una de las principales razones de por qué la institucionalización no condena a los niños al riesgo, es el hecho de que la relación con los padres adoptivos suele ser la otra parte del proceso. Es decir, que los efectos nocivos que se pueden observar en los niños institucionalizados no solo se explican por su permanencia en las instituciones, sino que también por la relación familiar de los padres con el niño.
- **Razón de niños y niñas por tías:** Esta es una variable que parece simple, pero implica un problema muy grave que poseen las instituciones, a saber, la inestabilidad vincular que experimentan los niños y niñas. Es decir, que a mayor razón de niños por tías implica que estos infantes tiene diversos cuidadores que se van rotando en el cuidado y por ende el bebe no es capaz de desarrollar modelos de apego específicos.

De lo anteriormente expuesto, se desprende que la mayoría de las variables propias de la institucionalización que ejercen efectos negativos en el desarrollo del niño, tienen que ver con la

carencia de relaciones afectivas estables y continuas. Es decir, que la institucionalización constituye la condición de riesgo extremo para comprender los efectos de la separación¹⁹.

Características de las Residencias de Protección para Mayores²⁰

La línea de acción programática: **centros residenciales**, forma parte del compromiso de Estado de brindar asistencia y protección a niños, niñas y adolescentes privados de cuidados parentales y consiste en integrar a un centro residencial aquellos niños, niñas y adolescentes, que producto de grave vulneración de derechos y debido a una sentencia judicial, deben ser separados de su grupo familiar de origen, mientras se realizan las acciones para restablecer su derecho a vivir con éste.

- **Definición del centro residencial**

Son aquellas destinadas a proporcionar, de forma estable, a los niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

- **Sujeto de atención**

La Ley Nº 20.032 señala que son sujetos de atención de la línea residencial: **“Aquellos destinados a la atención de niñas, niños y adolescentes privados o separados de su medio familiar”**.

Son sujetos de atención de la línea centros residenciales, modalidad residencias para mayores, niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años 11 meses y 29 días. Excepcionalmente jóvenes mayores de 18 años y menores de 24 años, cuando se encuentren cursando estudios superiores acreditados.

El perfil del sujeto de atención corresponde a aquel niño, niña o adolescente gravemente vulnerado en sus derechos y que a consecuencia de ello debe ser separado de su familia de origen o de aquella familia con la cual convive, de forma de cautelar su seguridad física y emocional.

Si bien el niño, niña o adolescente se configura como el sujeto de atención directo, la familia biológica o quienes asuman el rol protector para el proceso de reinserción familiar, también constituyen sujetos de atención de esta línea programática.

Para la línea residencial y de acuerdo a la legislación vigente, el 100% de los casos deben ser derivados a la residencia, desde los tribunales correspondientes. El perfil de los niños, niñas y adolescentes ingresados a la línea de atención residencial combina características individuales, familiares y del entorno que desembocaron en una ruptura de la relación familiar.

Cualquiera sea la problemática surgida a raíz de la incompetencia parental no cabe duda que ésta ha resultado determinante para la vida del niño/a o adolescente. Las prácticas negligentes, abusivas o maltratadoras pueden generar malestar mediante diferentes trastornos del apego, del desarrollo o del comportamiento socio-emocional observables en un niño/a o adolescente que se

¹⁹ Lecannelier A, “Efectos de la separación temprana: Una mirada desde los procesos de institucionalización”, Fundación San José, 2006.

²⁰ Línea De Acción Residencial Modalidad: Residencias De Protección Para Mayores, Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores, Junio 2009.

encuentra en un centro residencial a modo de ejemplo es posible nombrar: pasividad, complacencia con las figuras adultas, irritabilidad, dificultad para el control de impulsos, alteraciones de la alimentación, del sueño, en el control de esfínteres, en la relación con los pares, retraso escolar, dificultades de aprendizaje, entre otras.

Si bien es cierto pueden existir conductas como las antes señaladas, no es menos cierto que éstas están en directa relación a las capacidades plásticas y resilientes de niños/as y adolescentes. Siendo posible revertir los obstáculos e instaurar nuevos procesos basados en experiencias psico y socio educativas y re-significativas con adultos/as protectores y afectivamente representativos, con el objeto de que ayuden a encauzar positivamente el desarrollo futuro del niño/a o adolescente.

Dentro de los factores de la familia son recurrentes incompetencias parentales derivadas del abandono de uno o ambos padres, negligencia severa, maltrato físico y emocional, abuso sexual, falta de destrezas parentales, poca estructura y definición de roles al interior de la familia, entre otras. No obstante, reviste mayor importancia reconocer en la familia la apertura al cambio y la aceptación responsable de prácticas derivadas de la inexperiencia o incompetencia al ejercer su función parental, en un ambiente de confianza y respeto incondicional de su condición.

En relación a los factores del entorno es importante considerar que si bien la mayoría de los usuarios/as de este programa provienen de familias que viven situaciones de exclusión, marginalidad y pobreza, este factor no constituye por sí mismo un indicador de ingreso al programa, sino las condiciones socio-ambientales en que se desenvuelve la familia, los factores externos estresantes y de crisis que pueden haber incidido como factores adicionales que han agudizado la situación de vulneración y tipifican condiciones que determinaron la separación del niño/a de su entorno familiar original.

En relación a lo mencionado anteriormente, es preciso señalar que las conductas disfuncionales presentadas por los niños/as y adolescentes, son producto de una serie de factores que influyen tanto directa como indirectamente en su comportamiento, incrementándose en cierta medida acciones tales como irritabilidad y dificultad para controlar los impulsos, lo que en definitiva se traduce en acciones agresivas dirigidas tanto a sus pares como a figuras de autoridad.

A continuación se dará a conocer el fenómeno de la agresividad, destacando de qué manera surge y cuáles son las diversas manifestaciones que posee, para la mejor comprensión de dicha temática.

2.3.4 ¿QUÉ ES LA AGRESIVIDAD?

La agresividad posee una gran cantidad de definiciones, que aluden a diferentes situaciones. En cuanto a los términos “agresión” y “agresor”, forzosamente implican a una víctima y un culpable implicados en una relación de agresión. “Agresividad” se ha impuesto sin una significación clara.²¹

El diccionario Larousse habla de una “tendencia a atacar” y la palabra tendencia significa “fuerza que orienta a alguien a hacia un determinado fin”. Nombramos entonces una pulsión dado que se trata de una fuerza. El *Manual alfabético de psiquiatría*, propone “la agresividad en el sentido biológico más fundamental se define en el marco de las interacciones de un ser vivo y su entorno; es la fuerza instintiva (instinto agresivo) que permite al individuo imponer la satisfacción de sus exigencias territoriales o pulsiones elementales: si bien mecanismos mediante los cuales se expresa el acto de agresión se encuentran ontogenéticamente bien fijados, los elementos desencadenantes son

²¹ Christian Zaczyk, “La agresividad, comprenderla y evitarla” tercera edición, Barcelona 2002.

variables; dependen de las características del entorno y los tipos de frustración de que se trate...”. Esta versión descansa pues en la existencia de una “pulsión agresiva endógena”, que podría expresarse a través de diferentes comportamientos.

En el *Diccionario de psicoanálisis* de Leplanche y Pontalis, encontramos lo siguiente: “Tendencia o conjunto de tendencias que se actualizan en conductas reales o fantasmáticas, dirigidas a dañar a otros, a destruirlo, a contrariarlo, a humillarlo, etc. La agresión puede adoptar modalidades distintas de la acción motriz violenta y destructiva; no hay conducta tanto negativa (rechazo de ayuda, por ejemplo) como positiva, tanto simbólica (por ejemplo, ironía) como efectivamente realizada, que no pueda funcionar como agresión.

Por su parte E. Ander Egg, define la agresividad como tendencia o tendencias que se actualizan en conductas reales manifestadas por un comportamiento hostil, destructivo y ofensivo. Este acometimiento contra otro u otros puede adoptar diferentes formas desde la acción violenta a la ironía, puede ser verbal o gestual, activa o pasiva, manifiesta o disfrazada.

Mientras los psicoanalistas relacionan la agresividad con las pulsiones destructivas del instinto de muerte, los etólogos la atribuyen al desfase entre la evolución de la inteligencia humana y el relativo atavismo de sus instintos. Para otras corrientes psicológicas la frustración es la génesis de la agresividad.²²

Por su parte Buss (1961)²³ define la agresión como una reacción que descarga estímulos perjudiciales sobre otro organismo y que a la vez la agresividad es una variable de personalidad, un hábito de ataque que implica respuestas constantes y que perduran; además menciona cuales son los componentes de la agresividad: agresión verbal y física, que a su vez pueden expresarse de manera – directa o indirecta-, -pasiva o activa-.

La agresión puede ser directa o indirecta en ataques tanto físicos como verbales. Una agresión es de carácter indirecto cuando se obstaculiza el reconocimiento claro del agresor, puede darse en forma de chismes (agresión física). Este tipo de reacciones no se da en un ataque directo contra la persona. La agresión también puede expresarse en forma pasiva o activa, siendo esta última generalmente más común (mediante el ataque físico o verbal). Cuando el agresor no emite una respuesta activa y sin embargo transmite un estímulo nocivo la agresión es pasiva (Buss, 1961).

²² Ander Egg - Ezequiel, *Diccionario de Trabajo Social*, editorial LUMEN, 5ª edición 1995.

²³ Op. Cit. N° 20

Tipos de Agresión según Buss (1961)

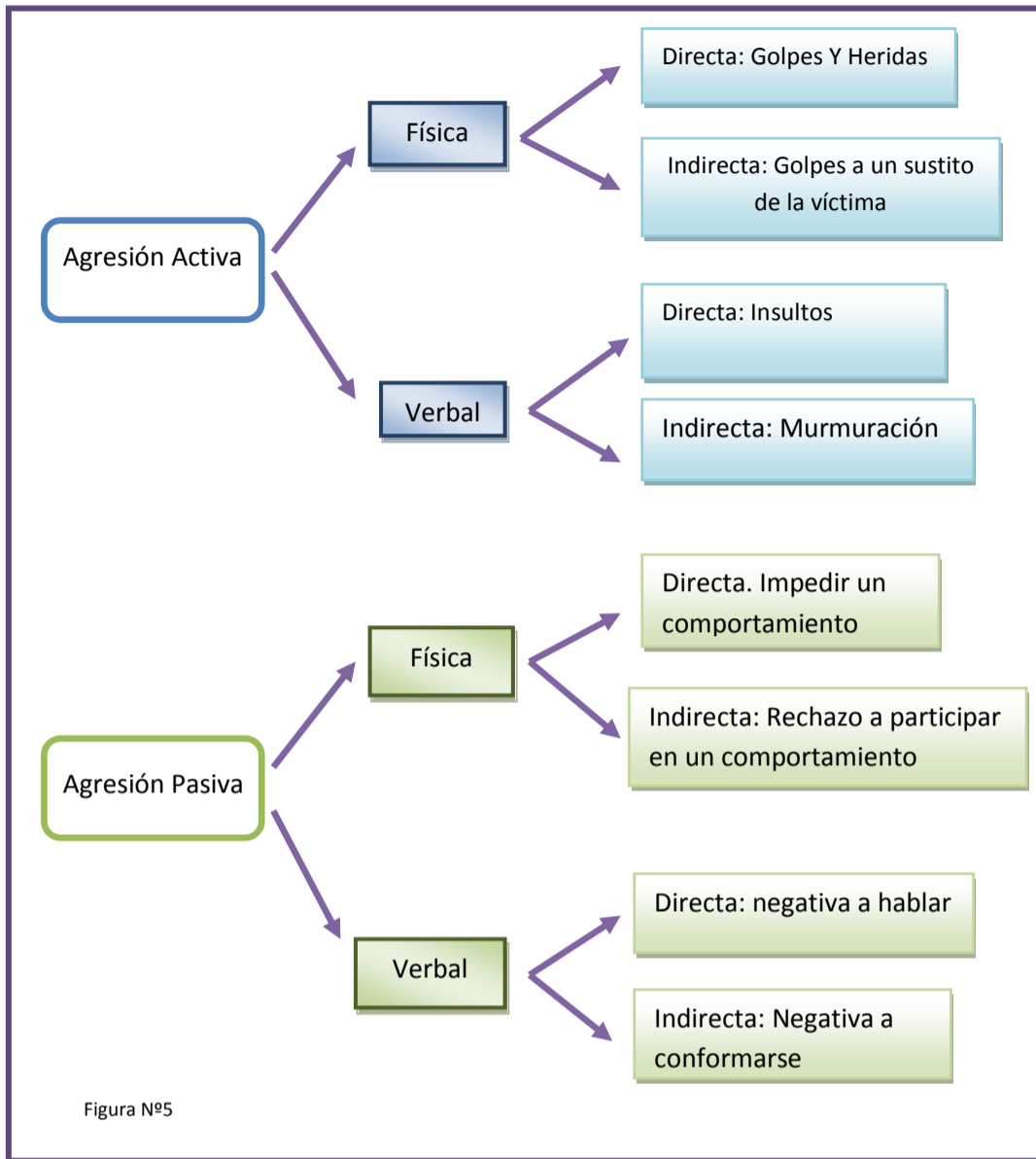


Figura Nº5

2.3.5 APRENDIZAJE SOCIAL DE LA AGRESIÓN

- **La adquisición de los modos agresivos de la conducta**

Las personas no nacen con repertorios preestablecidos de conducta agresiva; deben aprenderlos de una u otra manera. Algunas formas elementales de agresión pueden perfeccionarse con un mínimo de enseñanza, pero las actividades de índole más agresiva - sea entablar un duelo con navajas, liarse a golpes con un enemigo, combatir como soldado o aplicar el ridículo como venganza- exigen el dominio de destrezas difíciles que a su vez requieren de extenso aprendizaje. Las personas pueden adquirir estilos agresivos de conducta, ya sea por observación de modelos agresivos o por la experiencia directa del combate.²⁴

- **Aprendizaje por observación**

Las conductas que las personas muestran son aprendidas por observación, ya sea deliberada o inadvertidamente, a través de la influencia del ejemplo. Observando las acciones de otros, se forma en uno la idea de la manera cómo puede ejecutarse la conducta y, en ocasiones posteriores, la representación sirve de guía para la acción. La investigación de laboratorio se ha ocupado principalmente del aprendizaje por observación de acciones agresivas específicas; sin embargo, los modelos pueden enseñar también lecciones más generales. Observando la conducta de los demás, uno puede aprender estrategias generales que proporcionen guías para acciones que trasciendan los ejemplos concretos modelados (Bandura, 1973).

Por varias razones, la exposición a modelos agresivos no asegura automáticamente el aprendizaje por observación. En primer lugar, algunas personas no sacan gran provecho del ejemplo, porque no observan los rasgos esenciales de la conducta del modelo. En segundo lugar la observación de la conducta de un modelo no influirá mucho en las personas si éstas se olvidan de lo observado. Las influencias del modelamiento pasado alcanzan algún grado de permanencia cuando pueden representarse a manera de imágenes, palabras o cualquier otra forma simbólica (Bandura, Grusec y Menlove, 1996). El ensayo mental constituye otra manera de retener lo que ha sido aprendido por observación. En informaciones muy realistas aparecen con mucha frecuencia pruebas de los efectos estabilizantes del ensayo mental. Los autores de algunos asesinatos múltiples extrajeron la idea de descripciones de imágenes de este tipo. El suceso permanece en ellos, grabado vívidamente, mucho tiempo después de que otros lo han olvidado; y lo recuerdan y lo elaboran repetidas veces hasta que, en condiciones de investigación más adecuadas, les sirve de base para cometer otro crimen análogo (New York Times, 1966). Aunque las representaciones simbólicas de actividades modeladas se desarrollen y retengan, la realización conductual puede verse impedida porque el individuo no posea las capacidades físicas o los medios para ejecutar las actividades de agresión necesarias.

En la teoría del aprendizaje social se distingue entre adquisición de conductas con potenciales destructivo y lesivo y los factores que determinan si una persona ejecutará o no lo aprendido. Esta distinción es muy importante, porque no todo lo que se aprende se analiza. Las personas pueden adquirir, retener y poseer la capacidad para actuar agresivamente, pero tal aprendizaje rara vez se expresará de manera negativa. Si en el futuro llegan a presentarse los móviles adecuados, los individuos pondrán en práctica lo que han aprendido (Bandura, 1965; Madsen, 1968). Al predecir la ocurrencia de la agresión debiera atenderse más a las condiciones que predisponen que a los individuos predispuestos. Dado que se hayan aprendido modos de conducta agresiva, las circunstancias sociales determinarán en gran parte si se pondrán en práctica o no.²⁵

En una sociedad moderna hay tres fuentes principales de conducta agresiva que reciben atención en grados variables. Se discuten en seguida estas diferentes influencias de modelamiento.

²⁴ Bandura Albert, Ribes Iñesta Emilio, "Modificación de Conducta, análisis de la agresión y la delincuencia", segunda edición México, 1978.

²⁵ Op. Cit N°23

Las influencias familiares. Fuente preeminente de la agresión es la modelada y reforzada por la familia. Los investigadores que han estudiado los determinantes familiares de la agresión antisocial informan que hay una incidencia mucho mayor de modelamiento agresivo familiar en el caso de muchachos delincuentes que en muchachos normales (Glueck y Glueck, 1950; McCord, McCord y otros, 1959). Otra prueba de que la violencia familiar engendra estilos violentos de conducta se halla en las semejanzas que se dan en las prácticas de abuso para con los niños a través de varias generaciones.

Pero la mayor parte de los jóvenes que cometen ataques no tienen padres que hayan realizado crímenes violentos. En las familias de la clase media que se producen vástagos propensos a la violencia, el modelamiento de la agresión paterna usualmente adopta formas menos obvias. Los padres de tales niños favorecen las soluciones agresivas a los problemas aunque es preciso aclarar que sus acciones rara vez se extienden hasta el terreno de la ilegalidad. En el contexto de las prácticas disciplinarias es en donde los niños reciben de sus padres los ejemplos más vívidos de la manera de influir en la conducta de los demás. Los padres que propician los métodos de dominación tienen hijos que tienden a valerse de tácticas agresivas semejantes para controlar la conducta de sus compañeros (Hoffman, 1960). Hay pruebas de que padres, por otra parte, desadaptados, a menudo fomentan modos agresivos de respuesta modelando orientaciones agresivas, pero no en el terreno de los hechos sino en el de la palabra y de las actitudes (Jonson y Szurek, 1952).

Las influencias subculturales. Si bien las influencias familiares desempeñan un papel muy importante al conferirle dirección al desarrollo social, la familia está inextricablemente unida a otros sistemas sociales. La subcultura en que reside una persona y con la cual tiene contactos repetidos constituye otra importante fuente de agresión. No es nada sorprendente que las tasas más elevadas de conducta agresiva se encuentren en medios en donde abundan los modelos agresivos y en donde se considera la agresividad un atributo muy valioso. En estas subculturas agresivas el estatus se gana principalmente realizando hazañas de combatiente.

En consecuencia, el análisis precedente se refiere al entrenamiento subcultural en estilos de conducta no aprobados por la mayor parte de la sociedad. Las sociedades en su mayoría mantienen agencias sociales elaboradas a las cuales asignan oficialmente las funciones de entrenamiento en agresión. Entre éstas se incluyen las empresas militares con sus muchos subsistemas de apoyo.

Modelamiento simbólico. Gran parte del aprendizaje social ocurre por observación casual o directa de modelos de la vida real; sin embargo, los estilos de conducta pueden ser transmitidos a través de imágenes y palabras lo mismo que a través de acciones. Los estudios demuestran que, en realidad, los patrones de respuesta emitidos, ya sea o verbalmente o pueden ser aprendidos por observación casi tan bien como los presentados a través de demostraciones sociales (Bandura y Mischel, 1965; Bandura, Ross y Ross, 1963).

La tercera fuente de conducta agresiva radica en el modelamiento simbólico que proporcionan los medios de comunicación masiva, especialmente la televisión, tanto por su indiscutible predominio como por lo vívidamente que retrata los acontecimientos. El advenimiento de la televisión expandió grandemente la clase de modelos al alcance del niño en desarrollo.

Tanto niños como adultos, independientemente de sus antecedentes e instalados cómodamente en sus hogares, tienen oportunidades ilimitadas de aprender el modelamiento televisado de estilos de enfrentamiento agresivo y la gama total de conductas delictuosas.

La influencia del modelamiento simbólico es más notable en el moldeo y propagación de la agresión colectiva. El contagio social de nuevos estilos y tácticas de agresión se conforma a un patrón que caracteriza a los cambios transitorios de muchos otros tipos de actividades que también se propagan por contagio: la conducta nueva se inicia con un ejemplo preeminente.

2.3.6 Habilidades Sociales

- **Definiciones de Habilidades Sociales**²⁶

Es importante examinar lo que se entiende por habilidades sociales. En sentido general, se entiende que son las habilidades empleadas en la interacción con otras personas. Pero esta definición no nos da mucha información.

Existen muchos intentos de definición de este término en la literatura psicológica.

Se pueden distinguir dos grandes corrientes teóricas, aquellas provenientes de la Psicología Clínica y aquellas provenientes de la Psicología Social.

Para ilustrar este punto examinaremos algunas definiciones.

Phillips (1978) concluye que una persona es hábil socialmente si puede comunicarse con otros de una manera que cumpla con sus propios derechos, exigencias, satisfacción u obligaciones de otras personas.

Hargie (1986) también identifica seis factores en las habilidades sociales: que están dirigidas a una meta; que comprenden conductas que están interrelacionadas; que son adecuadas a una situación; que se manifiestan en conductas observables; que pueden ser aprendidas y que deben estar bajo el control cognitivo del individuo.

En lo expuesto por Michelson²⁷, se definen así:

- 1.- las habilidades sociales se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje (por ejemplo, mediante la observación, la imitación, el ensayo y la información)
- 2.-Las habilidades sociales incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- 3.-las habilidades sociales suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- 4.-las habilidades sociales acrecientan el reforzamiento social (por ejemplo, las respuestas positivas del propio medio social)
- 5.-Las habilidades sociales son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada (por ejemplo, la reciprocidad y coordinación de comportamientos específicos)
- 6.-La práctica de las habilidades sociales está influida por las características del medio (por ejemplo, especificidad situacional) Es decir, factores tales como la edad, sexo, y el estatus del receptor afectan la conducta social del sujeto.
- 7.-Los déficit y excesos de la conducta social pueden ser especificados y objetivados a fin de intervenir.

Además de estos componentes definitorios de las habilidades sociales, es preciso que se considere la direccionalidad del déficit para la conceptualización de la competencia social. Esto incluye tanto el retraimiento social como la agresión.

²⁶ Hidalgo, Carmen Gloria; "Comunicación Interpersonal". Programa de entrenamiento en habilidades sociales. Ediciones Universidad católica de Chile; año 2000; Santiago de Chile

²⁷ Michelson, Larry: "Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento. Ediciones Martínez Roca S.A.1987. Barcelona España.

- **Modelo de Aprendizaje Social de Habilidades Sociales²⁸**

Según el modelo de aprendizaje social, estas habilidades se aprenden a través de experiencias interpersonales directas o vicarias, y son mantenidas y/o modificadas por las consecuencias sociales de un determinado comportamiento. El refuerzo social tiene un valor informativo y de incentivo en las subsecuentes conductas sociales. El comportamiento de otros constituye una retroalimentación para la persona acerca de su propia conducta. Estas vertientes de aprendizaje, experiencia, modelaje e instrucción van generando las expectativas de autoeficiencia en el ámbito interpersonal. Las expectativas de autoeficacia se refieren a la creencia respecto de si uno va a ser capaz de enfrentar una determinada situación. Estas expectativas permiten a la persona decidir si se involucra o no en una situación social (correr o no un riesgo social), si se mantiene en ella o no si escapa, evita o enfrenta) y, si se produce algún problema, cuánto perdurará en su esfuerzo (tolerancia a la frustración). Esta teoría muestra la conjugación e los enfoques provenientes de las Psicología Social con las teorías Conductuales de Aprendizaje.

Se incluye en este enfoque el Modelo de Aprendizaje Social-Cognitivo, que ha demostrado cómo la conducta social está mediada por diversos factores cognitivos, tales como expectativas, atribuciones, creencias, mecanismos de procesamiento de la información, métodos de resolución de problemas etc., que mediatizan los procesos de interacción social. El énfasis de este modelo se encuentra en el entrenamiento en la resolución de los problemas, el cual postula que el desarrollo de las intervenciones clínicas y las estrategias de prevención deben centrarse en la facilitación de la competencia social. Al respecto D'Zurilla & Goldfriend (1973) han insistido en la necesidad de incluir en los programas de habilidades sociales un entrenamiento en resolución de problemas.

- **Importancia de las habilidades sociales infantiles²⁹**

El comportamiento interpersonal de un niño juega un papel vital en la adquisición de reforzamientos sociales, culturales y económicos. Los niños que carecen de los apropiados comportamientos sociales experimentan aislamiento social, rechazo y en conjunto menos felicidad. La competencia social tiene tanto una importancia crítica tanto en el funcionamiento presente como en él como el desarrollo futuro del niño. Las habilidades sociales no solo son importantes por lo que se refiere a las relaciones con los compañeros, sino que también permiten que el niño asimile los papeles y normas sociales Según Hops (1976)

La habilidad para iniciar y mantener una interacción social positiva con los demás consideradas por muchos como una consecución esencial del desarrollo. Las interacciones sociales proporcionan a los niños la oportunidad de aprender y efectuar habilidades sociales que pueden influir de forma crítica en su posterior adaptación social, emocional y académica.

- **Modelo de déficit de habilidades sociales³⁰**

Este modelo plantea que dicho déficit se debe a la falta de aprendizaje de los componentes motores verbales y no verbales necesarios para lograr un comportamiento social competente (Curran, 1977). La persona inhábil carece de un repertorio conductual y/o usa respuestas inadecuadas porque no las ha aprendido o lo ha hecho inadecuadamente (Bellack & Morrison, 1982). En entrenamiento dirigido a la adquisición de conducta social es el enfoque terapéutico que corresponde a este modelo. El entrenamiento asertivo está orientado a enseñar las habilidades conductuales requeridas mediante los procedimientos de ensayo conductual, modelaje, prácticas de respuestas e

²⁸ Op. Cit. N° 26

²⁹ Op. Cit. N° 26

³⁰ Op. Cit N° 26

instrucciones del terapeuta (Mc Fall & Twentyman, 1973) y retroalimentación y refuerzo social (Bellack & Morrison, 1982).

Este es un modelo molecular en que se consideran comportamientos específicos en contextos sociales particulares. Es importante también dentro de este modelo el concepto de competencia social, en cuanto la conducta logre su objetivo o meta.

Relaciones con el grupo de pares

La aceptación del grupo de pares y la popularidad parecen jugar un papel importante en la socialización infantil. Las habilidades sociales proporcionan a los niños un medio a través del cual pueden dar y recibir recompensas sociales positivas, las cuales, a su vez, conducen a un incremento de la implicación social, generando más interacciones positivas.

La agresión social

Dentro de los déficit sociales podemos describir a los niños con excesos conductuales. De ellos se ha dicho que son típicamente agresivos, no cooperativos y que manifiestan un comportamiento dirigido al exterior. Estos niños también fracasan al intentar demostrar las habilidades sociales necesarias para llevar a cabo interacciones sociales efectivas y apropiadas. Los niños agresivos se comportan de una forma que resulta desagradable para los demás individuos de su medio social. Entre las características que describen este trastorno se incluyen la violencia verbal y física, las burlas, provocaciones, peleas, discusiones sobre conflictos ya resueltos y violar o ignorar los derechos de los demás.

Los niños activamente rechazados por otros tienden a ser agresivos ya que parecen estar atrapados en un ciclo en el que han aprendido que para conseguir lo que quieren deben comportarse agresivamente. Esto a menudo resulta en el corto plazo (por ejemplo, obtienen un juguete de sus compañeros cuando los amenazan), pero fracasa en el largo plazo ya que los otros niños los evitan y los rechazan. De este modo el niño agresivo nunca aprende alternativas distintas a sus conductas habituales y recurre cada vez más a la agresión como su única "destreza social" (Herbert, 1984)

Los niños agresivos, impulsivos o asociales han sido descritos como poco cooperativos, desobedientes y agresivos; tienden a violar los derechos de los demás, frecuentemente son destructivos, buscan llamar la atención, son impopulares entre sus pares, a la vez que reciben frecuentes muestras de rechazo. Estos niños presentan un alto nivel de actividad, pueden ser disruptivos ya menudo parecen desconsiderados a causa de su impaciencia (Dowrick, 1986). En general tienen estrategias pobres de autocontrol y es frecuente que presenten además trastornos de aprendizaje y problemas de rendimiento, constituyéndose en un grupo en riesgo de deserción escolar (Michelson, 1983).³¹

Los niños impulsivos tienden a involucrarse en frecuentes interacciones sociales, pero su dificultad para anticipar las consecuencias de sus propios actos los lleva a realizar conductas que se desvían del socialmente aceptado. Esta es quizás una de las razones por lo que están más expuestos a ser rechazados por sus iguales ya ser catalogados como desajustados por sus profesores.³²

³¹ Arón, Ana María; "Vivir con otros: Programa de desarrollo de habilidades sociales. Editorial Universitaria; 1999, Santiago de Chile.

³²Op. Cit. N° 30

- **La Asertividad y Agresividad como un componente esencial de la evaluación de las Habilidades Sociales**

Desde el punto de las habilidades sociales, el concepto de intencionalidad en el comportamiento agresivo es relevante. La persona humana es un ser social cuyas capacidades cognitivas le permiten representarse un estado diferente del actual, de sí mismo y su entorno, y actuar en consecuencia. Esta capacidad metacognitiva le permite una intencionalidad en el comportamiento. Cuando existe una intencionalidad de daño se considera que hay un comportamiento agresivo.

La conducta agresiva depende de variables personales y situacionales, Argyle, Furnham & Ghan (1981) señalan que la ocurrencia, magnitud, dirección y forma de agresión están fuertemente determinadas por una combinación de variables situacionales, como, por ejemplo, estresores ambientales, bloqueo de metas y frustración, modelos agresivos, símbolos agresivos, normas culturales y restricción social de la agresión.

La persona agresiva suele expresar sus ideas, opiniones y sentimientos, pero de una manera inapropiada y violando los derechos de los demás. El objetivo de la agresión es el daño, la dominación y el triunfo, presionando al otro para que pierda o se sienta dañado o menoscabado. El triunfo se logra humillando, degradando, insultando o desvalorizando a la persona para que el interlocutor se vuelva débil. El agresivo tiende a lograr sus metas a expensas de otras personas. Sus conductas verbales y no verbales suelen caracterizarse por volumen de voz excesivamente alto, tono irónico, verbalizaciones groseras, degradantes, irrespetuosas o dominantes.³³

Generalmente, el comportamiento agresivo da como resultado una “degradación” del receptor. Le han sido negados sus derechos, se siente herido, a la defensiva y humillado. Naturalmente, no ha alcanzado sus objetivos de interacción. Si bien la persona agresiva puede lograr su objetivo, también puede generar odio y frustración, que más tarde repercutirán en él modo de de venganza.

- **Estrategias de Intervención en Entrenamientos de habilidades Sociales.**³⁴

Al igual que los conceptos de habilidad social y asertividad, los entrenamientos en habilidades sociales han experimentado cambios a lo largo del tiempo.

En sus inicios, el entrenamiento de habilidades sociales estuvo principalmente ligado al tratamiento de problemas psicológicos severos, como por ejemplo esquizofrenia (Zigler & Phillips, 1962), alcoholismo (Levine Zigler, 1973) y en general a aquellos desórdenes psicológicos en los cuales se establecía una relación con la conducta social (Hollin & Trower, 1986)

El surgimiento de la Teoría de Aprendizaje Social de Bandura marcó un giro en torno a la concepción del origen y modificaciones de los problemas psicológicos. Como señalan Hollin & Trower (1986), se pasó de un modelo “médico” en las cuales conductas debían ser eliminadas, a una aproximación “constructiva” en donde debían entrenarse conductas más adecuadas.

En este nuevo enfoque, el entrenamiento de habilidades sociales se transformó en una herramienta que además de tratar problemas clínicos servía también para mejorar la calidad de vida de las personas y para prevenir la aparición de problemas más serios.

Actualmente una gran proporción de los entrenamientos en habilidades sociales tienen como objetivo apoyar un buen entrenamiento en las demandas y tareas de las distintas etapas de la vida.

³³ Op. Cit. N° 26

³⁴ Op. Cit N° 30

Dentro de este marco, los entrenamientos se han dirigido particularmente a las diversas áreas de asertividad, logro de amistades y encuentro heterosexuales,, relación con la autoridad, búsqueda de empleo y soledad.

Por otra parte, gradualmente los programas han sido adaptados para responder a otro tipo de necesidades. Se han propuesto entrenamientos para profesores, personal de salud mental, gerentes, líderes, y en general hacia personas cuyo trabajo requiere de un muy buen manejo de habilidades sociales (Brown & Shaw, 1986)

Paralelamente, se han impulsado intervenciones de carácter preventivo en instituciones que albergan poblaciones susceptibles de presentar dificultades interpersonales (Furham, 1986; Durlak, 1985)

Es así como el entrenamiento de habilidades sociales se ha robustecido hasta llegar a convertirse en una de las estrategias de intervención más ampliamente desplegadas en la entrega de servicios de salud mental (L' abate & Millan, 1985). No obstante, hay una carencia muy grande de investigaciones que avalúen la efectividad de este tipo de programas.

Por otro lado, tal como advierten Connor, Dann & Twentymn (1982), aún existe una sorprendente escasez de entrenamiento en habilidades sociales dirigidos a adolescentes. Algunos autores, entre ellos Christoff et sl. (1985), Tisdelle 6 Lawrence (1988) han visualizó la importancia del período de la adolescencia y han desarrollado entrenamientos especialmente dirigidos a este grupo etario.

En el contexto latinoamericano, y en particular en nuestro país, también se han desarrollado investigaciones y llevado a cabo programas de entrenamientos en habilidades sociales.

Cornejo & Baranda (1983) compararon la afectividad de dos técnicas diferentes en programas de habilidades sociales. Mostraron que las técnicas de la imaginería eidética son tan efectivas como las técnicas conductuales-cognitivas en las modificaciones de déficit asertivos.

Las ventajas del entrenamiento grupal:

- 1.- Crea un ambiente social más complejo y provee un mayor variedad de modelos, al incluir hombres y mujeres con diferentes experiencias, estilos de vida, clase social etc. (Alberti & Emmos, 1970; Pilkonis, 1986)
- 2.- Provee oportunidades en vivo, propias de la experiencia grupal que favorecen la adquisición de ciertas habilidades (por ejemplo, solucionar problemas interpersonales que surgen en el grupo (Pilkonis, 1986)
- 3.-Proporciona un medio protegido, el cual actúa como puente entre el aprendizaje de la habilidad y su ejecución en el exterior (cornejo & Baranda, 1983)
- 4.- Constituye una situación social similar a muchos encuentro interpersonales. Esto favorece la consolidación y la generalización de las conductas entrenadas a “settings” extra terapéuticos (Pilkonis,, 1986)
- 5.-Proporciona Feedback, refuerzo y apoyo inmediato a la ejecución de la conducta entrenada, los cuales no aparecen necesariamente ligados a la figura de autoridad del terapeuta (Alberti & Emmos, 1970)
- 6.- Ofrece la posibilidad de decidir ente diferentes tipos de respuestas, sin tener que recurrir únicamente a la que propone el terapeuta (Lange & Jakubosky, 1976)

7.-la validación consensual que entrega el grupo facilita el rol del terapeuta frente miembros resilientes y/o descalificadores del tratamiento (Pilkonis, 1986)

8.- Minimiza la intencionalidad del vínculo con el terapeuta, evitando así el exceso de dependencia hacia este último)

9- Maximiza los recursos humanos y materiales.

- **Técnicas utilizadas en el entrenamiento de habilidades sociales**

En cuanto a los programas mismos, ellos han incluido diversas técnicas y estrategias conductuales cognitivas. Ellas tienen por propósito modificar los componentes de la conducta social inadecuada y fomentar la adquisición de nuevas habilidades.

Los programas generalmente seleccionan las técnicas a emplear en función de los objetivos propuestos y de la población a la cual van dirigidos.

Role-Playing

También se le conoce como Ensayo Conductual. Consiste en asumir un papel o una característica de otra persona, animal objeto o de uno mismo en otro tiempo, y actuar conforme a ello.

Esta técnica presta varias utilidades a los entrenamientos de habilidades sociales. Es la principal técnica de adquisición y/o reforzamiento de conductas sociales, además sirve como herramienta de Diagnóstico y evaluación. (Riso , 1988)

Una modalidad de trabajo con “role-Playing” consiste en que un participante actúe alguna situación personal; otra forma es que un miembro del grupo o el mismo terapeuta represente un rol de otro de los participantes mientras este último actúa como receptor o mero observador de la situación. Así el participante logra visualizar su propio comportamiento, conoce como otros lo ven y pueden empalmar con el receptor.

Modelaje

El modelaje o “modeling” deriva del trabajo de Albert Bandura (1969) sobre aprendizaje observacional.

Consiste en que el participante observe modelos ya sea en forma directa (modeling en vivo), filmada (modeling simbólico) o imaginada (modeling encubierto). La presentación de modelos no sólo muestra el comportamiento de un individuo, sino también el conjunto de situaciones y señales que rodean la ejecución. De esta manera también se observa la relación que existe entre la conducta y el resto de los estímulos contexto situacional.

El modelaje ha probado ser muy útil en los entrenamientos de habilidades sociales; más aún, cuando se lo combina con procedimientos de ensayo conductual (Mc Fall & Twentymman, 1973). Por ejemplo, mientras un participante realiza un “role-playing” de conductas asertivas, el terapeuta u otro miembro lo puede modelar distintas alternativas para esa conducta o ciertos aspectos específicos de ella.

Retroalimentación y Reforzamiento

Son procedimientos que contemplan la efectividad de otras técnicas. Retroalimentación o feedback se refiere a toda aquella información que recibe del grupo acerca de su propio desempeño (Riso, 1988). Así la persona, a partir de la información recibida, puede hacer los cambios necesarios para lograr un correcto desenvolvimiento.

Este procedimiento puede ser más efectivo y tener un mayor impacto sobre la persona, si se realiza a través de un medio audiovisual como el video. Este se utiliza después de la ejecución para dirigir la atención del sujeto a aspectos conductuales tales como gestos, la posición del cuerpo, la mirada etc. (Argyle, 1981)

La retroalimentación va acompañada del refuerzo social positivo de la manera de mejorar la ejecución del participante. Debe dirigirse a las conductas positivas, ser contingente y discriminado y tener en cuenta las características de personalidad del individuo (Riso, 1988)

Instrucciones

Consiste en toda la información verbal y no verbal que reciben los sujetos acerca de una conducta social adecuada. (González et al.,1988). Generalmente las instrucciones son entregadas antes de que la persona realice cualquier intento (Riso 1988)

La complejidad de las instrucciones así como su contenido específico varían de acuerdo a lo que el entrenador juzgue necesario dadas las características del grupo. Las instrucciones, además de proporcionar ciertos contenidos, como por ejemplo los componentes de la conducta asertiva (Eisler, Miller & Hersen, 1973) entregan información específica acerca de cómo se ponen en prácticas dichos contenidos.

- **Estrategias de Resolución de problemas³⁵**

Desde que el concepto de habilidades sociales se ha ampliado para incluir habilidades cognitivas, varios investigadores han incorporado estas estrategias a los programas de entrenamiento (Mc Fall, 1982, Sarason & Sarason 1981)

La finalidad de estas estrategias es proveer a los participantes del conjunto de habilidades cognitivas de resolución de problemas interpersonales que median en la calidad de la adaptación social. La literatura ha mostrado que constituyen un factor importante en el éxito del ajuste social (D' Zurilla, 1988)

El solucionar problemas puede ser definido como “un proceso conductual, cognitivo y afectivo, a través del cual un individuo (o grupo) intenta identificar, descubrir o inventar medios adaptativos o efectivos para enfrentar los problemas que encuentra en la vida diaria” (D' Zurilla 1988, p 1988, p.86)

³⁵ Op. Cit. N° 25

- **Enseñanza de las habilidades de resolución de problemas y/o conflictos.**³⁶

Las técnicas de resolución de problemas se basan en la consideración de que las habilidades sociales deficientes son, en parte, el resultado de estrategias cognitivas inapropiadas que los niños aplican en sus situaciones interpersonales.

El programa de enseñanza se centra en el desarrollo del uso de varios pasos de resolución de problemas para ayudar a los niños a ofrecer soluciones alternativas a varias situaciones interpersonales, a considerar los medios y los fines de los actos sociales y examinar las consecuencias de sus comportamientos. Varios estudios han demostrado que la enseñanza de las habilidades de resolución de problemas mejora la adaptación social.

El programa tipo enseña a los niños a tomar parte de un diálogo entre ellos mismos para identificar las tareas específicas requeridas en situaciones sociales. Por ejemplo una variante típica de las enseñanzas de resolución de problemas, los niños se formulan distintas preguntas o expresiones cuando se enfrentan con una situación social. Las típicas expresiones son 1) ¿Qué debería hacer?; 2) Debo considerar todas mis posibilidades, 3) Debo tener en cuenta todas las alternativas; 4) Necesito escoger una; y 5) ¿Qué tal lo hice? Cada una de las cuatro primeras preguntas o expresiones requiere que el niño considere qué es lo que se debe hacer antes de dar el siguiente paso. Este procedimiento comprende algunos de los elementos de preparación e instigación discutidos anteriormente, pero en este caso el niño se auto administra las instrucciones. La última pregunta enseña al niño a evaluar los aspectos de la respuesta que fue seleccionada. Por lo tanto la autoevaluación o el auto reforzamiento forman parte del procedimiento.

Un objetivo de la enseñanza de las habilidades de resolución de problemas consiste en proporcionar una estrategia que pueda ser útil ante una serie de situaciones. Más que enseñar respuestas concretas, el objetivo principal consiste en el desarrollo de una estrategia muy ondeadada. Esto es útil, en parte, porque la enseñanza no puede anticipar todos los comportamientos específicos que el niño pueda requerir, aún cuando se incluyan las áreas habitualmente más problemáticas como las interacciones con padres o tutores, maestros y compañeros. La razón fundamental de la enseñanza de resolución de problemas consiste en desarrollar una técnica que ofrezca respuestas efectivas ante situaciones nuevas.

Profundizando lo anterior se ha propuesto un modelo³⁷ D'Zurilla y Goldbried (1973) que tiene 5 componentes: (1) orientación del problema, (2) definición y formulación del problema, (3) generación de soluciones alternativas, (4) toma de decisiones y (5) realización de la solución y verificación. Lo importante del modelo es que constituye el aprendizaje de una metodología eficiente para resolver una gran variedad de situaciones-problemas.

- La orientación del problema consiste en un conjunto generalizado de cogniciones facilitadoras que orientan todo el proceso de solución del problema. En forma específica la función de estas orientaciones es aumentar la sensibilidad a los problemas y dar la ocasión para que se desarrolle la actividad de solución del problema, centrar la atención en conductas positivas de solución del problema y apartarse de preocupaciones no productivas o de pensamientos "negativos", maximizar los esfuerzos y persistencias frente a los obstáculos y stress emocional y minimizar las angustias emocionales perturbadoras, al tiempo que se intenta maximizar los estados emocionales positivos y facilitativos. Los principales dificultades que surgen en esta etapa tienen que ver con la percepción del problema, con las atribuciones causales que efectúan las personas, con la evaluación del significado del problema para si bienestar personal y social, con la posibilidad de

³⁶ Op. Cit N° 26

³⁷ Op. Cit N° 25

control que tiene sobre el problema y con el compromiso de tiempo y esfuerzo que está dispuesto a destinar a la solución del problema.

- La definición y formulación del problema es un proceso de evaluación en que se recoge información relevante acerca de éste, se intenta clarificar la naturaleza del mismo, se fijan metas realistas y se reevalúa la importancia que tiene para el bienestar del individuo. El énfasis en esta etapa debe estar en las destrezas y habilidades relacionadas al proceso de información social, la conceptualización del problema y objetivos, el pensamiento racional.
- La generación de alternativas de solución tiene como propósito hacer que el individuo disponga del mayor número posible de alternativas con el objeto de maximizar la probabilidad de que la “mejor” solución estará entre ellas. Esta tarea se basa en las habilidades de creatividad, originalidad y flexibilidad, y en general enfatiza el principio de cantidad (mientras más soluciones se proponen mejores ideas saldrán), la suspensión del juicio crítico (mejores ideas, si los individuos postergan sus evaluaciones críticas para más adelante) y el principio de la variedad (mientras mayor sea el rango o variedad de soluciones,, mejores ideas se descubrirán)
- La toma de decisiones tiene como función evaluar las distintas alternativas de solución disponibles y la selección de la mejor para ser llevada a cabo. Este procedimiento se basa en un análisis racional de los costos/beneficios de la elección y toma en cuenta los factores perceptuales y subjetivos de la conducta ha elección. Algunos estudios han encontrado que las preferencias de solución de un individuo están significativamente influidas por la manera en que los problemas se formulan y la manera en que las alternativas de solución y los resultados son concebidos o “enmarcados”.
- La puesta en marcha de la solución y su verificación tiene por finalidad evaluar los resultados de la solución y verificar su efectividad en la situación real de la vida. Esta etapa incluye la ejecución de la conducta elegida para solucionar el problema, una autoevaluación que compare los resultados esperados y los logrados y un proceso de autorrefuerzo.

Esta estrategia de 5 pasos no siempre sigue una secuencia lógica ya que en ocasiones y en función del problema se debe retroceder o avanzar en las etapas o bien darse cuenta de que el problema no es solucionable, lo que dada la realidad social se puede dar.

Pasos de la negociación simplificados para enseñanza en niños y niñas

Paso 1	Definir conjuntamente cuál es el problema
Paso 2	Escuchar el punto de vista de cada uno
Paso 3	Identificar los intereses de cada uno
Paso 4	Buscar soluciones que consideren los intereses de ambos.
Paso 5	Elegir en conjunto la mejor solución

Tabla N°1

2.4 DISEÑO DE INVESTIGACION

2.4.1 Planteamiento del Problema

En relación a los antecedentes recopilados por el equipo seminarista, se ha detectado como problemática susceptible de abordar la *dificultad para resolver adecuadamente los conflictos a los cuales se ven enfrentadas las niñas insertas en la Residencia de Protección para Mayores Manuel de Tezanos Pinto, lo que se traduce en un incremento en conductas agresivas, tanto verbales como físicas, hacia el personal del hogar y entre las niñas insertas en la institución.*

En cuanto al nivel de intervención a utilizar en el presente seminario de título, es posible señalar que se utilizarán técnicas propias de los niveles de caso y grupo, en donde este último cobrará mayor relevancia en el proceso de intervención.

2.4.2 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

- **Objetivo General N° 1**

“Caracterizar la situación sociofamiliar de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota”.

Objetivos Específicos

1.- Describir antecedentes personales y familiares de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota.

2.- Identificar los antecedentes de internación de las niñas del Hogar Tezanos Pinto de Quillota.

- **Objetivo General N° 2**

“Identificar y Describir la ocurrencia y efectos psicosociales que trae consigo las conductas agresivas que presentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto como medio de resolver problemas”.

Objetivos Específicos

1.- Identificar las conductas que presentan las niñas al interior del hogar.

2.- Caracterizar el comportamiento de las niñas en el hogar a través de la información entregada por sus cuidadoras.

3.- Establecer la capacidad que poseen las niñas en torno a la resolución de problemas.

4.- Identificar y explicar efectos psicosociales que trae consigo la conducta agresiva en las niñas insertas en el hogar.

- **Objetivo General N° 3**

“Identificar y Describir las Habilidades Sociales con que cuentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, en relación a la forma de Resolución de Problemas y/o Conflictos a los cuales se ven enfrentadas”.

Objetivos Específicos

1.- Identificar la autovaloración que las niñas hacen de sus propias Habilidades Sociales.

2.- Describir la forma en que se manifiestan las Habilidades Sociales en las niñas frente a la Resolución de Problemas y/o Conflictos.

2.4.3 Definición Conceptual y Operacionalización de Variables

Variable Nº 1	Dimensión	Indicador	Códigos
<p>Características sociofamiliares:</p> <p>Se refiere a una serie de factores presentes en las familias de origen de las niñas insertas en el hogar Manuel de Tezanos Pinto que inciden directamente en el comportamiento de éstas.</p>	<p>Individualización de las niñas internas</p>	<p>➤ Edad</p>	<p>a) 5 a 9 años</p> <p>b) 10 a 14 años</p> <p>c) 15 a 18</p>
		<p>➤ Nivel educacional</p>	<p>a) Educación especial</p> <p>b) Educación preescolar</p> <p>c) Educación básica</p> <p>d) Educación media</p>
		<p>➤ Causal de ingreso</p>	<p>a) Negligencia</p> <p>b) Abandono</p> <p>c) VIF</p> <p>d) Abuso sexual</p> <p>e) Vulneración de derechos.</p> <p>f) Demanda espontánea.</p>
		<p>➤ Tiempo de internación</p>	<p>a) 1 a 3 años</p> <p>b) 3 a 6 años</p> <p>c) 6 a más años.</p>
		<p>➤ Presencia de adulto responsable.</p>	<p>a) Si</p> <p>b) No</p>
	<p>Estructura familiar de origen</p>	<p>➤ Tipo de hogar</p>	<p>a) Hogar unipersonal</p> <p>b) Hogar familiar</p> <p>c) Hogar no familiar</p>

		<p>➤ Composición familiar</p>	<p>a) Familia nuclear simple.</p> <p>b) Familia nuclear biparental.</p> <p>c) Familia nuclear monoparental.</p> <p>d) Familia nuclear biparental reconstituida.</p> <p>e) Familia extensa simple.</p> <p>f) Familia extensa biparental</p> <p>g) familia extensa monoparental.</p> <p>h) Familia extensa compuesta.</p>
		<p>➤ Tamaño</p>	<p>a) Pequeña (igual o inferior a tres personas)</p> <p>b) Mediana (de cuatro a cinco personas)</p> <p>c) Grande (igual o superior a 6 personas).</p>
		<p>➤ Jefatura de hogar</p>	<p>a) Masculina</p> <p>b) Femenina</p>

Variable Nº 2	Dimensión	Indicador	Códigos
Tipos y efectos de la Agresividad frente a la resolución de problemas: Conductas socialmente inadecuadas frente a situaciones conflictivas, a las cuales se ven enfrentadas las niñas.	Agresión física	➤ Golpear con manos, pies y objetos.	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Escupir a una persona	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Hostigamiento Sexual	a) Siempre b) A veces c) Nunca
	Agresión Psicológica	➤ Amenazas con algún tipo de armas.	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Ignorar	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Amenazas por escrito	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ No permitir participar	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Insultos	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Colocar apodosos ofensivos	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Usar palabras hirientes	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		➤ Obligar con amenazas verbales	a) Siempre b) A veces c) Nunca
		Efectos Psicosociales	➤ Baja autovaloración
	➤ Inseguridad personal		a) Si b) No c) A veces



Seminario de Título Hogar Manuel de Tezanos Pinto Quillota

		➤ Dificultades de comunicación	a) Si b) No c) A veces
		➤ Aislamiento social	a) Si b) No c) A veces
		➤ Sentimientos de impotencia frente a problemas	a) Si b) No c) A veces
		➤ Síntomas angustiosos	a) Si b) No c) A veces
		➤ Conflicto paralelo entre los miembros	a) Si b) No c) A veces
		➤ Deterioro de su trabajo escolar.	a) Si b) No c) A veces

Variable Nº 3	Dimensión	Indicador	Códigos
Habilidades Sociales para el manejo de conflictos: Consiste en la capacidad de resolver adecuadamente situaciones problemáticas y/o conflictivas.	Liderazgo	➤ Capacidad de persuadir a los demás.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad crítica ante a las situaciones/ Actitud crítica.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Consideración de las opiniones de otros.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Asumir responsabilidades.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Coordinación del grupo.	a) Si b) No c) A veces
	Empatía	➤ Compañerismo	a) Si b) No c) A veces
		➤ Identificarse con el otro.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad de emocionarse con el otro.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Ponerse en el lugar del otro.	a) Si b) No c) A veces
	Comunicación	➤ Capacidad de expresar sentimientos.	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad de darse a entender efectivamente	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad de recepción de información	a) Si b) No c) A veces
		➤ Comunicación frente a personas adultas	a) Si b) No c) A veces

	Resolución de Conflictos	➤ Capacidad de respuesta ante situaciones irritantes	a) Si b) No c) A veces
		➤ Resolución de conflictos propios	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad de mediación	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad de crear y evaluar opciones	a) Si b) No c) A veces
		➤ Capacidad de respuesta a la presión de pares	a) Si b) No c) A veces
	Conducta Asertiva	➤ Reacción frente al elogio	a) Si b) No c) A veces
		➤ Reacción ante la injusticia	a) Si b) No c) A veces
		➤ Exigencia de derechos	a) Si b) No c) A veces
		➤ Respuestas directas	a) Si b) No c) A veces
		➤ Verbalizaciones positivas	a) Si b) No c) A veces

Tabla N

2.4.4 SISTEMA DE HIPOTESIS

- Las niñas que presentan antecedentes de VIF en sus familias de origen, presentan mayores tendencias a la agresividad.
- Las niñas insertas en el hogar recurren a conductas agresivas para resolver problemas y/o conflictos.
- Las conductas agresivas presentadas por las niñas, provocan efectos que dificultan una adecuada socialización.
- El adecuado manejo de Habilidades Sociales frente a la Resolución de Problemas permite disminuir y evitar las conductas agresivas.

2.4.5 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que dará inicio al capítulo de Diagnostico del presente Seminario de Título se delimitará como Descriptiva y Explicativo. A modo de definir en consiste este tipo de investigación se profundizara en ambos enfoques

La investigación descriptiva como su nombre lo indica busca definir hechos, situaciones y eventos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Danhke, 1989)³⁸

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Desde luego, pueden integrar las mediciones o información de cada una de dichas variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés. El valor de los estudios descriptivos se centra en recolectar datos que muestren para un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre. Este es su valor máximo.

En el caso del presente estudio para el diagnostico, se pretende describir las características sociofamiliares de las niñas insertas en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, las manifestaciones de agresividad que presentan las niñas, especialmente sus efectos y por ultimo describir las habilidades sociales con que cuentan las niñas para la resolución de sus problemas.

Por otro lado y complementando lo anterior, las investigaciones explicativas van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos y sociales.³⁹ Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Este enfoque nos permite dar una causa explicativa al fenómeno de la agresividad de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, que supera el mero hecho de la descripción de la agresión como fenómeno, ya que éste puede tener causas que se vinculan con la estructura socio familiar y las habilidades sociales que presentan las niñas internas.

Así en resumen, se combinarán ambos tipos de estudios de investigación ya que desde una parte se describirán los fenómenos asociados al tema de la agresividad de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto y posteriormente se explicaran las causas que influyen en dicho comportamiento.

³⁸ En Hernández, Sampieri Roberto; "Metodología de la Investigación", tercera edición, McGraw-Hill Interamericana, México. 2003

³⁹ Hernández, Sampieri Roberto; "Metodología de la Investigación", tercera edición, McGraw-Hill Interamericana, México. 2003

- **Enfoque de la Investigación**

Los enfoques que existen para diseñar una investigación son el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo.

El cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El enfoque cualitativo se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y observaciones.

Para la presente investigación se utilizara el **modelo mixto**, que utiliza la **triangulación** de los dos enfoques ya que ambos poseen una riqueza en aportes para la investigación ya que constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un hecho o fenómeno particular. La triangulación es complementaria en el sentido que traspasa enfoques y en una misma investigación mezcla diferentes facetas del fenómenos de estudio. Dicha unión o integración añade profundidad a un estudio y, aunque llegan a surgir contradicciones entre los resultados de ambos enfoques, se agrega una perspectiva más completa de lo que estamos investigando.⁴⁰

Desde la perspectiva cuantitativa se pretende como su nombre lo indica cuantificar los fenómenos asociados a la manifestación o tendencia a la agresividad en las niñas del hogar, estableciendo parámetro definidos para su comparación objetiva y estableciendo resultados empíricos.

La **investigación cualitativa** que se utilizará en conjunto con la anterior nos entrega profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entornos, los detalles y las experiencias únicas del fenómeno de la agresividad, sus efectos, especialmente asociado a contexto de institucionalización de las niñas, ya que éste puede condicionar todas su respuestas sociales ante el medio, sus familias y contexto escolar, de una perspectiva holística otorgando una flexibilidad en la interpretación de los resultados.

Según Hernández Sampieri la investigación que utiliza la triangulación de los enfoques se denomina **Modelo Mixto** ya que representa el más alto grado de integración o combinación entre ambos enfoques. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio, pero contempla todas las ventajas de cada uno de los dos enfoques.

Delimitación del Estudio

- Unidad de análisis: niñas insertas en el Hogar Manuel Tezanos Pinto y cuidadoras de trato directo.

⁴⁰ Op. Cit N° 38

Delimitación del Universo

- **Universo 1:** Todas las niñas insertas en el hogar Manuel de Tezanos Pinto de la ciudad de Quillota que en la actualidad corresponden a 40, cuyas edades fluctúan entre los 5 y 18 años .

Se decidió trabajar con la totalidad del universo debido a que las niñas se encuentran insertas en un régimen de tipo cerrado, por lo que se cuenta con la presencia estable de cada una de ellas. En Por lo que no existirá una muestra para el estudio.

Caracterización del Universo 1

Edad:	
5 – 9 años	25,6%
10 y 18 años	74,4%

Tabla N°3

Escolaridad:	
Especial	7,7%
Preescolar	7,7%
Básica	74,4%
Media	10,2%

Tabla N°4

Conducto:	
Tribunal Quillota	79,5%
Tribunal Limache	10,2%
Tribunal Los Andes	2,6%
Demanda Espontanea	7,7%

Tabla N°5

Causal:	
Negligencia Parental	56,4%
VIF	18%
Abuso Sexual	10,2%
Adicciones	5,1%
Deficientes condiciones económicas	10,2%

Tabla N°6

Presencia Apoderado	
Madre	74,4%
Padre	5,1%
Pariente	12,8%
Otro	2,6%
No posee	5,1%

Tabla N°7

- **Universo 2:** Todas las cuidadoras de trato directo que trabajan en el hogar Manuel de Tezanos Pinto que actualmente corresponden a 10.

Caracterización Universo 2

En cuanto a las guardadoras, estas corresponden a un número reducido, por lo tanto se considera necesario conocer la información que puedan aportar cada una de ellas respecto al comportamiento de las niñas dentro del hogar. Dichas cuidadoras presentan las siguientes características:

- Nº Total: 5 y 1 reemplazo
- Rango etareo: 30 – 49 años
- Sexo: Femenino
- Requisitos para ocupar el cargo: 4º año rendido, estudios relacionados al área de infancia.
- Antigüedad Laboral: Máxima 15 años, mínima 6 años en la institución.
- Jornada Laboral: 2 turnos de 8 hrs. c/u
- Numero de niñas por cuidadora: 12 app.

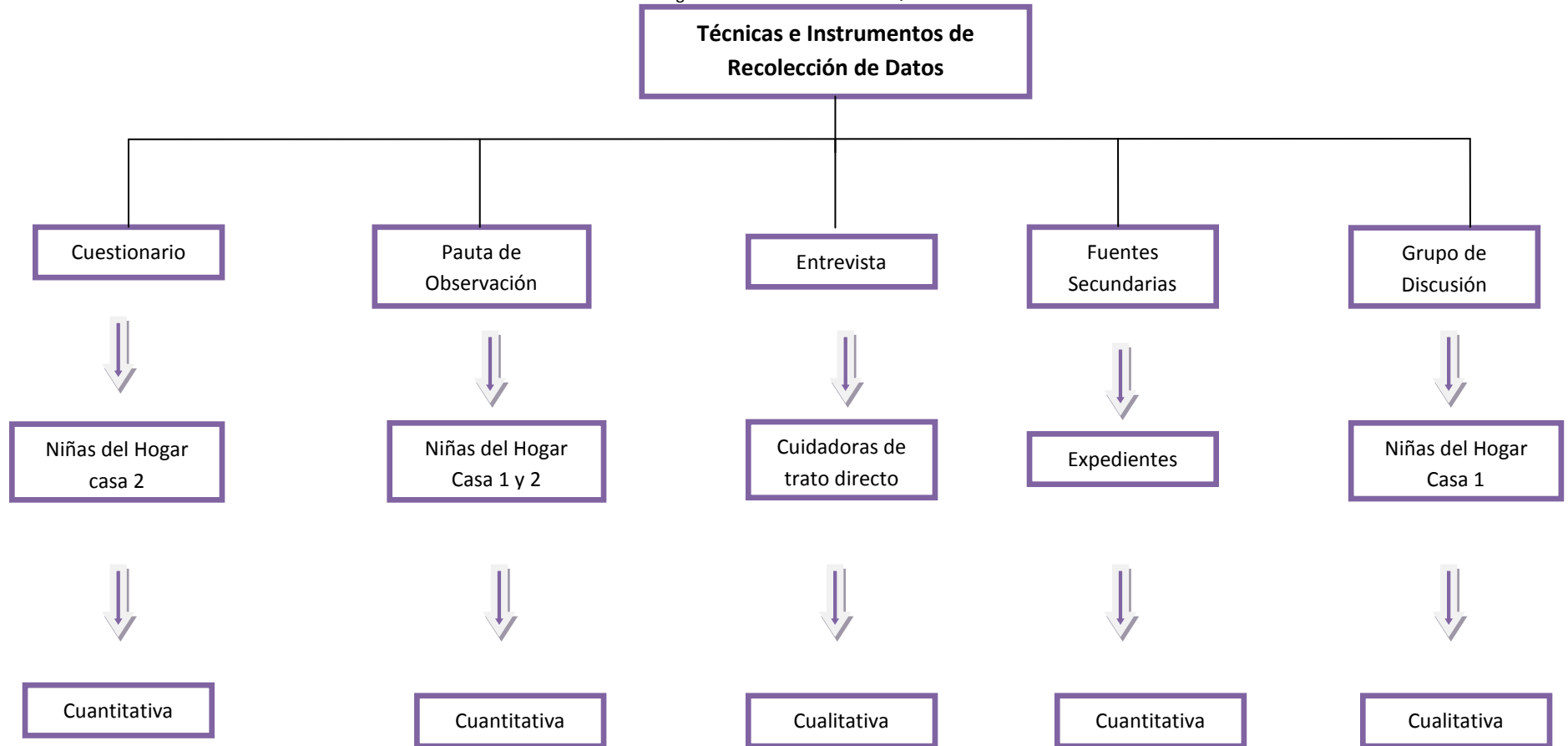


Figura N°6

- **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos cuantitativos**

Son procedimientos de indagación que generan un tipo de datos susceptible de manejo numérico, mediante recursos analíticos relativamente tecnificados de tipo estadísticos (Pasten 1991).⁴¹

Fuentes Secundarias: Esta representadas por las fuentes documentales o históricas, que representan el registro de los acontecimientos. En esta investigación las fuentes secundarias serán los Expedientes de Hogar Manuel de Tezanos Pinto donde se registran los antecedentes de cada una de las niñas internas lo que dará origen a una base de datos.

Cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir. Este instrumento se aplicara a las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de entre 10 18 años. Consta de preguntas cerradas. Dicho instrumento se encuentra compuesto por dos partes en donde la primera apunta a identificar los efectos tanto físicos como psicosociales que traen consigo las conductas agresivas y en segunda instancia tratará de identificar y describir las habilidades sociales con las que cuentan las niñas del hogar comprendidas entre dichas edades.

Pauta de Observación: Esta observación consiste en un registro sistemático y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Esta pauta se aplicará a todas las niñas de Hogar Tezanos Pinto en dos momentos del día dos veces por semana. Apunta a identificar y describir la ocurrencia de conductas agresivas que presentan las niñas del hogar como medio de resolver problemas.

- **Validación de técnicas y/o Instrumentos cuantitativos**

Validez de Contenido: en relación a este punto es preciso señalar que la confección del cuestionario se basó en la operacionalización de variables realizada, en donde cada pregunta está contenida en los indicadores contemplados en las variables 3 y 4.

Del mismo modo se confeccionó la pauta de observación, pues se basa en los indicadores contemplados en la variable Nº 2.

Consulta a expertos: En este punto es preciso señalar que los instrumentos declarados anteriormente fueron revisados minuciosamente por profesionales del área social los cuales se enuncian a continuación:

- Sr. Dagoberto Salinas Avilés: Asistente Social, experto en Metodología de Investigación Social y Académico de la Universidad de Valparaíso.
- Sra. Jemima Fernández Hormachea: Asistente Social, Académica de la Universidad de Valparaíso y profesora guía del presente Seminario de Título.
- Sra. Evelyn Molina Galea: Asistente Social, directora Hogar Manuel de Tezanos Pinto, Refugio de Cristo de la ciudad de Quillota.

⁴¹ En Pasten Cordovez Fernando "Metodología de la Investigación Social", Tercera edición, EDEVAL, 1998.

Prueba Piloto: Este procedimiento fue aplicado a modo de prueba a una niña entre 10 y 18 años, para establecer el tiempo de aplicación y comprensión de los ítems contemplados en el instrumento.

En relación a la pauta de observación a aplicar, esta no considera prueba piloto, puesto que contiene la suficiente amplitud de registro según lo que se desea observar y además que dicho instrumento será aplicado por las alumnas seminaristas.

Esta dio origen a modificaciones del cuestionario, debido a que algunas preguntas tenían mayor complejidad, pues estaban formuladas con un lenguaje de mayor nivel de entendimiento en relación a la edad y capacidad cognitiva de las niñas.

- **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Cualitativos**

Las técnicas cualitativas permitirán la obtención de información que se refiere principalmente a la interpretación que realizan en primera instancia las cuidadoras del hogar a través de una entrevista, respecto al tema de la conducta agresiva presente en las niñas y la presencia o deficiencia de habilidades sociales en ellas. En segundo lugar, se desea recoger las impresiones de las niñas más pequeñas en relación a dicho tema, a través de una discusión grupal dirigida por las alumnas seminaristas, pretendiendo que la información surja de manera espontánea y asociada al contexto en que se encuentran. Por lo tanto es preciso señalar las características principales de dichas técnicas:

Entrevista: Es una conversación entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado). Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas. La entrevista será aplicada a las cuidadoras de trato directo del hogar y será semiestructurada ya que permite al entrevistador introducir preguntas adicionales a las presupuestadas, para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados. Por medio de este instrumento se busca identificar las conductas agresivas que presentan las niñas del hogar, como también describiendo habilidades sociales presentes en ellas, desde el punto de vista de las cuidadoras.

Grupo de Discusión: Corresponde a una técnica con la cual se realiza una discusión abierta entre un grupo de personas con características similares las cuales han sido seleccionadas para debatir sobre una temática en especial, en donde se han establecido previamente ciertos lineamientos que guíen dicha interacción. De esta manera se busca incitar a las niñas participantes a interactuar, compartir y discutir opiniones y sentimientos respecto al tema, logrando así conocer las percepciones de cada una de ellas.

- **Validación de técnicas y/o Instrumentos cualitativos**

Consulta a expertos: En este punto es preciso señalar que los instrumentos declarados anteriormente fueron revisados minuciosamente por profesionales del área social los cuales se enuncian a continuación:

- Sr. Dagoberto Salinas Avilés: Asistente Social, experto en Metodología de Investigación Social y Académico de la Universidad de Valparaíso.

- Sra. Jemima Fernández Hormachea: Asistente Social, Académica de la Universidad de Valparaíso y profesora guía del presente Seminario de Título.

- Sra. Evelyn Molina Galea: Asistente Social, directora Hogar Manuel de Tezanos Pinto, Refugio de Cristo de la ciudad de Quillota.

Relación entre los Objetivos de Investigación y los Instrumentos Seleccionados para recopilar la información

Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Instrumento de Recolección de Datos	Destinatario
1. Caracterizar la situación socio familiar de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota.	1.1 Describir antecedentes personales y familiares de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota.	Cuantitativa/Fuentes Secundarias	Expedientes
	1.2 Identificar los antecedentes de internación de las niñas del Hogar Tezanos Pinto de Quillota.	Cuantitativa/Fuentes Secundarias	Expedientes
2. Identificar y Describir la ocurrencia de conductas agresivas que presentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto como medio de resolver problemas.	2.1 Identificar las conductas agresivas que presentan las niñas al interior del hogar.	Cuantitativa/Pauta de Observación Simple	Niñas del Hogar entre 5 y 18 años
	2.2 Caracterizar el comportamiento de las niñas en el hogar a través de la información entregada por sus cuidadoras.	Cualitativa/Entrevista	Cuidadoras de Trato Directo
	2.3 Establecer la capacidad que poseen las niñas en torno a la resolución de problemas.	Cualitativa/Grupo de discusión. Cualitativo/Entrevista	Niñas del Hogar entre 5 y 9 años Cuidadoras de Trato Directo

	2.4 "Identificar y explicar efectos psicosociales que trae consigo la conducta agresiva en las niñas insertas en el hogar".	Cuantitativa/Cuestionario Cualitativa/Grupo de discusión.	Niñas del Hogar entre 10 y 18 años. Niñas del Hogar entre 5 y 9 años
3. Identificar y Describir las Habilidades Sociales con que cuentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, en relación a la forma de Resolución de Problemas y/o Conflictos a los cuales se ven enfrentadas.	3.1 Identificar la autovaloración que las niñas hacen de sus propias Habilidades Sociales.	Cuantitativo/cuestionario	Niñas del Hogar entre 10 y 18 años.
	3.2 Describir la forma en que se manifiestan las Habilidades Sociales en las niñas frente a la Resolución de Problemas y/o Conflictos.	Cuantitativo/cuestionario Cualitativa/Grupo de discusión. Cualitativa/Entrevista	Niñas del Hogar entre 10 y 18 años. Niñas del Hogar entre 5 y 9 años Cuidadoras de Trato Directo

Tabla N°8

PLAN DE ANÁLISIS

Para llevar a cabo el proceso de interpretación y medición de la información recabada durante la Investigación, se emplearán técnicas cuantitativas y técnicas cualitativas a través de un análisis de contenido de tipo descriptivo y explicativo. Tales técnicas se enunciarán en el siguiente esquema.

Técnicas y/o instrumentos	Tipo de Análisis
Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> Análisis descriptivo-explicativo a través del software SPSS
Grupo de Discusión	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los antecedentes manifestados a través de las temáticas planteadas.
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> Análisis e Interpretación de las respuestas obtenidas.
Pauta de Observación	<ul style="list-style-type: none"> Análisis descriptivo-explicativo a través del software SPSS

Tabla N°9

Según lo expuesto anteriormente se podrá establecer la relación que existe entre cada uno de los instrumentos y/o técnicas de recolección de datos y el análisis que se llevara a cabo en cada uno de ellos.

Análisis de la información Cuantitativa

La información recolectada, ya sea desde el cuestionario y/o de la pauta de observación, será analizada a través del programa computacional estadístico SPSS (Software de análisis para las ciencias sociales), con el objetivo de procesar los datos obtenidos de una manera veraz y práctica.

Análisis de la información Cualitativa

La información recabada ya sea a través del grupo de discusión y/o la entrevista, será tratada contrastando la información recabada a través de las técnicas utilizadas con lo que señala la teoría al respecto de dicha temática, con la finalidad de interpretar, identificar y extraer desde los propios actores involucrados en la investigación aquellos elementos de mayor relevancia respecto al tema en estudio.

2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Objetivo General Nº 1:

“Caracterizar la situación sociofamiliar de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota”.

Para dar cumplimiento a dicho objetivo, se establecieron dos objetivos específicos, los cuales sirvieron de base para el análisis e interpretación de los datos que se detallarán a continuación:

Objetivo Específico Nº 1:

“Describir antecedentes personales y familiares de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota”.

Tabla Nº 10

Presencia de Adulto Responsable	Frecuencia	Porcentaje
Existe	31	91,2%
No Existe	3	8,8%

Tabla Nº 11

Parentesco de Adulto Responsable	Frecuencia	Porcentaje
Madre	23	74,2%
Padre	2	6,5%
Abuela	5	16,1%
Otro	1	3,2%

Tabla Nº 12

Presencia de Vínculo Familiar	Frecuencia	Porcentaje
Existe	30	88,2%
No Existe	4	11,8%

En relación a la tabla Nº 1, se puede señalar que la mayor parte de las niñas (91,2%) cuenta con la presencia de un adulto responsable y sólo el 8,8% de ellas no cuenta con una persona que sea responsable de ellas.

En cuanto a la tabla Nº 2 que dice relación con las niñas que cuentan con un adulto responsable, se establece que predomina la presencia de la madre en un 74,2% como la figura familiar más presente, seguida por la presencia de abuelas (16,1), padre (6,5) y finalmente la presencia de otro familiar (3,2%).

La tabla Nº 3 dice relación con la vinculación existente entre las niñas y su familia de origen. En este se establece que el 30% de ellas cuenta con una vinculación con su familia de origen, ya sea en visitas de parte la propia familia a la institución o de las niñas a su hogar familiar. El 11,8% no cuenta con algún tipo de vinculación con algún miembro de su familia, encontrándose en situación de abandono.

De lo anteriormente señalado, se puede declarar que la mayor parte de las niñas mantiene una relación directa y regular con sus familias de origen, destacándose principalmente la presencia femenina, ya sea en el rol de madre y de abuela, lo que sin duda favorece en el desarrollo psicosocial de las niñas, pues es el vínculo afectivo el que permite construir lazos o uniones de cariño, comprensión, tolerancia, aceptación, empatía, apoyo, comunicación, que se dan principalmente entre las relaciones que establecen las niñas con sus familias. En relación a este punto es importante señalar que crear un vínculo íntimo con la figura de un cuidador aun se considera como la relación social temprana tal vez más importante y en su defecto la ausencia de un vínculo afectivo puede tener efectos graves y de gran alcance en su carácter y así en el conjunto de su vida futura.⁴²

Sin embargo a pesar de ello, las relaciones existentes con la familia no siempre son idóneas para el desarrollo normal y óptimo de las niñas, puesto que hay muchas familias que no se ocupan de sus hijos(as) y presentan fallas importantes a nivel de sus funciones parentales, las cuales están orientadas principalmente a su labor como formadora de la identidad personal, núcleo básico de la Socialización Primaria, unidad económica, entre otras y principalmente su rol en el desarrollo psicoafectivo del niño(a). Esto quiere decir que en ocasiones estamos en presencia de familias de tipo negligentes las cuales presentan de una manera permanente comportamientos que se expresan por una omisión o una insuficiencia de cuidados a los/as niños/as que tienen a cargo. Un contexto de pobreza y/o aislamiento social rodea a menudo al sistema familiar; este contexto coincide muy frecuentemente con una historia de carencias múltiples en la biografía de los padres. Los padres negligentes corresponden a adultos que, como consecuencia de las circunstancias ya enunciadas, no se ocupan de sus hijos y presentan fallos importantes a nivel de sus funciones parentales.⁴³ Dicha situación generalmente afecta directamente al desarrollo de las niñas, pues si bien en la institución en la cual están insertas intentan desarrollar en ellas ciertas habilidades sociales que sin duda las favorecen, las cuales se ven entorpecidas una vez insertas en sus hogares de origen, generándose en ellas un retroceso en torno a las habilidades adquiridas.

⁴² Howe David, "La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social", 1997.

⁴³ Balbontín Pamela, "Contexto sociofamiliar de niños y niñas que presentan una permanencia prolongada en los hogares de protección simple de la red SENAME, Quinta Región; un enfoque cualitativo centrado en la percepción de los sectores involucrados", Seminario de Título, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, 2005.

Objetivo Específico N° 2:

“Identificar los antecedentes de internación de las niñas del Hogar Tezanos Pinto de Quillota”

Tabla N° 13

Causal de Internación	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones Económicas	4	11,8%
Negligencia Parental	23	67,6%
Vulneración de Derechos	4	11,8%
Violencia Intrafamiliar	3	8,8%

Tabla N° 14

Vía de Ingreso	Frecuencia	Porcentaje
Demanda Espontánea	4	11,8%
Tribunal de Quillota	25	73,5%
Tribunal de Los Andes	1	2,9%
Tribunal de Limache	4	11,8%

Tabla N° 15

Tiempo de Internación	Frecuencia	Porcentaje
0 – 3 años	10	29,4%
4 – 6 años	19	55,9%
7 – 10 años	5	14,7%

En cuanto a la Tabla N° 4, se establece que la principal causal de ingreso a la institución es la Negligencia parental (73,5%), la que se define con la disfuncionalidad en los roles desempeñados tanto como madre y/o padre de las niñas. En segundo término se encuentra como causa las deficientes condiciones económicas y vulneración de derechos, ambas causas con un 11,8% y finalmente se encuentra la violencia intrafamiliar como la causal que presenta menor incidencia de ingresos con un 8,8%.

La Tabla N° 5, dice relación con la vía de ingreso de las niñas a la institución, se destaca en primer término el ingreso vía Tribunales de Familia de la ciudad de Quillota con un 73,5%, también se destaca el ingreso vías Tribunal de Familia de la ciudad de Limache y demanda espontánea, ambos con un 11,8% y finalmente un 2,9% correspondiente a la vía de ingreso de Tribunales de Familia de la ciudad de Los Andes.

La Tabla Nº 6 señala el tiempo que las niñas han permanecido internas en la institución. Cabe señalar que la mayoría de ellas presentan una larga estadía dentro de la institución llegando a los diez años. La mayor parte de ellas supera los cuatro años de internación y a pesar de eso en casi todos los casos se estima que aún seguirán en esa condición.

Se puede determinar que a pesar de que las niñas en su mayoría presentan una larga estadía en la institución, prevalece en ellas un fuerte vínculo con la familia, en especial con la figura materna, trayendo consigo una serie de consecuencias ya sean positivas o negativas, puesto que si persiste la afectividad familiar las niñas se sienten más seguras, pero a la vez pueden influir de manera negativa, ya que la familia muchas veces se traduce en influencias negativas para las niñas, lo que hace que muchas veces no quieran acatar órdenes dentro de la institución y genera en algunos casos agresividad en ellas. En este sentido estamos en presencia de una serie de efectos que trae consigo la institucionalización, en donde el tiempo de éste es significativo a la hora de evaluar dichos efectos en el desarrollo, es decir, que a mayor tiempo de institucionalización, más daño, más permanente y más irreversible.⁴⁴

En esta materia los(as) niños(as) criados en instituciones desde una edad muy temprana, por ejemplo, son más propensos a sufrir desordenes de ausencia de vínculo. Su relación con otras personas se basa meramente en la satisfacción de las necesidades. La capacidad que tienen los(as) niños(as) para controlar los impulsos agresivos y sentimientos de frustración es muy limitada. Cuando están en sus primeros años de escolarización son propensos a coger rabietas de mal genio. No disfrutan de relaciones paritarias y son algo agresivos. En consecuencia, a menudo son impopulares entre sus compañeros de la misma edad. También tiene niveles notablemente bajo de concentración. Muchas de estas características se prolongan en la adolescencia y más allá.⁴⁵ Es preciso señalar que dichas características antes mencionadas se hacen presente en las niñas insertas en el hogar, pues una parte considerable de ellas lleva más de cinco años de internación, lo que ha generado en muchas ocasiones el desarrollo de problemas emocionales como de comportamiento, situación que se presenta de forma cotidiana en las dependencias del hogar, en reiteradas ocasiones por la mayoría de las niñas insertas, hechos que fueron demostrados a través de los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos aplicados por las alumnas seminaristas.

⁴⁴ Op. Cit. Nº10

⁴⁵ Op. Cit. Nº6

Objetivo General N° 2

“Identificar y Describir la ocurrencia y efectos psicosociales que trae consigo las conductas agresivas que presentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto como medio de resolver problemas”.

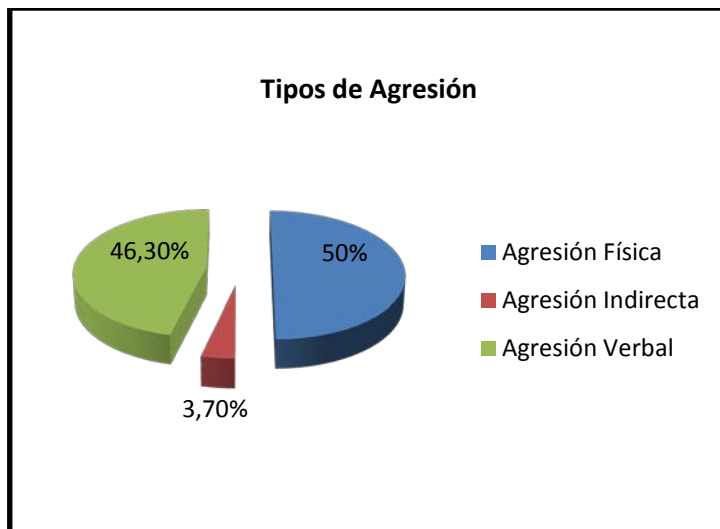
Objetivos Específico N° 1

“Identificar las conductas agresivas que presentan las niñas al interior del hogar.”

Tabla N° 16 Tipos de Agresión

Tipo de Agresión	Frecuencia	Porcentaje
Agresión Física: <ul style="list-style-type: none"> - Golpear con manos, pies y objetos - Escupir a una persona - Hostigamiento sexual 	41	50%
Agresión Indirecta: <ul style="list-style-type: none"> - Ignorar - No permitir participar 	3	3,7%
Agresión verbal: <ul style="list-style-type: none"> - Amenazas - Insultos - Colocar apodos ofensivos - Usar palabras hirientes 	38	46,3%

Gráfico N° 1 Tipos de Agresión



En relación a lo expuesto anteriormente se puede establecer que dentro de las conductas agresivas que se presentan entre las niñas del hogar, destacan mayoritariamente las agresiones de tipo física y verbal. Entre ellas se presentan con mayor amplitud los golpes hacia las demás niñas, como también hacia las instalaciones del hogar (puertas, ventanas, etc.). Otro aspecto observado son las agresiones de tipo verbal, tales como insultos, amenazas, palabras hirientes, uso de apodos ofensivos. Estas conductas se manifestaron en la mayoría de ocasiones en las cuales se aplicó dicho

instrumento. Este tipo de agresiones Buss (1961) ⁴⁶las clasifica como directa y simplemente se refiere a la expresión de la agresión, ya sea mediante un ataque físico o verbal.

De acuerdo a estos antecedentes se puede establecer que las conductas manifestadas se deben principalmente a que las niñas utilizan estos medios como forma de sobresalir entre sus pares y de ejercer cierto poder sobre algo o algún lugar determinado. Cabe señalar que las conductas agresivas no solo se presentan entre las niñas, sino también hacia figuras de autoridad dentro del hogar, tales como el caso presenciado por las alumnas seminaristas, de agresión tanto verbal como física hacia la directora del hogar, la asistente social y secretaria, incluso llegando a intimidar verbalmente a las alumnas seminaristas, como también por medio de golpes hacia instalaciones del hogar utilizadas en ese momento por las alumnas. Este tipo de conductas son realizadas siempre con la finalidad de conseguir algo y viene a ser un **efecto que trae consigo la institucionalización**, la cual se transforma en una conducta de sobrevivencia y se adquiere un amplio repertorio de conductas validas para la institución y que permiten el acceso a consecuencias siempre favorables, no importando el tipo de comportamiento utilizado para lograrlo.⁴⁷

Se puede establecer que estas conductas se originan principalmente por la falta de un adecuado manejo de los conflictos que principalmente se debe a que no han sido socializados adecuadamente, llegando a solucionar sus problemas la mayor cantidad de ocasiones a través de la agresividad. A raíz de esto se puede señalar que los estudios señalan que uno de los principales efectos de estar institucionalizados es que estos niños aprenden conductas que pueden resultar discordantes en otro contexto, por ejemplo, aprenden a defenderse físicamente y a respetar normas dadas a la masa; aprenden conductas valoradas por los otros internos, pero en oposición a normas socioculturales; se tornan desconfiados y apáticos, etc. Esto se debe al estilo de vida institucional que se caracteriza por exigir un comportamiento uniforme y reglamentado, que muchas veces se traduce en una disciplina arbitraria, situación que los aleja de la normalidad⁴⁸.

Cabe destacar que las conductas antes descritas se manifestaron principalmente en las niñas cuyas edades fluctúan entre los 5 y 9 años, donde en variadas ocasiones llamaban la atención para conseguir algo a través de pataletas o golpeando, empujando e insultando a otras niñas como forma de llamar la atención y de conseguir lo que deseaban.

Otro tipo de agresión que se presentó fue la de tipo indirecta que Buss (1961) la atribuye cuando se obstaculiza el reconocimiento claro del agresor y puede darse en forma de chismes (agresión verbal) y daño a propiedades del individuo. En este tipo de reacciones no se da un ataque directo contra la persona⁴⁹. Esto se dio en variadas oportunidades, principalmente con las niñas de menor edad, en momentos en que realizaban juegos, en donde reiteradamente limitaban la participación de algunas niñas cuando realizaban dichas actividades. Se estima que el principal motivo de este hecho es el carácter dominante que ejercen algunas niñas sobre otras, lo que las faculta para poder determinar quien participa y quién no.

Se estima que este tipo de conductas se debe principalmente al contexto en el cual se encuentran insertas, en donde muchas veces se sienten rechazadas e incomprendidas por todos, no pudiendo evitar su conducta.

⁴⁶ Op. Cit. N°20

⁴⁷ Op. Cit N°13

⁴⁸ Op. Cit N°13

⁴⁹ Op. Cit N°20

Objetivo Específico N° 2

“Caracterizar el comportamiento de las niñas en el hogar a través de la información entregada por sus cuidadoras.”

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos de carácter cualitativo, que en este caso corresponde a la entrevista semiestructurada aplicada a las cuidadoras de trato directo del hogar, es preciso señalar a continuación ciertas concordancias de opiniones respecto al comportamiento de las niñas.

La mayoría de la niñas presentan conductas disruptivas, esto significa que en algún momento se generan de la nada y por la falta de comunicación y de entendimiento, conflictos que son mínimos pero que afectan la calidad de vida de las niñas dentro del hogar.

Si bien existen algunas que presentan comportamientos retraídos para evitarse problemas con sus compañeras, éstas prefieren compartir más con las niñas de menor edad que con las que tienen su misma edad.

En lo referente al cumplimiento de normas del hogar estas se cumplen siempre con la capacidad de establecer algún grado de amonestación por no cumplirlas, lo que hace que se ciñan a lo establecido.

Referente al diverso trato de las cuidadoras hacia las niñas, estas generan en sus comportamientos una condición de acuerdo al estilo de trato “parental” ya que algunas son más afectivas que otras en sus relaciones con las niñas.

En torno a su comportamiento como niñas institucionalizadas y por la propia versión de las cuidadoras de trato directo, las niñas presentan una especie de condición contextual es decir, exigen más beneficios por el hecho de estar en un hogar separadas de sus padres.

En cuanto a la relación entre agresividad y niñas que no son visitadas por sus padres, la mayoría de las entrevistadas concordaron que esto no se da necesariamente, lo que si se da mayoritariamente, es que cuando las niñas salen a sus hogares familiares llegan con una actitud distinta, generalmente desafiante y agresiva ante ellas y si habían experimentado algún tipo de cambio durante la semana, cuando iban a sus hogares eliminaban dicha conducta estableciendo nuevas que traían desde sus propios hogares.

“A ver las niñas que no las visitas ponte tu...no se si influye...pero a veces sucede que viene la mamá y quedan más agresivas con rabia...todo depende del estado de ánimo...de las niñas...no influye mucho si vienen o no sus papas, en su casa son otras personas, llegan más agresivas, mas insolentes...depende como llegan otras llegan muy bien y otras agresivas o a la defensiva...” (E.4)

“No, todas igual porque hay niñas que salen y son muy agresivas, salen y están con sus mamás y en la casa las mamás no la controlan...las mamás son cero aporte, por lo menos algo queda y no les enseñan y en las casas también son agresivas, mucha grosería traen malas palabras y las chiquillas lo traen de las casas y acá lo copian no mas...” (E.3)

Respecto a las impresiones de las cuidadoras respecto a que si las niñas cuentan con habilidades sociales, para la resolución de problemas, se pudo obtener que la mayoría de ellas no cuentan con este atributo, puesto que muchas de ellas al momento de enfrentarse a un problema, asumen la situación con frustración y rabia, siendo así, acuden a acciones violentas para solucionarlos.

Objetivo específico N° 3

“Establecer la capacidad que poseen las niñas en torno a la resolución de problemas”

De acuerdo a las entrevistas aplicadas a las cuidadoras, ellas coinciden en que la mayoría de las niñas no poseen capacidad para resolver problemas a los cuales se ven enfrentadas. Esto lo destacan a través de acciones que realizan las niñas en el diario vivir, por ejemplo cuando quieren algo, lo que se refleja en la siguiente frase:

“generalmente todas quieren lo mismo, y ese tema que tú me planteas sucedió el otro día con el pan, que si le daban pan a un grupo tenían que darle pan a todas y no se da porque prácticamente yo tenga hambre como la otra, sino porque el pan es del hogar y deben tocar todas”.(E.1)

Habilidades para la resolución de conflictos D’Zurilla y Goldbried (1973)	Conductas manifiestas relacionadas por las cuidadoras de trato directo
La orientación del problema consiste en un conjunto generalizado de cogniciones facilitadoras que orientan todo el proceso de solución del problema	<i>“las niñas de acá a golpes, no tienen otra manera, no hay diálogo, no hay que otra ceda, al tiro el golpe y la mala palabra”</i> (E. 3)
La definición y formulación del problema es un proceso de evaluación en que se recoge información relevante acerca de éste, se intenta clarificar la naturaleza del mismo, se fijan metas realistas y se reevalúa la importancia que tiene para el bienestar del individuo.	<i>“generalmente la mayoría no tiene la capacidad de resolver un problema con palabras, o no se poh... con una actitud de, cuando ellas cometen un error o una que se puedan disculpar o na, no, ellas no tienen, la mayoría no tienen la capacidad, no la tienen, o sea, idealmente son agresivas”</i> (E.1)
La generación de alternativas de solución tiene como propósito hacer que el individuo disponga del mayor número posible de alternativas con el objeto de maximizar la probabilidad de que la “mejor” solución estará entre ellas.	<i>“A golpes...que las chiquillas tienen poca tolerancia a la frustración entonces cualquier problema que tienen se enojan y golpean si es con su pares y si es con una tía no la obedecen, son agresiones físicas”</i> (E.5)
La toma de decisiones tiene como función evaluar las distintas alternativas de solución disponibles y la selección de la mejor para ser llevada a cabo. Este procedimiento se basa en un análisis racional de los costos/beneficios de la elección y toma en cuenta los factores perceptuales y subjetivos de la conducta ha elección.	<i>“Con agresión, verbal, garabatos...no conversan cuesta mucho resolver ese tema...palabrotas y golpes...fuera de lo común es decir...Oye devuélveme la ropa, acá siempre se agarran a garabatos pero siempre depende la niña”</i> (E.4)

<p>La puesta en marcha de la solución y su verificación tiene por finalidad evaluar los resultados de la solución y verificar su efectividad en la situación real de la vida. Esta etapa incluye la ejecución de la conducta elegida para solucionar el problema, una autoevaluación que compare los resultados esperados y los logrados y un proceso de autorrefuerzo</p>	<p><i>“Por ejemplo, cuando interviene un adulto...ahí pueden entrar en razón...porque son como chispita...en forma negativa, siguen y siguen molestando , le vuelve a tirar el pelo o por ultimo después de tres días es que ella me quito el lápiz y vuelven a lo mismo.(E.5)</i></p>
--	--

Tabla N°17

Además las entrevistadas señalan que en general las niñas no poseen habilidades sociales que se definen como comportamientos aprendidos por experiencias interpersonales directas o vicarias, y son mantenidas y/o modificadas por las consecuencias sociales de un determinado comportamiento lo que conllevan a que una persona sea apta para desenvolverse socialmente. Se hace mucho énfasis y se reconocen que sería muy necesario trabajar en el entrenamiento de dichas habilidades, especialmente en lo que se refiere al manejo de situaciones conflictivas.

Es importante destacar que no necesariamente esto ocurre con todas las niñas del hogar, pues hay algunas (pocas), que son bastante asertivas y resuelven de manera satisfactoria las situaciones conflictivas a las que se ven enfrentadas.

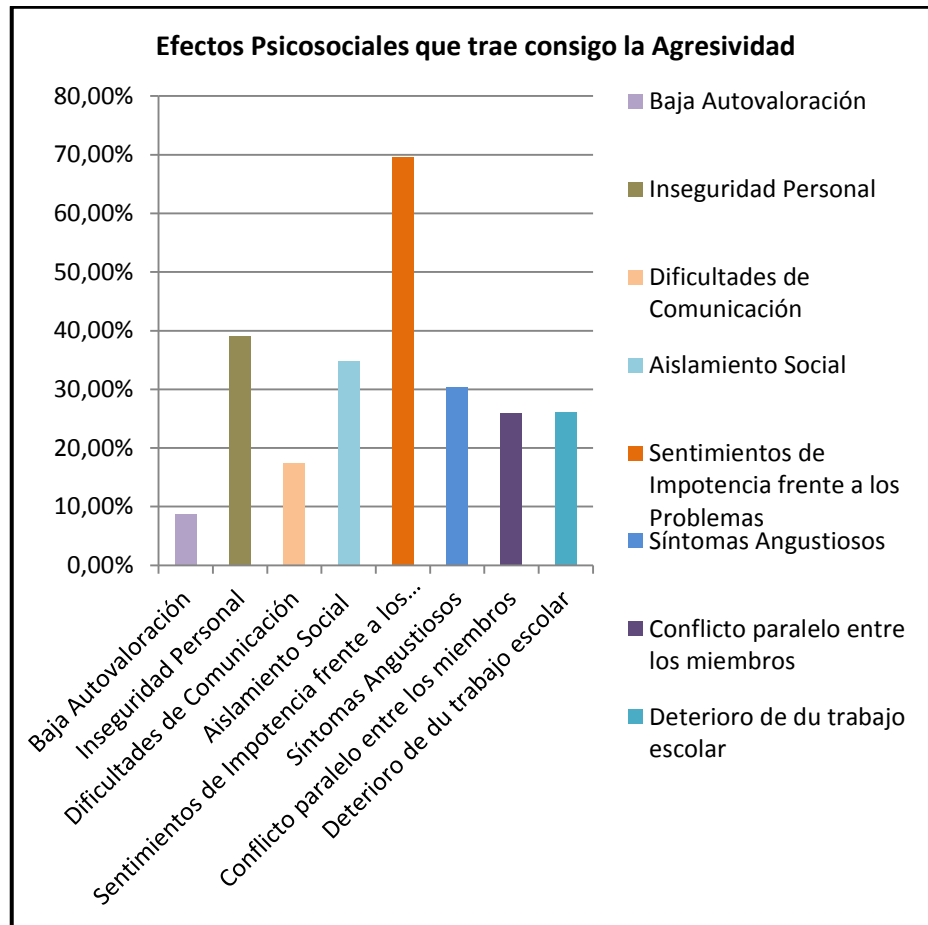
Además las conductas agresivas que presentan las niñas se producen principalmente en situaciones de ocio, o sea, cuando se encontraban en el hogar sin realizar una actividad específica. Este hecho queda comprobado cuando realizan actividades que son de su agrado, por ejemplo cuando son visitadas por personal de una empresa benefactora, los cuales le otorgan onces y ahí tienen un comportamiento bastante aceptable. Esto hace presumir y constatar cierto grado de interés y manipulación de su parte, puesto que ellas asocian el buen comportamiento con una recompensa que las beneficie en lo que ellas quieren.

Al realizar el grupo de discusión con las niñas más pequeñas del hogar (entre 5 y 9 años), se pudo determinar que no poseían capacidad de empatía y solidaridad, puesto que al momento de compartir materiales utilizados en la actividad, se generaron una serie de situaciones conflictivas, las cuales generaron problemas de control al equipo seminarista. Además comenzaron a agredirse verbalmente y a través de golpes, lo que generó llantos en muchas de ellas, lo que en definitiva se transformó en una especie de catarsis colectiva. Cabe señalar que a pesar de lo señalado, en algún momento se tomó el control de la situación, en donde las niñas lograron exponer sus ideas y algunas lograron comprender que a través del diálogo es posible resolver los problemas. Sin embargo dicha interiorización solo quedó en palabras y promesas no cumplidas, puesto que al finalizar la actividad, nuevamente incurrieron en dichas acciones negativas.

Por lo tanto, se estima que si se realiza un trabajo más constante con las niñas, en relación al manejo de los conflictos, estas pueden ir asumiendo poco a poco dichas conductas que en definitiva, pueden ir disminuyendo dichas acciones agresivas.

Objetivo específico N° 4

“Identificar y explicar efectos psicosociales que trae consigo la conducta agresiva en las niñas insertas en el hogar”.

Gráfico N° 2 Efectos Psicosociales que trae consigo la Agresividad

Los datos expuestos anteriormente muestran que una serie de efectos psicosociales que traen consigo las conductas agresivas a las cuales son sometidas o someten las niñas encuestadas insertas en el hogar.

A continuación se representará a través de un cuadro explicativo los efectos psicosociales a los que pueden verse expuestas las niñas del hogar y la forma en cómo se manifiestan⁵⁰:

⁵⁰ Op. Cit N°13

Consecuencias del abandono e institucionalización	Definición	Aspectos encontrados
Inseguridad	Reacción inmediata al abandono. La persona que ha sufrido abandono o repetidos abandonos no logra sentirse segura.	<i>El 39.14% de las encuestadas declara sentirse insegura en lo que realiza o decide. En el caso de las niñas pequeñas, puesto que en la discusión grupal no sabían cómo hacer lo que se les encomendaba por temor a no realizar correctamente la actividad, demostrando un alto grado de inseguridad.</i>
Baja en la Autovaloración	El/la niño/a pierde su autovaloración cuando pierde el amor.	<i>Este aspecto se vio reflejado en mayor medida por las niñas pequeñas durante el grupo de discusión realizado, puesto que señalaban no sentirse satisfechas con el trabajo realizado. En cuanto a las niñas mayores solo el 8,7 % de ellas presenta baja autovaloración, según ellas señalan.</i>
Vivencias sobredimensionadas	Demostraciones de rechazo y respuestas negativas como agresión y depresión.	<i>Esto provoca un efecto negativo que se traduce en conductas agresivas o aislamiento social, provocando sentimientos de soledad en algunas de las niñas. El 34,8 de ellas declara sentirse solas cuando están en el hogar. Aunque no es una cifra muy alta, de todas formas es importante tomar atención en este grupo de niñas que manifiesta esta conducta.</i>
Baja tolerancia a la frustración	Incapacidad para tolerar las situaciones frustrantes.	<i>El 69,6% de las encuestadas señala sentirse impotentes al no poder resolver adecuadamente los conflictos, lo que conlleva necesariamente a una conducta agresiva. En el caso de las niñas pequeñas, estas lo demostraron al realizar la actividad, puesto que se mostraban frustradas e irritables cuando no podían realizar lo solicitado por las alumnas.</i>
Angustia	Se manifiesta en diferentes grados, siendo reconocida a veces como pena, tensión, ansiedad, baja de ánimo, etc. Se activa ante las frustraciones y conflictos que parecen retrotraer a la persona a la situación carencia.	<i>30,4% de las niñas declara sentir angustia al no poder resolver problemas, provocando con esto angustia en ellas, lo cual hace presagiar que por esto pueden desarrollar sentimientos negativos que generan conductas agresivas.</i>
Agresividad	Al sentir insatisfechas las	<i>De acuerdo a lo observado las niñas</i>

	necesidades de amor y seguridad, el/la niño/a se autoagrede a los y a lo que lo rodean.	<i>presentan actitudes agresivas, ya sea con otras niñas del hogar, hacia figuras de autoridad o hacia ellas mismas. Esto se produce a todo nivel de edad, ya sea en las pequeñas o las grandes, aunque varía en el tipo de agresión, pues las grandes agreden más indirectamente o por golpes a objetos, en cambio las pequeñas lo hacen más a golpes.</i>
Reactivación de ansiedades de abandono	Si ocurre posteriormente otra experiencia traumática se puede revivir el conflicto.	<i>Esto generalmente no se da mayormente en las niñas, puesto que a pesar de que algunas llevan muchos años ya sea en esta institución o en otras, la gran mayoría de ellas mantiene una relación bastante regular con sus padres.</i>

Tabla Nº18

En cuanto a otras variables, no consideradas en la tabla como efectos, se puede establecer que el 17,4 de las encuestadas muestra problemas de comunicación en cuanto a expresar abiertamente lo que sienten a otras personas, ya sean sus pares o personas adultas. La mayoría de las encuestadas no tiene esta limitante y muestran abiertamente lo que quieren o desean, puesto que poseen en su mayoría una buena relación ya sea con algunas de sus pares con las que poseen mayor afinidad y lo mismo ocurre con el caso de las cuidadoras de trato directo. Esta misma situación se presenta en el caso de las niñas más pequeñas, puesto que demuestran una gran facilidad para dar a conocer sus inquietudes o sentimientos a las demás personas.

De acuerdo a la relación establecida con sus pares el 26% de las encuestadas reconoce pelear con ellas dentro del hogar. Si bien no es un porcentaje mayoritario, esto tiene relación con que entre las niñas encuestadas no se presentan con tanta frecuencia este tipo de hechos y si en algún momento lo han realizado, se da esporádicamente por hechos muy puntuales.

No así fue el caso de las niñas pequeñas durante el desarrollo del grupo de discusión, puesto que cuando se les pregunto qué harían si una niña les quita un juguete, inmediatamente su reacción fue decir "le pego". Esto demuestra que las niñas pequeñas se muestran más violentas en cuanto a agresiones físicas.

El 26,1% de las niñas encuestadas declara sentir que su rendimiento escolar decae cuando tiene problemas. Este si bien no se presenta en mayor amplitud, de todas formas puede ser el causante del bajo rendimiento presentado por muchas de las niñas del hogar. Además se estima que a la inversa, al ser agresivas en el colegio, con poca tolerancia y respeto, provoca las bajas calificaciones en la mayoría de ellas.

Por tanto, de todo lo mencionado anteriormente, se puede concluir que en general las niñas no han experimentado grandes efectos psicosociales negativos en su persona que causen algún tipo de deterioro trascendental en su vida cotidiana y por tanto a pesar de ser muchas veces víctimas o victimarias en diferentes situaciones, esto puede ser una característica propia de la edad que viven y propio de la situación de institucionalización en la que se encuentran.

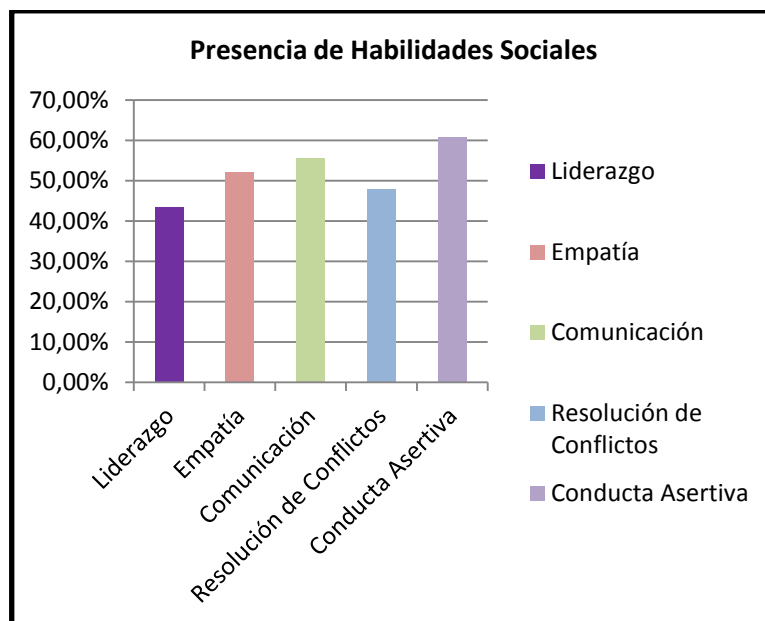
Objetivo General N° 3

“Identificar y Describir las Habilidades Sociales con que cuentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, en relación a la forma de Resolución de Problemas y/o Conflictos a los cuales se ven enfrentadas”.

Objetivos Específicos N° 1

“Identificar la autovaloración que las niñas hacen de sus propias Habilidades Sociales”.

Gráfico N° 3 Presencia de Habilidades Sociales



Según los datos que se muestran en el gráfico anterior se puede destacar que el 43,5% de las encuestadas consideran poseer características de liderazgo relacionadas a la capacidad de persuasión, capacidad de crítica, consideración de opiniones, ser responsable y trabajar en grupo.

En cuanto a la empatía el 52,2% de ellas declara poseer características relacionadas con esta habilidad tales como el compañerismo, identificarse con otro, ser comprensivo, entre otras.

El 56,5% de las encuestadas declara poseer habilidades para comunicarse efectivamente. Esto queda reflejado en características tales como demostrar lo que sienten, darse a entender efectivamente, capacidad de recepcionar información y comunicarse frente a personas adultas.

En relación a la resolución adecuada de los conflictos, el 47,8% de ellas declara poseer características relacionadas a dicha habilidad. Dichas características comprenden la capacidad de respuesta ante situaciones irritantes, resolución de conflictos propios, capacidad de mediación, capacidad de crear y evaluar opciones y capacidad de respuesta a la presión de los pares.

En cuanto a la conducta asertiva el 60,9% declara poseer características propias de esta habilidad tales como reacción frente al elogio, reacción ante la injusticia, exigencia de derechos, respuestas directas y verbalizaciones positivas.

Es necesario destacar que los datos entregados anteriormente corresponden a lo señalado por las niñas, o sea es la autovaloración que ellas poseen respecto a dichas habilidades y no precisamente tiene relación con la realidad debido a que en el análisis cualitativo se señalan las diversas problemáticas frente a la resolución de conflictos.

Objetivo Específico Nº 2

“Describir la forma en que se manifiestan las Habilidades Sociales en las niñas frente a la Resolución de Problemas y/o Conflictos”.

En relación al tema de la resolución adecuada de los conflictos como parte de las habilidades sociales, es preciso señalar una serie de situaciones que dejan en evidencia la presencia o no de dichas características.

En primer término es necesario refutar lo mencionado en el objetivo anterior, en donde un 47, 8% considera poseer características que les permiten resolver adecuadamente los conflictos. Si bien dicha cifra no se refiere a la totalidad o mayoría de las encuestadas, no tiene relación dicha cifra con lo que ocurre en la realidad, pues al momento de entrevistar a las cuidadoras de trato directo de las niñas en el hogar, ellas señalaron, que solo en algunas excepciones, poseen capacidad de resolución de conflictos.

En cuanto a las niñas pequeñas durante el desarrollo del grupo de discusión, se pudo constatar que en un principio se mostraban agresivas. Luego de una breve intervención de las alumnas en donde se les dio a conocer la importancia de resolver adecuadamente los conflictos por intermedio del diálogo, las niñas adoptaron una nueva postura ante el tema comprometiéndose a cambiar de actitud. Sin embargo a pesar de lo anterior, al concluir la actividad se produjeron nuevamente hechos de agresividad, lo que produjo un desorden similar al inicio de la actividad.

De lo anterior se desprende que se deben realizar intervenciones con las niñas de manera constante, para que vayan internalizando de manera gradual la importancia de poseer la habilidad para resolver de manera adecuada los conflictos a los cuales se enfrentan como camino alternativo y sano de solucionarlos. Dichas intervenciones deben canalizarse a fortalecer las habilidades ya presentes en cada una de las niñas y a la vez desarrollar en ellas la capacidad de resolución de conflicto a través de un adecuado manejo de otras habilidades como son la empatía, asertividad, liderazgo entre otras.

En relación a los antecedentes recabados por las alumnas seminaristas, las niñas insertas en el hogar en su mayoría no presentan las herramientas necesarias para una adecuada forma de resolución de conflictos, a pesar que en reiteradas ocasiones las cuidadoras a cargo intenten potenciarlas y lograr que las niñas adopten actitudes aceptables. Es por esta razón que el presente seminario esta focalizado en potenciar y desarrollar habilidades sociales para un adecuado resolución de conflictos. En esta materia D’Zurilla y Goldbried proponen un modelo (detallado anteriormente) en donde enfatiza en cinco pasos la enseñanza de la negociación, como forma de resolver adecuadamente los conflictos, el cual apunta a que los(as) logren *Definir conjuntamente cual es el problema, capacidad de escuchar el punto de vista de cada persona, identificar los intereses de cada uno, buscar soluciones que consideren los intereses de ambos y elegir en conjunto la mejor solución*⁵¹. Al enseñar se quiere lograr favorecer al máximo el desarrollo de las capacidades, habilidades y crecimiento personal para que las niñas puedan alcanzar una mayor calidad de vida. Todo esto a través de un manejo de gran significación y motivación para la vida de cada niña.

⁵¹ Hidalgo, Carmen Gloria; “Comunicación Interpersonal”. Programa de entrenamiento en habilidades sociales. Ediciones Universidad católica de Chile; año 2000; Santiago de Chile

Matriz síntesis de resultados Investigación Diagnóstica

Objetivo General	Objetivos Específicos	Resultados Obtenidos
<p>“Caracterizar la situación socio familiar de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota”.</p>	<p>“Describir antecedentes personales y familiares de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota”.</p>	<p>La mayor cantidad de niñas insertas en el Hogar, poseen un vínculo con algún adulto responsable, siendo la madre la figura predominante. Conjuntamente con lo anterior existe en su mayoría presencia de vínculo familiar.</p>
	<p>“Identificar los antecedentes de internación de las niñas del Hogar Tezanos Pinto de Quillota”.</p>	<p>La principal causa o motivo de internación de las niñas, se debe a negligencia parental. En relación a la vía de ingreso a esta institución, predomina la sentencia jurídica. El cuanto al tiempo de permanencia en el hogar, la mayoría se encuentra en el rango entre 4 a 6 años.</p>
<p>“Identificar y Describir la ocurrencia de conductas agresivas que presentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto como medio de resolver problemas”.</p>	<p>“Identificar las conductas agresivas que presentan las niñas al interior del hogar”.</p>	<p>Las conductas agresivas presentadas por las niñas en su mayoría se refieren a agresión física (golpes) y verbal (insultos), ya sea en contra de otras niñas o personal del hogar.</p>
	<p>“Caracterizar el comportamiento de las niñas en el hogar a través de la información entregada por sus cuidadoras”.</p>	<p>De acuerdo a la información obtenida por las entrevistas a las cuidadoras, la mayoría de estas coincide en que las niñas principalmente utilizan los golpes e insultos como medio para resolver conflictos. Además señalan que las niñas en algunos adquieren un comportamiento agresivo cuando visitan sus hogares y regresan a la institución, ya que se ven influenciadas por su medio familiar disfuncional.</p>
	<p>“Establecer la capacidad que poseen las niñas en torno a la resolución de problemas”.</p>	<p>Según la información obtenida a través de entrevistas a las cuidadoras, las niñas carecen de este tipo de habilidades en su mayoría y tal como se menciona en el objetivo anterior, utilizan comportamientos agresivos para resolver los problemas a los cuales se enfrentan.</p>
	<p>“Identificar y explicar efectos psicosociales que trae consigo la conducta agresiva en las niñas insertas en el hogar”.</p>	<p>Son variados los efectos psicosociales que afectan a las niñas producto de la situación de institucionalización en las que se encuentran. Por este motivo reaccionan de manera agresiva ante diversas situaciones que les resultan complejas y consecuentemente estas actitudes traen consigo otros efectos que en definitiva afectan en su personalidad.</p> <p>De acuerdo a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, las niñas del hogar en general no poseen efectos psicosociales negativos.</p> <p>De los efectos negativos existentes, destaca</p>

		<p>la baja tolerancia frente a la frustración. Esto principalmente se ve reflejado cuando no consiguen lo que quieren reaccionando con pataletas o golpes.</p> <p>Otro efecto que tiene gran importancia de acuerdo a lo señalado por las niñas es la inseguridad, principalmente en cuanto a realizar acciones encomendadas, ya sea por personal del hogar u otras personas.</p>
<p>“Identificar y Describir las Habilidades Sociales con que cuentan las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, en relación a la forma de Resolución de Problemas y/o Conflictos a los cuales se ven enfrentadas”.</p>	<p>“Identificar la autovaloración que las niñas hacen de sus propias Habilidades Sociales”.</p>	<p>En relación a cada una de las habilidades consideradas para el presente estudio, ya sea liderazgo, empatía, comunicación, resolución de conflictos y conducta asertiva, es necesario señalar que las mismas niñas consideraran poseer dichas habilidades, principalmente relacionadas con la empatía y la conducta asertiva. En relación a las demás habilidades si bien existe un porcentaje considerable en cuanto a ellas, no cobran mayor importancia y a esto se atribuye la inadecuada forma de resolver los conflictos a los cuales se ven enfrentadas</p>
	<p>“Describir la forma en que se manifiestan las Habilidades Sociales en las niñas frente a la Resolución de Problemas y/o Conflictos”.</p>	<p>En relación a los antecedentes recabados se establece que las niñas en su mayoría no presentan habilidades que permitan una adecuada resolución de los conflictos. Esto queda demostrado a través de los relatos de las cuidadoras de trato directo, quienes señalan, que las niñas no son capaces de resolver de manera efectiva los conflictos, recurriendo constantemente a conductas agresivas para resolverlos.</p>

Tabla N° 19

- **CONTRASTACION DE HIPOTESIS**

Hipótesis Nº 1: Las niñas que presentan antecedentes de VIF en sus familias de origen, presentan mayores tendencias a la agresividad.

De acuerdo a lo presentado en el análisis por objetivo se puede precisar que esta hipótesis ha sido refutada, ya que si bien hay niñas en el hogar se han mostrado bastante agresivas, de acuerdo a los antecedentes de internación, solo tres de ellas (8,8%) tienen como causal de ingreso la violencia intrafamiliar y tales niñas, no son necesariamente las más agresivas que se encuentran en el hogar.

Contrario a esto hay algunas niñas que se muestran más agresivas y cuya causa principal de ingreso es la negligencia parental, pues 23 de ellas (67,6%) atribuyen a esta causa su internación y son justamente la mayoría de ellas las más agresivas, lo que denota que no necesariamente se tiene que repetir el círculo de la violencia.

Hipótesis Nº 2: Las niñas insertas en el hogar recurren a conductas agresivas para resolver problemas y/o conflictos.

Esta hipótesis es aceptada y queda reflejado de manera objetiva por los múltiples relatos presentados por las cuidadoras de trato directo, quienes señalan entre otras cosas, que las niñas generalmente resuelven sus problemas a golpes y malas palabras. Además esto quedó registrado en las pautas de observación aplicadas durante esta etapa de diagnóstico donde principalmente destaca la agresión física directa con un 50%, luego le sigue la agresión verbal directa con un 46,3% de incidencias y lo que menos se da, aunque si se presenta de igual manera es la agresión indirecta con un 3,7%.

Hipótesis Nº 3: Las conductas agresivas presentadas por las niñas, provocan efectos que dificultan una adecuada socialización.

De acuerdo a lo expresado en el contexto socializador de un niño o niña, éste necesita un buen repertorio de conductas interpersonales para adecuarse al medio social, por ende, establecer como pauta de comportamiento las conductas agresivas dificultan todo el proceso socializador que se desarrolla a partir de la niñez. Por lo que esta hipótesis es aceptada.

Hipótesis Nº 4: El adecuado manejo de Habilidades Sociales frente a la Resolución de Problemas permite disminuir y evitar las conductas agresivas.

Las habilidades sociales son un gran repertorio de conductas que permiten el adecuado desenvolvimiento de una persona en su medio social, ahora bien por la información entregada en el análisis por objetivo cualitativo este pone de manifiesto que se merecen potenciar mayormente las habilidades sociales para la resolución de conflictos, ya que las niñas del hogar carecen de muchas de estas habilidades, así lo destacan en las entrevistas las cuidadoras de trato directo, puesto que ellas señalan que las niñas no saben como reaccionar de manera adecuada ante un conflicto. Por lo anterior se puede declarar que la hipótesis presentada por el equipo seminarista es aceptada y así lo demuestra la evidencia obtenida.

2.6 SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

En la actualidad es posible comprobar un aumento constante en la violencia presente entre niños y niñas, y no se puede dejar ajeno a esto los que viven en instituciones de tipo cerrado, en donde las emociones suelen acrecentarse aun más.

Dicha situación trae necesariamente a la palestra el cuestionamiento de cuál ha sido la función socializadora que han desempeñado los padres de dichos niños y niñas. Esto nos hace reflexionar que estos niños y niñas son producto de una formación inadecuada, que permite que este tipo de acciones vayan en aumento y que perduren, perjudicando en definitiva las relaciones sociales que poseen los niños y niñas.

Cabe señalar que dentro del proceso de desarrollo de los niños y niñas la familia cumple un papel esencial tal como lo indica el sociólogo Sr. Gerardo Ramos “Es en ella donde los niños comienzan a establecer su personalidad, internalizando valores morales y normas, es allí, donde aprenden determinados prejuicios, actitudes y reacciones emocionales, que han de desarrollar durante toda la vida, por lo tanto, la falta de ella en la infancia o primer periodo de socialización, puede incidir en un vacío moral, es así que la familia es el antídoto natural contra la anomia y desorganización social”.⁵²

Esto justifica de alguna manera las actitudes que las niñas han desarrollado frente a las situaciones conflictivas, puesto que no cuentan con las habilidades sociales necesarias para hacer frente a dicha situación, ya que, la mayoría de las niñas internas provienen de familias disfuncionales que no realizan adecuadamente el proceso de socialización y por ende de enseñanza de habilidades sociales.

De acuerdo a lo anterior y respondiendo a la interrogante de cuáles son las razones que inciden en que las niñas presenten un comportamiento agresivo, se fijaron ciertos objetivos que pudieran dilucidar dicho cuestionamiento.

En primer término se planteó caracterizar sociofamiliarmente a las niñas del hogar. Respecto a esto se obtuvo información respecto a la causal de ingreso, vía de ingreso, si cuentan con adulto responsable, si persiste un vínculo familiar entre las niñas y su familia.

Estos datos nos permiten saber a ciencia cierta cuál es la situación familiar del que provienen las niñas y nos da las bases para comprender las conductas presentadas por las niñas, puesto que muchas de ellas han sido víctimas de violencia, lo que se transforma en un modelo a seguir para ellas y por lo tanto es su modo de defensa frente a las situaciones que les causan problemas.

En relación al segundo objetivo que se refiere a identificar y describir la ocurrencia y efectos psicosociales que traen consigo las conductas agresivas que presentan las niñas para resolver problemas, se puede mencionar que es necesario e importante conocer las conductas que se manifiestan en las niñas y a consecuencia de aquello los efectos que conlleva, porque es a partir de eso que es posible plantear un plan de acción dirigido a aminorar dichas conductas. Respecto a este tema se pudo constatar que existen diversos efectos negativos que trae consigo el actuar agresivo, donde destacan el aislamiento social y los sentimientos de impotencia al no poder resolver los problemas, hecho que quedo constatado en variadas oportunidades por las alumnas seminaristas.

En cuanto al tercer objetivo se planteo identificar y describir las Habilidades Sociales con que cuentan las niñas del Hogar, en relación a la forma de Resolución de Problemas y/o Conflictos a los cuales se ven enfrentadas. Este objetivo se planteo como una medida de testear a qué se está

⁵² Alarcón Gabriela, “Trabajo social frente a la problemática de agresividad infantil, en alumnos pertenecientes a las escuelas municipalizadas, Reino de Suecia y República Árabe Siria de la comuna de Valparaíso”, Seminario de Título para optar al título de Asistente Social”, Universidad de Valparaíso 2002.

enfrentando, para saber cuáles son las habilidades que se encuentran débiles, para de esa forma poder reforzarlas y así de esa manera poder contribuir al cambio de estas conductas agresivas.

En ese sentido se pudo comprobar que lo que las niñas estiman poseer como habilidades sociales, no concuerda mucho con la realidad, así lo demuestran las entrevistas practicadas a las cuidadoras de trato directo que afirman que son muy pocas las niñas que poseen esta habilidad y que la mayoría no es capaz de responder adecuadamente frente a una situación problema.

De esta manera se puede concluir que el tema de la agresividad en las instituciones como los hogares de protección para mayores, requiere de un mayor interés social, puesto que es un tema que va en aumento y que en definitiva puede causar un quiebre en las relaciones sociales de las personas que se encuentran en estos centros.

Por lo anterior se diagnostica que la principal problemática que conduce a la agresividad es la falta o escasas de habilidades sociales tanto simples como avanzadas de las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota para hacer frente a la resolución de conflictos.

2.7 PROGNOSIS

De no mediar una intervención de Trabajo Social en aprendizaje y entrenamiento de habilidades sociales para la resolución de conflictos de las niñas insertas en el Hogar de Protección para Mayores Manuel de Tezanos Pinto de Quillota, se agudizarán las conductas agresivas en dicho establecimiento lo que trae consigo una inadecuada socialización para cuando las niñas egresen, lo que puede traer consigo conductas antisociales y delictivas en el medio exterior.

CAPITULO III PROGRAMACIÓN

3.1 PRESENTACIÓN

En este Capítulo, se dará a conocer la fundamentación que sustenta la intervención del presente estudio e investigación, los objetivos de programación que incluyen el objetivo general del programa y los objetivos específicos de éstos.

A su vez, se incorpora una programación que consta de cuatro proyectos enfocados principalmente en la educación en habilidades sociales que permitan una prevención y resolución de conflictos; como una manera de disminuir o aminorar la agresividad y sus consecuencias negativas en las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota.

3.2 FUNDAMENTACIÓN

Siguiendo la continuación del ciclo tecnológico, se presenta el plan de intervención a desarrollar con las niñas insertas en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota, perteneciente al Refugio de Cristo durante el primer semestre académico del año 2010.

La intervención estará abocada principalmente a un Programa en Entrenamiento de Habilidades Sociales tanto simples como avanzadas para que se pueda originar un adecuado manejo no violento de los conflictos de las niñas del Hogar.

Las habilidades sociales son constructos personales que se aprenden de acuerdo a la socialización y que permiten un adecuado desenvolvimiento social. Centrándonos en el caso de las niñas del Hogar, la síntesis diagnóstica nos permite conocer que, estas carecen de un adecuado aprendizaje y por ende manejo de Habilidades sociales para el manejo de los conflictos, lo que está directamente relacionado a carencias en habilidades sociales tanto simples como avanzadas.

Por lo anterior la intervención se configurará en base a cuatro proyectos destinados a las niñas del hogar y un proyecto destinado a las Cuidadoras de trato directo. Los proyectos que serán aplicados a las niñas, consideran tres momentos de intervención, los que integrarán un manejo global de Habilidades sociales.

El proyecto de intervención con las cuidadoras de trato directo, también se centrará al tema de las habilidades sociales, especialmente a su conocimiento y aplicación.

- **PROYECTO 1: “CONOCIÉNDOME”**

Este proyecto es el primero de tres consecutivos que busca el conocimiento personal de las niñas del hogar, especialmente dirigido al conocimiento de sus emociones, conductas y los resultados de éstas. Estas se consideran habilidades sociales simples.

- **PROYECTO 2: “NOSOTRAS”**

A continuación del anterior, se desarrollarán y reforzarán habilidades sociales consideradas avanzadas, relacionadas con la interacción con otros. Como por ejemplo comunicación, empatía etc.

- **PROYECTO 3: “EL CONFLICTO”**

Este último proyecto destinado a las niñas del hogar, se basa exclusivamente en el entrenamiento de habilidades sociales avanzadas para la prevención de conflictos y el abordaje no violento de los conflictos; ya que para tener un adecuado manejo de estas habilidades sociales se necesitan desarrollar y reforzar las contenidas en los proyectos anteriores.

Cada proyecto estará ligado a un objetivo general del programa y las actividades de cada proyecto asociadas a objetivos específicos contenidos en cada objetivo general de proyecto.

En relación a la diferencia de edad de las niñas del hogar, estos proyectos se adecuarán en base a dos talleres para atender de una manera más óptima las necesidades de las niñas. El Taller uno estará compuesto por niñas pertenecientes a la Casa Uno, mientras que el Taller dos lo conformarán niñas pertenecientes a la Casa Dos. Esta segmentación se debe a criterios de nivelación escolar más que rangos etáreos.

- **PROYECTO 4: “HABILIDADES SOCIALES”**

Este proyecto está destinado a las Cuidadoras de trato directo del Hogar, especialmente dedicado al conocimiento de las Habilidades sociales tanto simples como avanzadas. Para que posterior a la intervención, las habilidades entrenadas por las niñas sean reforzadas por el personal del hogar. Este proyecto se aplicará paralelo al Proyecto 2 de las niñas.

3.3 ANTECEDENTES GENERALES

3.3.1 Dependencia Administrativa

La dependencia administrativa estará a cargo del Refugio de Cristo, organismo colaborador de SENAME, quien posee la administración de la Residencia de Protección para Mayores “Hogar de Niñas Manuel de Tezanos Pinto” de la comuna de Quillota.

3.3.2 Meta y objetivos del programa

- **Meta**

La Meta de la presente intervención es lograr un 60% el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- **Objetivo General de Intervención**

“Fortalecer y desarrollar Habilidades Sociales en las niñas insertas en el Hogar, como medio para la prevención de conductas agresivas y una adecuada resolución de conflictos”.

Objetivos Específicos

1. Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía.
2. Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de interacción positiva.
3. Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos.
4. Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las habilidades sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos

3.3.3 MATRIZ DE PROGRAMACION

Proyecto N° 1 “Conociéndome”

Objetivo General del Proyecto

“Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía”.

Taller N° 1 para niñas de Casa 1						
Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
- Lograr que las niñas aprendan a reconocer distintas sensaciones corporales.	Sesión N°1 - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Dinámica rompe hielo: “Islas Corazón” - Desarrollo de la actividad “Mi Cuerpo Siente”.	- Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa	-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa N°1 -Materiales: Tiza de color Cartulina -Infraestructura: Biblioteca del	- Atención y escucha - Empatía - Reflexión	- Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento	- Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



	<i>Tiempo Estimado: 40 Minutos</i>		Hogar.			
- Lograr que las niñas reconozcan y registren en forma grafica como la vivencia emocional de cada uno es personal y única.	Sesión Nº 2 - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “El mapa de mis emociones”. <i>Tiempo Estimado: 40 Minutos</i>	- Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa	-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1 -Materiales: Lápices de colores Hojas blancas. -Infraestructura: Biblioteca del Hogar.	- Atención y escucha - Empatía - Reflexión	- Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento	- Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia
- Identificar y verbalizar lo que sienten las niñas frente a diferentes emociones.	Sesión Nº 3 - Aplicación de Pauta de Observación Simple.	- Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa	-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1	- Atención y escucha - Empatía - Reflexión	- Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento	- Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la actividad "Expresando mis emociones". <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>		<p>-Materiales:</p> <p>Laminas didácticas.</p> <p>-Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas identifiquen y asocien las emociones de otros. 	<p>Sesión Nº 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad "¿Que sienten los demás?". <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos:</p> <p>Alumnas seminaristas.</p> <p>Niñas casa Nº1</p> <p>-Materiales:</p> <p>Laminas didácticas.</p> <p>Lápices grafitos.</p> <p>Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia

Taller N° 2 para niñas de Casa 2

Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas identifiquen las claves no verbales respecto a situaciones y emociones surgidas. 	<p>Sesión N°1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación pauta de observación simple. - Dinámica rompe hielo y de presentación. - Aplicación test antes después. - Desarrollo de la actividad: "Entendiendo mis emociones" <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa N°2</p> <p>-Materiales: Laminas didácticas. Lápices grafitos.</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia - Test antes después.



<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas identifiquen las formas constructivas y no constructivas de expresar emociones. 	<p>Sesión Nº2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación pauta de observación simple. - Desarrollo de la actividad: "Expresando constructivamente lo que siento" <p><i>Tiempo Estimado: 45 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.
<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas identifiquen las formas constructivas y no constructivas de expresar la rabia. 	<p>Sesión Nº 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación pauta de observación simple. - Desarrollo de la actividad: "Expresando constructivamente la rabia" 	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.



	<i>Tiempo Estimado: 45 Minutos.</i>					
- Lograr que las niñas identifiquen <u>sus propias</u> formas constructivas y no constructivas de expresar la rabia.	Sesión Nº 4 <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación pauta de observación simple. - Desarrollo de la actividad: "¿Cómo reacciono cuando estoy enojado?" <i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2 -Materiales: Lápiz, Papel -Infraestructura: Biblioteca del Hogar.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.



TABLA GANTT PROYECTO Nº 1 CONOCIENDOME						
Sesiones	SEMANAS					
	15 al 19 de Marzo	22 al 26 de Marzo	05 al 09 de Abril	12 al 16 de Abril	19 al 23 de Abril	26 al 30 de Abril
Mi Cuerpo Siente	XXXXXXXX	*****				
El mapa de mis emociones.	XXXXXXXX	*****				
Expresando mis emociones.		XXXXXXXX	*****			
¿Que sienten los demás?		XXXXXXXX	*****			
“Entendiendo mis emociones”	XXXXXXXX	*****				
Expresando constructivamente lo que siento	XXXXXXXX	*****				
Expresando constructivamente la rabia		XXXXXXXX	*****			
“¿Cómo reacciono cuando estoy enojado?”		XXXXXXXX	*****			

Tiempo Estimado: XXXXXXXX

Tiempo de Holgura: *****

Proyecto Nº 2 “Nosotras”**Objetivo General del Proyecto**

“Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de interacción positiva”.

Taller Nº1 para niñas de Casa 1						
Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas puedan reconocer cualidades en sus compañeras. 	<p>Sesión Nº1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “Esa soy yo, esa eres tú”. <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p> <p>-Materiales: Hojas de papel, lápices de colores, dos bolsas.</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas desarrollen la capacidad de reconocer y valorar sus propias cualidades y las de sus compañeras. 	<p>Sesión Nº 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “Mis compañeras dicen de mí que...”. <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p> <p>-Materiales: Lápiz Hojas blancas. Tijeras Bolsa</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia
<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas identifiquen el efecto que tienen sus conductas en las 	<p>Sesión Nº 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



demás niñas.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la actividad "¿Cómo se sienten las demás con lo que hago". <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>		<p>-Materiales:</p> <p>Laminas didácticas.</p> <p>Lápiz</p> <p>-Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas reconozcan y respeten la existencia de diferentes puntos de vista. 	<p>Sesión Nº 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad "Puntos de vista". <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos:</p> <p>Alumnas seminaristas.</p> <p>Niñas casa Nº1</p> <p>-Materiales:</p> <p>Laminas didácticas.</p> <p>Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



Taller Nº 2 para niñas de Casa 2

Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas reconozcan y valoren actitudes positivas en sus compañeras. 	<p>Sesión Nº1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad: "Cuando una amiga fue buena conmigo" <p><i>Tiempo Estimado: 45 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2</p> <p>-Materiales: Hojas para dibujar Lápices grafitos. Lápices de colores</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



<p>- Que las niñas reconozcan y valoren en sí mismas actitudes positivas hacia sus compañeras.</p>	<p>Sesión Nº2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad: "Cuando fui buena con una amiga" <p><i>Tiempo Estimado: 45 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2</p> <p>-Materiales: Hojas para dibujar Lápices grafitos. Lápices de colores</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.
--	--	---	---	--	---	---



<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas identifiquen el efecto que tienen sus conductas en las demás niñas. 	<p>Sesión Nº 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “¿Cómo se sienten las demás con lo que hago”. <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas entre 10 y 18 años.</p> <p>-Materiales: Laminas didácticas. Lápiz</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.
<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas reconozcan y respeten la existencia de diferentes puntos de vista. 	<p>Sesión Nº 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “Puntos de 	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2</p> <p>-Materiales: Laminas didácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.



	vista". <i>Tiempo Estimado: 40</i> Minutos.		-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.			
--	---	--	--	--	--	--



TABLA GANTT PROYECTO Nº 2 NOSOTRAS						
Sesiones	SEMANAS					
	15 al 19 de Marzo	22 al 26 de Marzo	05 al 09 de Abril	12 al 16 de Abril	19 al 23 de Abril	26 al 30 de Abril
Esa soy yo, esa eres tú			XXXXXXXX		*****	
Mis compañeras dicen de mí que...			XXXXXXXX		*****	
¿Cómo se sienten las demás con lo que hago?				XXXXXXXX		*****
Puntos de vista				XXXXXXXX		*****
Cuando una amiga fue buena conmigo			XXXXXXXX		*****	
Cuando fui buena con una amiga			XXXXXXXX		*****	
¿Cómo se sienten las demás con lo que hago?".				XXXXXXXX		*****
Puntos de vista				XXXXXXXX		*****

Tiempo Programado: XXXXXX

Tiempo de Holgura: *****

Proyecto Nº 3 “El Conflicto”**Objetivo General del Proyecto**

“Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos”.

Taller Nº1 para niñas de Casa 1						
Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas puedan identificar situaciones donde se generan conflictos. 	<p>Sesión Nº1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “¿Cuando hay un conflicto?” - Roll Playing. <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas identifiquen emociones surgidas por un conflicto. 	<p>Sesión Nº 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “¿Qué se siente durante un conflicto?” <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p> <p>-Materiales: Lápiz Hojas blancas.</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia
<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las niñas identifiquen en conjunto posibles soluciones a un conflicto. 	<p>Sesión Nº 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “Resolvamos el 	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



	conflicto”.					
	<i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i>					
- Que las niñas puedan identificar la escasez de recursos como una fuente de conflictos cotidianos.	<p>Sesión Nº 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “Para todos alcanza”. - Aplicación test evaluación final. <p><i>Tiempo Estimado: 40 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº1</p> <p>-Materiales: Pauta de trabajo Lápices de colores</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia

Taller Nº 2 para niñas Casa 2

Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
- Que las niñas puedan reflexionar acerca de las formas más adecuadas de abordar un conflicto.	<p>Sesión Nº1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad: "Abordando el conflicto" <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas entre 10 y 18 años.</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia
- Que las niñas puedan reflexionar respecto a sus reacciones frente al conflicto.	<p>Sesión Nº2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas. Niñas casa Nº2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.



	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la actividad: “Como reacciono ante los conflictos” <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i></p>		<p>-Materiales:</p> <p>Laminas didácticas</p> <p>-Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas identifiquen factores que facilitan la negociación y factores que la dificultan. 	<p>Sesión Nº 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad “Aprendiendo a negociar”. <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos:</p> <p>Alumnas seminaristas.</p> <p>Niñas casa Nº2</p> <p>-Materiales:</p> <p>Laminas didácticas.</p> <p>Lápiz</p> <p>-Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.



<ul style="list-style-type: none"> - Que las niñas puedan identificar conductas concretas de buen trato. 	<p>Sesión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Pauta de Observación Simple. - - Desarrollo de la actividad “Reglas de un buen trato”. <p><i>Tiempo Estimado:</i> 60 Minutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa 	<p>-Humanos:</p> <p>Alumnas seminaristas.</p> <p>Niñas casa Nº2</p> <p>-Materiales:</p> <p>Papel</p> <p>Lápiz</p> <p>-Infraestructura:</p> <p>Biblioteca del Hogar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y escucha - Empatía - Reflexión 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de Observación Simple. - Registro de Asistencia.
---	--	---	--	--	---	---



TABLA GANTT PROYECTO Nº 3 EL CONFLICTO						
Sesiones	SEMANAS					
	15 al 19 de Marzo	22 al 26 de Marzo	05 al 09 de Abril	12 al 16 de Abril	19 al 23 de Abril	26 al 30 de Abril
¿Cuándo hay un conflicto?					XXXXXXXX	*****
¿Qué se siente durante un conflicto?					XXXXXXXX	*****
Resolvamos el conflicto						XXXXXXXX
Para todos alcanza						XXXXXXXX
Abordando el conflicto					XXXXXXXX	*****
Como reacciono ante los conflictos					XXXXXXXX	*****
Aprendiendo a negociar						XXXXXXXX
Reglas del buen trato						XXXXXXXX

Tiempo Programado: XXXXXX

Tiempo de Holgura: *****

Proyecto N° 4 “Habilidades Sociales”

Objetivo General del Proyecto

“Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las habilidades sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos”.

Taller para Cuidadoras de trato directo						
Objetivo Especifico	Actividad	Estrategia	Recursos	Técnicas	Criterios de Evaluación	Medios de Verificación
- Que las cuidadoras de trato directo identifiquen el concepto de las habilidades sociales.	Sesión N°1 - Aplicación de Pauta de Observación simple. -Test Antes Después. - Dinámica grupal rompe hielo. - Desarrollo de la actividad: ¿A que nos	- Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa	-Humanos: Alumnas seminaristas. Cuidadoras de trato directo. -Infraestructura: Biblioteca del Hogar.	- Atención y escucha - Empatía - Reflexión	- Asistencia - Participación - Interés - Entendimiento	- Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia. - Test Antes Después



	referimos con Habilidades Sociales?					
- Lograr que las cuidadoras de trato directo identifiquen las habilidades Sociales que ellas poseen.	Sesión Nº 2 - Pauta de Observación Simple. - Desarrollo de la actividad "¿Estamos en el camino correcto"	- Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa	-Humanos: Alumnas seminaristas. Cuidadoras de trato directo -Materiales: Lápiz Hojas blancas. -Infraestructura: Biblioteca del Hogar.	- Atención y escucha - Empatía - Reflexión	- Asistencia - Participación - Interés	- Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia
- Que las cuidadoras de trato directo identifiquen la importancia de poseer	Sesión Nº 3 - Aplicación de Pauta de Observación Simple.	- Socioeducativa - Socioreflexiva - Sociorecreativa	-Humanos: Alumnas seminaristas. Cuidadoras de	- Atención y escucha - Empatía - Reflexión	- Asistencia - Participación - Interés	- Pauta de Observación Simple - Registro de Asistencia



<p>habilidades sociales para la adecuada forma de resolver conflictos.</p>	<p>- Desarrollo de la actividad "Importancia de las Habilidades Sociales".</p> <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i></p>		<p>trato directo.</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>			
<p>- Que las cuidadoras de trato directo reconozcan las habilidades sociales que poseen las niñas del hogar y la forma de potenciarlas.</p>	<p>Sesión Nº 4</p> <p>- Aplicación de Pauta de Observación Simple.</p> <p>- Desarrollo de la actividad "Juntas podemos".</p> <p><i>Tiempo Estimado: 60 Minutos.</i></p>	<p>- Socioeducativa</p> <p>- Socioreflexiva</p> <p>- Sociorecreativa</p>	<p>-Humanos: Alumnas seminaristas.</p> <p>Cuidadoras de trato directo.</p> <p>-Materiales: Lápiz</p> <p>Papel</p> <p>-Infraestructura: Biblioteca del Hogar.</p>	<p>- Atención y escucha</p> <p>- Empatía</p> <p>- Reflexión</p>	<p>- Asistencia</p> <p>- Participación</p> <p>- Interés</p>	<p>- Pauta de Observación Simple</p> <p>- Registro de Asistencia</p>



TABLA GANTT PROYECTO N° 4 HABILIDADES SOCIALES						
Sesiones	SEMANAS					
	15 al 19 de Marzo	22 al 26 de Marzo	05 al 09 de Abril	12 al 16 de Abril	19 al 23 de Abril	26 al 30 de Abril
¿A que nos referimos con Habilidades Sociales?	XXXXXXXXX *****					
¿Estamos en el camino correcto?	XXXXXXXXX *****					
Importancia de las Habilidades Sociales	XXXXXXXXX *****					
Juntas podemos	XXXXXXXXX *****					

Tiempo Programado: XXXXXX

Tiempo de Holgura: *****

3.3. 4 Estrategia Evaluativa del Programa

Para poder determinar si se lograron cumplir adecuadamente los objetivos establecidos en el programa, el equipo seminarista utilizará el Modelo de Evaluación por Objetivos, el cual presenta una serie de características que se detallarán a continuación:

El Modelo de Evaluación por Objetivos propuesto por Tayler, se ocupa de realizar un análisis de resultados, entendiendo a estos como el efecto o impacto real de los programas en los beneficiarios. Este modelo da cuenta si los programas produjeron o no cambios, es decir, si éstos fueron efectivos o no; permitiendo al evaluador demostrar que estos cambios se deben a la aplicación de los programas y no se pueden explicar como consecuencia de un proceso alternativo que no incluya la aplicación de los mismos⁵³. De acuerdo a lo anterior es preciso señalar las principales características que presenta el modelo⁵⁴.

- *Enunciado claro y comprensivo de sus propósitos:* Formula metas claras y definidas que abarcan su quehacer y, a partir de las mismas, se ordenan los respectivos procesos de logros determinando las condiciones de factibilidad.
- *Amplio margen de libertad de decisión:* Referido a quienes se hallan en contacto directo con los usuarios, quienes deben disponer de libertad de acción y toma de decisiones que involucren los medios de logro y el control de aquellos aspectos que pudiesen actuar como un factor interferente.
- *Suficiencia de infraestructura y de apoyo financiero:* Implica replantear la estrategia tradicional de manera que, con una adecuada infraestructura y con el financiamiento dado, además del apoyo de la organización, se puedan alcanzar los objetivos planteados en el plazo estipulado.
- *Dinámica y efectiva acción de apoyo de unidades creadas con ese fin:* Creación de unidades de apoyo técnico que permitan capacitar a los ejecutores directos de una determinada acción, en aquellos aspectos que obstaculicen el logro parcial o total de los objetivos propuestos por la organización.
- *Responsabilidad acordada por los estados de logro que se vayan obteniendo:* con esto se pretende crear responsabilidad en la consecución de los logros y la generación de estrategias o mecanismos que permitan reajustar las transgresiones de los actores a cargo de la implementación de los programas.
- *Permanente control de gestión y oportuna reacción correctora cuando ello sea necesario:* Se debe controlar la gestión ligada a las tareas de ejecución de las estrategias elaboradas, de manera de poder rectificarlas en forma inmediata, de acuerdo a la información que vaya arrojando el proceso.

⁵³ Castro Araceli y otras, Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social y Título Profesional de Asistente Social “Evaluación de Programas: Programas de educación y Programa de Jóvenes, Implementados por la Fundación Children International Chile, Agencia Valparaíso”, Universidad de Valparaíso, 2003.

⁵⁴ Ahumada Pedro, Walker Horacio y otros. “Modelos de Evaluación y Evaluación de Programas”, editorial UCV/REDUC, 1990.

- *Fluidez de la comunicación entre las diferentes unidades del sistema:* Esto permite que la información de diversa naturaleza, entregada de manera oportuna e inalterada, permita por ejemplo, detectar necesidades, verificar estados de logro del sistema y aplicar nuevas tecnologías para mejorar este proceso, además permite conocer los fracasos y problemas que enfrenta el sistema y los descubrimientos efectuados en relación con la investigación.
- *Integración de los esfuerzos y optimización de recursos, a través de unidades de ejecución con suficiente capacidad de incidencia:* Este punto es básico para la implementación de un modelo orientado a logros, por cuanto las posibilidades de comunicación, dimensiones físicas y ámbitos sociodemográficos de los diferentes subsistemas que participan dentro de un programa, influyen para hacer factible la integración de la organización, permitiendo el logro de las metas.
- *Coherencia y organicidad de las acciones de logro:* La coherencia esta referida al ajuste entre la modalidad e inclusión de la ejecución de las acciones y la naturaleza de las metas a las cuales sirven y por las cuales sirven y por las cuales se justifican. La organicidad, por otra parte, considera aquellos factores que se involucran directa o indirectamente en los procesos de consecución de los logros.

De acuerdo a lo anterior, a continuación se presenta un esquema que explica el Modelo de Evaluación por Objetivos:

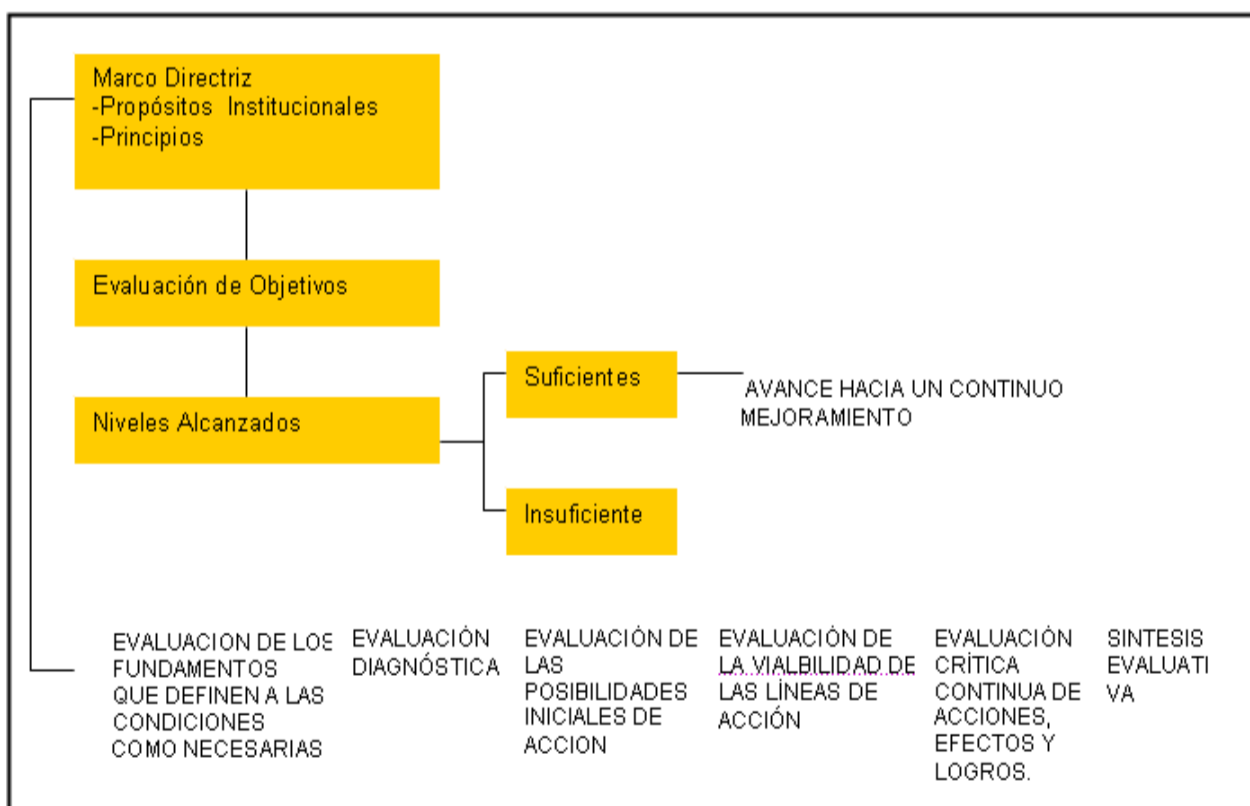


Figura N°7

3.3.5 Beneficiarios:

La población beneficiaria del programa implementado por la Alumnas seminaristas durante su proceso de intervención está definida como todas las niñas residentes en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, junto con las educadoras de trato directo de dicho establecimiento.

3.3.6 Responsables del Programa:

Alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, con el patrocinio del Refugio de Cristo filial Valparaíso.

3.3.7 Estrategias de intervención

Las estrategias con las que se procederá a intervenir, fueron seleccionadas de acuerdo a la pertinencia de los temas a tratar en las sesiones y que tienen directa relación con la consecución de los objetivos propuestos. De esta forma se espera que dichas estrategias cumplan la función esperada, para que así el grupo de niñas del hogar en sus distintos niveles de edad según lo estipulado, puedan interiorizar y desarrollar aquellas habilidades necesarias para que puedan principalmente en este caso resolver de manera adecuada los conflictos a los cuales se ven enfrentadas. Del mismo modo se utilizarán estas estrategias en las sesiones con las cuidadoras, para que así de esta forma puedan interiorizar e identificar las diversas habilidades sociales y en consecuencia reforzar en las niñas dichas habilidades.

Por este motivo las estrategias a utilizar son las siguientes:

- **Socioreflexiva:** se busca que por medio de esta estrategia el grupo pueda reflexionar sobre los temas entregados en las diferentes sesiones, para que así comprendan su pertinencia y sepan en qué situaciones deberán emplear dichos conocimientos.
- **Socioeducativa:** en cuanto a la entrega de conocimientos de manera educativa, para que comprendan cada uno de los temas tratados.
- **Sociorecreativa:** con esta estrategia se busca que el grupo pueda aplicar de manera didáctica los temas tratados. Además aplicada principalmente con las dinámicas, se busca que los miembros del grupo presente en las sesiones aprendan de manera entretenida los contenidos tratados, en especial con las niñas pequeñas que necesitan un estímulo extra para interiorizar lo tratado.

3.3.8 Técnicas utilizadas

Para llevar a cabo una adecuada intervención se utilizarán las siguientes técnicas:

- **Empatía:** se considera necesaria la aplicación de dicha técnica, pues por medio de ella se busca conocer cuáles son los intereses que posee el grupo y como sienten cada uno de ellos los temas tratados en las diferentes sesiones.
- **Atención y escucha:** técnica pertinente, pues a través de ella se puede llevar a cabo un adecuado manejo de la comunicación, para producir un adecuado entendimiento.
- **Reflexión:** se considera necesaria para la internalización y entendimiento de los temas tratados por parte de los miembros del grupo a intervenir, durante las diferentes sesiones a realizar.

3.3.9 Criterios de Evaluación

Para poder cuantificar el éxito o fracaso de la intervención, se utilizará como variable el **Logro** de los objetivos propuestos. Guillermo Briones define Logro como “la medición de los efectos producidos por el programa, es decir, a su cuantificación en término de alguna unidad de medida”.⁵⁵ A partir de aquello se creará un instrumento que abarque dichos objetivos del programa propuesto.

En el caso de las niñas pertenecientes a la casa N°1 se aplicará un Test de Evaluación final, abarcando los contenidos de las sesiones. En relación a las niñas de la casa N°2 y las cuidadoras de trato directo se les aplicará un Test Antes Después al inicio y finalización de la intervención respectivamente.

Además para poder medir el avance obtenido por el grupo en cada una de las sesiones se utilizará la variable **Motivación**. Para poder determinar si se cumple con la motivación esperada por parte de los integrantes del grupo, se establecieron como indicadores de esta variable el *entendimiento, participación, interés y la asistencia*.

Es necesario establecer que dichos criterios se utilizarán y aplicarán de manera transversal a todos los grupos establecidos por las alumnas, ya sea a las sesiones realizadas con las niñas de de la casa n° 1, casa n°2 y las cuidadoras de trato directo.

- **Entendimiento:** se refiere al grado de internalización por parte del grupo de todas aquellas temáticas abordadas en las sesiones por las alumnas seminaristas.

Los subindicadores que contiene son los siguientes:

1. Los miembros del grupo dan ejemplos relacionados con el tema tratado.
2. Los miembros del grupo dan opiniones fundadas del tema tratado.

⁵⁵ Metodología de los estudios Evaluativos su aplicación a programas de Desarrollo Social, Briones Guillermo, documento 28, Pág. 29, 1974

- **Participación:** se refiere al grado de involucramiento de los miembros del grupo con el proceso de intervención y a la forma en que aportan a él.

Los subindicadores considerados en este punto son los siguientes:

1. Los miembros del grupo realizan preguntas sobre los temas tratados en la sesión.
2. Los integrantes del grupo realizan observaciones u aportes nuevos a las sesiones.

- **Interés:** inclinación de ánimo hacia un objeto, por conveniencia de un beneficio moral o material. En este caso se refiere principalmente a la actitud presentada por los miembros del grupo frente a las diferentes actividades planteadas.

Los subindicadores considerados son los siguientes:

1. Los participantes del grupo muestran iniciativa respecto a ciertas actividades a realizar.
2. Los integrantes del grupo muestran disposición a ejecutar actividades encomendadas por las alumnas.

- **Asistencia:** este indicador permitirá registrar la frecuencia de la presencia física de los miembros del grupo en las diferentes sesiones ejecutadas.

Variable	Indicadores de evaluación	Sub indicadores	Puntaje asignado por cumplimiento de sub indicador en cada sesión.		
			Más de 4 veces por sesión	Menos de 4 veces por sesión	Ninguna vez en la sesión
Motivación: Ensayo mental preparatorio de una acción para animarse a ejecutarla con interés y diligencia.	Entendimiento	Los miembros del grupo dan ejemplos relacionados con el tema tratado.	2 puntos	1 punto	0 punto
		Los miembros del grupo dan opiniones fundadas del tema tratado.	2 puntos	1 punto	0 punto

	Participación	Los miembros del grupo realizan preguntas sobre los temas que se traten en la sesión.	2 puntos	1 punto	0 punto
		Los integrantes del grupo realizan observaciones u aportes nuevos a las sesiones.	2 puntos	1 punto	0 punto
	Interés	Los participantes del grupo muestran iniciativa respecto a ciertas actividades a realizar.	2 puntos	1 punto	0 punto
		Los integrantes del grupo muestran disposición a ejecutar actividades encomendadas por las alumnas.	2 puntos	1 punto	0 punto

Tabla N°20

Ponderación: a partir de los resultados arrojados por la pauta según los puntajes asignados, se procederá a determinar sesión a sesión en las diferentes instancias grupales, si se cumplió con lo establecido, para luego sacar un promedio de ellas y determinar si se logro cumplir con lo esperado. Siendo así la Tricotomización de la variable quedará de la siguiente manera:

Logrado	9 a 12	75 a 100%
Medianamente logrado	5 a 8	50 a 74 %
No logrado	0 a 4	0 a 49 %

- **Asistencia**

Esta se registrará para determinar la concurrencia física de los diferentes asistentes a las sesiones. Para poder cuantificar si se logro cumplir de manera adecuada, a continuación se muestra la siguiente Tricotomización:

Nivel de Logro	Rango
Asistencia Lograda	60% a 100%
Asistencia Medianamente Lograda	41% a 59%
Asistencia No Lograda	0% a 40%

Tabla N°21



CAPITULO IV EJECUCIÓN

4.1 PRESENTACIÓN

El presente capítulo da cuenta del proceso de ejecución llevado a cabo por el equipo seminarista, el cual cuenta con cuatro proyectos, tres de los cuales estaban orientados a las niñas de la casa nº1 (las que poseen menor edad) y a las niñas de la casa nº 2 (niñas de mayor edad y grado escolar) de manera paralela y uno orientado a las cuidadoras de trato directo.

Cada proyecto contó con cuatro sesiones y se realizaron dos veces por semana durante siete semanas.

Cada uno de los proyectos apunta a objetivos más menos comunes, relacionados específicamente con el entrenamiento en habilidades sociales en distintos niveles, para que de alguna manera esto pueda contribuir a resolver la problemática detectada. Así del mismo modo hay un proyecto destinado a las cuidadoras de trato directo que también apunta al entrenamiento en habilidades sociales, pero de una manera más general.

Además las actividades ejecutadas, de acuerdo a su estructura, cuentan con un desarrollo y una evaluación que permite dar cuenta de los resultados obtenidos en cada una de ellas.

Registro de Intervención N° 1	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Conociéndome"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"Mi cuerpo siente" 07 Abril 2010 35 Minutos 11 niñas	"Entendiendo mis emociones" 07 Abril 2010 40 minutos 17 niñas
Objetivo de proyecto	"Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía".	
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las niñas aprendan a reconocer distintas sensaciones corporales"	"Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía".
Descripción	Ejecución de actividad rompehielos llamada "Islas Corazón". Posteriormente se realiza la sesión llamada "Mi cuerpo siente", en donde las niñas participantes deben conectarse con sus sensaciones corporales y adivinar las de sus compañeras cuando tienen frío o calor. Posteriormente reflexionaron en torno a cómo reconocer sus propias sensaciones.	Aplicación de Test Antes-Después. La actividad se basó en que las niñas pudieran ejemplificar personalmente cuando sienten diversas emociones como la risa, pena etc. También se buscó la expresión de una manera no verbal para entender también las emociones.
Evaluación de la sesión	En la sesión se logró que las niñas se conectaran con sus propias sensaciones corporales como manera de potenciar su autoconocimiento personal.	Las niñas desarrollaron el entrenamiento y conocimiento en habilidades sociales asociadas al autoconocimiento y empatía al expresar sus emociones y entender las de las otras niñas.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Motivación: esta fue alcanzada con un 83,3% y en ella se destaca la iniciativa y disposición presentada por estas respecto a las actividades realizadas, lo que demuestra su compromiso con el desarrollo de las sesiones, indicio favorable para el comienzo de la presente intervención.	Motivación: alcanzó el 67% fue medianamente logrado debido a factores externos a la sesión, los que se esperan disminuir en las próximas sesiones. Se contó con el entendimiento, el interés y la participación en forma intermitente.
Evaluación Asistencia	73%, lo que se considera medianamente logrado.	89,4%, lo que se considera logrado.

Registro de Intervención N° 2	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Conociéndome"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"El mapa de mis emociones" 08 Abril 2010 50 minutos 14 niñas	"Expresando constructivamente lo que siento" 45 minutos 12 niñas
Objetivo de proyecto	"Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía".	
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las niñas reconozcan y registren en forma grafica; como la vivencia emocional de cada uno es personal y única"	"Lograr que las niñas identifiquen las formas constructivas y no constructivas de expresar emociones".
Descripción	Se realiza actividad rompe hielos denominada "Veo veo que ves". Luego se le entrego a cada niña una hoja con un dibujo del cuerpo humano para dibujar en las distintas emociones para luego explicarlas y comparar las opiniones con las demás niñas.	La sesión se trato de que las niñas debían imaginar situaciones que les provocan rabia y a la vez también imaginar cómo reaccionan a eso. Luego debieron reflexionar grupalmente las situaciones imaginadas y cuáles son las mejores formas de expresar las emociones.
Evaluación de la sesión	Las niñas lograron reconocer y expresar las diversas emociones graficándolas en el dibujo y entender y comparar que cada uno expresa de manera personal y única sus emociones.	Las niñas identificaron formas diversas de expresar las emociones, reflexionando en torno a las expresiones positivas, generando acuerdos en éstas.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Motivación: Lograda con un 92% lo que demuestra el entusiasmo a participar en las sesiones.	Motivación: Medianamente lograda con un 58,3%. A pesar de esto la actividad se desarrollo adecuadamente al objetivo.
Evaluación Asistencia	93% que equivale a 14 niñas de 15, lo que se considera lograda.	67% que equivale a 12 niñas de 18, lo que se considera medianamente lograda.

Registro de Intervención N° 3	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Conociéndome"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"Identificando y expresando mis emociones" 14 de abril 2010 45 minutos 15 participantes	"Expresando constructivamente la rabia" 14 de abril 2010 35 minutos 12 participantes
Objetivo de proyecto	"Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía".	
Objetivo Específico o Temático	"Que las niñas logren identificar y verbalizar lo que sienten frente a diferentes emociones"	"Que las niñas identifiquen las formas constructivas y no constructivas de expresar la rabia".
Descripción	Esta sesión se inició con una actividad llamada "pobre gatito", luego se entregaron laminas con imágenes de niños y animales en donde las niñas debían expresar lo que acontecía en ellas, tanto emociones relacionadas con la tristeza y con la alegría.	La sesión se trato de que conjuntamente las niñas debieran dar ideas de cómo expresar la rabia ya sea positivas o negativas, las que fueron escribiéndose en un papelógrafo. Luego las niñas debieron explicar cuál de todas las menciones señaladas generaban daño a los demás .Se realizo un roll-playing con las niñas y se culminó destacando que existen muchas formas positivas de expresar la rabia.
Evaluación de la sesión	Se logró que a través de las imágenes que las niñas verbalizaran e identificaran diversas emociones que estaban contenidas en las láminas.	Las niñas lograron identificar tanto formas no constructivas y constructivas de expresar la rabia, dando mayor énfasis a las expresiones positivas.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Motivación: Lograda con un 92%.	Motivación: Lograda medianamente con un 50%
Evaluación Asistencia	100 %, la cual se considera lograda.	66,7% equivale a 12 niñas de 18, lo que se considera medianamente lograda.

Registro de Intervención N°4	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Conociéndome"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión	¿Qué sienten los demás?	"¿Cómo reacciono cuando estoy enojada?"
Fecha	15 de abril 2010	15 de abril 2010
Duración	42 minutos	35 minutos
Participantes	15 participantes	13 participantes
Objetivo de proyecto	"Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía".	
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las niñas identifiquen y asocien las emociones de otros".	"Lograr que las niñas identifiquen sus propias formas constructivas y no constructivas de expresar la rabia".
Descripción	La sesión se inició con una actividad llamada "Corre-corre". Posteriormente se entregaron láminas donde las niñas debían unir dibujos que contenían emociones con "caritas" que las reflejaban.	La sesión se inicio separando en dos grupos a las niñas participantes para que hagan un listado de situaciones que les provocan rabia. Luego deben conversar en torno a cómo solucionar los problemas .Posteriormente ambos grupos dramatizó una situación elegida dando énfasis a la mejor forma de resolver los problemas.
Evaluación de la sesión	Las niñas identificaron las emociones presente en otros, reflexionando en torno a que todos somos seres únicos y por ende sentimos de manera diferente.	Las niñas lograron identificar sus propias formas constructivas y no constructivas de expresar la rabia, dando énfasis a las actitudes positivas.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Motivación medianamente lograda con un 50%, asociada a dificultades conductuales que pudieron ser subsanadas.	Motivación medianamente lograda con 58,3%.
Evaluación Asistencia	100%, lo que se considera lograda.	72,2% equivalente a 13 de 18 niñas, lo que se considera medianamente lograda.

Registro de Intervención N°5	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Nosotras"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión	"Esa soy yo, esa eres tú"	"Cuando una amiga fue buena conmigo"
Fecha	21 de abril de 2010	21 de abril de 2010
Duración	45 minutos	40 minutos
Participantes	13 niñas	5 niñas
Objetivo de proyecto	"Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de interacción positiva".	
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las niñas puedan reconocer cualidades en sus compañeras"	"Que las niñas reconozcan y valoren actitudes positivas en sus compañeras".
Descripción	<p>En primera instancia se realizó una dinámica rompe hielo, principalmente juegos.</p> <p>Luego se reunió en pareja a las niñas en donde cada una de ellas debía dibujar a su compañera en dicho papel. Posteriormente se pide que pasen en parejas a delante y que en dicho dibujo en cualquier parte del cuerpo señalen cualidades de esa persona. Así se realizó con todas haciendo énfasis a que todas tiene cualidades presentes en ellas.</p>	<p>Se agrupa a las niñas en una mesa, en donde se les señala que recuerden alguna ocasión en donde un amigo o amiga fue bueno/a con ellas, para que posteriormente escriban un relato o dibujen dicha situación y si lo consideran pertinente comentarlo con el grupo. Luego de aquello se realiza una reflexión final, en donde se enfatiza la importancia de valorar las actitudes y gestos positivos de los demás hacia nosotros.</p>
Evaluación de la sesión	El objetivo propuesto se cumplió de manera mediana, puesto que las niñas en primera instancia usaron esto para burlarse de las niñas. Luego se les explico la importancia que reviste que se reconozcan este tipo de cualidades en ellas de manera positiva. Luego se retractaron y ejecutaron la actividad de manera adecuada identificando aquellas positivas.	De acuerdo al objetivo planteado para la sesión se puede establecer que este se cumplió de manera bastante adecuada, puesto que las niñas supieron identificar claramente actitudes positivas de sus compañeras y no necesariamente en lo que respecta a las niñas del hogar sino también en relación a otras personas con las cuales interactúan.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Esta alcanzó un 75%, por tanto se considera lograda. Presentó variantes en cuanto al entendimiento, pues no supieron captar en un principio lo que las alumnas buscaban. Buena participación en cuanto a realizar preguntas y plantear ideas. Siempre mostraron interés e iniciativa en las actividades desarrolladas.	Se alcanzó medianamente con un 50% de logro. En cuanto al entendimiento, este se logró de manera adecuada, puesto que las niñas lograron comprender la finalidad de lo que se estaba entregando. La participación se dio medianamente, puesto que las niñas se mostraban un tanto tímidas para expresar sus opiniones. En cuanto a interés si bien participaban, no estaban muy entusiastas.
Evaluación Asistencia	Lograda, pues se contó con el 87% de asistentes.	No lograda con un 27.7% de asistentes.

Registro de Intervención N°6	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Nosotras"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"Mis compañeras dicen de mí que..." 22 de Abril 2010 45 minutos 11 niñas	"Cuando fui buena con una amiga" 22 de abril de 2010 40 minutos 5 niñas
Objetivo de proyecto	"Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de interacción positiva"	
Objetivo Específico o Temático	"Que las niñas desarrollen la capacidad de reconocer y valorar sus propias cualidades y las de sus compañeras".	"Que las niñas reconozcan y valoren en sí mismas actitudes positivas hacia sus compañeras".
Descripción	En primera instancia se realiza un juego rompe hielo denominado "corre el anillo". Posteriormente se da inicio a la actividad en donde se le entrega a cada niña una hoja en la cual deben dibujar su mano y colocar su nombre. Luego deben entregarla a las alumnas y se elige una de ellas al azar en donde las niñas deben escribir en cada uno de los dedos cualidades presentes en esa niña. Concluida la actividad las alumnas incitan a las niñas a hacer énfasis en las cualidades de las demás personas.	La actividad muy parecida a la anterior consistió en que las niñas recordaran alguna ocasión en especial cuando fueron buenas con alguien. Luego se les pide que por medio de un relato o un dibujo grafiquen dicha situación. Posteriormente se les pide que voluntariamente comenten su experiencia, para que de esa manera compartan las vivencias que podrían ser similares entre ellas. Finalmente se realiza una reflexión grupal, haciendo énfasis en la importancia que reviste ser amable o preocuparse de los demás, para tener una adecuada convivencia.
Evaluación de la sesión	Este objetivo se cumplió de manera adecuada, puesto que las niñas supieron identificar cualidades presentes en ellas. Además en conjunto con las alumnas supieron reconocer la importancia que tiene identificar cualidades en las demás personas, pues permite una buena convivencia.	El objetivo planteado para la sesión fue cumplido, puesto que las participantes de la sesión compartieron y reflexionaron entorno a actitudes de ellas hacia los demás, enfatizando que al momento de realizar dichas acciones recibieron actitudes positivas por su actuar de parte de los demás, mejorando la convivencia.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Lograda medianamente con un 67% de alcance. En cuanto al entendimiento este se alcanzó de manera satisfactoria dando ejemplos de lo tratado. La participación fue adecuada puesto que realizaban preguntas y en algunas ocasiones aportes nuevos. El interés, mostraron iniciativa y disposición.	Medianamente lograda la motivación, con un 50%. En cuanto al entendimiento, este en un principio se dificultó, porque las niñas no comprendían la importancia de ser amables con otros, luego esta situación se revirtió por medio de la reflexión. La participación se dio medianamente con algunas intervenciones de las niñas. El interés quedó plasmado al momento de realizar las tareas dadas.
Evaluación Asistencia	Lograda, contando con un 80% de asistentes.	No lograda con un 27.7% de asistentes.

Registro de Intervención N°7	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Nosotras"	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"¿Cómo se sienten las demás con lo que hago?" 28 Abril 2010 47 minutos 15 Niñas	"¿Cómo se sienten las demás con lo que hago". 28 de abril de 2010 45 minutos 5 niñas
Objetivo de proyecto	"Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de interacción positiva"	
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las niñas identifiquen el efecto que tienen sus conductas en las demás niñas"	"Lograr que las niñas identifiquen el efecto que tienen sus conductas en las demás niñas".
Descripción	Se subdivide al grupo en dos y se le entrega a cada una de ellas una hoja que contiene una serie de frases que hace alusión a ciertas actitudes (positivas o negativas) que podrían tener con otras niñas en donde debían señalar como se sentirían las otras personas si ellas realizan dichas acciones. Luego se les pide a las niñas que expongan lo que señalaron cada una de ellas. Finalmente se realiza una reflexión enfatizando los efectos que pueden traer consigo en otras personas, la forma en cómo se les trata.	En primera instancia se procede a explicar la actividad a las niñas, en donde deben reconocer como se sienten las demás personas con lo que ellas hacen en relación a esas personas. Posteriormente se les entrega un cuestionario que contiene ciertas frases que describen comportamientos que podrían tener con otras personas y señalar con se sentirían con aquello dichas personas. Finalmente se hace una reflexión en donde se enfatiza la importancia del buen trato para una mejor convivencia.
Evaluación de la sesión	El objetivo propuesto se logró de manera mediana, puesto que las niñas no prestaron la atención adecuada a la actividad desarrollada especialmente al momento de realizar la reflexión final. Sin embargo las niñas realizaron las actividades encomendadas.	El objetivo propuesto se declara como cumplido, puesto que las niñas identificaron los efectos que traen consigo sus actitudes con las demás personas. Esto quedo demostrado a través de ejemplos, enfatizando en que ellas deben realizar buenas acciones, para recibir el mismo trato.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Esta se alcanzó medianamente con un 58,3%. En cuanto al entendimiento este presentó algunas dificultades en cuanto las niñas no entendían lo que debían hacer con las láminas. En relación a la participación esta no estuvo muy alta, puesto que solo en tres oportunidades se realizaron preguntas o alcances sobre el tema tratado. En relación al interés de igual manera fue alta y las niñas mostraron disposición e iniciativa en las actividades realizadas.	Lograda medianamente con 42%. En cuanto al entendimiento, en primera instancia no tuvo buenos resultados, pero finalmente comprendieron la importancia del buen trato. La participación fue bastante plana sin mayor entusiasmo demostrado por la actividad. El interés, no se presentó con gran énfasis ni entusiasmo en realizar la actividad, salvo algunas excepciones.
Evaluación Asistencia	Lograda con un 100% de asistentes	No lograda con un 27.7%

Registro de Intervención N°8	Casa 1	Casa 2
Proyecto	"Nosotras"	
Antecedentes Generales		
Nombre Sesión	"Puntos de vista"	"Puntos de vista"
Fecha	29 de abril de 2010	29 de abril de 2010
Duración	45 minutos	40 minutos
Participantes	12 niñas	5 niñas
Objetivo de proyecto	"Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de interacción positiva"	
Objetivo Específico o Temático	"Que las niñas reconozcan y respeten la existencia de diferentes puntos de vista".	"Que las niñas reconozcan y respeten la existencia de diferentes puntos de vista".
Descripción	En primer lugar se divide a las niñas en grupos. Luego se les entrega a cada una dos láminas que contienen una imagen que simple vista representan la misma situación, pero que se diferencian al mirarlas detenidamente. Luego se le pregunta a cada niña su impresión en relación a cada imagen y que expresen que representa cada una de ellas. Luego se les pide que salga un representante por grupo (tres en total) y expliquen sus impresiones respecto a las imágenes. Finalmente se realiza una reflexión enfatizando en que todas las personas pensamos distinto y tenemos que respetar esas diferencias.	Primero se trató de identificar en dos diferentes láminas, con una misma situación diversas percepciones. Luego las niñas debían señalar cuáles eran sus percepciones frente a dichas situaciones y el porqué de aquello. Cabe señalar que las niñas se reunieron en un grupo, situación que facilitó la confianza y capacidad de interacción entre las participantes. Las niñas plasmaron en un relato o en un dibujo lo que se les solicitó y luego compartieron sus propias percepciones e ideas en torno a la temática del día.
Evaluación de la sesión	El objetivo se logró, puesto que las niñas supieron analizar de manera adecuada las láminas entregadas, pudiendo interpretar y detectar las diferencias existentes entre ambas. Entendieron que existen diferentes puntos de vista frente a una misma situación y lo importante es respetar esas diferencias.	De acuerdo al objetivo planteado, este se puede calificar como logrado, puesto que las niñas pudieron identificar claramente las diferencias en las dos láminas y por sobre todo pudieron comprender que frente a una misma situación existen diferentes perspectivas y que lo importante es saber respetar la diversidad de opiniones.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Este se logró medianamente con un 67%. Presentó variantes en el entendimiento, pues las niñas supieron comprender la temática tratada. En relación a la participación las niñas realizaban preguntas sobre el tema tratado y algunas acotaciones. En cuanto al interés como es la tónica de este grupo se presentó de manera bastante adecuada y permitió el óptimo desarrollo de la actividad planificada.	Criterio medianamente logrado con un 50%. En cuanto al entendimiento este se cumplió de manera adecuada, pues las niñas comprendieron la finalidad de la actividad. La participación fue mediana porque en general las niñas no realizaban preguntas ni acotaciones respecto al tema tratado. El interés se presentó medianamente durante el transcurso de la actividad.
Evaluación Asistencia	Lograda contando con un 80% de los asistentes.	No lograda con un 27.7% de asistentes.

Registro de Intervención N° 9	Casa 1	Casa 2
Proyecto	<i>"El Conflicto"</i>	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	¿Cuándo hay un conflicto? 5 Mayo 2010 40 minutos 13 niñas	"Abordando el conflicto" 5 Mayo 2010 50 minutos 6 niñas
Objetivo de proyecto	"Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos".	
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las niñas puedan identificar situaciones donde se generan conflictos."	"Que las niñas puedan reflexionar acerca de las formas más adecuadas de abordar un conflicto".
Descripción	Las alumnas representaron un Roll-playing, recreando tres situaciones de conflicto, en donde las niñas eligieron la forma correcta de resolverlos. Al finalizar se profundizó acerca del tema planteado.	Se comenzó la actividad con un Roll-playing realizado por las alumnas en donde se representaron situaciones conflictivas. Frente a cada tipo de conflicto las niñas expresaron cada una sus impresiones y al finalizar las tres representaciones debían elegir cual situación es la ideal para afrontar y poder resolver un conflicto.
Evaluación de la sesión	En la presente sesión se logró que las niñas pudieran relacionar e identificar situaciones conflictivas y su forma de resolución.	La sesión se evalúa de forma positiva, pues las niñas en esta ocasión fueron capaces de opinar y reflexionar acerca del tema planteado por las alumnas, destinado a establecer formas adecuadas de abordar un conflicto.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	La motivación alcanzó un 83,33%, lo que indica que fue lograda, pues las niñas participaron activamente durante la sesión demostrando interés en la totalidad de la sesión.	La motivación alcanzada por las niñas fue de un 75%, en donde todas las participantes comprendieron el fin de la actividad, como también se contó con su participación durante todo el proceso manifestando su interés.
Evaluación Asistencia	La asistencia en la presente sesión alcanzó un 86,66% lo que se considera logrado.	En la presente sesión se alcanzó un 33,3% lo cual se considera no lograda.

Registro de Intervención N°10	Casa 1	Casa 2
Proyecto	<i>“El Conflicto”</i>	
Antecedentes Generales Nombre Sesión	“¿Qué se siente durante un conflicto?”	“Como reacciono ante los conflictos”
Fecha	06 de mayo de 2010	06 de mayo de 2010
Duración	40 minutos	30 minutos
Participantes	14 niñas	5 niñas
Objetivo de proyecto	“Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos”.	
Objetivo Específico o Temático	“Lograr que las niñas identifiquen emociones surgidas por un conflicto”	“Que las niñas puedan reflexionar respecto a sus reacciones frente al conflicto”.
Descripción	Al comenzar la actividad se les entregó a las niñas una hoja, en donde tuvieron que dibujar un problema entre dos personas, luego se les pidió que expusieran el dibujo y lograran reconocer las emociones que podrían sentir las personas protagonistas del conflicto.	Se les entregó a las niñas láminas didácticas que mostraban frases, ya sean positivas o negativas, en donde debían mencionar cómo reaccionarían frente a dichas situaciones. Al finalizar se les incitó a reflexionar acerca del tema planteado por las alumnas.
Evaluación de la sesión	En la presente sesión las niñas lograron identificar las emociones que pueden surgir durante un conflicto, en donde la gran mayoría mencionó el conflicto presenciado con anterioridad entre dos de ellas, logrando identificar las emociones que sus compañeras pudieron sentir durante el conflicto.	En cuanto a la presente sesión se considera que se desarrolló de forma positiva, pues las niñas pudieron identificar acciones positivas en reemplazo de acciones violentas frente a las frases expuestas en la lámina, como también plantearon situaciones alternativas de solución frente a los conflictos.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	La motivación alcanzó un 83,3%, en donde las niñas fueron capaces de dar ejemplos relacionados al tema, como también participaron activamente dando opiniones y aportes a la sesión, hechos que demostraron su interés constante en la actividad.	La motivación en esta ocasión alcanzó un 75%, en donde las niñas supieron identificar aquellas reacciones que tienen frente a un determinado conflicto. Esto quedó demostrado cuando las niñas opinaban sobre el tema tratado y daban ejemplos de aquello, demostrando participación e interés por la sesión.
Evaluación Asistencia	La asistencia alcanzó un 93,3% la cual se considera lograda.	Se contó con un 28% de asistencia, la cual se considera no lograda.

Registro de Intervención N°11	Casa 1	Casa 2
Proyecto	<i>“El Conflicto”</i>	
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	“Resolvamos el conflicto” 12 de mayo de 2010 40 minutos 11 niñas	“Aprendiendo a negociar”. 12 de mayo de 2010 35 minutos 5 niñas
Objetivo de proyecto	“Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos”.	
Objetivo Específico o Temático	“Lograr que las niñas identifiquen en conjunto posibles soluciones a un conflicto”.	“Que las niñas identifiquen factores que facilitan la negociación y factores que la dificultan”.
Descripción	Al comenzar se separaron a las niñas en grupos, luego se les entregó unas láminas que contenían situaciones conflictivas entre niños. Aquí las niñas debían imaginar de qué manera podrían solucionar dichas situaciones sin recurrir a la violencia para ello. Al terminar dichas instrucciones se les pide por grupo que pasen adelante y expliquen que expresan las láminas entregadas y que solución pensaron por grupo respecto a aquellas problemáticas que ellas ilustran.	Al comienzo de la sesión se les explicó a las niñas el tema de la negociación, su importancia en la vida cotidiana. Luego las niñas dieron a conocer sus experiencias en torno al tema y de qué forma se hace una negociación. Al finalizar las alumnas explicaron lo importante que es negociar ante un posible conflicto entre las personas.
Evaluación de la sesión	Se puede determinar que la sesión se logró de manera adecuada, puesto que las niñas supieron identificar claramente en primer lugar a que problema aludía cada una de las imágenes entregadas y en segundo lugar pudieron plantear de manera bastante asertiva posibles soluciones a dichos problemas.	Se determina que la presente sesión fue de carácter positivo pues, las niñas pudieron darse cuenta que por medio de una comunicación adecuada pueden llegar a acuerdos que dejen satisfechas a cada una de las partes involucradas en un conflicto
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	La motivación alcanzada correspondió a un 92%, lo que califica como logrado, a raíz que las niñas pudieron comprender que significa una situación conflictiva y así pudieron elaborar posibles soluciones a dichas problemáticas. Además participaron enunciando preguntas cuando la situación lo amerita y constantemente haciendo aportes nuevos a la sesión.	La motivación en la presente sesión alcanzó un 83,3% lo cual la califica como lograda, gracias a que las niñas fueron capaces de dar ejemplos relacionados con acontecimientos ocurridos en sus vidas y dieron opiniones asertivas de acuerdo al tema planteado, además las niñas mostraron muy dispuestas a realizar las instrucciones entregadas por las alumnas y siempre tomando la iniciativa para realizarlas, poniendo su cuota de creatividad a la actividad.
Evaluación Asistencia	Corresponde al 79%, calificando como logrado.	Corresponde al 28%, lo cual califica como no logrado.

Registro de Intervención N°12	Casa 1	Casa 2
Proyecto	<i>"El Conflicto"</i>	
Antecedentes Generales		
Nombre Sesión	"Para todos Alcanza"	"Reglas del buen trato"
Fecha	13 de Mayo 2010	13 de Mayo 2010
Duración	50 minutos	70 minutos
Participantes	12 niñas	7 niñas
Objetivo de proyecto	"Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos".	
Objetivo Específico o Temático	"Que las niñas puedan identificar la escasez de recursos como una fuente de conflictos cotidianos"	"Que las niñas puedan identificar conductas concretas de buen trato."
Descripción	Al comenzar la sesión las alumnas entregan a las niñas laminas para trabajar, pero solo entregaron cinco laminas para un total de doce niñas. Para esto las niñas debieron solucionar el problema de escasez de material, lo cual solucionaron formando parejas. Al finalizar expusieron el trabajo realizado y se reflexionó de manera grupal acerca del tema en cuestión.	La actividad se inicio dialogando con las niñas sobre lo importante que es el buen trato entre las personas. Luego al conformarse un grupo pequeño se trabajó en conjunto para crear y enumerar reglas de convivencia para mantener un buen trato. Después cada integrante debió explicar una de las reglas y reflexionar en torno a por qué es necesario mantenerlas.
Evaluación de la sesión	La sesión se evalúa de forma muy positiva, pues las niñas fueron capaces de resolver el conflicto preparado por las alumnas de manera tranquila. Aquí las niñas frente a la escasez de recursos materiales resolvieron compartiéndolos y formando pequeños grupos, a lo que favoreció notablemente el desarrollo de la sesión.	La presente sesión se realizó de forma positiva, pues las niñas pudieron identificar conductas de buen trato, lo que se demostró a través de la confección de un reglamento del buen trato, en donde también se incluyeron conductas prohibidas en el hogar.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	La motivación alcanzó un 92%, lo que se considera muy favorable, gracias a que las niñas en varias oportunidades realizaron preguntas sobre el tema tratado, favoreciendo la dinámica de la actividad, además mostraron una gran iniciativa y disposición a ejecutarlas, favoreciendo el desarrollo de la sesión.	La motivación en la presente sesión alcanzó un 50%, lo que indica que fue medianamente lograda, esto se debe a que las niñas en un comienzo se mostraron distraídas e inquietas, perjudicando en un primer momento el desarrollo de la sesión.
Evaluación Asistencia	Alcanzó un 80%, calificando como lograda.	Alcanzó un 38,8% lo que se considera no logrado.

Registro de Intervención N°13	Cuidadoras de Trato Directo
Proyecto	"Habilidades Sociales"
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	¿A qué nos referimos con Habilidades Sociales? 12 de Mayo 2010 42 minutos 4 cuidadoras de trato directo
Objetivo de proyecto	"Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las habilidades sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos".
Objetivo Específico o Temático	"Que las cuidadoras de trato directo identifiquen el concepto de las habilidades sociales".
Descripción	Al comenzar la sesión se realizó la dinámica rompe hielo denominada "por cualidades" y así lograr un clima de confianza entre los presentes. Luego se les entregó a las tías la guía preparada con los conceptos a revisar, en donde se revisó en conjunto con las alumnas. Al concluir la actividad las alumnas incitaron a las tías a reflexionar acerca del tema tratado en la sesión.
Evaluación de la sesión	Se establece que la sesión se evalúa de forma satisfactoria, ya que, en la presente actividad las cuidadoras fueron capaces de identificar claramente el concepto de Habilidades Sociales, como también pudieron dilucidar aspectos personales en relación al tema principal de la sesión.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	La motivación presentada por las cuidadoras alcanzo un 92%, lo que benefició en gran medida el progreso de la sesión, ya que, en varias oportunidades las cuidadoras realizaron preguntas sobre el tema tratado en la sesión, como también realizaron aportes nuevos a esta. En lo que se refiere al interés presentado por las cuidadoras en la sesión, es posible señalar que se produjo de la forma esperada, pues las tías en todo momento demostraron iniciativa y disposición a ejecutar lo previsto por las alumnas, lo que favoreció notablemente el desarrollo pleno de la sesión.
Evaluación Asistencia	En cuanto a la asistencia se debe dar a entender en primer lugar que durante el desarrollo de los talleres solo se podrá contar con la presencia de un máximo de cuatro cuidadoras, por motivos de horarios en el caso de una cuidadora y por tener que quedarse una de ellas a cargo de las niñas en el hogar, es decir, que de un máximo de seis cuidadoras solo se podrá contar con cuatro de ellas. En relación a la presente sesión se contó con la presencia de cuatro cuidadoras lo que corresponde a un 67% lo que se considera lograda.

Registro de Intervención N°14	Cuidadoras de Trato Directo
Proyecto	"Habilidades Sociales"
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	¿Estamos en el camino correcto? 13 de Mayo 2010 39 minutos 4 cuidadoras de trato directo
Objetivo de proyecto	"Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las habilidades sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos".
Objetivo Específico o Temático	"Lograr que las cuidadoras de trato directo identifiquen las habilidades Sociales que ellas poseen".
Descripción	Las alumnas entregaron la guía preparada para la actividad, la cual contenía un listado de habilidades sociales. Aquí las cuidadoras tuvieron que seleccionar las habilidades que consideraban poseer y también conversar acerca de las que les hacía falta fortalecer. Luego las cuidadoras en conjunto con las alumnas realizaron una reflexión, la cual estuvo dirigida especialmente hacia las habilidades sociales que debían ser fortalecidas según lo mencionado por las cuidadoras.
Evaluación de la sesión	Para la presente sesión se cumplió satisfactoriamente, pues las cuidadoras realizaron la actividad según lo esperado por las alumnas, ya que fueron capaces de reconocer las habilidades sociales que poseen y sobretodo identificar las que necesitan fortalecer, lo que se demuestra un gran logro para las alumnas.
Criterio Motivación (Entendimiento Participación e Interés)	Es preciso señalar que la motivación demostrada por las cuidadoras en la presente sesión alcanzó un 100%, lo que significa un gran logro para el equipo seminarista, pues estos resultados demuestran el respaldo que poseen las alumnas por parte de las cuidadoras, las cuales en todo momento manifestaron estar satisfechas con el trabajo demostrado hasta ahora por las alumnas. La participación en esta sesión se presentó de forma positiva, pues las cuidadoras fueron capaces de entregar aportes nuevos a la sesión y sobre todo efectuaron preguntas en torno a la dinámica grupal. El interés fue de carácter positivo, pues las cuidadoras en todo momento mostraron la iniciativa requerida por las alumnas, como también una disposición a ejecutar las actividades planificadas, lo que en definitiva favorece notablemente la ejecución de la sesión.
Evaluación Asistencia	La asistencia al igual que la sesión anterior fue de un 67%, lo que significa que alcanzó el nivel de lograda, favoreciendo el pleno desarrollo de la sesión.

Registro de Intervención N° 15	Cuidadoras de trato directo
Proyecto	"Habilidades sociales"
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"Importancia de las habilidades sociales" 18 de mayo de 2010 40 minutos 4 cuidadoras de trato directo
Objetivo de proyecto	"Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las habilidades sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos".
Objetivo Específico o Temático	"Que las cuidadoras de trato directo identifiquen la importancia de poseer habilidades sociales para la adecuada forma de resolver conflictos".
Descripción	Esta actividad se basó en identificar y reflexionar algunos conceptos presentes dentro de las habilidades sociales, como la asertividad, empatía y liderazgo, desde una perspectiva asociada a la resolución de conflictos, expresando las impresiones que se les venían en mente frente a los contenidos entregados en la guía, muchas veces acompañadas de experiencias personales. de esa manera se realizaban reflexiones que fortalecían la temática en el grupo.
Evaluación de la sesión	El objetivo planteado para la sesión fue cumplido ya que las cuidadoras trabajaron activamente en la temática a tratar. Esto quedó demostrado al momento de que las "tías" realizaban diversas observaciones respecto a las temáticas que se iban tratando y se daban cuenta de que manera habían actuado en determinadas situaciones y si efectivamente habían utilizado dichas habilidades.
Criterio Motivación (Entendimiento , Participación e Interés)	Lograda con un 100% de motivación. En cuanto al entendimiento, este quedó demostrado cuando las cuidadoras daban ejemplos claros respecto a lo tratado. Siempre participaron realizando preguntas sobre el tema. El interés siempre estuvo presente, principalmente en aquellos momentos
Evaluación Asistencia	Medianamente lograda con un 66.6%

Registro de Intervención N° 16	Cuidadoras de trato directo
Proyecto	"Habilidades sociales"
Antecedentes Generales Nombre Sesión Fecha Duración Participantes	"Juntas podemos" 19 de mayo de 2010 45 minutos 2 cuidadoras
Objetivo de proyecto	"Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las habilidades sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos".
Objetivo Específico o Temático	"Que las cuidadoras de trato directo reconozcan y potencien las habilidades sociales que poseen las niñas del hogar y la forma de potenciarlas".
Descripción	<p>Se retoma la revisión y análisis de la guía entregada la sesión pasada, en donde se trabajarán y analizarán los conceptos pertenecientes a las habilidades sociales, como comunicación, manejo del stress y negociación. Posteriormente se enfatizó en identificar que habilidades sociales presentan las niñas del Hogar y cuales debieran ser potenciadas más por sus cuidadoras.</p> <p>Por último se realizó una reflexión general acerca de la importancia de estas habilidades para el correcto desempeño social de todas las personas en sus vidas, en especial en ellas y las niñas del hogar.</p>
Evaluación de la sesión	El objetivo planteado para la sesión definido como: "Que las cuidadoras de trato directo reconozcan y potencien las habilidades sociales que poseen las niñas del hogar y la forma de potenciarlas" se cumplió de manera satisfactoria al tratar todo los temas previsto para la sesión.
Criterio Motivación (Entendimiento , Participación e Interés)	Esta fue lograda con un 83,3%. En relación al entendimiento, este se cumplió puesto que las cuidadoras comprendieron el fin de la actividad. La participación fue bastante activa, realizando constantemente preguntas y acotaciones. En cuanto al interés este se manifestó permanentemente, en especial cuando se trataban algunos puntos que ellas consideraban no han trabajado en sus vidas.
Evaluación Asistencia	No lograda con un 33,3%. Esta baja asistencia principalmente se debe a los cambios de turnos en el horario de la sesión y asistencia a reuniones de otras "tías".



CAPITULO V EVALUACIÓN

5.1 PRESENTACIÓN

En la presente etapa que corresponde a la última del denominado ciclo tecnológico, el cual fue empleado en el presente seminario de título, tiene como finalidad dar cuenta de los resultados obtenidos a partir del proceso de investigación y posterior intervención realizado.

En una primera instancia se procederá a explicar la forma en la cual se evaluará el proceso de intervención desarrollada de acuerdo a determinados lineamientos establecidos.

En seguida se realizará una evaluación de acuerdo a los objetivos planteados en la fase de ejecución, los cuales se medirán a través de instrumentos como test antes después, aplicados para dichos fines.

Posteriormente se realizará una evaluación de acuerdo a los criterios establecidos para cada una de las actividades desarrolladas durante la etapa de ejecución. Dichos criterios dan muestra de la motivación presentada en cada una de las sesiones.

Por otra parte se evaluará de manera general el proceso administrativo en cuanto a recursos utilizados, actividades realizadas y tiempo empleado.

Posteriormente se evaluarán las técnicas y las estrategias utilizadas en el proceso de intervención. Además se evaluará el proceso metodológico seguido para llevar a cabo el presente seminario.

Finalmente se evaluará a la institución que acogió el trabajo presentado y desarrollado por las alumnas.

5.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Se debe considerar en todo momento que la evaluación viene a ser una investigación que busca generar conocimientos a partir del trabajo llevado a cabo durante el proceso de intervención realizado, que aparte de juzgar busca realizar un análisis guiado por un esquema conceptual establecido anteriormente que comprende una serie de técnicas de investigación, que posteriormente le brindarán validez al estudio.

Para efectos del presente Seminario de Título, evaluación se entenderá como *“una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados”*⁵⁶.

Tal como se menciona en la definición anterior, la presente evaluación busca que a partir de los resultados obtenidos durante el proceso de intervención, se puedan tomar decisiones o enunciar posibles soluciones que sirvan de aporte ya sea para la institución patrocinante o para la profesión como tal. De esta manera se validan las herramientas empleadas, las cuales son utilizadas por la profesión, para intervenir determinadas realidades las cuales van variando constantemente y que además poseen distintos niveles de complejidad.

De acuerdo a lo anterior, la institución patrocinante podrá obtener resultados fidedignos acerca de la problemática intervenida por el equipo seminarista, mediante los cuales podrá establecer lineamientos, objetivos y un accionar que le permitan mantener un constante control de la problemática a través del tiempo y que a su vez permita replicar dicha idea en otras instituciones que así lo ameriten.

Finalmente en esta etapa, se evaluarán todos aquellos aspectos que tienen que ver con el proceso metodológico seguido, tanto en la etapa de ejecución como en relación a otros aspectos de mayor generalidad, los cuales se desarrollarán de forma más específica en los siguientes apartados.

⁵⁶ Ander Egg Ezequiel, diccionario de Trabajo Social, editorial LUMEN, 5ª edición 1995

5.3 EVALUACIÓN DE ACUERDO AL MODELO DE EVALUACIÓN POR OBJETIVOS

Para determinar si la intervención llevada a cabo dio los resultados esperados es preciso señalar en primer lugar cuales fueron los cambios ocasionados en los grupos intervenidos en cada uno de los objetivos propuestos, para que de esa forma se pueda determinar si se lograron o no dichos objetivos.

EVALUACION POR OBJETIVOS				
Objetivo General: <i>“Fortalecer y desarrollar Habilidades Sociales en las niñas insertas en el Hogar, como medio para la prevención de conductas agresivas y una adecuada resolución de conflictos”.</i>				
Proyecto	OBJETIVOS ESPECIFICOS (objetivo de proyecto)	Resultados Casa 1	Resultados Casa 2	Resultados Cuidadoras
“Conociéndome”	<i>“Desarrollar en las niñas del hogar el conocimiento y entrenamiento en habilidades sociales aplicadas al autoconocimiento y empatía”.</i>	<p>Se puede establecer que dicho objetivo se cumplió de manera satisfactoria, puesto que las niñas supieron identificar claramente sus emociones y las de las demás niñas.</p> <p>Lograron darse cuenta de la importancia de las sensaciones y que éstas están relacionadas con las necesidades del cuerpo, identificando la relación entre estas sensaciones y una parte de su cuerpo, por ejemplo que el miedo lo sentían en el estómago. Además fueron capaces de verbalizar experiencias frente a determinadas situaciones, en relación a lo que sentían.</p> <p>Conjuntamente con lo anterior, las niñas lograron comprender la importancia de las emociones de las demás personas como fuente de interacción positiva.</p>	<p>Estas niñas tuvieron mayor dificultad para el reconocimiento de sus propias emociones y de comprensión con las demás personas, sin embargo a lo largo de la intervención esta situación se fue revirtiendo.</p> <p>Lograron comprender que las emociones se pueden transmitir de manera verbal y no verbal. Además identificaron las formas constructivas y no constructivas de expresar emociones.</p> <p>A la vez, también lograron identificar formas negativas y positivas de expresar la rabia.</p>	_____
“Nosotras”	<i>“Potenciar en las niñas del hogar el reconocimiento del otro como fuente de</i>	<p>En algunos momentos tuvieron dificultad para reconocer cualidades en los demás, sin embargo a través de la reflexión</p>	<p>Este objetivo se define como logrado, puesto que las niñas pudieron identificar cualidades en ellas y las demás personas. También se</p>	_____

	<i>interacción positiva”.</i>	comprendieron que cada persona posee cosas positivas y negativas y que lo importante es la tolerancia, la cual permite una mejor convivencia, como por ejemplo saber respetar los diferentes puntos de vista u opiniones de las demás personas.	dieron cuenta que frente a una situación conflictiva hay variadas formas de resolución y que es importante considerar las opiniones o emociones de las demás personas, lo cual permite una adecuada convivencia.	
“ El conflicto”	<i>“Fortalecer en las niñas del hogar habilidades sociales para la adecuada resolución de conflictos”.</i>	La consecución de dicho objetivo se califica como logrado, puesto que las niñas supieron establecer alternativas de solución frente a los conflictos. Esto se quedó plasmado por ejemplo en aquella situación en donde las niñas debieron adecuarse a la escasez de material y trabajar compartiéndolos y negociando. Esto demuestra la capacidad que poseen para trabajar conjuntamente.	Dicho objetivo se califica como logrado, puesto que las niñas conocieron y comprendieron variadas formas de hacer frente a los conflictos. Especialmente lo relacionado a la negociación y promoción del buen trato como por ej. Con la creación de un reglamento de buen trato con ideas aportadas por las propias niñas.	
“Habilidades sociales”	<i>“Instruir a las cuidadoras de trato directo en el conocimiento de las Habilidades Sociales, como medio para un adecuado manejo de los conflictos”</i>		-	Este objetivo se califica como logrado, puesto que las cuidadoras supieron identificar adecuadamente las habilidades sociales como medio de resolución de conflictos. Especialmente para potenciarlas en las niñas del Hogar en conjunto con la Intervención como una forma de hacer que esta permanezca a través del tiempo.

TablaNº22

A continuación se presenta un cuadro que detalla cada uno de los resultados obtenidos como producto del proceso de intervención:

Para dar validez a la información antes señalada en el cuadro explicativo, en relación a la consecución de los objetivos planteados, se aplicaron diversos instrumentos que dan cuenta de los resultados obtenidos producto del proceso de intervención, los cuales darán muestra de resultados alcanzados en dicho proceso.

Para esto se aplicaron test antes-después a las niñas de la casa nº 2 y a las cuidadoras de trato directo. En el caso de las niñas pequeñas de la casa nº 1 se aplicó una evaluación final que dio cuenta de los resultados obtenidos producto de la intervención, adecuado dicho instrumento a la capacidad de entendimiento de las niñas de menor edad.

El logro de los objetivos producto del proceso de intervención, medido a través de los instrumentos antes mencionados, presentaron los siguientes resultados:

Criterio Logro						
Instrumento	Casa Nº1		Casa Nº2		Cuidadoras	
	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después
Test Antes después	—	—	64%	75%	61%	79%
Test Evaluación Final	78,2%		—		—	

Tabla Nº23

El cuadro anterior da cuenta de los resultados generales obtenidos producto del proceso de intervención de acuerdo a cada instrumento aplicado. En el caso de las niñas de la casa nº 1, se les aplicó un test de evaluación final, el cual contenía preguntas relacionadas con los objetivos planteados en los proyectos. De acuerdo a la a tricotomización estructurada para determinar el grado de logro obtenido, se considera como logrado contar con el 75% y en la realidad se contó con un 78.2%, por tanto la intervención llevada a cabo con este grupo se considera como lograda.

En relación al proceso de intervención llevado a cabo con las niñas de la casa nº 2, estas presentaron un gran avance respecto al proceso de intervención. Así lo demuestra la aplicación del test, puesto que en un comienzo se contaba con un conocimiento del 64% y posterior a la intervención se obtuvo un 75%. Esto denota la gran importancia que reviste la intervención realizada, especialmente en lo que se refiere a que las niñas incorporen los conocimientos adquiridos en aquellas situaciones conflictivas a las que se puedan ver expuestas. Dicho instrumento viene a calificar la intervención realizada como lograda.

En cuanto a la intervención realizada a las cuidadoras de trato directo, esta también cobró importancia en ellas, puesto que en un comienzo de la intervención promediaron un 61% en la aplicación del instrumento y al finalizar esta promediaron un 79%, obteniendo un alza significativa que se atribuye a la inducción realizada por las alumnas seminaristas. Dicho instrumento viene a calificar dicho cumplimiento de objetivos como logrado.

De acuerdo a lo anterior los objetivos planteados para el proceso de intervención se califican como logrados, pues dieron cumplimiento a lo propuesto.

5.4 EVALUACIÓN POR CRITERIOS

El proceso de ejecución desarrollado, presentó una serie de variantes, dependiendo de cada una de las actividades llevadas a cabo, también varió en relación a los sujetos intervenidos.

Las variaciones surgidas de un proyecto a otro y de un grupo a otro se resumen en el siguiente gráfico:

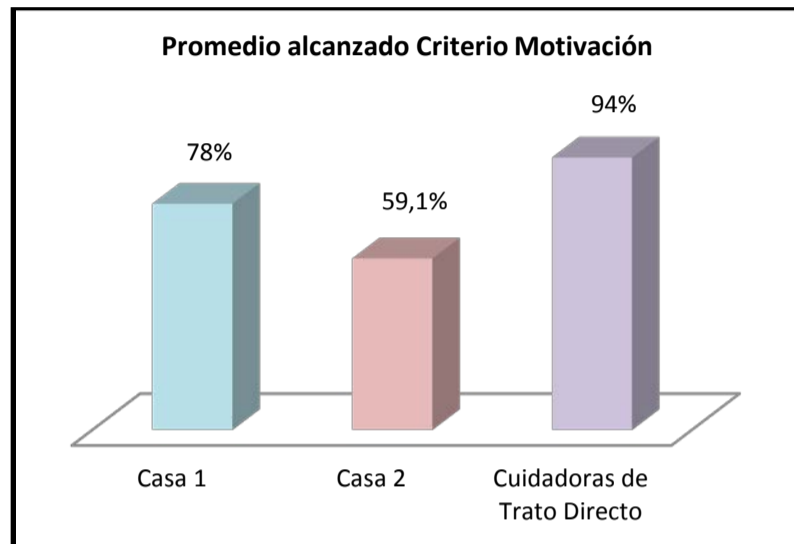


Gráfico N°4

Lo anterior da cuenta de las grandes variaciones producidas entre un grupo y otro. En el caso de las niñas de la casa n° 1 en general presentaron una elevada motivación, puesto que siempre mostraron disposición a trabajar, participando activamente en las actividades desarrolladas y siempre aportando con ideas nuevas. Este criterio se evalúa como logrado en este grupo, de acuerdo a los rangos establecidos, para dicha evaluación, con un 78% de logro.

En relación a la motivación presentada por las niñas de la casa n° 2, este grupo fue la que presentó dicho criterio con mayor baja, puesto que existieron muchos agentes externos que influyeron en dicha situación, como por ejemplo el hecho de que el único horario disponible para realizar las actividades, coincidía con otras actividades que tenían las niñas como las horas para ocupar los computadores. Por tanto no estaban 100% concentradas en realizar las actividades. Sin embargo las sesiones se desarrollaron de manera adecuada de acuerdo a lo planificado. Dicho criterio se logró medianamente en este grupo, con un promedio de 59.1%.

En cuanto al grupo de las cuidadoras de trato directo, estas en todo momento se mostraron altamente motivadas y con mucha disposición a participar en las actividades organizadas por las alumnas. Esto quedó demostrado en el alto porcentaje de motivación alcanzado a lo largo de las sesiones en relación al interés demostrado, la participación que tenían dentro de ellas y al entendimiento de las temáticas tratadas. Se considera logrado dicho criterio en este grupo, pues alcanzó un 94% de motivación.

- **Evaluación de la Asistencia**

La asistencia a los talleres realizados, tuvo una gran variación a lo largo de todo el proceso de intervención. Dichas variaciones quedan graficadas a continuación:

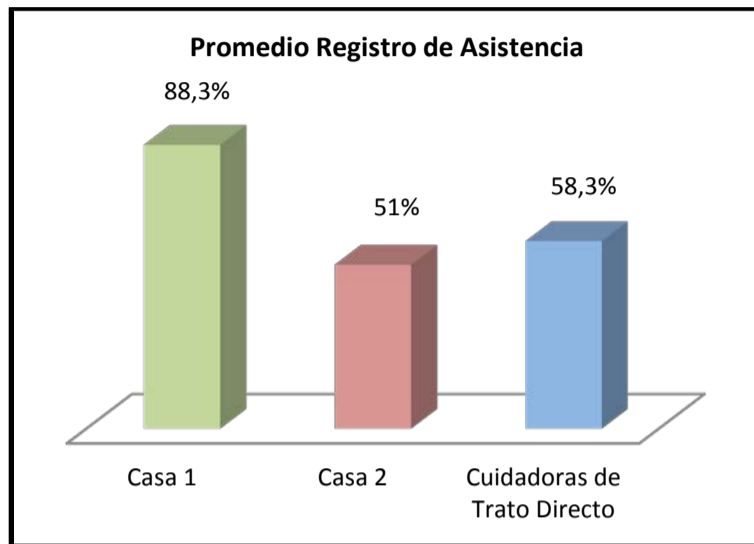


Gráfico N°5

En relación a la asistencia de las niñas de la casa n°1, esta siempre fue adecuada y óptima para desarrollar las actividades planificadas. Esto principalmente se debe a que las niñas mostraron un gran interés en participar de las actividades y las ausencias de algunas de ellas a ciertas sesiones principalmente fueron por causas ajenas a su voluntad, por ejemplo estar castigadas o enfermas. La Asistencia conseguida por este grupo a lo largo de la intervención se viene a calificar como lograda con un 88.3%.

La asistencia de las niñas de la casa n° 2 a las actividades ejecutadas, presenta la mayor baja de los tres grupos intervenidos. Esta situación se debe principalmente al horario en que se ejecutan las actividades, puesto que al mismo tiempo tienen horario de salida, para ir a realizar copras u otro tipo de cosas, además en el mismo horario se dan horas para que utilicen los computadores. Las actividades no se pudieron establecer en otros horarios, puesto que las niñas tienen jornada escolar completa y en promedio llegan a las 17:30 hrs todos los días. Por los antecedentes antes expuestos, este grupo alcanzó un promedio de asistencia durante el proceso de intervención que alcanzó un 51%, lo que la viene a calificar como medianamente lograda.

En relación a la asistencia de las cuidadoras de trato directo a las sesiones ejecutadas, estuvo supeditada a sus quehaceres dentro del hogar, por tanto no se pudo contar en alguna oportunidad con el total de ellas. Esto principalmente se debe a que debían realizar una multiplicidad de labores, como por ejemplo llevar o traer a las niñas a la escuela, ir a reunión de apoderados, llevarlas al médico, entre otras. Cabe señalar que dichas participantes siempre mostraron disposición a participar de dichas actividades y cuando lo hicieron fue de manera íntegra de acuerdo a lo requerido. Por tanto y de acuerdo a los motivos antes señaladas, la asistencia alcanzada por este grupo durante el proceso de intervención alcanzó un 58.3%, lo que la califica como medianamente lograda.

- **Medición de la meta**

La Meta de la presente intervención es lograr un 60% el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para cuantificar dicha meta se consideran los resultados generales obtenidos de acuerdo al criterio logro y el criterio motivación dentro del se incluye la asistencia a las actividades.

Todo lo anteriormente mencionado se expresa en la siguiente tabla:

Variable	Porcentaje Obtenido
Logro (Test Antes Después / Test Evaluación final)	77,4%
Motivación (Pauta de Observación Simple / Registro de Asistencia)	71%
Promedio general de lo alcanzado	74,2%

Tabla N°24

De acuerdo a lo anterior se establece que la meta planteada, se ha superado, puesto que alcanzó un 74,2% de logro. Esto viene a significar que el proceso ejecutado por el Equipo Seminarista ha alcanzado resultados positivos, superando las expectativas planteadas por el equipo.

De esta manera se busca que el trabajo realizado con estos grupos haya alcanzado un impacto real que vaya en directamente orientado a crear cambios en la conducta de estas niñas, principalmente que apliquen lo aprendido al momento de enfrentarse a situaciones de tipo conflictivas.

5.5 EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

A continuación se analizarán todos los aspectos que dan cuenta de la puesta en marcha de los proyectos ejecutados por las alumnas, dentro de los cuales se considerarán los recursos, actividades (por proyecto) y el contraste entre el tiempo planificado y el realmente empleado.

5.5.1 Recursos: Respecto a estos es necesario señalar que se hará alusión a los recursos materiales, infraestructura, humanos y recursos financieros.

- **Recursos materiales:** en relación a este punto, se debe señalar que este tuvo variaciones dependiendo a quien estaba dirigida la actividad.

Con las niñas de la casa 1 se utilizó principalmente material didáctico, como láminas para colorear, hojas para dibujar, lápices de colores, papel craf, entre otros. Con las niñas de la casa 2 se

utilizó papel craf, hojas blancas, lápices y se trabajaron guías relacionadas con el tema tratado. Con las cuidadoras de trato directo se utilizaron principalmente guías de trabajo y lápices.

Además de lo mencionado anteriormente, hay que agregar la utilización de pautas de observación y registro de asistencia en todas las sesiones ejecutadas, además de test antes después aplicados tanto a las cuidadoras como a las niñas de la casa nº 2.

Todos aquellos recursos mencionados anteriormente, permitieron el adecuado desarrollo de las actividades planificadas y la entrega de manera apropiada de los contenidos, facilitando así el trabajo con los diferentes grupos, los cuales eran bastante variados.

Infraestructura: En relación a los lugares disponibles para ejecutar las actividades, cabe señalar que se cumplió con amplios espacios, puesto que la institución cuenta con una adecuada infraestructura, que permite realizar actividades como las realizadas. En el trabajo con las niñas de la casa 1 se trabajó en el comedor de dicha casa, pues cuenta con variadas mesas, permitiendo el trabajo en grupos. En cuanto a las niñas de la casa 2 en primera instancia se trabajó en el comedor de dicha casa, sin embargo no resultaron las actividades en ese lugar, puesto que cuentan con televisor y las niñas se distraían fácilmente, así que se optó por trabajar en el comedor general que cuenta con un espacio bastante amplio y adecuado para realizar las actividades.

En el caso de las cuidadoras, con ellas se trabajó en la denominada “casa de las madres”, que también forma parte del hogar.

De esta forma se declara que la infraestructura disponible en general fue favorable para el desarrollo de los proyectos.

- **Recursos financieros:** Comprende todos aquellos gastos relacionados con el proceso de intervención, ya sea compra de materiales o transporte del equipo seminarista hacia las dependencias del hogar. En relación a este aspecto es posible señalar que fue completamente autogestionado por el Equipo Seminarista, quien se preocupó de contar con todo lo necesario para hacer factibles cada una de las actividades planificadas.

- **Recursos humanos:** comprende a todas aquellas personas que formaron parte del proceso de intervención y que de alguna manera contribuyeron e hicieron posible cada una de las actividades desarrolladas. En este punto se considera:

- **Niñas casa 1:** este grupo se evalúa de manera positiva, puesto que gracias a su motivación por participar, se lograron resultados óptimos, de acuerdo a lo planificado. Además en cada una de las actividades realizadas se contó con una asistencia bastante alta, lo que demuestra el alto compromiso adquirido por el grupo.

- **Niñas casa 2:** este grupo se evalúa de manera medianamente positiva, puesto que su participación en las sesiones fue poco constante e intermitente en la mayoría, lo que perjudicaba en algunas ocasiones la actividad, sobre todo cuando se quería trabajar en grupos. Sin embargo a pesar de lo anterior, cabe destacar la participación permanente de un pequeño grupo de estas niñas que asistieron a la totalidad de las sesiones, permitiendo de esa manera cumplir con el objetivo propuesto por las alumnas.

- **Cuidadoras de trato directo:** en cuanto a este grupo, se evalúa como positivo, puesto que siempre mostraron disposición a participar en cada una de las actividades de las cuales formaron parte. Sin embargo por razones ajenas a su voluntad, ya sea porque no podían dejar solas a las niñas o porque tenían que realizar algún tipo de tarea relacionada con ellas, no hubo oportunidad de contar en alguna sesión con la totalidad de ellas. A pesar de aquellos inconvenientes, las cuidadoras que participaron, fueron un real aporte a las actividades, permitiendo de esa manera cumplir con lo establecido para la actividad planificada.

- **Equipo Seminarista:** este se constituye en el artífice de las actividades a desarrollar y su participación es transversal durante todo el proceso de intervención. Su participación se evalúa como positiva, puesto que en todo momento se mostró proactivo a la hora de realizar propuestas a la institución y manejar los tiempos establecidos, con tal de cumplir con cada una de las actividades que dan cuenta del proceso de intervención, para así obtener los resultados esperados. Sin embargo a pesar de aquello, es necesario destacar la falta de elementos por parte de las alumnas en cuanto a generar un interés más elevado por parte de las niñas de la casa 2, lo que se tradujo en una baja asistencia de éstas a los talleres, lo que de alguna forma influyó en las actividades planificadas las cuales tuvieron que ser adaptadas a la realidad que se fue dando en cada una de ellas.

A pesar de aquello, el que las actividades de igual manera se desarrollaran y se realizara lo establecido con anterioridad, denota el gran sentido de la responsabilidad adquirido por el Equipo Seminarista, puesto que si no se hubiese actuado de manera ordenada y sistemática, no se podrían haber cumplido los objetivos propuestos, lo que facilitó el proceso llevado a cabo.

5.5.2 Actividades: Debido a que las actividades realizadas ascienden a un número bastante elevado, estas se sintetizarán y evaluarán por proyectos, para de esa forma dar cuenta del proceso realizado y de los resultados obtenidos en cada uno de ellos de manera global.

- *Proyecto nº 1 "Conociéndome":* este proyecto estaba orientado principalmente al entrenamiento de las niñas en habilidades sociales básicas o simples, que tenían que ver con el conocimiento de emociones, conductas y los resultados que estas traían consigo. Se puede establecer que dichas actividades presentaron variantes respecto a quien estaban dirigidas. En cuanto a las niñas pequeñas, fueron capaces de demostrar abiertamente sus emociones y sorprendentemente fueron muy asertivas a la hora de plantear soluciones a conductas erradas que se les planteaban en ejemplos.

En relación a las niñas de la casa 2, la situación varió un poco, puesto que se mostraban más reticentes a demostrar sus emociones, sin embargo al momento de plantear soluciones o situaciones alternativas frente a un conflicto al que se pudieran ver enfrentadas, fueron asertivas en sus respuestas.

- *Proyecto nº 2 "Nosotras":* este proyecto trató principalmente el desarrollo y refuerzo de habilidades sociales avanzadas, que apuntan a la interacción con otros.

En cuanto a las niñas de la casa nº 1 se puede establecer que realizaron de manera adecuada cada una de las actividades encomendadas por las alumnas y por sobre todo supieron identificar y valorar aquellas cualidades que poseen las demás compañeras y las propias de una manera bastante adecuada. Además pudieron darse cuenta del efecto que provoca en los demás cuando reaccionan de manera violenta.

En relación a las niñas de la casa nº 2, ellas supieron identificar claramente actitudes en las otras personas, pero no necesariamente en las niñas del hogar, esto más bien se dio en relación a los compañeros de curso y en cuanto a reconocer actitudes positivas de ellas hacia los demás, tuvieron más dificultades en reconocer aquellas situaciones. También aprendieron la importancia de conocer el punto de vista de las demás personas frente a un determinado conflicto, para poder así poder resolverlo de la mejor forma.

Estas actividades se desarrollaron de manera adecuada, sin embargo no se contó con la presencia de la totalidad o por lo menos la mayoría de las niñas de la casa nº 2, puesto que en ese horario se encuentran realizando otras actividades análogas y no es posible realizarlas en otro horario debido a su jornada escolar. Esta situación fue ajena al alcance de las alumnas y por esa razón se contó con una ausencia importante de las niñas de este grupo. Sin embargo las niñas que si asistieron, fueron constantes en cada una de las actividades realizadas en este proyecto.

- *Proyecto nº 3 "El Conflicto"*: este proyecto estaba principalmente enfocado al entrenamiento de habilidades sociales avanzadas, que apuntaba principalmente al abordaje no violento de los conflictos.

En relación a esto, es necesario destacar que las niñas de la casa nº 1, sorprendieron de manera positiva, puesto que a través de las actividades desarrolladas por las alumnas, demostraron que son capaces de enfrentar de manera adecuada los conflictos. La manera dinámica en cómo se plantearon las actividades con este grupo, contribuyó en su adecuado desarrollo.

En cuanto a las niñas de la casa nº 2, en este proyecto pudieron expresar de manera más abierta sus opiniones respecto a como actuarían en determinadas situaciones conflictivas. Además se realizaron actividades dinámicas en donde pudieron visualizar como se debería actuar frente a un determinado conflicto. De igual forma que en todos los proyectos el problema radicó en la baja asistencia de las niñas, pero como se explicó anteriormente, este problema se encuentra fuera del alcance de las alumnas, puesto que las niñas en el mismo horario realizan actividades paralelas a las sesiones.

- *Proyecto nº 4 "Habilidades Sociales"*: Este proyecto tenía como finalidad el entrenamiento en habilidades sociales en las cuidadoras de trato directo de las niñas. El objetivo principal, es que las "tías" se entrenen en estas temáticas, para que de esa manera puedan ir las aplicando, especialmente en su trato con las niñas del hogar.

En cuanto a las actividades desarrolladas con ellas, se evalúan de manera bastante positiva, puesto que al momento de ir realizando las actividades, fueron autoanalizándose y determinando de esa forma que habilidades poseían, como las aplicaban y que deberían hacer para reforzar aquellas que se presentaban débiles.

En relación a la presencia de todas las convocadas a las actividades, fue un tanto dificultoso, puesto que alguna de ellas tenía que encargarse de las niñas en el momento de las actividades, por ese motivo solo se contó con la presencia de un promedio de cuatro de ellas por actividad, pero esto no impidió que las actividades se realizaran de manera óptima.



5.5.3 Evaluación del Tiempo

TABLA GANTT EJECUCION									
PROYECTO	SEMANAS								
	15 al 19 de Marzo	22 al 26 de Marzo	05 al 09 de Abril	12 al 16 de Abril	19 al 23 de Abril	26 al 30 de Abril	3 al 7 de Mayo	10 al 14 de Mayo	17 al 21 de Mayo
Conocié ndome	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX &&&&&&&&& ++++++								
Nosotras	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX &&&&&&&&& ++++++								
El Conflicto	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX &&&&&&&								
Habilidades Sociales	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX &&&&&&&&&								

Tabla Nº25

Tiempo Programado	XXXXXXXX
Tiempo de Holgura	&&&&&&
Tiempo Real	+++++

Respecto a la tabla anterior, es preciso señalar que el proceso de intervención del presente seminario se ejecutó en el transcurso de siete semanas, llevándose a cabo 28 sesiones, divididas en 4 proyectos, destinando 3 de ellos a las niñas del hogar y 1 a las cuidadoras de trato directo.

En cuanto a las actividades estas se planificaron para ser ejecutadas los días miércoles y jueves, en horarios que se acomodaban al tiempo libre de las niñas y las tías.

Considerando lo antes señalado, el equipo seminarista evalúa de forma positiva la calendarización pactada para el desarrollo de las actividades, pues permitió llevar a cabo de forma ordenada una gran cantidad de sesiones destinadas a la casa nº1 y nº2 del hogar y a las cuidadoras.

En relación a la modificación del tiempo planificado, este tuvo lugar durante la ejecución de las sesiones de las cuidadoras, las cuales se comenzaron a realizar al finalizar el proyecto 3 concluyéndose en la semana 7. Dicha situación no tuvo mayores inconvenientes para el desarrollo de la intervención.

En cuanto al inicio de la etapa de ejecución, esta se tuvo que retrasar en dos semanas por motivos externos, los cuales fueron causados por un sismo de gran magnitud a fines del mes de febrero, lo cual impidió el desarrollo de lo programado de forma normal.

5.6 EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN

5.6.1 Estrategias

- Socioreflexiva: La utilización de dicha estrategia durante el proceso de intervención fue trascendental para la consecución de los objetivos planteados, puesto que principalmente se buscaba que tanto las niñas como las cuidadoras de trato directo interiorizaran dichos contenidos, para que de esa manera pudieran ir aplicando esos conocimientos al momento de enfrentarse a ciertas situaciones que le ocasionaran algún tipo de conflicto.

Cabe señalar que dicha estrategia se utilizó de manera transversal durante todo el proceso de ejecución.

En cuanto a su aplicación, ésta se evalúa de manera positiva, puesto que a través de esta estrategia permitió que los grupos intervenidos realizaran una introspección acerca de su propio comportamiento frente a determinadas situaciones, de acuerdo a los contenidos entregados que tienen una relación directa con su forma de actuar y de los resultados que pueden traer para su vida o de los efectos que pueden provocar en las personas que les rodean.

- Socioeducativa: esta estrategia estaba orientada a la entrega de manera educativa de los contenidos en las sesiones, con el fin de facilitar la comprensión a quienes estaba dirigida dicha inducción. De esa manera la totalidad de los grupos pudieron receptionar de manera correcta lo que se buscaba entregar, para así poder aplicarlo en sus vidas de una manera posterior.

Dicha técnica se evalúa de manera medianamente positiva, pues si bien se torna indispensable para poder entregar contenidos de manera teórica, para que los sujetos de atención lo incorporen a su vida, por sí sola no podría haber permitido el adecuado desarrollo de las actividades, por tanto debía ser complementada con otras estrategias, sobre todo en el caso de las niñas con quienes fue más difícil mantener la concentración y el interés en participar.

- Sociorecreativa: Orientada principalmente a la entrega de manera dinámica y entretenida de los contenidos. Esta estrategia se constituyó en un elemento trascendental a la hora de ejecutar las actividades, principalmente aquellas orientadas a las niñas pequeñas, pues ayudaron a que éstas comprendieran de una manera entretenida lo que se pretendía entregar, para de esa forma puedan incorporar dichos contenidos a sus vidas y de esa manera cumplir con los objetivos propuestos.

Por tanto dicha estrategia se evalúa de manera positiva, pues contribuyó al adecuado desarrollo de las actividades planificadas.

En general se considera que cada una de las estrategias antes enunciadas fueron pertinentes al momento de realizar las actividades, puesto que cada una de ellas cumplió una función diferente y al trabajar con ellas en conjunto permitieron complementar las falencias de la otra y así por ende, dar cumplimiento a los objetivos planteados para cada sesión planificada.

5.6.2 Técnicas

Si bien para efectuar de manera óptima las actividades planificadas se utilizaron de manera espontánea una serie de técnicas como expresión de sentimientos y emociones, debate, autorrevelación, entre otras, el equipo seminarista quiso sintetizar las técnicas empleadas durante las sesiones en tres grandes técnicas, que se utilizaron de manera transversal durante todo el proceso de intervención. Cabe señalar que este hecho en ningún caso significa un desmedro en cuanto a la importancia de las demás técnicas, sin embargo la empatía, atención y escucha y reflexión, pasaron a

formar la columna vertebral de la intervención realizada. Dichas técnicas presentaron las siguientes variables:

- Empatía: esta técnica se empleó principalmente para entender el comportamiento tanto de las niñas como el de las cuidadoras, frente a determinadas situaciones planteadas en las sesiones. De esa manera se pudo comprender de una manera más profunda que es lo que sentían en relación a cada una de las situaciones planteadas y así de esa manera poder entregar de forma adecuada los contenidos que se buscaba interiorizaran para que consecuentemente pudieran emplearlo en sus vidas y así mejorar su relación con las demás personas y consigo mismas.

El empleo de dicha técnica se evalúa de manera positiva y viene a ser una pieza fundamental para contribuir de alguna manera a combatir la problemática presente en este grupo.

- Atención y escucha: empleada principalmente para mantener una adecuada comunicación con los diversos grupos intervenidos. Dicha técnica cobró mucha importancia, especialmente en el manejo con las niñas de la casa nº 1, las cuales se mostraban inquietas y un tanto ansiosas por ejecutar las actividades y gracias a una adecuada atención y escucha las realizaron de manera bastante óptima. Del mismo modo gracias a esta técnica, los distintos grupos, ya sean de las niñas como de las “tías” cuidadoras, pudieron entender a las alumnas en relación a cada contenido que buscaban entregar.

Al igual que la técnica anterior, ésta se evalúa de manera positiva, aunque con diversas aristas, principalmente en lo que respecta a la diversidad de los grupos, pues con algunos fue más complicado aplicarla que con otras, especialmente como se mencionó antes, con las niñas de la casa nº 1.

- Reflexión: esta técnica principalmente se empleó para que los grupos intervenidos, a través de un proceso de introspección, incorporaran los diversos contenidos que el equipo seminarista buscaba interiorizaran, para que de esa forma, pudieran de alguna manera tener una influencia en sus vidas, en cuanto al cambio de actitudes especialmente frente a situaciones que provocaban conflictos.

Se considera pertinente el empleo de dicha técnica a lo largo de las sesiones ejecutadas, por tanto se evalúa de manera positiva, pues contribuyó en el desarrollo de las actividades y por ende facilitó el proceso de ejecución.

5.7 EVALUACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO.

Esta evaluación se ejecutara a través de la metodología utilizada en el Seminario de título, denominada Ciclo Tecnológico, el que se divide en 4 etapas, las que se analizarán separadamente para entregar una visión más específica de cada una.

- **Etapa de Diagnóstico:** Esta parte del proceso metodológico se inició con una investigación elaborada que entregara los lineamientos precisos y necesarios para la construcción de adecuado diagnóstico, que entregara una visión concreta de la problemática a tratar en la intervención.
El diseño de investigación permitió la elaboración de objetivos atingentes, asociados al marco teórico-referencial lo que entrego una visión tangible de la realidad a estudiar, a través de instrumentos y el análisis de los resultados obtenidos.
En cuanto al tiempo, esta etapa se aprecia como la más larga ya que se baso en sub etapas sucesivas y relacionadas entre sí. Además era de suma importancia para el proceso de Seminario, iniciar éste con un diagnostico coherente y asociado a la realidad social presente. Relacionado con la participación y el acceso a fuentes secundarias, existió una adecuada entrega de información que contribuyó a un proceso continuo de retroalimentación institución-equipo seminarista.
- **Etapa de Programación:** Esta etapa se realizó consecuentemente a la información que entregó el diagnostico y debió considerar la diversidad etaria de las niñas del Hogar, por lo que se definieron intervenciones separadas para entregar así contenidos de mejor comprensión.
No existieron mayores dificultades en la creación de un plan de intervención atingente al diagnostico establecido.
- **Etapa de Ejecución:** La ejecución del plan de intervención se retraso en dos semanas debido a contingencias de fuerza mayor, como lo fue el terremoto del 27 de febrero pasado.
Esta ejecución fue guiada por los objetivos de intervención, en donde se llevaron a cabo 28 sesiones bajo técnicas socioeducativas principalmente y técnicas socioreflexivas y recreativas.
No existieron mayores dificultades para esta etapa, salvo el lapso de tiempo modificado que no alteró los contenidos a entregar.
Esta etapa fue la que demando mayor cantidad de energías, dedicación y esfuerzo por parte del equipo seminarista, debido al gran número de sesiones que debieron ser programadas para abarcar la diversidad etaria de las niñas del Hogar e incluyendo a las Cuidadoras de Trato Directo.
- **Etapa de Evaluación:** Si bien existe una etapa metodológica para esta fase, la evaluación se manifestó desde comenzada la etapa de ejecución ya que se debía evaluar paso a paso la entrega de contenidos, criterios, estrategias y técnicas, para atender cualquier contingencia.
El Modelo utilizado para evaluar fue el Modelo de Evaluación por Objetivos el que principalmente se centró en evaluar los cambios que se produjeron luego de la intervención a través de la medición de los objetivos de intervención, los que son expuestos en el apartado correspondiente.

5.8 EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Fundación Refugio de Cristo es la institución donde se insertó el equipo seminarista para desarrollar la investigación y posterior intervención, correspondiente al proceso de Seminario de Título de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

La Fundación es una institución de beneficencia que acoge a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, los que son trasladados a sus Hogares principalmente por sentencia judicial y también por demanda espontánea.

Específicamente el Seminario de Título se realizó en las dependencias del Hogar de Protección para Mayores, denominado Manuel de Tezanos Pinto, de la ciudad de Quillota. Esta institución atiende a niñas y adolescentes de los sectores vecinos de la comuna.

Cabe destacar que a nivel macro la Fundación Refugio de Cristo, generó todas las oportunidades para una adecuada inserción del equipo seminarista en uno de sus hogares de acogida. Esta misma situación se manifestó dentro del Hogar respectivo, especialmente por su Dirección.

Desde una perspectiva cronológica al proceso de Seminario de Título, en una primera etapa, la cual se dedicó principalmente al Diagnóstico y Programación se otorgaron todas las facilidades necesarias y contingentes para un buen desempeño profesional, especialmente en el proceso de investigación donde se tuvo acceso a todos los expedientes y fichas de las niñas. Además se entregó un espacio exclusivo dentro de las dependencias del Hogar para el trabajo profesional, lo que se valora enormemente ya que se manifestó desde un primer momento un gran interés en la ejecución del Seminario de título. En lo concerniente al acceso a los profesionales que trabajan en dicho Hogar, este fue siempre favorable y oportuno a los requerimientos del equipo y también con una retroalimentación constante.

La segunda etapa, concerniente al proceso de intervención específicamente; la institución otorgó las facilidades para su ejecución en lo referente a espacios necesarios, tiempo y disposición de las cuidadoras de trato directo a las actividades. Esto se configuró como una capacidad pro activa del equipo seminarista, ya que facilitó la toma de decisiones, la auto gestión y dirección de la intervención.

Finalizando se destaca el gran interés de parte de la Institución en el presente Seminario de Título, ya que se ocupó de una problemática presente en el Hogar que no había sido intervenida a nivel grupal, salvo a nivel de caso; por lo que la Institución se preocupó de que la intervención, tuviera una buena aceptación tanto de las niñas internas como de los profesionales y cuidadoras de trato directo.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y APORTES

6.1 PRESENTACIÓN

El siguiente capítulo contiene las conclusiones y aportes generados a partir del presente Seminario de Título, los cuales serán presentados a través de dos tópicos.

El primero de ellos habla de las principales conclusiones y aportes a los cuales se llegó como equipo de trabajo y que principalmente dan cuenta del proceso vivenciado por el Equipo Seminarista, principalmente referido a la temática investigada y su posterior intervención.

En cuanto a la segunda dimensión establecida, ésta dice directa relación con aquellas reflexiones generadas a partir de la mirada del Trabajo Social como profesión y principalmente a la infancia como área de intervención profesional.

6.2 CONCLUSIONES Y APORTES

El Seminario de Título viene a ser una instancia cúlmine que da cuenta de la finalización de la etapa de pregrado, en la cual se realiza un estudio acabado de una determinada problemática o realidad social, que necesita de una investigación certera y fidedigna para poder ser intervenida de una manera eficaz. En ella se vierten todos aquellos conocimientos que se han ido adquiriendo a lo largo del proceso de formación académica y a partir de ella se generan resultados que permiten la toma de decisiones sobre aquella realidad determinada.

Luego de haber finalizado dicho proceso, son variadas las conclusiones a las cuales como equipo se llegan, además de los múltiples aprendizajes que deja dicha experiencia, en relación al trabajo realizado en el hogar Manuel de Tezanos Pinto, con los diversos grupos intervenidos, ya sea las niñas de la casa nº 1, nº 2 o las cuidadoras de trato directo. Todo ello en el marco del Seminario de Título de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, que fue elaborado por las estudiantes que suscriben.

Cabe señalar que la experiencia desarrollada por el equipo seminarista viene a ser el primero de dicha índole en la institución, específicamente en el hogar Manuel de Tezanos Pinto, pues anteriormente solo se contó con prácticas de tipo profesional, pero que en ningún momento dieron paso a la investigación de la problemática detectada.

En cuanto al trabajo desarrollado por el Equipo Seminarista, éste se califica como positivo, puesto que significa un aporte para la institución, pues a través del trabajo realizado, se pudieron detectar aquellos factores que inciden en el comportamiento agresivo de las niñas y por ende se pudo crear un plan de acción que apuntara directamente a combatir dicha problemática.

Por medio de aquellas acciones se logró constatar que las niñas sorprendentemente poseen variadas habilidades sociales desarrolladas, pero que sin embargo no las utilizan, por tanto la labor del Equipo Seminarista radica principalmente en trabajar dichas habilidades, con el fin de que las niñas la utilicen y así consecuentemente puedan resolver los conflictos de manera adecuada. Lo mismo ocurrió en el caso de las cuidadoras, las cuales a través del trabajo realizado, pudieron percatarse de ciertas situaciones que inconscientemente fueron ignorando y que necesariamente deben trabajar, para así mejorar su labor para con las niñas.

De acuerdo a lo anterior se puede establecer que tratar la conducta agresiva no implica simplemente su reducción o eliminación, sino que también es necesario fortalecer comportamientos alternativos a la agresión. Por lo tanto al referirse a la temática que hace alusión al cómo tratar la agresividad, resulta imprescindible hablar también de cómo incrementar comportamientos alternativos a dicha situación, como la potenciación de habilidades sociales y un manejo adecuado de resolución de conflictos.

En el contexto de las Residencias de Protección para mayores, donde se insertan niños, niñas y adolescentes principalmente vulnerados en sus derechos y con modelos carentes de socialización familiar, es donde se debe trabajar constantemente en la atención de la agresividad.

Los conflictos se suscitan como un fenómeno social natural de todas las sociedades y depende del grado de resolución de estos que no perjudiquen el proceso de socialización, especialmente cuando hablamos de niños, niñas y adolescentes que están en proceso de formación de su identidad personal.

De acuerdo a la Investigación e intervención del presente Seminario de título, se puede concluir que la agresividad está presente en casi todas las instancias de interacción de las niñas y adolescentes del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, por lo que se deben procurar instancias permanentes de intervención social en esta área, ya que permitiría un trabajo progresivo en el

tiempo, que acompañase a las niñas internas en todo su desarrollo personal y social. De esta manera se irán incrementando las habilidades sociales presentes en las niñas, ya que al realizar estas acciones se da la posibilidad de que puedan resolver sus problemas y conseguir sus metas de manera más fácil. Por tanto se establece que si saben relacionarse adecuadamente con los demás, no recurrirán a la agresión, porque resolverán los conflictos de una manera alternativa a la violencia.

En relación al desempeño de las cuidadoras de trato directo, en cuanto a la interacción social que poseen con las niñas, se torna necesario hacer un alto en el aspecto de que dichas funcionarias necesitan una especial atención, puesto que pasan a transformarse en un ente de referencia para las niñas y su labor cobra gran significación en la vida de éstas y los comportamientos o el trato que puedan tener con las niñas puede cobrar una gran importancia en la conducta de ellas, especialmente cuando se ven enfrentada a situaciones que causen estrés.

En cualquier ámbito de trabajo, las personas se ven expuestas a numerosas situaciones que pueden causarle estrés, lo que en definitiva se traduce en un bajo rendimiento de sus funciones y en un trabajo de mala calidad. Muchas veces este tipo de situaciones es tan profundo que afecta completamente en todos los ámbitos de su vida y el rendimiento comienza a disminuir. Esto inevitablemente se va a traducir en ausentismo laboral. Todos los aspectos antes considerados son los efectos del denominado Síndrome de Burnout o “estar fundido”, el cual se refiere a un tipo de estrés laboral e institucional caracterizado por cansancio emocional, con pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento, fatiga, despersonalización con un cambio negativo de actitudes, irritabilidad, pérdida de motivación y por último, falta de realización personal⁵⁷.

En el caso de las cuidadoras de trato directo que trabajan en hogares de protección, constantemente están expuestas a situaciones estresantes, puesto que las niñas se muestran desafiantes a las reglas que en este tipo de instituciones se instauran. Además de esto hay que considerar la razón de niñas por cuidadora, pues a mayor cantidad de niñas por cuidadora, mayor el descontrol.

Es por estos motivos que el Equipo Seminarista considera necesario y fundamental implementar un programa constante en el tiempo, que apunte al autocuidado de estas funcionarias, con el fin de aumentar la efectividad de sus labores, evitando así la despersonalización y muchas veces la indiferencia que muestran frente a conductas agresivas que presentan las niñas.

Se estima que al implementar este tipo de acciones, se aumentará la efectividad en sus funciones y por ende, contribuir de algún modo a combatir los niveles de agresividad que presentan las niñas o por lo menos servir de mediadora frente a determinados conflictos de los cuales son testigos presenciales.

Pues existen antecedentes de que anteriormente se implementaron talleres con dicha orientación y tuvo excelentes resultados. Por estos motivos se espera que este tipo de iniciativas sigan reelaborándose, para que así los resultados tengan repercusiones positivas en el comportamiento de las niñas.

⁵⁷ Extraído del sitio web

http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/3/Vi%F1a%20de%20Mar%202003/Autocuidado_por_nos_otros_para_ustedes.pdf

6.2 CONCLUSIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL

La infancia como área de interés del Trabajo Social, ha tenido un gran protagonismo dentro de la profesión, puesto que constantemente se crean acciones tendientes a proporcionar adecuadas condiciones de vida para este grupo humano.

Es necesario señalar que dicha área ha ido cambiando de acuerdo a las transformaciones que va experimentando la sociedad y de esa manera constantemente se van creando nuevas políticas o lineamientos orientados a atender dichas transformaciones.

En vista de aquellos cambios que afectan a la sociedad actual, como consecuencia del acelerado estilo de vida que se está llevando a cabo, surge la preocupación por la incipiente y cada vez mayor agresividad que presentan los niños, niñas y adolescentes. Cabe señalar que este fenómeno se produce en variadas instituciones de la estructura social, ya sea dentro de la propia familia, en establecimientos educacionales u otro tipo de organizaciones. Este problema cobra mayor significación en las instituciones de tipo cerrada, como es el caso de los hogares de protección para mayores, específicamente se hará referencia a la agresividad que presentan las niñas insertas el hogar Manuel de Tezanos Pinto de la ciudad de Quillota, perteneciente a la fundación Refugio de Cristo. Respecto a este punto es preciso señalar que este era un problema reconocido por la institución y que a pesar de haber implementado acciones para combatir dicha problemática, no habían dado los resultados esperados. Es por estas razones que desde el punto de vista de la institución era necesario generar nuevas acciones tendientes a combatir la problemática de la agresividad en las niñas.

Bajo la premisa anterior es que surge la investigación de los factores que inciden en dicha problemática, para que de esta forma se determinen o diseñen acciones tendientes a tratarla.

Para llevar a cabo dicha investigación y posterior intervención, se trabajó bajo la metodología del denominado ciclo tecnológico y en su ejecución se utilizaron las herramientas que nos entrega el nivel de Trabajo Social de Grupo. Respecto a la utilización de este tipo de herramientas cabe señalar que significaron un real aporte al trabajo realizado, puesto que permitió la interacción social entre los diversos grupos intervenidos, obteniendo consecuentemente mejoras en la convivencia entre ellas e incidiendo de una manera positiva en el trato de la problemática detectada.

Para la consecución de los objetivos planteados, especialmente de manera general en lo que se refiere a tratar el problema de la agresividad presente en las niñas, se buscó potenciar o entrenar en habilidades sociales a dichos grupos de intervención, con la finalidad de que por medio de la utilización de ellas pudieran hacer frente de una manera adecuada a las situaciones conflictivas que pudieran producirse en sus vidas. Para eso se utilizó como principal estrategia la educación social informal, pues a través de este tipo de tácticas se logró que las partes involucradas interiorizaran de alguna manera los contenidos que se pretendieron abordar y fue así, de acuerdo a lo que se pudo presenciar, que dichos grupos fueron incorporando en algunos casos, los contenidos entregados frente a situaciones que significaran para ellas un conflicto, actuando de manera asertiva frente a aquello.

De acuerdo a lo anterior es necesario señalar la importancia que reviste la intervención profesional desde el trabajo social frente a este tipo de problemáticas, específicamente bajo esta modalidad de trabajo, pues el tema si bien ha sido tratado de manera individual en aquellos casos que han significado mayor problema para la institución, se considera que el trabajo en grupos facilita la comprensión y la retroalimentación de dichos contenidos, pues favorece la interacción entre sus miembros y así consecuentemente en este caso las niñas irán aplicando en conjunto los conocimientos adquiridos que fueron entregados a todas ellas. Se considera que dicha metodología resulta más enriquecedora a la hora de incorporar nuevos conocimientos, puesto que fortalece la convivencia entre las niñas.

Si bien el tema de la agresividad en niños, niñas y adolescentes ha sido un tópico de gran interés entre una multiplicidad de disciplinas del área social, principalmente esta ha sido tratada en relación a aquella que se presenta en los colegios y se desconocen estudios que traten este tema en este tipo de instituciones.

Como Equipo Seminarista se considera que al realizar este estudio se está contribuyendo a la profesión del Trabajo Social y a la vez se pueden generar nuevas visiones acerca de la problemática presente en este tipo de instituciones. Pues se estima que este tipo de investigaciones e intervenciones se deben ir replicando y aplicando de manera constante en el tiempo, para así ir generando mayor conocimiento sobre la temática tratada desde este punto de vista y de esa manera se podrá ir contribuyendo de manera progresiva a la resolución de la problemática detectada que en definitiva significará un cambio de vida en estos niños, niñas y adolescentes que deben permanecer en este tipo de instituciones.

CAPITULO VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Ahumada Pedro, Walker Horacio y otros. **Modelos de Evaluación y Evaluación de Programas**, editorial UCV/REDUC, 1990.
- Ander Egg - Ezequiel, **Diccionario de Trabajo Social**, editorial Lumen, 5ª edición 1995.
- Allué Joshep M. **El Gran libro de los juegos**, Parramón Ediciones, S.A. 7ma Edición 2001
- Arón Ana María, Machuca Andrea y equipo, **Programa de Educación para la no violencia**, Quebecor World Chile S.A. 2 da edición 2004
- Arón, Ana María; **Vivir con otros: Programa de desarrollo de habilidades sociales**. Editorial Universitaria; 1999, Santiago de Chile.
- Bandura Albert, Ribes Iñesta Emilio, **Modificación de conducta, análisis de la agresión y la delincuencia**, Editorial Trillas México, 1978.
- Briones Guillermo, **Metodología de los estudios Evaluativos su aplicación a programas de Desarrollo Social**, Universidad Católica de Chile. 1974.
- Gómez Esteban, Sociedad Protectora de la Infancia. Haz Ana María, **Intervención Familiar Preventiva en Programas Colaboradores del SENAME: La Perspectiva del Profesional**. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Hernández, Sampieri Roberto; **Metodología de la Investigación**, tercera edición, McGraw-Hill Interamericana, México. 2003
- Hidalgo, Carmen Gloria; **Comunicación Interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales**, Ediciones Universidad Católica de Chile; Santiago de Chile ,2000.
- Howe David, **La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social**, Editorial Paidós, Barcelona España 1997.
- Lecannelier A, **Efectos de la separación temprana: Una mirada desde los procesos de institucionalización**, Fundación San José, 2006.
- Michelson, Larry: **Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento**. Ediciones Martínez Roca S.A.1987. Barcelona España.
- Pasten Cordovez **Fernando Metodología de la Investigación Social**, Tercera edición, EDEVAL, 1998.
- Zaczyk Christian, **La Agresividad, comprenderla y evitarla**, tercera edición, Ediciones Paidós Ibérica, S.A.Barcelona 2002.

Seminarios de Título

- Alarcón Gabriela, y otras, **Trabajo social frente a la problemática de agresividad infantil, en alumnos pertenecientes a las escuelas municipalizadas, Reino de Suecia y República Árabe Siria de la comuna de Valparaíso**, Seminario de Título para optar al título de Asistente Social, Universidad de Valparaíso 2002.

- Balbontín Pamela, **Contexto sociofamiliar de niños y niñas que presentan una permanencia prolongada en los hogares de protección simple de la red Sename, Quinta Región; un enfoque cualitativo centrado en la percepción de los sectores involucrados**, Seminario de Título, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, 2005.
- Castro Araceli y otras, **Evaluación de Programas: Programas de educación y Programa de Jóvenes, Implementados por la Fundación Children International Chile, Agencia Valparaíso**, Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social y Título Profesional de Asistente Social; Universidad de Valparaíso, 2003.

Documentos de trabajo

- Informe de la Comisión Nacional de la Familia.
- Línea De Acción Residencial Modalidad: Residencias De Protección Para Mayores, Departamento de Protección de Derechos, Servicio Nacional de Menores, Junio 2009.
- Memoria año 2004, fundación Refugio de Cristo.
- MIDEPLAN, "Diagnóstico sobre el Sistema de Protección simple del SENAME, 1997.
- Plan de trabajo 2009, Fundación Refugio de Cristo, Hogar Manuel de Tezanos Pinto.
- Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia (2001-2010), Gobierno de Chile.

Sitios Web

- www.refugiodecristo.cl
- www.sename.cl
- Artículo. Psicología y Ciencias humanas: Vol. 6-N" 1, Especial, 1993-/994. Efectos de la institucionalización en jóvenes en situación irregular (1).
- www.fcsucentral.cl/publicaciones/index.php?get=44



CAPITULO VIII

ANEXOS

**TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS
EN ETAPA DE DIAGNÓSTICO**

CUESTIONARIO

Folio Nº

Edad:

Fecha:

El presente instrumento será aplicado al grupo de niñas pertenecientes a la Residencia para Mayores Manuel de Tezanos Pinto, que poseen el rango de edad entre 10 y 18 años. Con la finalidad de determinar las respuestas conductuales a situaciones problemáticas.

Preguntas	Alternativas		
1.- ¿Te sientes bien contigo misma?	Si	No	A veces
2.- ¿Te sientes segura cuando tomas decisiones?	Si	No	A veces
3.- ¿Conversas con tus compañeras del hogar acerca de lo que te pasa durante el día?	Si	No	A veces
4.- ¿Te sientes sola cuando estás en el hogar?	Si	No	A veces
5.- ¿Sientes rabia cuando no puedes solucionar tus problemas?	Si	No	A veces
6.- ¿Te sientes triste cuando no puedes resolver los problemas?	Si	No	A veces
7.- ¿Peleas con tus compañeras?	Si	No	A veces
8.- ¿Cuándo tienes problemas sientes que baja tu rendimiento escolar?	Si	No	A veces
9.- ¿Cuándo quieres conseguir algo, los demás hacen lo que tú deseas?	Si	No	A veces
10.- Cuando realizas una tarea ¿crees que lo hubieses hecho mejor?	Si	No	A veces
11.- Cuando los demás hablan de ti, ¿te interesa saber sus opiniones?	Si	No	A veces
12.- ¿Cumples lo que prometes hacer?	Si	No	A veces

13.- ¿Es fácil para ti trabajar con otras niñas del hogar?	Si	No	A veces
14.- ¿Compartes tus cosas con las niñas del hogar?	Si	No	A veces
15.- ¿Sientes que las otras niñas tienen problemas parecidos a los tuyos?	Si	No	A veces
16.- ¿Te has sentido emocionada con lo que le pasa a otras niñas?	Si	No	A veces
17.- ¿Si alguien comete un error contigo o con otra persona, eres capaz de entenderlo?	Si	No	A veces
18.- ¿demuestras a los demás lo que sientes?	Si	No	A veces
19.- ¿Te das a entender cuando opinas de alguna cosa?	Si	No	A veces
20.- ¿Te entienden los demás cuando dices algo?	Si	No	A veces
21.- ¿Cuándo preguntas algo, generalmente obtienes algún tipo de respuesta?	Si	No	A veces
22.- ¿Eres capaz de conversar con personas adultas?	Si	No	A veces
23.- ¿Sientes que puedes controlarte ante las cosas que te dan rabia?	Si	No	A veces
24.- Cuando tienes un problema ¿eres capaz de resolverlo sola?	Si	No	A veces
25.- ¿Has ayudado a resolver problemas de otras personas?	Si	No	A veces
26.- ¿Piensas las cosas antes de hacerlas para evitarte problemas?	Si	No	A veces
27.- ¿Te sientes capaz de defender tus ideas aún cuando tus amigos o amigas no estén de acuerdo contigo?	Si	No	A veces
28.- ¿Agradeces cuando alguien te trata bien?	Si	No	A veces
29.- ¿Cuándo sientes que algo no es justo, se lo dices a los demás?	Si	No	A veces
30.- ¿Exiges que se cumplan tus derechos?	Si	No	A veces

31.- ¿Cuándo algo te molesta de otra persona se lo dices de frente?	Si	No	A veces
32.- Si tus compañeras tienen cosas buenas ¿se lo dices?	Si	No	A veces

PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE

FECHA:

HORA COMIENZO:

HORA TÉRMINO:

El presente instrumento será aplicado al grupo de niñas pertenecientes a la Residencia de Protección para Mayores Manuel de Tezanos Pinto, con la finalidad de identificar conductas potencialmente agresivas. Este instrumento se aplicará en ciertas situaciones sociales (ambiente natural), principalmente al momento de las onces y a la hora que ven televisión todas juntas. Dicho instrumento se aplicará dos veces al día, dos veces a la semana, durante tres semanas.

Conductas	Incidencias									
- Golpear con manos, pies y objetos.										
- Escupir a una persona										
- Hostigamiento Sexual										
- Amenazas con algún tipo de armas.										
- Ignorar										
- Amenazas por escrito										
- No permitir participar										
- Insultos										
- Colocar apodosos ofensivos										
- Usar palabras hirientes										
- Obligar con amenazas verbales										

Observaciones:

ENTREVISTA DIRIGIDA A CUIDADORAS DE TRATO DIRECTO DEL HOGAR MANUEL DE TEZANOS PINTO

La presente entrevista tiene como objeto conocer las impresiones que poseen las cuidadoras de trato directo de las niñas, con relación al comportamiento que éstas manifiestan al momento de enfrentarse a una problemática y/o conflictiva. Cabe señalar que dicha entrevista es de carácter anónimo, como también, posee una característica flexible, pues al momento de ser aplicada puede sufrir transformaciones atendiendo a la dinámica de esta.

1. Según su opinión ¿de qué manera las niñas resuelven los problemas a los que se ven enfrentadas?
2. ¿De qué manera se manifiestan dichas conductas?
3. Desde su punto de vista, ¿existe asociación entre las niñas que no son visitadas por sus familias y el actuar violento? ¿Cómo se manifiesta?
4. ¿De qué forma se manifiestan las conductas agresivas que presentan las niñas?
5. ¿Qué entiende usted por Habilidades Sociales?
6. Con respecto a la pregunta anterior ¿Considera usted que las niñas cuentan con habilidades sociales frente a la resolución de problemas?

GRUPO DE DISCUSIÓN

EJES TEMÁTICOS:

- Introducción al tema
- Definición de Agresión
- Tipos de Agresión
- Alternativas frente a la Agresión
- Habilidades Sociales

**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN
ETAPA DE EJECUCIÓN**

TEST DE EVALUACIÓN FINAL NIÑAS CASA Nº1

Nombre: _____

Fecha: _____

Afirmación	SI	NO
1.- Yo me puedo dar cuenta cuando siento frío, hambre, tristeza, alegría y rabia.	1	0
2.- Yo me doy cuenta cuando mis compañeras sienten rabia, tristeza o alegría.	1	0
3.- Mis compañeras tienen cosas que me gustan.	1	0
4.- Si yo le pego a una compañera ella se sentirá mal.	1	0
5.- Cuando peleo con mis amigas me siento mal.	1	0
6.- Es mejor conversar que pelear.	1	0

Tricotomización de lo Obtenido

Logrado	5 – 6 puntos	75 a 100%
Medianamente logrado	3 – 4 puntos	50 a 74%
No logrado	0 – 2 puntos	0 a 49%

TEST ANTES- DESPUES PARA NIÑAS CASA N°2

Nombre: _____

Fecha: _____

Afirmación	SI	NO
1.-Solo las palabras sirven para comunicar nuestras emociones	1	0
2.-Mis emociones las puedo comunicar de cualquier forma	1	0
3.-La rabia la puedo manifestar siempre violentamente	1	0
4.-La rabia la puedo demostrar de otra forma que no sea violenta	1	0
5.- Mis compañeras del hogar tienen actitudes positivas hacia mí	1	0
6.-Tengo actitudes o comportamientos positivos hacia todas mis compañeras del hogar	1	0
7.-En realidad no me importa como soy con mis compañeras	1	0
8.-Que una compañera piense distinto a mi es algo que me molesta	1	0
9.-Los conflictos son siempre malos o negativos para todos	1	0
10.-Mis reacciones ante un conflicto siempre me traen problemas o sentimientos negativos	1	0
11.-Se lo que es negociar ante un conflicto	1	0
12.-Conozco y utilizo variadas formas de buen trato a los demás	1	0

Tricotomización de lo obtenido

Logrado	9 a 12 puntos	75 a 100%
Medianamente logrado	5 a 8 puntos	50 a 74%
No logrado	0 a 4 puntos	0 a 49%

TEST ANTES-DESPUES PARA CUIDADORAS DE TRATO DIRECTO

Nombre: _____

Fecha: _____

Afirmación	SI	NO
1.-Conozco varias habilidades sociales	1	0
2.-Utilizo en mi trabajo las habilidades sociales que poseo	1	0
3-Existen más habilidades sociales de las que conozco o utilizo	1	0
4.-Las habilidades sociales nos ayudan en la interacción de los demás.	1	0
5.-Las habilidades sociales nos sirven para poder resolver mejor nuestros conflictos	1	0
6.-Las niñas del hogar poseen las habilidades sociales adecuadas para interaccionar con los demás.	1	0
7.-Las niñas del hogar utilizan habilidades sociales para resolver sus conflictos	1	0

Tricotomización de lo obtenido

Logrado	10 a 14 puntos	75 a 100%
Medianamente logrado	5 a 9 puntos	50 a 74%
No logrado	0 a 4 puntos	0 a 49%

FOTOGRAFIAS SESIONES





