



UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

---

Procesos de comunicación interna y su contribución en el  
fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea  
Infantil Virgen de la Paz

---

## TESIS

Presentada para obtener la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Autoras:

Bach. MOORE VÁSQUEZ, Stefany Marcela

Bach. CAICEDO VÁSQUEZ, Tania Lisseth

Asesor:

Jerry Jara Llanos

Lambayeque, Perú

2018

Procesos de comunicación interna y su contribución en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz

Procesos de comunicación interna y su contribución en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz



Bach. Stefany Marceda MOORE VÁSQUEZ

Autora



Bach. Tania Lisseth CAICEDO VÁSQUEZ

Autora



M.Sc. Jerry Jara Llanos

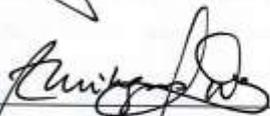
Asesor

Presentada a la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Para obtener la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

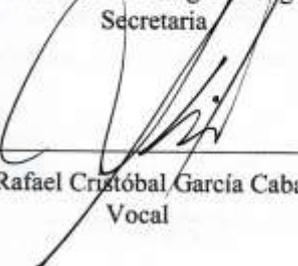
APROBADA POR:



Dr. Maximiliano José Plaza Quevedo  
Presidente



Dra. Rosario del Milagro Wong Chung  
Secretaria



Dr. Rafael Cristóbal García Caballero  
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 000492

Siendo las once horas del día miércoles 26 (veintiseis)  
de febrero del año dos mil diecinueve; en los ambientes de  
Auditorio FACHSE, se reunieron los miembros del jurado  
designados mediante Decreto N° 040 - 20 19 - CISE-FACHSE, de fecha 12 de  
Febrero de 20 19; integrado por:

- Presidente : Dr. Maximiliano José Plaza Quevedo  
Secretario : Dr. Rosario del Milagro Wang Chung  
Vocal : Dr. Rafael Cristóbal García Caballero  
Asesor(a) : M. Sc. Jerry Omar Jara Llanos



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: "Procesos de Comunicación Interna y su contribución en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz"

presentada por MOORE Vázquez, Stefony Marcela y Coicedo Vázquez, Tania Lisseth

Bachiller (es) en **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** para obtener el título de Licenciad (o)  
[a] (os) (as) en **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 37, 38, 39, 40, 41; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a sustentantes, quienes procedi (ó) (eron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación del trabajo de investigación en términos de Aprobado con mención de BUENO

Siendo las 12:00 del mismo día, en la ciudad de Lambayeque  
se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

PRESIDENTE

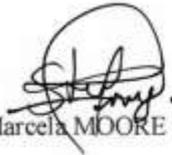
SECRETARIO

VOCAL

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotras, Stefany Marcela MOORE VÁSQUEZ y Tania Lisseth CAICEDO VÁSQUEZ, investigadoras principales, y Jerry Omar Jara Llanos, asesor del trabajo de investigación “Procesos de comunicación interna y su contribución en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar, que puede conducir a la anulación del título emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 27 de diciembre de 2018



Nombre de la Investigadora: Stefany Marcela MOORE VÁSQUEZ



Nombre de la Investigadora: Tania Lisseth CAICEDO VÁSQUEZ



Nombre del Asesor: Jerry Omar Jara Llanos

# Dedicatoria

A mi familia, especialmente a mi madre Tania Vásquez Vallejos, quien siempre me ha apoyado en todo momento.

A Rafaela, mi bebé que pronto llegará a mis brazos, quien es mi gran motivación para dar este gran paso en mi vida.

*-Tania-*

A Hilda Vásquez, mi mamá. Eres mi más grande expresión del amor, porque aun sin tener tu presencia física, te siento todos los días de mi vida, convirtiéndote en mi más dulce motivación.

A mi padre Marcial, mi perfecto ejemplo de fortaleza y perseverancia.

Me enseñaste a nunca desistir y que si caigo, tengo que levantarme siempre.

A mis hermanos, los mejores que la vida me ha podido dar; todo mi amor y admiración para cada uno de ustedes.

*-Stefany-*

# Agradecimiento

Gracias a dios, por darnos las fuerzas para poder culminar nuestra tesis.

Gracias a mi familia por el apoyo incondicional y por decirnos sigan, ustedes pueden.

A Stefany, mi gran amiga. Por su paciencia y confianza de que llegaríamos a dar este gran paso en nuestra carrera profesional

Gracias a la directora de la Aldea Virgen de la Paz que nos apoyó para realizar y trabajar con los niños y madres de esa institución.

*-Tania-*

A mi familia, por todo su amor y por motivarme siempre a ir por más.

A mi buena amiga, Tania; por todo su esfuerzo y compañía a lo largo de nuestra investigación.

A los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz, ya que a pesar de todo, nos permitieron conocerlos un poco más.

*-Stefany-*

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar de qué manera los procesos de comunicación interna en la Aldea Infantil Virgen de la Paz, contribuyen en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños pertenecientes a la misma. Por este motivo, creímos conveniente centrarnos en el número total de madres sustitutas que laboran en la aldea infantil y en 50 niños que oscilan entre las edades de 7 a 11 años.

Decidimos realizar nuestra investigación en la aldea infantil, porque consideramos importante conocer un poco más acerca de la realidad que viven estos niños, que a diferencia de los que crecen en una familia estable y consolidada, no han desarrollado en su totalidad sus habilidades sociales, lo cual tiene una repercusión en el futuro, y por ende en la sociedad.

No podría existir un desarrollo personal si es que no se coloca de punto de atención a las habilidades sociales, las cuales permitirán hacer propicio un crecimiento integral como seres humanos, y poder entender este tema desde la comunicación, es esencial.

Se requirió de la aplicación de una guía de entrevista, que consta de cuatro unidades temáticas, la cual se realizó con las siete madres sustitutas, así también una guía de observación que se basa en seis unidades para poder observar y recoger información sobre los niños pertenecientes a la aldea y el desarrollo en su entorno.

Palabras claves: Comunicación, Habilidades sociales, Desarrollo, sociedad.

## ABSTRACT

The present investigation seeks to determine how internal communication processes in the Virgen de la Paz Children's Village contribute to the strengthening of social skills of the children belonging to it. For this reason, we thought it convenient to focus on the total number of surrogate mothers working in the children's village and 50 children ranging from 7 to 11 years old.

We decided to carry out our research in the children's village, because we consider it important to know a little more about the reality that these children live, which, unlike those who grow up in a stable and consolidated family, have not fully developed their social skills. which has an impact on the future, and therefore on society.

There could not be a personal development if it is not placed at the point of attention to social skills, which will allow making an integral growth as human beings, and being able to understand this issue from the communication is essential.

It required the application of an interview guide, which consists of four thematic units, which was carried out with the seven surrogate mothers, as well as an observation guide that is based on six units of observation to collect information about children belonging to the village and the development in their environment.

Keywords: Communication, Social skills, Development, society.

# ÍNDICE

	Págs.
Presentación	xii
INTRODUCCIÓN	13
ANTECEDENTES y BASES TEÓRICAS	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	17
MÉTODOS Y MATERIALES	30
3.1. Población y muestra	30
3.2. Diseño de investigación	30
3.3. Operacionalización de variables	31
3.4. Técnicas e instrumentos	33
3.5. Procesamiento de datos	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
Resultados Guía de observación	34
Resultados Guía de entrevista	43
Discusión Guía de observación	61
Discusión Guía de entrevista	68
Plan de comunicación	79
Conclusiones	89
Recomendaciones	91
Referencias	93
Anexos	95

# ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 01: Operacionalización: Variable independiente	31
Tabla 02: Operacionalización: Variable dependiente	32
Tabla 03: Guía de Observación	34
Tabla 04: Actividades primera etapa	81
Tabla 05: Actividades segunda etapa	83
Tabla 06: Actividades tercera etapa	84
Tabla 07: Actividades cuarta etapa	85
Tabla 08: Actividades quinta etapa	87
Tabla 09: Cronograma	88

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Págs.
GUÍA DE OBSERVACIÓN	95
GUÍA DE ENTREVISTA	99
GALERÍA FOTOGRÁFICA	100

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

A continuación, les presentamos el trabajo de investigación titulado: “Procesos de comunicación interna y su contribución en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz”.

La presente investigación ha sido realizada con mucho entusiasmo y empeño, partiendo de los conocimientos alcanzados a lo largo de nuestra etapa universitaria. La razón por la cual emprendimos nuestra investigación en este tema, radica en el deseo de conocer cómo es el desarrollo de las habilidades sociales en los niños albergados, partiendo desde la comunicación y los espacios que ésta puede generar.

La investigación gira en torno a dos ejes: El primero es conocer cómo se da la comunicación interna en la aldea infantil, para ello se aplicó una guía de entrevista a las siete madres sustitutas, las entrevistas sirvieron para dar a conocer cómo era la relación con los directivos, con las demás áreas de trabajo y con sus mismas compañeras; así también consideramos conocer el estado de las habilidades sociales de los niños, para lo cual realizamos una guía de observación que constó de seis unidades, las mismas que servían como premisas a evaluar.

Se procura indagar acerca de la significativa presencia que cumplen las habilidades sociales en una persona, y mejor aun cuando esta se encuentra en pleno proceso de aprendizaje y desarrollo, tanto emocional como intelectual, para que de esa manera pueda realizarse como una persona dotada de competencias sociales y que consecuentemente será aportante a la comunidad.

Por este motivo, disponemos la presente tesis a su correcta apreciación, apuntando a que contribuya en la dedicación y adecuada importancia hacia los niños, que son la razón del futuro.

Lo que sometemos a su consideración.

*Las autoras*

# INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, en una sociedad tan demandante de personas que puedan asumir liderazgos, que sepan trabajar en equipo, de gente que tenga las suficientes competencias comunicativas para poder lidiar con su entorno; es menester de cada hogar, formar niños dotados de seguridad y dueños de capacidades de socialización, que puedan hacerle frente a esa apremiante realidad; no obstante, el panorama es tan incierto y cada vez más, se avizora que las habilidades sociales de las personas en general, no han desarrollado en el nivel que deberían. En la actualidad, existen muchos casos de niños que se encuentran en un estado de vulnerabilidad debido a que fueron maltratados de diversas formas, se encuentran casos de maltrato psicológico y físico, que en ocasiones llegan hasta el abandono.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Relaciones Sociales (ENARES), hasta el año 2015, 75 de cada 100 niños y niñas, fueron víctimas de violencia psicológica y/o física, alguna vez en su vida. Así como 2 de cada 100 menores de 5 años, se encuentran en situación de abandono. De acuerdo con cifras del MIMP, en el 2018 se atendieron aproximadamente a 20 mil niños, víctimas de violencia familiar. De esta manera es que aparecen las aldeas infantiles, con la finalidad de salvaguardar sus derechos y brindarles algún tipo de apoyo a través de la integración en un hogar que les permita desarrollar una vida como la de cualquier otro niño.

Tal es el caso de los niños pertenecientes a la Aldea Virgen de la Paz, ubicada en la provincia de Chiclayo, la misma que consta de 7 casas, con un promedio de 10 a 11 niños por cada una, y se encuentran al cuidado de una persona a la cual denominan “madre”. Éstos niños no han desarrollado sus capacidades comunicativas al nivel requerido, y esto es producto de las situaciones que afrontaron en algún momento de sus vidas.

De ahí que resulte importante investigar, cómo es que la comunicación desempeña un rol preponderante para fortalecer las capacidades sociales y cómo se podría gestar de alguna forma, espacios comunicativos para proporcionar un desarrollo social.

Como enunciado del problema tenemos: ¿De qué manera los procesos de comunicación interna, contribuyen en el fortalecimiento de las habilidades sociales en niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz?; a partir de ahí, se plantea un objetivo general, que consiste en determinar de qué manera los procesos de comunicación interna, fortalecen el desarrollo de habilidades sociales de los niños pertenecientes a la Aldea Infantil Virgen de la Paz.

En cuanto a los objetivos específicos, consideramos: 1) Analizar los procesos de comunicación interna de la Aldea Virgen de la Paz. 2) Analizar los procesos de formación de las habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz. 3) Evaluar la importancia que se le brinda a la comunicación interna, dentro de la Aldea Virgen de la Paz. Y finalmente el objetivo 4) Elaborar un plan de comunicación para el mejoramiento de las habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz.

En lo que se refiere a la justificación y la relevancia, la presente investigación será importante porque rescata el rol que tiene la comunicación como generador de cambios sociales, partiendo desde la explicación de cómo los procesos comunicativos, pueden hacer posible, espacios de entendimiento y diálogo para su incidencia en el fortalecimiento de habilidades sociales.

Este estudio servirá, en primer lugar y de manera directa, para los niños de la aldea; por otro lado, será útil para que otras aldeas puedan tomarlo como referencia para mejorar las capacidades comunicativas y sociales de los niños albergados.

Además, es importante estudiar e investigar acerca de la manera en que los niños socializan y alcanzan un desarrollo integral, porque ellos son el futuro y depende de ellos, si se tiene una sociedad que aporta y que sabe contribuir en prácticas positivas para el entorno.

Finalmente, es preciso acotar acerca de la pertinencia y el impacto social, ésta investigación es oportuna porque aportará en ideas de cómo podría darse el fortalecimiento de capacidades sociales de niños que se encuentran en un estado de vulnerabilidad y que son susceptibles a dejarse influenciar de manera negativa una vez que salgan de la aldea, ya que se encontrarán con una sociedad que muestra lados tanto positivos, como poco favorables; por lo que resulta pertinente hacer que desde la comunicación, éstos niños adquieran habilidades sociales que contribuyan a un idóneo desarrollo personal, participando como personas autónomas capaces de transformar su realidad.

## ANTECEDENTES

1. Monterrubio Menez, Claudia (2018). “Comunicación y Danza. Las habilidades sociales de un grupo vulnerable vistas desde la danza, estudio de Casa Hogar en Toluca, Estado de México”. Toluca- México.

De tipo descriptiva y con muestra constituida por 10 niñas de entre 7 y 13 años de edad, albergadas en la Casa Hogar.

Conclusiones:

- Se hace uso de estrategias no convencionales, para generar habilidades sociales en las niñas, dejando de lado la creencia de que solamente en la educación tradicional se pueden encontrar formas de solucionar problemáticas sociales. Por lo que se estudia a la danza y describe cómo es su función asociativa con las competencias comunicativas.

- La comunicación, ciertamente tiene una función integradora, por lo que se busca generar a través de la danza, una articulación social en las niñas de la Casa Hogar. Se plantea hacer uso de la danza y comunicación, como forma de crear vínculos que propicien el desarrollo de habilidades sociales.

2. Cárdenas Flores, Nataly Yuliza (2014). Relaciones Interpersonales en los albergados de la Aldea Infantil El Rosario. Huancayo- Perú.

De tipo descriptiva, con muestra de 27 adolescentes de 12 a 17 años, ambos sexos.

Conclusiones:

- La manera de comunicarse en los adolescentes de la aldea, se basa en la agresividad, lo cual repercute negativamente en sus relaciones interpersonales.

- Toda persona anhela alcanzar un desarrollo interpersonal en el que pueda sentirse integrada a su entorno, para de esta forma, reforzar su capacidad de interactuar y entablar relaciones prósperas basadas en la comunicación eficaz.

- Las relaciones sociales en la Aldea Infantil El Rosario, no se encuentran reguladas por buenas prácticas culturales.

3. César Alberto Matzer Rodríguez (2011). Situación de la comunicación interna de la ONG denominada Programas y Proyectos de Desarrollo integral PRODI. Ciudad de Guatemala.

Muestra constituida por 15 personas tanto de la junta directiva, personal administrativo y de campo.

Conclusiones:

- La ONG PRODI, pretende establecer una comunicación pertinente, sin embargo, la realiza de forma vertical, lo cual impide una retroalimentación eficaz.

- No está establecido un departamento de comunicación social en la ONG, y aun cuando los trabajadores pertenecientes a la misma, conocen en qué consiste la comunicación interna, ésta no suele darse en los niveles requeridos puesto que se han dejado de lado estrategias, que puedan cimentar las relaciones interpersonales.

- Los trabajadores sugieren implementar estrategias, con la finalidad de otorgarle un mejoramiento a los canales de comunicación, de manera que la retroalimentación resulte ser mucho más provechosa y se generen espacios comunicativos que permitan un mejor desarrollo de la organización.

# BASES TEÓRICAS

## 1. Teorías Científicas:

1.1. Teoría de la Mediación Social: Ésta teoría explica las actividades que han existido en las organizaciones sociales para entender acerca de los procedimientos y coordinaciones de acción social y sus componentes, incluyendo características y a la vez recurriendo al uso de la información.

Hace referencia a las actuaciones en las que se coordine la acción social y la organización. En esa línea, ésta teoría puede brindarnos una orientación acerca de cómo la comunicación, puede gestar espacios de participación para el desarrollo de habilidades sociales en los niños de la aldea.

1.2. El Estructural-Funcionalismo: Es una de las matrices teóricas más aportantes para conseguir un mejor entendimiento de la sociedad. Esta teoría explica que la sociedad es como una especie de sistema, en el que todos sus elementos se encuentran interrelacionados y son interdependientes, es decir, que cada ser humano que forma parte del sistema, desarrolla una función y a su vez, aporta con su trabajo.

Sus principales exponentes fueron grandes pensadores de la época como A. Comte y E. Durkheim. El Estructural- Funcionalismo, busca estudiar el comportamiento del sistema, su operatividad y su funcionalidad; quiere decir, de qué manera es que cada elemento dentro de determinado sistema, aporta en el mismo y qué roles va a desempeñar, qué actividades desarrolla una persona dentro de cada estructura.

La suma de individuos y a su vez de aportaciones, conforman un todo en el que un elemento o factor, puede afectar a todo el sistema.

Es preciso detallar que para esta teoría, si existen cambios en la sociedad, éstos se dan o se desarrollan de manera gradual, ya que por el contrario se perdería la estabilidad.

Por otro lado, se considera importante que todo sistema, pueda poseer las siguientes características:

- Poseer funciones determinadas
- Movilidad social

Esto con la finalidad de que la sociedad pueda seguir funcionando de manera adecuada y asegurar de esta manera, la perpetuidad.

De acuerdo a éstos estudios, todo elemento social tiene un propósito al que le denominan función, ya sea que se dé de manera consciente o no, generan movilidad y función de la sociedad.

## 2. Definición de términos:

### HABILIDADES SOCIALES:

Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos. También podemos definirlos como la capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tanto a corto, como a largo plazo. (Roca, 2014)

### TOMA DE DECISIONES:

El proceso de toma de decisiones, dentro de distintos tipos de organizaciones es posible de definir como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”. (Hellriegel, Slocum, Woodman, 2011).

La toma de decisiones al interior de las organizaciones posee una jerarquía interna que tiene sus propios focos. Un nivel operativo y uno estratégico.

. Nivel Operativo: Es aquel que desarrolla tareas rutinarias y en donde el tipo de decisiones por lo general son del tipo programada, es decir, poseen cierto tipo de desencadenantes que determinan un cierto tipo de respuesta.

. Nivel Estratégico: Corresponde a la alta dirección y planificación global de las operaciones de la organización, en donde cobra mayor relevancia la toma de decisiones no

programadas y no estructuradas, requiriendo un análisis sistemático de las problemáticas presentadas, así como la elección de soluciones dentro de alternativas lógicas.

El proceso de toma de decisiones, puede ser estructurado en las siguientes fases, (Hellriegel, Slocum, Woodman, 2011):

- Identificación y análisis del problema
- Identificación y ponderación de los criterios de decisión.
- Definición de prioridad de solución.
- Generación de opciones de solución.
- Evaluación de las opciones generadas.
- Elección y aplicación de la mejor opción.
- Evaluación de los resultados.

#### LIDERAZGO:

Otro punto relevante para la presente investigación, es el liderazgo; el cual surge a partir del conjunto de cualidades positivas, que facilitan y logran que una persona pueda motivar a determinado grupo con el fin de alcanzar una meta propuesta, los caminos o vías para alcanzar los objetivos siempre son los que están ligados a la línea de principios y valores.

Liderazgo, es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Chiavenato (2008).

. Teorías sobre el liderazgo: Gómez Rada (2002) y Sánchez (2010) coinciden en que los principales enfoques desde los que se ha estudiado el liderazgo son los siguientes:

Enfoque personalista: Van apareciendo hipótesis sobre los rasgos específicos en la personalidad del o la líder, partiendo de la suposición de que el líder tiene una gran capacidad de influencia porque posee un conjunto de cualidades innatas, superiores a las del resto de los individuos.

Teorías situacionales o funcionalistas: Gómez Rada (2002) y Sánchez (2010) exponen que se van abandonando las teorías con enfoque personalista y, surge una nueva explicación del liderazgo, esta vez centrada en la conducta del o la líder (lo que hace), más que en su personalidad. Esta concepción del liderazgo considera las situaciones en las que se encuentran los grupos: su estructura, el tipo de tarea que realizan, sus objetivos, sus metas y sus necesidades.

Teorías contingenciales: Finalmente, aparecen, según Sánchez (2010) las teorías contingenciales, éstas tienen en cuenta la interacción de un tipo de líder con las características de la situación en la que han de llevar a cabo su tarea.

“El liderazgo se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores”. (García, 2011).

Componentes del liderazgo: Cuando hablamos de liderazgo, resulta muy importante considerar los siguientes factores que permiten un mejor entendimiento en cuanto a éste concepto:

- Proactividad
- Comunicación asertiva
- Creatividad
- Influencia
- Trabajo en equipo
- Seguidores
- Proyectos y resultados conjuntos

Según Bass & Riggio (2006); existe un tipo de liderazgo que es relevante, el liderazgo transformacional, y se basa en cuatro componentes:

- Influencia: Los líderes son carismáticos, razón por la cual son respetados, admirados e imitados por parte de los seguidores.

- Inspiración: El trabajo en equipo es fundamental; entusiasmo y optimismo se presentan al implicar a los seguidores en la visión del futuro.

- Estimulación intelectual: Se estimula a los seguidores a ser innovadores y creativos; no se realizan críticas por errores individuales o por ideas diferentes a las del líder.

- Consideración individualizada: El líder actúa como un entrenador o mentor; las tareas son monitoreadas con el fin de evaluar si los seguidores necesitan más apoyo para el cumplimiento de metas.

## ORGANIZACIÓN:

Chiavenato (2008). Las organizaciones constituyen la institución dominante en nuestra sociedad: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e interdependiente, que se caracteriza por un creciente estándar de vida. Las organizaciones invaden todos los aspectos de la vida moderna y comprometen la atención, tiempo y energía de numerosas personas, cada organización está restringida por la limitación de sus recursos, y por eso no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen: de allí el problema de determinar la mejor ubicación de los recursos. La eficiencia se obtiene cuando la organización aplica sus recursos a la alternativa que produce la el mejor resultado.

### Principios de la organización:

Los principios generales de la organización, según Münch Galindo (2009), son nueve:

1. Del objetivo: Todos y cada una de las actividades establecidas en las organizaciones deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.
2. Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible a la ejecución de una sola actividad.
3. Jerarquía: Es necesario establecer centros de autoridad de la que emane la comunicación necesaria para lograr los planes en los cuales la autoridad y responsabilidad fluyan en una línea clara ininterrumpida.
4. Paridad de autoridad y responsabilidad: A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
5. Unidad de mando: Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe, y que los subordinados no deberán reportar a más de un supervisor.
6. Difusión: Para maximizar las ventajas de la organización, las organizaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad, deben publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con las mismas.
7. Amplitud o tramo de control: Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas las funciones eficientemente.

8. Coordinación: Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio.

9. Continuidad: Una vez que se ha establecido la estructura organizacional requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medioambiente.

#### CULTURA:

UNESCO (1982). La cultura, en su sentido más amplio, puede considerarse hoy, como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Engloba no sólo las artes y las letras, sino también los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. La cultura da al hombre la capacidad de reflexión sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. Por ella es como discernimos los valores y realizamos nuestras opciones. Por ella es como el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevos significados y crea obras que lo trascienden.

Spradley & McCurdy (1975). Cultura es definida como el conocimiento adquirido que las personas utilizan para interpretar su experiencia y generar comportamientos.

(Tylor, 1871). La cultura o civilización, tomada en su sentido etnográfico amplio, es ese todo complejo que incluye conocimientos, creencias, arte, moral, costumbres, y todas las demás capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad. La condición de la cultura entre las diferentes sociedades de la humanidad, en la medida en que es capaz de ser investigada sobre principios generales, es un tema apto para el estudio de las leyes del pensamiento y de la evolución humana.

#### La relación cultura - comunicación:

Es cierto que la acción de difundir es necesaria en cualquier política cultural, sin embargo, la comunicación en la cultura no es un simple canal de información, no es actuar como intermediaria entre público y creadores, sino tener en cuenta las valoraciones y experiencias de los consumidores, su participación activa ante una u otra obra.

“La comunicación es inseparable de la cultura. Es el otro lado de la misma moneda. No puede existir la una sin la otra. La cultura es comunicación y la comunicación es cultura”. (Hall and Hall, 1990).

Linton (1978) “Una cultura es la configuración de los comportamientos aprendidos y de sus resultados, cuyos elementos componentes son compartidos y transmitidos por los miembros de una sociedad.”

#### DESARROLLO:

Javier Erro “Mirada comunicacional que se materializa en la práctica de una serie de actitudes, valores, habilidades y herramientas que permiten la construcción de una personalidad reflexiva, crítica y solidaria.”.

Erro, parte de la premisa que todo desarrollo tiene su génesis en la comunicación. Erro (2002). “Toda interpretación de desarrollo supone otra comunicativa, y viceversa. Igual que no se debe ser democrático para afuera y autoritario hacia adentro, tampoco tiene sentido buscar un desarrollo democrático con fórmulas de información subdesarrollada y de comunicación autoritaria. Medios y fines son inseparables. Analizando nuestro estilo de comunicación y nuestras prácticas comunicativas descubriremos qué tipo de desarrollo contribuimos a construir, y viceversa“

ONU. El desarrollo social en todos sus aspectos, es un desafío tanto para los países en desarrollo como para los países desarrollados. Todas las sociedades enfrentan en mayor o menor grado problemas de desempleo, fragmentación social y pobreza persistente. Asimismo, muchos otros problemas sociales sólo se pueden enfrentar de forma efectiva a través de la cooperación internacional. Como ejemplos de estos problemas podemos mencionar la migración forzosa o el uso indebido de drogas, la delincuencia organizada y la propagación de enfermedades.

El desarrollo se podría definir como el desplazamiento ascendente de una sociedad a lo largo de un determinado tiempo.

## COMPORTAMIENTOS:

Es preciso entender sobre el comportamiento, en ésta investigación se necesita conocer cómo es que cada persona responde a determinado estímulo y de qué manera genera esa combinación de actitudes que componen la estructura de todo individuo, como ser social.

El comportamiento tiene algunas conductas que son innatas, además de las conductas innatas tenemos un comportamiento que se puede desarrollar en un ambiente flexible o estricto. “Todas las conductas son determinados por herencia como por el medio ambiente, cada uno contribuyendo a diferentes grados para respuestas particulares (Lewis, 1991)”.

El comportamiento social puede ser definido como el conjunto de pautas de conducta que organizan la relación entre los individuos que conforman un grupo, el modo de actuación de éste, en su globalidad, con respecto al medio en el que habita, existiendo una finalidad de carácter de adaptación, que le convierte en una de las claves esenciales del proceso evolutivo, al estar constantemente sometido a la variación de los criterios selectivos y, por tanto, a los selectores directos del cambio.

### Factores que afectan el comportamiento humano

- La genética
- La actitud: En este grado la persona hace una evaluación favorable o desfavorable del comportamiento.
- La norma social: Esta es la influencia de la presión social que es percibida por el individuo (creencia normativa) para realizar o no, ciertos comportamientos.
- Control del comportamiento percibido: Cómo las creencias del individuo hacen fácil o difícil la realización del comportamiento.
- La cultura: Influencia entrelazada con la contingencia de diferentes conductas.

## EXPRESIVIDAD:

“La expresividad es la facultad de comunicar un mensaje a través de cualquier tipo de lenguaje. Es una parte indispensable en el proceso creativo ya que se muestra tanto en el significado, como en el significante del mensaje. Los códigos abiertos propios de los lenguajes artísticos favorecen la expresividad y creatividad personal” (GUERRERO, Ariel-1989).

### Niveles de expresividad

Nivel expresivo: Vinculado a la capacidad de manifestar sentimientos y emociones subjetivas.

Nivel productivo: Relativo a la capacidad para encontrar el modo de expresar las creaciones.

Nivel inventivo: En él se encuentra una mayor dosis de invención y capacidad para descubrir nuevas realidades; además exige flexibilidad perceptiva para poder detectar nuevas relaciones entre los elementos existentes, es válido tanto en el campo de la ciencia como en el del arte.

Nivel innovador: En este nivel interviene la originalidad. Se fundamenta en alterar los fundamentos del lenguaje y reajustarlos

Nivel emergente: En este nivel no se producen modificaciones de principios antiguos, sino que supone la creación de principios nuevos. En este nivel se revolucionan los fundamentos del lenguaje.

### SOCIALIZACIÓN:

"El Proceso por el cual los individuos, en su interacción con otros, desarrollan las maneras de pensar, sentir y actuar que son esenciales para su participación eficaz en la sociedad" (Vander Zanden, 1986). En esta definición se hace referencia a la interacción, porque se trata de un proceso bidireccional: el sujeto recibe influencias del medio y a su vez él también influye sobre este.

Puede decirse que el ser humano desde que nace es un ser social, destinado a vivir en un mundo social y que, para ello, necesita la ayuda de los demás. Ese ser social, además, se va haciendo poco a poco a través de la interacción con los otros, en un proceso continuo de socialización. Así, el proceso de socialización será el proceso de aprendizaje de:

a) Las conductas sociales consideradas adecuadas dentro del contexto donde se encuentra el individuo en desarrollo.

b) Las normas y valores que rigen esos patrones conductuales.

Es más, a medida que los niños maduran física, cognoscitiva y emocionalmente buscan su independencia de los adultos, por lo que el necesario paso del control externo al autocontrol, hace imprescindible la interiorización de las normas y valores característicos de la cultura donde deben insertarse. El proceso de socialización también puede concebirse como un continuo que está en permanente desarrollo. Se inicia desde el momento del

nacimiento y va progresando y evolucionando durante todas las etapas del ciclo vital. La socialización exige, por tanto, adoptar unos patrones sociales determinados como propios, con el objetivo de conseguir la necesaria autorregulación que nos permita una cierta independencia a la hora de adaptarnos a las expectativas de la sociedad. De hecho, puede decirse que la autorregulación es el fundamento de la socialización, la cual no sólo requiere conciencia cognoscitiva sino también, y de manera importante, control emocional. Por otra parte, Papalia, Olds y Feldman (2001) afirman: “Lo que ocurre en el mundo del niño es significativo, pero no es la totalidad de la historia. Cada uno sigue escribiendo su propia historia de desarrollo humano mientras vive”. De esta manera, los agentes de socialización - aquellas personas o instituciones que hacen posible la efectividad de la interiorización de la estructura y procesos sociales - se van diversificando conforme se incrementan los contextos sociales de acción del individuo, pasándose de la exclusividad de la familia a la influencia de otros agentes externos a la misma. Así, y aunque la familia siga siendo el centro del mundo social del niño, éste empieza pronto a interesarse por personas diferentes a las de su hogar, siendo especialmente importante el grupo de iguales, el cual alcanzará su máxima relevancia en el período de la adolescencia.

#### Los Agentes y las etapas de socialización

Los agentes de socialización son las instancias o vías, mediante las cuales se efectúa la transmisión de conocimientos, normas, valores, etc.

- La familia. En la Infancia y etapa escolar predominan la familia y escuela respectivamente.

- Los grupos de iguales. Adolescencia y edad adulta son para el grupo de iguales.

- El sistema educativo. En la Infancia y adolescencia.

- Los medios de comunicación de masas. Los medios de comunicación social tienen una presencia permanente, aunque filtrada por la familia en los primeros años de la vida, y filtrada por la propia ideología, en la edad adulta y vejez.

#### MOTIVACIÓN:

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las

personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”

Ajello (2003) señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma.

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento).

### Perspectivas teóricas sobre la motivación: La conductista, la humanista y la cognitiva

#### Perspectiva conductual

Esta perspectiva señala que las recompensas externas y los castigos, son centrales en la determinación de la motivación de las personas (Santrock, 2002). Las recompensas son eventos positivos o negativos que pueden motivar el comportamiento. Los que están de acuerdo con el empleo de incentivos recalcan que agregan interés y motivación a la conducta, dirigen la atención hacia comportamientos adecuados y la distancian de aquellos considerados inapropiados. Trechera (2005) explica que las teorías que se basan en el empleo de incentivos parten del supuesto de que: Las personas suelen realizar comportamientos con el objetivo de obtener algún beneficio y evitan o dejan de hacer aquellas conductas que conllevan un daño. Para este enfoque toda modificación de conducta se realiza básicamente a través de refuerzos, recompensas o mediante la evitación u omisión de aquello que sea desagradable. Para lograr la modificación de una conducta se pueden aplicar diferentes métodos, entre estos el reforzamiento, la extinción (no reforzar una conducta) y el castigo.

#### Perspectiva humanista

La perspectiva humanista enfatiza en la capacidad de la persona para lograr su crecimiento, sus características positivas y la libertad para elegir su destino. Dentro de esta perspectiva se ubica la Teoría de las necesidades. De acuerdo con García (2008), una de las teorías más conocidas sobre la motivación es la de la Jerarquía de las necesidades propuesta por Abraham H. Maslow, quien concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender

a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores.

### Perspectivas cognitivas

Las teorías cognitivas enfatizan que lo que la persona piensa sobre lo que puede ocurrir, es importante para determinar lo que efectivamente sucede (Ajello, 2003). El sistema cognitivo es el que recibe y envía información a los otros sistemas: afectivo, comportamental y fisiológico, y regula el comportamiento de estos poniendo en marcha o inhibiendo ciertas respuestas en función del significado que le da a la información de que dispone. De esta forma, las ideas, creencias y opiniones que tenga la persona sobre sí y sobre sus habilidades determinan el tipo y la duración del esfuerzo que realiza y, por tanto, el resultado de sus acciones.

### COMUNICACIÓN:

Las comunicaciones, son herramientas que nosotros, como seres humanos usamos para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. Ser humano, implica estar en comunicación dentro de una cultura humana. La comunicación, entonces, contribuye a la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma. (Arrugo, diciembre 2001)

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.

“Comunicación como un proceso de interacción social democrática, basada en el intercambio de signos, donde los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación”. (Saladrigas H.; Alonso M., 2006).

Las concepciones en que se sustenta esta perspectiva son:

- La comunicación es entendida en su carácter democrático y por tanto, transformador.
- Es un proceso (el resultado alcanzado no es, por tanto, lo fundamental).
- Implica diálogo, comunidad, horizontalidad.
- El criterio de eficacia es la reflexión, la acción.
- La comunicación es siempre de doble vía, participativa y al servicio de las mayorías.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

- Comunicación verbal

Palabras (lo que decimos)

Tono de nuestra voz

- Comunicación no verbal

Contacto visual

Gestos faciales (expresión de la cara)

Movimientos de brazos y manos

Postura y distancia corporal

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

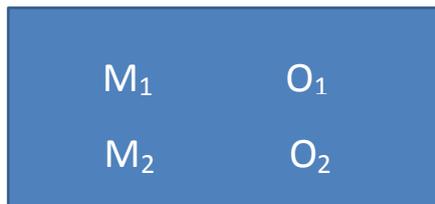
# MÉTODOS Y MATERIALES

## 3.1. Población y Muestra:

La presente investigación tiene como población a la Aldea Infantil Virgen de la Paz, ubicada en la carretera a Pimentel, en la región Lambayeque, la misma que cuenta con 7 casas, con un promedio de 10 niños y 7 madres sustitutas, por cada una.

La muestra con la que trabajaremos es de 50 niños y 7 madres sustitutas, cuyo tamaño y deducción es bajo el empleo del método intencionado.

## 3.2. Diseño de Investigación:



En donde:

M1= Niños que oscilen entre las edades de 7 a 11 años y pertenecientes a la Aldea Infantil Virgen de la Paz.

M2 = Madres que están al cuidado de los niños de la mencionada aldea infantil.

O1 = Guía de Observación

O2 = Entrevista

### 3.3. Operacionalización de variables:

#### V.I: COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR
Cultura	Es el <b>núcleo</b> de toda organización, con diferentes <b>formas</b> de manifestarse.	Fundamentos Relevancia Estructuras Orden
Procesos	Secuencia de <b>métodos</b> que se dan en un <b>sistema</b> , para alcanzar un fin.	Secuencia Colectividad Principios Reglas
Estrategia	Orientada en la <b>iniciativa</b> de impulsar un plan para solucionar con <b>creatividad</b> una problemática.	Cualidad Actuación Empeño Importancia
Organizaciones	Es la <b>participación</b> colectiva que utiliza algún tipo de <b>gestión</b> para alcanzar un fin.	Responsabilidad Preocupación Intervención Unión
Integración	Constituye la <b>cohesión</b> de un todo con distintas <b>características</b> .	Compañerismo Compromiso Selección Diversidad
Interacción	<b>Relaciones sociales</b> que parten de la <b>voluntad</b> de querer expresar algo.	Vínculo Resultados Objetivos Percepción
Desarrollo	Proceso que evidencia <b>logros</b> y formas para alcanzar la <b>transformación</b> de la sociedad.	Éxito Cambios Mejoramiento Aprovechamiento
Toma de Decisiones	Conjunto de <b>ideas</b> que permiten llegar a una <b>concertación</b> .	Acuerdos Pactos Opiniones Concluir

Clima organizacional	<b>Ambiente</b> generado por el <b>estado</b> emocional en una organización	Espacio Contexto Emociones Conductas
Liderazgos	Conjunto de <b>habilidades</b> que posee un individuo para <b>influir</b> en el actuar de más personas con fines positivos	Competencias Capacidades Actuar Reconocimiento

Tabla 01: Operacionalización V.I

#### V.D: HABILIDADES SOCIALES

DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR
Entornos	Conjunto de <b>factores</b> que se desarrollan en determinado <b>contexto</b> .	Social Moral Ambiente Tiempo
Asertividad	Estado de <b>libertad</b> para <b>manifestar</b> derechos y opiniones propias.	Comunicación Toma de decisiones Gestos Ideas
Expresividad	Exteriorización de <b>emociones</b> y <b>conocimientos</b> .	Conducta Conciencia Datos Información
Interacción	<b>Compromiso</b> a actuar de manera bidireccional y con <b>reciprocidad</b> .	Empatía Postura Correspondencia Devolución
Efectividad	Es la <b>capacidad</b> de conseguir el <b>objetivo</b> que se desea.	Realidad Validez Logros Aspiración
Comportamientos	Combinación de <b>actitudes</b> que componen la <b>estructura</b> de toda persona como ser social.	Respuestas Estímulos Biológico Social

Comunicación	<b>Transmisión</b> de información que se da de forma <b>bidireccional</b> .	Elementos Mecanismos Códigos Circuito
Diálogos	Forma en que se suscitan <b>discursos</b> de manera que exista una <b>retroalimentación</b> .	Lenguaje Esquema Intercambio Proceso
Socialización	Efectos de <b>participación</b> que conlleva a determinado <b>aprendizaje</b> .	Involucramiento Identificación Experiencias Adquisición
Motivación	<b>Orientación</b> y causa para la obtención de <b>efectos</b> planificados.	Determinación Mantenimiento Realizar Consecuencias

*Tabla 02: Operacionalización V.D*

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección:

- Entrevista: Este instrumento de investigación fue aplicado a las encargadas de cada casa dentro de la aldea.

- Guía de Observación: A través de este instrumento buscamos obtener resultados en un determinado momento, con la finalidad de poder contribuir en el análisis del problema de investigación.

#### 3.5. Procesamiento de Datos

La información recabada, fue procesada en función a los resultados obtenidos.

Para el caso de la guía de observación, empleamos la técnica del análisis de las respuestas de la muestra.

Para el caso de la entrevista, empleamos la técnica de la transcripción selectiva de las respuestas de la muestra.

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al orden de aplicación de los instrumentos, presentamos los resultados siguiendo el sistema explicado previamente.

### GUÍA DE OBSERVACIÓN:

UO	Indicador (i)	Subindicador (si)	Indicador terminal (it)	Subindicador terminal (sit)	Resultados
UO1: Dinámica Organizacional	i 01: Cultura	si 01: Hábitos	it 01: Integrador	sit 01: Sí	20
				sit 02: No	30
			it 02: Excluyente	sit 01: Sí	30
				sit 02: No	20
		si 02: Formas de comportamiento	it 01: A nivel grupal	sit 01: Adecuado	21
				sit 02: Inadecuado	29
			it 02: Individual	sit 01: Adecuado	21
				sit 02: Inadecuado	29
		si 03: Producción cultural	it 01: De uso interno	sit 02: Relevante	20
				sit 02: No relevante	30
			it 02: De efecto externo	sit 02: Vinculante	17
				sit 02: No vinculante	33
	i 02: Procesos	si 01: Métodos	it 01: Pertinencia	sit 01: Sí	16
				sit 02: No	34
			it 02: Funcionalidad	sit 01: Aportante	17
				sit 02: No aportante	33
		si 02: Medios	it 01: Utilidad	sit 01: Mucha	14
				sit 02: Poca	36
			it 02: Pertinencia	sit 01: Sí	15
				sit 02: No	35

	i 03: Estrategia	si 01: Iniciativa	it 01: Asertividad	sit 01: Existe	21
				sit 02: No existe	29
			it 02: Repercusión	sit 01: Mucha	17
				sit 02: Poca	33
		si 02: Creatividad	it 01: Pertinencia	sit 01: Sí	6
				sit 02: A veces	33
				sit 03: Nunca	11
			it 02: Proyección	sit 01: Frecuente	23
	sit 02: Ausente	27			
	i 04: Organizaciones	si 01: Participación	it 01: Individual	sit 01: Sí	22
				sit 02: No	28
			it 02: Grupal	sit 01: Sí	26
				sit 02: No	24
		si 02: Escenarios	it 01: Cercanía	sit 01: Positiva	23
				sit 02: Negativa	27
			it 02: Repercusión	sit 01: Sí	19
sit 02: No				31	
UO2: Procesos sociales	i 01: Integración	si 01: Cohesión	it 01: Oportuna	sit 01: Sí	23
				sit 02: No	27
			it 02: Permanente	sit 01: Sí	22
				sit 02: No	28
		si 02: Objetivos	it 01: Fortalecedores	sit 01: Sí	23
				sit 02: No	27
	i 02: Interacción	si 01: Relaciones Sociales	it 01: En casa	sit 01: Positivas	17
				sit 02: Negativas	33
			it 02: En toda la aldea	sit 01: Positivas	15
				sit 02: Negativas	35
		si 02: Voluntad	it 01: Integradora	sit 01: Sí	26
				sit 02: No	24

			it 02: Excluyente	sit 01: Sí	22
				sit 02: No	28
	i 03: Desarrollo	si 01: Logros	it 01: a nivel personal	sit 01: Sí	29
				sit 02: No	21
			it 02: con el entorno	sit 01: Sí	22
				sit 02: No	28
		si 02: Transformación	it 01: Trascendencia	sit 01: Manifiesta	17
				sit 02: No manifiesta	33
	it 02: Alcance		sit 01: Alto	16	
			sit 02: Bajo	34	
	i 04: Socialización	si 01: Convergencia	it 01: Frecuente	sit 01: Siempre	8
				sit 02: A veces	29
				sit 03: Nunca	13
			it 02: Aprovechamiento	sit 01: Sí	20
		sit 02: No		30	
		si 02: Aprendizaje	it 01: Utilidad	sit 01: Frecuente	26
sit 02: Ausente				24	
it 02: Pertinencia			sit 01: Siempre	6	
	sit 02: A veces		34		
sit 03: Nunca	10				
UO3: Expresiones del proceso comunicacional	i 01: Toma de decisiones	si 01: Ideas	it 01: Productividad	sit 01: Frecuente	17
				sit 02: No frecuente	33
			it 02: Versatilidad	sit 01: Sí	27
		sit 02: No		23	
		si 02: Concertación	it 01: Continua	sit 01: Sí	21
				sit 02: No	29
	it 02: Propicia		sit 01: Sí	21	
			sit 02: No	29	
	i 02: Clima Organizacional	si 01: Por cada casa	it 01: Aprovechamiento	sit 01: Presenta	21
				sit 02: No presenta	29
			sit 01: Existente	23	

			it 02: Involucramiento	sit 02: Inexistente	27		
			si 02: En la aldea	it 01: Intercambio	sit 01: Siempre	6	
					sit 02: A veces	26	
					sit 03: Nunca	18	
			it 02: Participación	sit 01: Alta	18		
				sit 02: Baja	32		
			i 03: Liderazgos	si 01: Habilidades	it 01: Autonomía	sit 01: Sí	8
						sit 02: A veces	25
						sit 03: Nunca	17
					it 02: Dependencia	sit 01: Positiva	19
	sit 02: Negativa	31					
	si 02: en la casa a la que pertenece	it 01: Oportuna				sit 01: Siempre	5
				sit 02: A veces	27		
				sit 03: Nunca	18		
		it 02: Permanente		sit 01: Sí	21		
	sit 02: No			29			
	UO4: Elementos del discurso	i 01: Entornos	si 01: Niños	it 01: Adecuada	sit 01: Sí	23	
					sit 02: No	27	
				it 02: Cercanía	sit 01: Positiva	23	
					sit 02: Negativa	27	
si 02: Madres			it 01: Empatía	sit 01: Presente	29		
				sit 02: Carente	21		
			it 02: Afectividad	sit 01: Fuerte	29		
				sit 02: Débil	21		
i 02: Asertividad		si 01: Emisión	it 01: Adecuada	sit 01: Sí	18		
				sit 02: No	32		
			it 02: Pertinencia	sit 01: Sí	19		
				sit 02: Escasa	31		
		si 02: Manifestación	it 01: Creatividad	sit 01: Mucha	23		
				sit 02: Poca	27		
			it 02: Libertad	sit 01: Sí	23		

				sit 02: No	27
	i 03: Motivación	si 01: Disposición u orientación	it 01: Frecuente	sit 01: Siempre	6
				sit 02: A veces	32
				sit 03: Nunca	12
			it 02: Apropiaada	sit 01: Poco	33
				sit 02: Mucho	17
UO5: Factores en las habili- dades sociales	i 01: Expresividad	si 01: Emociones	it 01: Negativas	sit 01: Sí	27
				sit 02: No	23
			it 02: Positivas	sit 01: Siempre	5
				sit 02: A veces	34
		sit 03: Nunca		11	
		si 02: Conocimien- tos	it 01: Existencia	sit 01: Sí	21
	sit 02: No			29	
	it 02: Frecuencia		sit 01: Poca	33	
			sit 02: Mucha	17	
	i 02: Interacción	si 01: Compromiso	it 01: Permanente	sit 01: Sí	21
				sit 02: No	29
			it 02: Cuestionamiento	sit 01: Aportante	21
				sit 02: No aportante	29
		si 02: a nivel de la aldea	it 01: Frecuente	sit 01: Sí	23
				sit 02: No	27
			it 02: Apropiaada	sit 01: Poco	36
				sit 02: Mucho	14
	i 03: Efectividad	si 01: Capacidad para comunicarse	it 01: En cada casa	sit 01: Permanente	24
sit 02: Inestable				36	
it 02: En la aldea			sit 01: Sí	20	
			sit 02: No	30	
UO6: Mani- festa- ciones sociales	i 01: Comportamien- tos	it 01: Cotidianidad	sit 01: Influyente	30	
			sit 02: No influyente	20	
		it 02: Pertinencia	sit 01: Sí	20	

				sit 02: No	30
		si 02: Influencia	it 01: Positiva	sit 01: Sí	20
				sit 02: No	30
			it 02: Negativa	sit 01: Sí	30
				sit 02: No	20
i 02: Comunicación	si 01: Transmisión	it 01: Adecuada	sit 01: Sí	19	
			sit 02: No	31	
		it 02: Permanente	sit 01: Sí	22	
			sit 02: No	28	
	si 02: Bidireccionalidad	it 01: Frecuencia	sit 01: Sí	20	
			sit 02: No	30	
		it 02: Alcance	sit 01: Amplio	22	
			sit 02: Nulo	28	
i 03: Diálogos	si 01: Discursos	it 01: Aprovechamiento	sit 01: Significativo	21	
			sit 02: No significativo	29	
		it 02: Participación	sit 01: Mucha	20	
	sit 02: Poca		30		
	si 02: Retroalimentación	it 01: Existencia	sit 01: Mucha	23	
			sit 02: Inexistente	27	
it 02: Alcance		sit 01: Evidenciable	22		
	sit 02: inevidenciable	28			

*Tabla 03: Guía de observación*

### UO01: Dinámica Organizacional

#### I01: Cultura

##### Si01: Hábitos:

Integrador: Se percibió que 20 de los niños evaluados, son integradores en sus hábitos, mientras que 30 de ellos no tienen la característica de integradores en sus hábitos.

##### Si02: Formas de comportamiento:

A nivel grupal: Se observó que 29 de los niños evaluados, tienen una forma de comportamiento inadecuado, por otro lado 21 de ellos sí pueden comportarse adecuadamente.

Individual: Para 29 niños, la forma de comportamiento que tienen es inadecuado, y para los 21 niños restantes, la forma de comportamiento que construye la cultura, es adecuado.

I03: Estrategia

Si01: Iniciativa

Asertividad: Se observó que 29 niños no son asertivos en las iniciativas que toman, sin embargo 21 niños sí son asertivos en los aportes de su iniciativa para generar estrategias.

I04: Organizaciones:

Si01: Participación

Individual: Para 22 de los niños evaluados sí existe participación individual en la organización, mientras que para 28 niños no se encuentra tal participación.

Grupal: Se observó que en 26 niños si existe la participación grupal, mientras que en los 24 restantes, no se demuestra participación grupal en la organización.

#### UO02: Procesos Sociales

I02: Interacción

Si01: Relaciones sociales:

En casa: Se percibió que, en 33 de los niños evaluados, las relaciones sociales son negativas en su interacción, por otro lado, en 17 niños se evidenció que las relaciones sociales se dan de manera positiva.

En toda la aldea: Se percibió que 35 niños entablan relaciones sociales de manera negativa; sin embargo 15 niños establecen relaciones sociales positivas.

I03: Desarrollo

Si02: Transformación

Trascendencia: Se observó que 33 niños no manifiestan algún tipo de trascendencia en la transformación en cuanto a lo que es su desarrollo. Por otra parte, 17 de los niños evaluados manifiestan que existe trascendencia en la transformación.

### UO03: Expresiones del proceso comunicacional

I03: Liderazgos

Si01: Habilidades:

Autonomía: Se percibió que 8 de los niños evaluados, sí presentan autonomía en cuanto a las habilidades que demanda el liderazgo, 25 niños a veces presentan autonomía, mientras que 17 de los niños evaluados, nunca presentan habilidades en lo que respecta al liderazgo.

Si02: En la casa a la que pertenece:

Oportuna: Se observó que 5 de los niños evaluados siempre manifiestan de manera oportuna liderazgos, 27 niños manifiestan a veces, finalmente 18 niños nunca presentan un liderazgo oportuno en la casa a la que pertenecen.

### UO04: Elementos del discurso

I01: Entornos

Si01: Niños:

Adecuada: Se percibió que 23 de los niños evaluados, tienen un entorno adecuado, por otro lado 27 niños, no.

Si02: Madres:

Afectividad: Se observó que 29 niños tienen una afectividad fuerte cuando el entorno son sus madres. Y los 21 niños restantes, presentan afectividad débil hacia sus madres.

I02: Asertividad

Si02: Manifestación

Creatividad: Se observó que 23 de los niños muestran mucha creatividad cuando manifiestan su asertividad, y 27 de los niños presentan poca creatividad en el momento de manifestar asertividad.

### UO05: Factores en las habilidades Sociales

I01: Expresividad

Si01: Emociones:

Positivas: Se percibió que cinco de los niños siempre expresan emociones positivas, 34 niños a veces, y 11 de los niños evaluados nunca presentan emociones positivas.

UO06: Manifestaciones Sociales

I02: Comunicación

Si02: Bidireccionalidad:

Frecuencia: Se percibió que en 20 niños evaluados, sí existe frecuente bidireccionalidad en la comunicación. Y en 30 niños la bidireccionalidad no es frecuente en la comunicación.

## GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevistada: Carmen Rosa Mejía Peredo

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez

Tania Caicedo Vásquez

Fecha: 06 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 17:30 hrs

Hora de término: 18:15 hrs

### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

La comunicación es importantísima, de hecho; yo creo que si hay una buena comunicación, creo que el trabajo será mucho mejor, se facilitará en todos los aspectos si es que hay una comunicación veraz y sin distorsiones.

Para mí, es la base fundamental que tiene que existir en todo centro de trabajo. Quizá aquí en nuestro ambiente no se da de manera correcta, no hay esa importancia, posiblemente quisiera hacerse lo mejor pero no se ha conseguido, sería bueno que nos escuchen.

A veces hay rumores, que son como unos tentáculos que malogran la buena comunicación.

Respecto a la comunicación interna, creo que es muy importante; pienso que si lo conversamos y de repente alguna compañera comete un error, lo más importante es saber reconocer los errores; todos nos equivocamos. Somos como una familia, y a veces hay errores y no saben aceptarlo, ahí puede darse cuenta de esa comunicación que hay, a veces uno puede tener toda la intención del mundo; pero no hay colaboración.

### UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

Los aspectos que se toman en cuenta para tomar una decisión con el fin de tener una buena relación entre las madres, es que se consiga una unión con el equipo multidisciplinario,

directora, recursos humanos, enfermería, nutricionista, psicóloga, asistente social; pero a veces no se consigue el fin. Por diversidad de opiniones, no existe un mutuo acuerdo.

Voy a cumplir 18 años trabajando aquí y desde que vine a trabajar me dediqué a mis niños, pero a veces eso lo toman a mal, pero a mí no me importa la opinión negativa. A veces existen favoritismos, o por política no existe una comunicación fluida.

Los problemas que existan externamente, no pueden traerse al trabajo, eso sería un elemento que permita una buena comunicación interna, que no exista el teléfono malogrado, por eso yo evito estar de lejos nada más, trato de hacer lo mejor que puedo.

A veces hay capacitaciones, pero no hay resultados, por más que exista eso, no hay cambios. Yo pongo de mi parte, porque el cambio empieza por uno mismo, trato de dar mi mejor forma.

Que las personas que vengan a trabajar aquí, no se dejen llevar por los demás, no perder lo humano. Para que un grupo de trabajo marche bien, no dejarse llevar por otros.

Manifestarse unidad, pero realmente no existe, que se incluya a todo el grupo a pesar de cada deficiencia que podamos tener, tenemos derecho a ser tratados bien.

### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

Que le digo, cada niño viene con una problemática, cada niño es un mundo muy distinto no todos son iguales, cada uno ha sufrido un distinto problema social, yo no puedo tratar a una niña que viene por un abuso sexual a otro que lo hacían trabajar y a otro que le pegaban, no es el mismo trato de uno para el otro, cuando ellos vienen aquí, ellos no respetan, son agresivos, son mentirosos, cogen el dinero y hay personas que los empiezan a manipular les dicen no hagas eso, ellas lo tienen que hacer, si para eso les pagan y tienen que hacerlo; los niños vienen mal formados y aquí hay que formarlos pero el trabajo es a largo plazo.

Ellos son golpeados mentalmente por la pobreza, golpes, agresiones y pues es así que aquí uno trata de decirles el respeto es respeto; cuando llegan y son bebés es muy distinto, cuando vienen más grandes, el problema es más grande ya que es difícil de encaminarlos y no se logra en su totalidad, no es fácil convivir entre ellos pero tampoco es imposible, tratan de acomodarse, de llevarse bien, en momentos se pelean y ya luego están bien, yo les digo cumplan sus deberes y sus derechos serán dados y aquel que no, ellos ya saben lo que tienen que hacer; “no hagas lo que no quieres que te hagan”, así les digo, ya que tienen que respetarse, a veces como saben que son niños de escuelas, las niñas del Sofía les dicen: “Tú

no te metas por que no tienes padres y eres huérfano”, entonces ellos sienten discriminación en la escuela; eso influye en su trato con la gente, pues.

Mira, yo soy conversalona con ellos, les hago chistes, cuéntanos cuentos me dicen, entonces una tiene que estar pendiente de sus problemas, yo aquí he encontrado niños pequeños masturbándose, pero eso ya informo a la psicóloga, una de mis niñas ve que un niño y otra niña pequeña están juntos, uno detrás de otro y ella dice: ay suéltala, no quiero verlos jugar esos juegos rudos. Han cambiado mucho las cosas, antes eso no se veía.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

Pero hay algunos que tienen vergüenza, cómo le digo... por ejemplo, cuando llega alguien ellos son callados, no se relacionan con facilidad eso siempre es al principio, pero luego le dan la uña y se van hasta la pezuña, hasta el punto que a veces tienen conductas malas, otros como agresivos; si se integran, aunque también hay discordias, ellos son un poco inseguros y no son iguales a un niño que vive con una familia, yo con mis hijos no he pasado lo que paso con ellos son realidades muy distintas, ellos tienen problemas para hablar en público, dicen: “pero qué voy a decir”, yo les digo que miren para otro lado, pero se les hace difícil, con todos los niños de la aldea hacen sus grupos.

Entrevistada: Elena Ojeda Garboza

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez y Tania Caicedo Vásquez

Fecha: 10 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 16:15 hrs

Hora de término: 17:46 hrs

#### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

La comunicación es la base de llevar las cosas bien, es intercambiar ideas, es muy importante para de repente llegar a algún acuerdo, a algo positivo.

Si me preguntas sobre la importancia aquí, pues en la aldea nos escuchan, nos dan soluciones, no saben que la comunicación es positiva, porque de repente tenemos alguna inquietud y somos escuchados. Pero a veces la comunicación no es eficaz, ¿por qué? Porque

cada uno tiene su punto de vista y es muy diferente, y entonces de repente existe un poco de discrepancia, falta de coordinación.

#### UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

El bienestar de todos, de tratar de llegar todos a un acuerdo a algún objetivo. Se hacen reuniones, la directiva y las madres, en ocasiones el equipo multidisciplinario.

Se realizan diferentes tipos de talleres que a veces están a cargo de los psicólogos o a veces desde el mismo gobierno regional.

Algún elemento importante sería, conversar con las compañeras, conocer sus puntos de vista diferentes, acercarnos más.

Se pueden hacer reuniones para conocer acerca de las inquietudes, y sí, se realizan; pero todo depende de cada uno, de pronto sí, se organizan y quedan en algo pero eso no dura, no se mantiene. A veces es difícil identificar algo positivo más que todo por la situación en que nos encontramos.

Para que exista una buena comunicación interna, creo que debe existir la sinceridad, la transparencia, para poder darle un bienestar a los chicos, porque ellos están viendo todo, imagina pues, si nosotras no estamos bien, ¿ellos cómo van a estarlo?

Otro punto para tener una buena comunicación, es la unidad, la integración es muy importante, imagínese es como si estuviéramos de papá y mamá, y tenemos que encaminar a los chicos en algo bueno, no podemos caer en el desorden, tenemos que ponernos de acuerdo con ellos.

Que exista compromiso, pero a veces se comprometen una vez en no volver a hacer algo y finalmente no lo hacen, no hay algo definido.

Para que la comunicación mejore, yo creo que las personas deberían ser sinceras y que sean respetuosas.

#### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

Será porque vienen de hogares disfuncionales con problemas, los chicos vienen de una manera distinta a otros chicos, la convivencia aquí entre ellos, es difícil ya que cada niño tiene diferente forma de vivir, al principio es un poco conflictivo, pero cuando van al psicólogo ya como que un poco baja, pero igual, algunos como que no aceptan y al final terminan aceptando la opinión de cada niño; si me tienen confianza, pero cada una tiene que ganárselo respetándolos, no marginándolos; aquí ves igualdad entre todos, cuando vienen rechazan, un poco como que se aíslan, pero con el tiempo uno tiene que tratar de ir rompiendo

el hielo porque todos ingresan aquí llorando, tiene que pasar un mes para que dejen de llorar, luego calladitos están, si se integran y bueno sí hay algunos que son amigueros, les digo son mis hijos, son como mi familia, los beso, los abrazos les hago sus postres favoritos, la mayoría si me han hecho saber que se sienten a gusto; a todos los trato por igual, primero si me hacen saber sus problemas no en el momento pero luego si, ayudo a realizar sus tareas, cuando ellos ingresan, a veces te cuentan.

Los chicos tienen un rol que les designo, les gusta jugar, salir a paseos, algunos tienen deficiencia en la escuela con bajas notas, a ellos los marginan en la escuela les dicen “si tú no tienes mamá”, y vienen a llorar y como que ya no quieren ir al colegio, yo les digo que no hagan caso y que lo tomen deportivamente; ya luego se distraen, los domingo van con los voluntarios y les gusta participar, lo pasan bonito, se distraen, algunos aunque pocos, reconocen cuando se portan mal, pero por otra parte yo les enseño a compartir.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

Algunos son un poco tímidos, cuando es visita están contando las horas, están: tía, ¿Qué hora es?, se alegran, están cambiados desde temprano, son muy extrovertidos, pero algunos ya se pasan, cuando alguien les dice que no les gusta, lo insultan y ellos reaccionan diciendo: “ay no molestes pues”, si se molestan sin necesidad que lo hablen ya se van, ellos ya saben defenderse, “tía ellos saben cuál es su cuarto” y “qué haces en mi cuarto”, a veces se dejan influenciar de niños más grandes, por ejemplo un niño escucha decir malas palabras y los pequeños aprenden y me dicen en el colegio que han cambiado.

A veces como que les cuesta decir lo que les pasa, son rebeldes y tan pequeños, eso me da pena, qué cosas pasarán por su cabecita, no lo sé, pero ya pues, por eso es importante que ya que no tienen a sus papás, aquí encuentren un buen ambiente de armonía, no de chismes, y claro pues, eso repercute como dices tú.

Cuando están en grupo se sueltan más, si les gusta tener amigos en el colegio me dicen que son terribles por lo mismo que tienen diferentes formas de vivir.

Entrevistada: Emelina Diaz Celis

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez y Tania Caicedo Vásquez

Fecha: 06 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 16:10 hrs

Hora de término: 17:00 hrs

UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

Pienso que la comunicación es importante para llevarnos bien; por ejemplo lo positivo y negativo tengo que decirlo, por más mínimas que sean, porque así nos vamos a entender mejor. La comunicación es importante para poder trabajar en armonía, los directivos entienden el valor de la comunicación interna.

Además es importante para saber acerca de los problemas que hay y se manifieste todo. Si se deja de lado la comunicación interna, creo que todo sería un caos.

Lo bueno es que aquí sí nos escuchan ante alguna duda o falta, nos apoyan y eso es bueno, porque se trabaja en conjunto por el bienestar de los chicos, ellos ante todo creo yo.

UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

Creo que para que la comunicación interna sea buena y de esa forma nosotras las madres podamos estar en armonía, lo importante son las capacitaciones, terapias, si es que nos falta algo que queremos saber.

Tener apoyo de todas las áreas, o sea que exista un equipo integrado para alcanzar fines, quizá también que existan espacios de diálogo, como dice, para poder dar a conocer nuestras opiniones, pero de buena forma porque a veces hay problemas entre compañeras, por ejemplo cuando los chicos a veces ensucian y entonces el resto ve todo mal, piensan que todo se hace mal.

Por otro lado, un elemento o factor importante sería colaborar, o sea actuar en conjunto; por ejemplo antes no existía personal de limpieza para las áreas comunes de la aldea, y yo lo hacía, me involucraba y ¿por qué lo hacía? Pues porque era algo que nos competía a todas, pero yo demostraba iniciativa, o al menos creo que trataba, ¿no? entonces la iniciativa también sería un factor que tiene importancia para mejorar la comunicación interna, lo malo es que eso se ve poco aquí, no existe a veces.

Otro punto sería que todos apuntemos hacia un solo objetivo y esto más que todo por el bien de los niños; que no existan rumores, tratar ser siempre transparentes; en ocasiones hablan a espaldas y se muestran amenazadoras.

Unidad, integración, eso es lo que nos fortalece más, como se dice ¿no? Familia unida, no van a poder con nosotros los problemas, si se trabaja en conjunto todo va a ser mejor.

### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

Respeto, a veces en los chicos... no casi, yo trato de sobrellevarlos porque son diferentes culturas que tiene cada niño, según las normas de convivencia, que “sí que como a él sí y como a mí no”, yo siempre estoy detrás de ellos porque como son varoncitos y también mujercitas me vayan a venir con sus cosas, entre ellos se comentan sus cosas, si vienen y me preguntan unas cosas, antes cuando yo venía y los abrazaba ellos así se retiraban como que era pecado o ¿por qué me está abrazando? pero ahora ya se dejan más o menos, ellos me dicen, no yo no le he hecho, yo no... entonces ese lo ha hecho, porque mienten, si uy rapidito más si son mujercitas y también son muy enamoradores y más con las casitas del frente, a veces me cuentan que están en la fulanita o a veces con quien que a mí me gusta, que a él no.

Apoyo a todos en sus tareas escolares, para algunos mejor si no les reviso las tareas, cada niño sabe porque ingresa a la aldea ellos me cuentan, les gusta jugar, ese florero hemos hecho las flores juntos, pero luego se aburren, juegan futbol, hacen arte los días lunes, las mujeres hacen pulseritas, los niños sus almohaditas; luego también ellos llegan a lavar sus calzoncitos y a los pequeños trato de enseñarlos, se recrean con los voluntarios.

Raras veces piden disculpas, Julián si trata de reconocer sus errores, si comparten pero Juan no comparte lo que le trae su abuela se lo guarda en el cuarto, pero le digo mejor en la cocina vaya salir sapos y culebras del cuarto.

Me dicen: “ay mami, quiero estar afuera”, le digo: ¿que no te sientes a gusto aquí? “no, sí, sólo que mis demás amigos pueden ir a donde sea, pero aquí no” yo les digo “hijitos aquí tienen todo.”

### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

No se me hace difícil comunicarme con ellos, son bien despiertos, a veces cuando están con rabietas, a veces lloran por todo y quieren jugar todo el día, se llevan bien con los niños de la aldea son bien enamoradores, a veces los chicos son materialistas, cuando el papá no les trae, que por qué no me trae, ellos expresan su molestia cuando uno me tira la puerta, el otro de igual manera, no son niños santos, ellos si tienen sus derechos a veces.

Los niños hablan palabras soeces, pero ellos lo niegan, les cuesta pedir disculpas, no les gusta que le digan las cosas; a Josmar peor; ellos quieren jugar toda la tarde, pero yo les

digo no, un ratito, son pero... uno tiene que estar ahí, siempre ellos han participado en su colegio y aquí en la aldea también.

Yo sí los entiendo, ellos aquí no salen, están encerrados, en el colegio ¡uy! felices cuando ellos están en el colegio, cuando están enojados ya sabes a dónde te mandan... y cuando están bien están que te abrazan, en el colegio les dicen “ustedes son huérfanos”, un día si me fui y le dije que ellos no son huérfanos, sino que ellos están aquí porque sus papás tienen algunos problemas.

En una casita había un niño que se cortaba y le decía a otro si tú lo haces es porque eres bien macho, se llegó a cortar, eso no se hace le digo porque te haces daño.

Entrevistada: Jacinta Estela Purisaca

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez y Tania Caicedo Vásquez

Fecha: 07 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 14:57 hrs

Hora de término: 15:39 hrs

#### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

La comunicación interna es bastante importante, porque ¿cómo vamos a saber lo que pasa, lo que quiere una y otra persona cuando nosotros no nos comunicamos adecuadamente? Sin embargo según lo que vivo y veo aquí en la aldea, aún falta mucho, en dirección a veces no le dan el valor que merece la comunicación interna, por ejemplo a veces ni enteradas de que va a llegar alguien, por ejemplo ahora ustedes, o sea no se nos comunica para estar preparadas y organizar nuestro tiempo, ¿no?, el otro día a última hora me dijeron que había reunión cuando yo ni enterada estaba, y los mensajes que emanan de dirección para nosotras las madres, sólo existen cuando es para reclamar, para llamar la atención, un memorándum.

No nos preguntan nada, ellos si deciden cambiar algo, lo decidieron y ya está. No se comunica nada.

De vez en cuando hay reuniones con las madres, no es muy seguido. Le faltan muchas cosas a la comunicación. Lo peor es que eso le afecta a los niños también, pues.

Hay cambios de niños, de una casita a otra pero no nos comunican nada, yo por ejemplo la última vez llegué de mi día de descanso y cuando llego ya me habían pasado a dos niños que eran los más malcriados de la aldea, que no sabían comportarse, entonces a mí no me habían pasado la voz, no me dijeron nada; yo creo que eso no es correcto porque uno también cuenta y las opiniones valen, por más simples que sean.

#### UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

Las reuniones y talleres podrían fortalecernos como grupo o como familia que ya somos ahora, aunque yo siempre he tratado de estar bien con todos, pero viendo la manera en que se dan las cosas, prefiero ya no hacerlo, no salir, mejor me quedo aquí, ya no ya, cada uno con sus cosas, algunas madres son problemáticas.

Hay grupos y todo está dividido. Un factor o factores importantes para una comunicación interna efectiva, sería que haya unión y mucha más comunicación, sin chismes ni nada.

La integración es muy importante porque podemos saber muchas cosas entre nosotras y poder ayudarnos por el bien de los niños.

Si me pregunta si es que he visto o he notado aspectos que permitan una buena comunicación interna le diría que nada, no creo que exista.

#### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

La aldea ha cambiado bastante, desde la cabeza debe haber respeto, por ejemplo, yo los castigo para que no vayan a la fiesta, pero viene la directora y dice que si se van, y ya me está quitando autoridad; los chicos... me han cambiado a mis niños y son totalmente distintos, yo vine de vacaciones y ya me habían cambiado a mis niños, yo si escucho a los niños, algunos me tienen confianza, no son tranquilos, yo los abrazo y conversamos, ellos también me abrazan aunque algunos no se dejan, se van; si estoy pendiente de los problemas que ellos tienen, algunos están bien y otros salen mal en el colegio, tengo una niña que se hace la caca todos los días, hay niños pegalones, otros que se orinan, Perla dice que yo soy una prostituta, no son niños de un buen hogar, algunos piden disculpa cuando cometen sus errores, les gusta asistir con los voluntarios.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

Ellos quieren abrazar a todos los que conocen y dicen él es mi tío, ella es mi tía.

Todos participan en los talleres, ellos están felices cuando tienen visita, ellos si te contestan, te responden mal, a veces me dicen que le cuentan los problemas de sus papás prefieren estar en la aldea a estar con su familia, andan que se enamoran entre ellos, hubo un tiempo que una niña salió embarazada, antes todos se consideraban primos o hermanos y ahora con el enamoramiento ya no se ve eso y no hay unión.

Entrevistada: Fidelia Córdova Calle

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez y Tania Caicedo Vásquez

Fecha: 07 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 15:39 hrs

Hora de término: 16:20 hrs

#### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

Es muy importante para poder desenvolverse y trabajar en conjunto, pero para la aldea no es tan importante este tema, porque no he notado que se haya hecho algo distinto respecto a esto.

La comunicación está un poco dividida, sólo cuando necesitamos alguna cosa, nosotros recurrimos a dirección. Pero dirección sólo o casi siempre se comunica con el área de administración.

A veces la comunicación es fluida y a veces es agresiva, pero seguro es depende del estado de ánimo, del humor de la persona, pero uno no sabe entender eso porque tampoco es adivino, ¿no crees?

La comunicación no es la adecuada y de repente porque acá se forman grupos, unos están por un lado, otros por ya otro lado; entonces no se llega nunca a un acuerdo.

No existe eficiencia en la comunicación interna, algunos velan por beneficios propios, no se deberían formar grupos, porque eso es lo que divide y por lo tanto no se puede trabajar bien, eso es muy feo.

Yo trato de llevarme con todos porque este es mi trabajo, y todo por los niños porque ellos se dan cuenta de absolutamente todo, y si yo me pongo a entrar en conflicto o a estar en un grupo y hablando mal de otro, entonces ¿qué ejemplo vamos a darle a estos niños?, ellos necesitan el buen ambiente.

Si se pone parte de todos, la aldea sería diferente, habrían talleres pero más por los niños, porque ellos son lo más importante, anteriormente hubieron talleres, pero ahorita ya no. Nos dicen que ya no hay presupuesto, pero yo creo que a veces se debe buscar con personas que voluntariamente se ofrezcan, por eso te digo que es importante el trabajar en equipo.

#### UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

Casi no existe algún elemento que permita esta comunicación, no hay muchos, es que la política está tan resquebrajada y peor no hay unidad.

Creo que sería bueno formar áreas de trabajo, pero apuntar a un mismo objetivo, que es el bienestar de nuestros niños, que haya más comunicación, porque si vamos a estar uno por acá, otro por allá; no se va a llegar a nada, a nada bueno.

Existe muy poca integración, como te digo cada quien por su lado y así creen que están bien, a veces no hay compromiso por mejorar y no ponen de su parte.

Hay mucho chisme, eso resquebraja el ambiente, hablan cosas y las consideran como verdad, no averiguan como son realmente las cosas o cómo han pasado y ya se quedan con eso, existe como dicen el “teléfono malgrado”.

Prestar más atención a cada uno, una mejor comunicación, porque no hay, no se llega a esto.

#### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

Bueno uno tiene que estar ahí con ellos diciéndoles en la forma de comportarse, pero si una se descuida, ¡uy! caen, ellos no son estables, tiene que estar una con ellos, a veces vienen y me cuentan: “tía, el niño tal me dice que yo le gusto que esto que el otro”.

Algunos si muestran rechazo ante la ayuda de alguien, yo los felicito les compro alguna cosa, aquí conversamos con ellos, si les ayudo en las labores de la escuela, en el colegio se llevan normal porque los niños son de la aldea, hay que ayudarlos un poquito más;

yo me siento a hacer las tareas con ellos porque si también no nos sentamos, ellos solos no se sientan, sí tratan de solucionar los problemas, no todos pero algunos sí, todos participan en voluntades, al principio no querían ir, muy apáticos y tímidos eran, pero luego ya están pendiente a la hora que llegan los voluntarios.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

Para algunos si es fácil expresar sus emociones, pero para otros no, algunos hablan normal y otros que no quieren hablar, ellos también están pendientes de su visita, pero por lo que ellos les pueden traer, no porque son sus padres; ellos son expresivos, aunque hay un niño que es callado no dice nada, no se les hace difícil, si muestran sentimientos de molestias, si están en la capacidad de hacer valer sus derechos, ellos dicen: yo tengo derecho de ir al colegio y no me ponen, vienen y me dicen tales niños se van a escapar, “pero yo vengo a decirte lo que está pasando, pero yo no me quiero escapar”, ellos prefieren estar aquí, si quieren estar aquí, tienen que estudiar y comportarse bien, algunos les gusta participar y a otros no y tienen un poco de vergüenza.

Aquí tengo un niño que es poco de relacionarse con los demás, él es como si viviera en su mundo, y así hay varios también.

Los niños por ser niños, uno tiene que estar más con ellos, hay mucho enamoramiento y como son mujercitas y varoncitos ya no hay consideración de primos y hermanos.

Entrevistada: Gina Amoreti Gamarra

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez y Tania Caicedo Vasquez

Fecha: 07 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 16:31 hrs

Hora de término: 17:06 hrs

#### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

La comunicación en la aldea es fluida, nos decimos que pasa dentro de la aldea, algún problema que esté sucediendo y eso lo conversamos.

Los directivos nos entienden, ellos nos apoyan con algún problema que tengamos, ellos están pendientes y siendo parte del desarrollo que existe, eso es importante porque tenemos su apoyo y alguna cosa que necesitemos ellos piden que les hagamos saber.

#### UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna

Existen algunos problemas pero siempre nos dan capacitaciones, reuniones con la finalidad de poder unirnos. A veces no hay unidad, cada uno por su lado, y creo que se debe a que hay espacios en lo que se van para uno y otro lado, falta unión, no hay unión en los trabajadores, eso se da en la mayoría de casos.

La sinceridad y honestidad es algo muy importante para toda relación social, esos son elementos para poder tener una buena comunicación.

Por otro lado la integración es muy importante, pero particularmente yo no percibo esa unión y compromiso, sólo a veces, o casi nunca, mayormente no hay unión con las madres.

Nos dan talleres y capacitaciones que constan de la autoestima, pero igual no es algo que funcione. Siempre de las relaciones de trabajadores, de los conflictos. Nada arregla esto, está dañado todo, creo.

Debe existir una comunicación más sincera y más fluida, con más honestidad.

#### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

Cada niño tiene un mundo diferente, cada niño viene de diferente casa y ahí están los chicos vienen con diferente caso y aquí los llevan a sus terapias.

Sí se respeta la opinión de cada niño, si me tienen confianza contándome lo que a ellos les pasa en el colegio, si muestran actitudes de rechazo por ejemplo cuando alguien les da algo, ellos lo botan, algunos son tímidos se ponen a llorar se avergüenzan, hay otros que no les importan nada.

Todos se integran, se les hace fácil estar con los niños de la misma aldea, yo los abrazo les digo vengan a desayunar, estoy con ellos, ellos sienten cuando uno les brinda el cariño, todo perciben, parece que no pero sí es así.

Uno tiene que estar ahí con ellos, estoy pendiente de todos sus movimientos de todo lo que hacen, les ayudo en las tareas de la escuela, si les dicen en el colegio los marginan, “niños de la aldea” algunos, los domingos llegan los voluntarios ellos si participan.

Ellos muestran rebeldía y son burlones, a algunos les gusta compartir, primero ellos están tranquilos cuando pasan de una casa a otro, después ya poco a poco se sueltan.

Finalmente creo que ellos deberían mejorar en cuanto a su rebeldía.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas

Ellos se sienten felices cuando les van a llegar visita, pero cuando se portan malcriados no se les deja salir, algunos no hablan nada, si juegan con los niños de las otras casas de la aldea, algunos prefieren estar callados y si manifiestan sentimientos de molestia cuando los mando a bañarse o cambiarse expresan su cólera, cuando quieren algo ellos lo piden, cuando me dicen que van bien en el colegio yo los felicito, cuando están en grupos ellos mayormente son callados.

Yo sí entiendo lo que ellos me quieren decir, un tiempo están bien, otros días mal, ellos se enojan cuando los corregimos, qué les cuesta portarse bien, no sé por qué se escapan, están en los techos y si les pasa algo por qué buscan ese mal, ellos toman iniciativa cuando hay actividades de navidad ellos participan cantando, bailando, poesías, en todas las casas hay niños que no te manifiestan las cosas que paran callados.

Entrevistada: Paula Carlos Alburqueque

Entrevistadoras: Stefany Moore Vásquez y Tania Caicedo Vásquez

Fecha: 09 de noviembre 2018

Lugar: Aldea Infantil Virgen de la Paz

Formato de registro: Audio

Hora de inicio: 17:40 hrs

Hora de término: 18:32 hrs

#### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

La comunicación interna en la aldea es asertiva, no tenemos ninguna diferencia entre nosotras.

Con el personal directivo y administrativo, no hay equidad. Reúnen ciertos grupos.

Un líder que venga a hacer divisionismo no es bueno porque siempre se beneficiarán unos, ¿pero el resto?

A veces la información que se comparte es negativa, no comprueban si la información es veraz, a unos les dan beneficios y a otros no, por ejemplo a veces necesitamos permisos para salir a algún lugar y no podemos, existe el: tú sí vas, tú no.

Nos dejan de lado, hay personal que no son de planta, o sea sólo son locadores, y ellos sí tiene más prioridad al ser escuchados, a nosotros nos dejan de lado.

Hay grupos, unos cuentan, y otros no.

No existe la retroalimentación como dices, no se debaten problemas, nosotros sí vamos para ponerle en conocimiento acerca de problemas de conducta de los niños, alguna duda, una necesidad, nosotras vamos , pero ahorita por ejemplo no hay nadie, no está la directora ni la psicóloga; tendríamos que esperar.

Nosotros conocemos nuestra responsabilidad, pero no hay comunicación buena. Como le digo, nosotros nos vamos allá en busca de soluciones, de algo que pueda ser una salida al problema, nosotros tenemos que ir, lo que no sucedía antes; antes venían por cada casa preguntando ¿qué tal, cómo va todo, cómo van los chicos, ya están tranquilos o ya no hace falta algo? Pero ahora ya eso no se ve, realmente eso a mí o a todas, creo que nos desmotiva.

Cualquier cosa nosotros tenemos que ir para allá en busca de soluciones. No vienen ellos, a la psicóloga tengo que llamarla pero todo parte de la dirección también, pues.

La mayor carga de trabajo la tenemos las madres, estamos de un lado a otro desde muy temprano.

Reuniones ya no existen, sólo cuando hay algún problema y a veces. La última fue en junio, si es que le dijeron que hay reuniones cada cierto tiempo, seguro son del grupo que andan en dirección.

Con las madres yo sólo tengo cercanía con la señora que acaba de entrar. Y con el resto ya tenemos como 15 años trabajando juntos, pero a veces no se da la comunicación. Sólo a veces cuando alguna cumple años, compramos algunas cosas, coordinamos una cuota y hacemos una pequeña sorpresa, pero algunas, no todas colaboran, pero eso ya es por diversos motivos que tienen, quizá tienen cosas que hacer, o quizá porque como que no hay mucho acercamiento, o casi no se hablan; pero si son tres madres las que pueden cooperar, bien.

## UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

Que exista igualdad, si hay algún beneficio, si es para uno, es para todos. Y eso fastidia. Por ejemplo algunas salen y se desaparecen 3 a 4 horas, yo no me voy a quedar tanto tiempo, sólo voy y regreso con las mismas; pero no pues, no existe equidad para todos. Sólo unos se benefician como te vuelvo a repetir. Yo sí le digo a la directora que cuando la llamo nunca me contesta, cuando yo le comunico alguna inquietud, me dice que ya habrá reunión.

No considero que aquí existan elementos que permitan se dé una buena comunicación interna.

Yo comunico cuando suceden cosas, trato de estar en permanente comunicación.

Antes había un director, él era recto; pero nos escuchaba, alguna inquietud que teníamos, él llegaba y nos planteaba soluciones y todos éramos partícipes del problema, pero eso ya fue hace años, ahora ya no es así, todo ha cambiado.

Diálogo no existe. El entorno crea un ambiente tan negativo, la aldea es un ambiente pequeño pero no compartimos todos los puntos, siempre estamos con censuras, siempre hay desacuerdos, no hay soluciones creo ya.

Creo que para que se dé una buena comunicación, es necesario cambiar todo el personal, porque no nos ayudan a resolver los problemas, si no nos hunden cada día más, para ellos todo lo que uno hace está mal, nunca rescatan algo positivo o bueno y eso llega a molestar, porque uno se esfuerza día a día.

Uno se puede trazar muchos objetivos pero no tenemos el apoyo, creo que la unidad sería un factor importante para tener una comunicación interna eficaz.

El mayor desafío para conseguir una buena comunicación es ponernos de acuerdo en los objetivos, o sea hablar en un mismo idioma, porque aquí no hay comprensión, y la comprensión sería otro elemento para alcanzar una buena comunicación interna.

Deberían llamar a reuniones a ver qué problemática hay con los niños, porque ellos son nuestra prioridad, y nuestros actos también influyen en ellos, nosotros sólo queremos el bienestar de los niños, ya que ellos ya llegan con diferentes problemas; pero si no hay comunicación, ¿cómo podría ser esto posible?

## UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

Si trato que se lleven bien, aunque recién me han pasado a una niña morenita que es bien alteradita, pero después los niños se llevan bien, la convivencia entre ellos mayormente es tranquila, aunque algunos que se alteran por ahí, cuando recién llegan los niños llegan con diferentes conductas pero se trata de corregir eso en el camino; un hermanito se traía una cinta, un borrador del colegio, tenemos de todo aquí en los niños, como ese día que le dije: pasa tu cuarto, le toqué el brazo, no le pegué y me dijo ¡ya pues, pero no me toque! ¡No me rempuje! no te estoy rempujando le dije y se fue a su cuarto y pateo los cajones.

Niños modelos no tenemos, aquí tenemos que ir corrigiéndolos, si se respeta la opinión de cada uno, sí me tienen confianza, sí se sienten bien cuando alguien les brinda algún apoyo emocional, hay niñas que tengo que son tímidas, calladas, en cuanto a las manifestaciones de cariño, me baso como he tratado en casa en todo momento, no voy a estar llame y llame la atención cuando hay que llamarles la atención fuerte, se les llama y cuando no, no pues, hay momento que salgo a jugar con ellos, los incentivo con algo, jugamos damas, salimos a jugar, a veces les traigo papas Lays, chocolates... porque conforme dan colerines, sí estoy pendiente a los problemas del colegio yo les digo que no hagan problemas, que no peleen.

Sí me cuentan sus problemas, pero no todo como eso de los enamorados, porque ya están que se miran, que se envían cartas; y si lo hacen los pequeños, más serán los grandes.

Tienen problemas en el colegio porque sienten rechazo por ser de la aldea, hacen tareas después de llegar de la escuela, cada uno de ellos se integra con los voluntarios, si les hacen manualidades por edades y grupos, los llevan y participan los niños, si piden disculpas y lo manifiestan aunque una niña me tiene: “tía disculpa, no lo vuelvo a hacer” y así me tiene disculpa, disculpa, y yo le digo: toda la vida me tienes “disculpa”, pero la mando a su cuarto.

He tenido niños con comportamientos fuertes pero ahora no tengo a los niños así; antes se escapaban de la aldea, hasta encontré a un niño que golpeaba la mesa con un cuchillote, no le dije nada y me fui adentro a mi cuarto con los demás niños a encerrarme a mi cuarto, hay que saber tratar a cada niño también.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

Sí, a veces se integran con otros niños, cuando conocen a alguien si conversan con ellos, no muestran rebeldía, yo les hablo también, una vez si hubo rechazos por parte de una niña que le trajeron una cartera para navidad y lo botó por ahí, dijo que eran cochinas y yo me baso en ello para decirles que todo lo que les den por más pequeño que sea, se recibe; la educación es de los padres, pero los padres ni los vienen a ver, hay niños que se tienen que tratar diferente al resto para que no hagan su alboroto.

Ellos al momento de expresar su molestia contestan ¡ya pues!, hay veces que todos quieren jugar conmigo a las damas, pero no todos los días, fines de semana, feriado; todos se expresan conmigo me dicen lo que les pasa conversamos al momento del almuerzo, sí participan, aunque cuando llegan al principio no les gusta participar, son tímidos, y ya empiezan a actuar todos como amargados y de la nada.

Sería bueno que traten de controlar un poco su carácter.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### GUIA DE OBSERVACIÓN

#### UO01: Dinámica Organizacional

La cultura, los procesos, las organizaciones y las estrategias, forman parte de toda una dinámica organizacional, que hace posible el funcionamiento de cada entidad; estos elementos se encuentran muy bien relacionados porque funcionan de manera conjunta y complementaria. La aldea infantil, como toda organización, no es ajena a esta dinámica que permite el desenvolvimiento de cada factor que lo constituye.

Es importante que cada elemento responda a una naturaleza positiva, sin embargo en cuanto a los hábitos de los 50 niños evaluados, 20 tienen la característica de ser integradores y los 30 restantes, no. Esto se debe a que la mayoría de los niños no pueden tener un comportamiento adecuado, ya que tanto a nivel grupal como a nivel individual, los menores tienden a mostrar una forma de comportamiento que no permite, en ocasiones, una convivencia correcta. Los hábitos forman parte de la cultura, ya que éstos se van construyendo de acuerdo al desarrollo de conocimientos e ideas, que conllevan a realizar cosas de determinada forma y con resultados y características variadas.

Zubieta y Páez (2004) “En el caso del ser humano, la cultura es al colectivo, lo que la personalidad es al individuo - un patrón relativamente estable de creencias, emociones y conductas que caracterizan y definen a una entidad -. Tanto la cultura como la personalidad son producto del aprendizaje - son fruto de la socialización o recepción de la información recibida del conocimiento acumulado por otras generaciones -, sin olvidar que el acervo cultural también es típico de ciertos periodos. Además de este aspecto de transmisión tras generacional, la cultura que un grupo comparte también es producto de la experiencia social de una cohorte o generación”.

La cultura es una combinación de hábitos y valores que se encuentran arraigados a toda persona, en ocasiones puede ser algo que se transmite a través de las generaciones, es por ello que en el caso de éstos menores existen hábitos poco integradores, hábitos arraigados a las malas costumbres y que imposibilitan el potenciamiento de sus competencias sociales.

Según Ulloa (2007) “Toda forma de comunicación es, de antemano, una expresión cultural, ya que cada uno de los lenguajes de las personas que conforman una comunidad,

evidencian la forma como intercambian ideas, establecen contactos, inician las relaciones, formalizan normas de comportamiento como el saludo.”

Por otro lado, para el buen funcionamiento de toda la dinámica organizacional, se tiene que tener en cuenta cómo van desarrollándose las estrategias para generar vínculos y enfatizar en la armonía, para ello es importante saber de qué manera hacerlo y como ir involucrándose para ser partícipes de iniciativas, apuntando al beneficio del entorno en el que se pueda encontrar, sin dejar de mostrar asertividad que es un elemento clave en toda relación social.

De tal forma, se pudo observar que 29 niños no son asertivos en las iniciativas que toman, sin embargo 21 niños sí son asertivos en los aportes de su iniciativa para generar estrategias.

La asertividad nos permite entender que ninguna persona puede manejar nuestro aspecto emotivo o conductual, ya que esto debe ser manejado por la propia persona, así lo afirma Manuel J. Smith (1975) “Nuestros derechos asertivos, constituyen una estructura sobre la cual edificamos nuestras conexiones positivas entre las personas, tales como la confianza, la comprensión, el afecto y el amor. Sin esta estructura asertiva básica que nos permite expresar unos a otros nuestro yo individual, la confianza cede el lugar a la sospecha, la comprensión degenerada en cinismo, el afecto y la intimidad se desvanecen y lo que llamamos amor, adquiere un mordiente ácido”.

En cuanto a la participación, los niños prefieren hacerlo en mayor cantidad de veces, cuando están en grupo, ya que se sienten intimidados cuando tienen que hacer algo de manera individual.

En este caso, la participación es muy trascendental, porque permite el acoplamiento de cada persona y su vinculación con la toma de decisiones para llegar a cumplir determinados objetivos.

Para Alfageme, Cantos & Martinez, (2003) “La participación, desde una perspectiva etimológica, la palabra proviene del latín participatio y parte capere, que significa tomar parte. A través de la participación compartimos con los otros miembros del grupo decisiones que tienen que ver con nuestra propia vida y la de la sociedad a la que pertenecemos”.

## UO02: Procesos Sociales

En todo proceso social, la integración resulta ser un factor casi ineludible, tan necesario como lo es la interacción y la socialización, que junto al desarrollo; van a hacer posible el funcionamiento social para el establecimiento de comunicación y afinidad en cualquier organización.

En la aldea infantil, se pudo encontrar que todos estos factores no están siendo vinculados de manera pertinente, de tal manera que se percibió que 28 niños entablan relaciones sociales de manera negativa; sin embargo 22 niños establecen relaciones sociales positivas. La socialización en esta problemática, cumple una función valiosa porque va a permitir que en este caso, los niños, puedan interactuar de manera eficaz para luego encontrar un punto de integración en donde puedan ser partícipes de acciones, ideas y comportamientos que hagan posible una sana convivencia, formando un grupo sólido y cohesionado.

Barceló, (2003) “El grupo es, desde esta perspectiva, un organismo lleno de vida. Como organismo es una totalidad donde todo se mezcla y se mueve. Esta totalidad, formada por una complejidad de interacciones es más que la suma de sus partes. Estas partes tienen su fluir en un espacio racional en el cual ejercen sus tareas en un ámbito temático y configuran sus procedimientos en un ámbito funcional; y fluyen también en un espacio sensible, en el que comparten celebraciones y evasivas en un área lúdica, e interaccionan fuertemente en el ámbito de las relaciones personales afectivas.”

Para que se de este proceso de socialización en los grupos, es importante centrarnos en el desarrollo de todos los elementos que lo hagan posible, por ello es que se evaluó que tan trascendentes son sus aportes en este tema.

Por ello, se observó que 33 niños no manifiestan algún tipo de trascendencia en la transformación en cuanto a lo que es su desarrollo. Por otra parte, 17 de los niños evaluados manifiestan que existe trascendencia en la transformación.

Como podemos ver, la mayor parte de los niños no logra alcanzar un adecuado desarrollo de sus procesos sociales. Esto surge también por las variadas y distintas percepciones que los niños han ido adquiriendo a lo largo de su vida, y que finalmente repercute en su accionar ya que al momento de interactuar sacan a relucir lo adquirido en su proceso de aprendizaje.

De acuerdo a Ochoa (2014), “La percepción estaría ligada a los componentes personales, o psicológicos, o intrínsecos y las tendencias se relacionarían con lo extrínseco o entorno social, siendo los comportamientos sociales el puente de interacción entre los dos anteriores.” Por ello es importante mejorar el entorno en el que se pueda encontrar algún niño, ya que ellos de acuerdo a las experiencias adquiridas, adoptarán determinada postura ante cierta situación. Y si en los niños de la aldea, ahora se evidencia sólo un poco de trascendencia en la transformación de su desarrollo, quiere decir que no están generando entornos sociales adecuados.

### UO03: Expresiones del proceso comunicacional

¿Cómo se manifiestan las expresiones del proceso comunicacional? Se evidencia al momento de tomar decisiones, al conocer los elementos del clima organizacional, y conociendo cómo es que se van creando y asumiendo los liderazgos. Todos estos puntos, van a ser las exteriorizaciones de todo el proceso de comunicación.

Es así que resultó importante observar cómo es que se dan los liderazgos en los niños de la aldea infantil, de tal forma, se percibió que de los 50 niños, 8 de ellos, sí presentan autonomía en cuanto a las habilidades que demanda el liderazgo, 25 niños a veces presentan autonomía, mientras que 17 de los niños evaluados, nunca presentan habilidades en lo que respecta al liderazgo.

De acuerdo a ello, se puede evidenciar que la mayor parte de los niños en su dinámica grupal, no presentan liderazgo.

Paredes y Velasco, (2009) “El liderazgo, es entendido como el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.” Esta definición nos permite esclarecer cuáles serían las características de una persona si asume liderazgos, así también como tomar decisiones para un trabajo en equipo, y de esa forma puedan existir beneficios en el entorno en que el líder se desenvuelve. Sin duda, el trabajo en equipo es lo que un líder siempre promueve, no obstante, en la aldea, no existe una concertación por parte de los niños en la toma de decisiones, lo cual dificulta el proceso de convivencia y se originan malos entendidos.

Si los niños de la aldea aun no muestran habilidades de liderazgo, es porque no han desarrollado bien sus competencias sociales, por ello es que existen conflictos, porque

además no existe entendimiento, en ocasiones todos los niños gritan y se insultan y no se encuentran niños que sobresalgan de ese grupo con habilidades para impulsar un liderazgo.

#### UO04: Elementos del discurso

Existen componentes que resultarían oportunos, tomar en cuenta como parte del discurso, así tenemos a los entornos, a la asertividad y a la motivación, son ellos los que van a hacer posible la existencia de éstos mensajes que necesitamos hacer llegar a nuestro destinatario, mensajes que se suelen dar a través de procesos de expresividad y variadas estrategias. Nuestro destinatario forma parte de nuestro entorno, el cual se encuentra lleno de factores tanto positivos como adversos.

Por lo tanto, el entorno que haya llevado un niño, repercutirá mucho en su forma de comportarse, ya sea adecuadamente o no, en los lugares en donde éste se encuentre.

Es así que el autor Bandura (2001) afirma que “La personalidad de los seres humanos, es el resultado de la interacción con el medio inmediato, con el comportamiento y con los procesos psicológicos de cada ser humano”.

Por lo tanto, se percibió que 23 de los niños evaluados, tienen un entorno adecuado, por otro lado 27 niños, no. Por ello, a estos niños se les observa maneras negativas al momento de comportarse, esto se debe a los ambientes en los cuales han vivido y ahora tienen que amoldarse a otro, siguiendo reglas y parámetros que las madres sustitutas consideren mejor en ellos.

El rol de la madre sustituta en la aldea, cumple un rol muy importante ya que ella es el medio de ejemplo que esos niños tendrán para seguir formándose, los niños pasan las 24 horas del día con sus madres sustitutas, y ellas tratan de sobrellevar cada comportamiento, ya que es un reto para ellas encaminar de cierta manera a cada niño que recibe. Las madres tratan de ganarse la confianza de estos niños poco a poco, para que ellos no se sientan solos, sin embargo muchas veces para ellas es algo difícil de resolver, porque se muestran reacios y con signos de rebeldía; a pesar de ello, las madres no desisten en el intento de generar lazos de afecto con cada niño.

Se observó que 29 niños tienen una afectividad fuerte en cuanto al entorno con sus madres y 21 niños presentan afectividad débil hacia sus madres.

Para García y Magas (1995), “La asertividad es considerada como una de las conductas más importantes de las habilidades sociales, que es la forma de interactuar con otros de tal manera que se respeten peculiaridades y derechos, equilibradamente, de uno mismo y de

aquellos con quienes se realiza la interacción. Por ello, las habilidades sociales están específicamente dirigidas a la consecución de reforzamiento social, ya que siempre se ponen en práctica en función de los contextos interpersonales, conductas que están presentes en la relación que se establece con otras personas”

Se observó que 23 de los niños muestran mucha creatividad cuando manifiestan su asertividad, y 27 de los niños presentan poca creatividad en el momento de manifestar asertividad. Esto demuestra que a los niños de la aldea, les cuesta de alguna manera manifestar su asertividad creativamente ya que pueden existir muchos factores a los cuales ellos se encuentran expuestos.

#### UO05: Factores en las habilidades sociales

Las habilidades sociales, son competencias que permiten manifestar opiniones de manera adecuada, es una especie de instrumento comunicacional que nos permite relacionarnos de una forma apropiada y oportuna; dentro de este relevante tema encontramos a componentes como la expresividad, la interacción y la efectividad.

V. Caballo (1989), “Definimos las habilidades sociales, como el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás”.

Por ello, consideramos importante conocer si los niños de la aldea, expresaban sus emociones, obteniendo como resultado que, de los 50 niños, cinco de los niños siempre expresan emociones positivas, 34 niños a veces, y 11 de los niños evaluados nunca presentan emociones positivas.

Esto nos sitúa ante un panorama un tanto incierto, puesto que más de la mitad de los niños, solo a veces pueden manifestar o expresar sus emociones, aun cuando son los niños a los que más fácil les resulta hacer notar como se encuentran emocionalmente. De esta forma, al no reconocer sus emociones, a su entorno le será un poco complejo conocer cómo sus emociones, pueden incidir en su comportamiento.

Por lo que, al hablar de una “no manifestación” de emociones positivas, hablamos de un estancamiento en el desarrollo, pero tomando al desarrollo como el aspecto sustancial que va a generar el incremento de niveles de autoestima y seguridad en la persona.

Ulloa (2007) “El desarrollo para muchas comunidades no es sinónimo de utilidad, lucro o ganancia; radica más bien en lo que ahora se denomina capital social. Es decir, las relaciones que se consolidan entre los sujetos a medida que hay mayor confianza, fuertes lazos de reciprocidad y una desinteresada cooperación.”

Entonces, es preciso tener en cuenta que la manifestación de emociones va de la mano con el desarrollo emocional de la persona, a tal punto que de esto depende si se podrán crear competencias sociales, para que subsistan relaciones saludables y sólidas.

Las madres sustitutas señalaban que en algunas situaciones, los niños podían expresarse, dar a conocer sus ideas y lo que sentían, no obstante esto sucedía sólo con ellas, puesto que con otras personas, solían mostrarse reacios y un poco tímidos, como también existían niños que gritaban y no permitían entablar una comunicación fluida.

De esta unidad se determina que sería pertinente centrarse u otorgar mayor atención en cómo los niños van haciendo posible la exteriorización de sus ideas, emociones y sentimientos, así también qué es lo que les hace detenerse, para no manifestarse convenientemente.

#### UO06: Manifestaciones Sociales

Los diversos comportamientos, la comunicación y los diálogos, son importantes para advertir cómo se van desarrollando las manifestaciones sociales de los niños pertenecientes a la aldea infantil.

La comunicación, es el elemento imprescindible en toda relación social, de ahí que resulte adecuado saber cómo es que se da la comunicación en los 50 niños evaluados. Ellos pueden interactuar, pero muchas veces, la comunicación se ve trastocada por comportamientos inapropiados, como el lanzar insultos, dejarse llevar por miedos y timidez, hablar en voz alta y adoptar conductas agresivas, por este motivo es que no existe mejor solución que el dialogo.

Agüero (2011) acota “La comunicación es el medio que unifica las actividades de las organizaciones y permite la consonancia y transparencia para efectuar cambios que hagan la información más eficaz. La comunicación es interactuar, es un dar y recibir mensajes incluyendo todos los signos, símbolos, claves, significados, datos, vivencias, experiencias, y estados emocionales”. Ahora bien, cuando existe ese intercambio de ideas y conceptos de alguna situación, existe una bidireccionalidad, esa que permite ir más allá de solo brindar información.

De acuerdo a ello, se percibió que, en 20 niños evaluados, si existe frecuente bidireccionalidad en la comunicación y en 30 niños la bidireccionalidad no es frecuente. Los niños en algunos casos, pueden compartir o intercambiar información, datos y contenidos de acuerdo a las cosas que les resulte importante, pero son sus conductas y actitudes, las que estropean la comunicación, debido a que existe poca comprensión entre ellos y porque en ocasiones, como ya lo comentábamos, prefieren mantenerse en la tranquilidad de su habitación, ya que consideran importante tener su propio espacio de reflexión, pero cuando surge algún problema, ellos no suelen conversarlo.

Bohm (1996) “El dialogo hace posible, en suma, la presencia de una corriente de significado en el seno del grupo, a partir de la cual puede emerger una nueva comprensión, algo creativo que no se hallaba, en modo alguno en el momento de partida. Y este significado compartido es el “aglutamiento”, el “cemento” que sostiene los vínculos entre las personas y entre las sociedades”.

Partiendo de ello, podemos notar que no existe un permanente vínculo entre los niños de la aldea, si bien ellos en ocasiones muestran cierto compromiso en cuanto a su comunicación o la manera en que surge el intercambio de información, esto se ve afectado por la minúscula capacidad de sacar a relucir sus habilidades comunicativas.

## ENTREVISTA

### UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil

En toda organización, la comunicación es un factor de vital importancia para el desarrollo de la misma, nos permite acercarnos y conocer los diferentes puntos de vista, opiniones y posibles incomodidades que puedan surgir. Es algo tan sustancial, que no puede dejarse de lado, por el grado de relevancia que posee. Todos necesitamos comunicarnos, todos sentimos el deseo de manifestar nuestras ideas, y de conocer acerca de otras, con la finalidad de que exista un vínculo que permita el logro de objetivos que en determinado momento se hayan planteado.

El autor Pedro Manuel Zayas Agüero (2011) señala que: “Las personas se relacionan en el hogar, la escuela, el trabajo, el grupo, la comunidad, con los amigos y compañeros, siendo esencial la comunicación.

La comunicación es el proceso que implica una acción donde interactúan los integrantes de un grupo. El grupo son dos o más personas que interactúan entre sí.” Las personas no se comunican sencillamente como individuos, sino, son portadores de determinados roles sociales. El concepto de grupo, es fundamental como punto de partida para abordar dicho proceso.

Además Emanuele Amodio (2005), señala que: “La comunicación es el puente que enlaza la vivencia del individuo, con la de su grupo de pertenencia y, cuando es necesario, con individuos de otros grupos. Esta vivencia es también de tipo mental, ya que el pensamiento y la comunicación con otros, se desarrollan como un diálogo interno del individuo consigo mismo.” De acuerdo a la entrevista realizada a las siete madres sustitutas de la Aldea Infantil Virgen de la Paz, se pudo notar la gran preocupación que existe de manera permanente en cada una de ellas, por la forma en que se ha dejado de lado a la comunicación interna. Casi en su totalidad, las madres sustitutas manifiestan encontrarse laborando en un ambiente poco amigable con las buenas prácticas comunicativas, y consideran que en la aldea, la comunicación interna tiene un rol inexistente, pues no se ha demostrado algún avance en el buen desarrollo de las relaciones sociales. Es a partir de esto, que pudimos darnos cuenta que ellas entienden el valor de la comunicación interna, y conocen o están al tanto de los beneficios que se conseguirían, si es que se le brinda una necesaria y adecuada importancia a la comunicación. Según Galdón (2010) “La comunicación es el elemento conectivo y necesario de toda organización, sin el cual no podría ni constituirse, ni desarrollarse.”

Las madres sustitutas entrevistadas, dan a conocer la molestia que les genera que no pueda existir un buen ambiente de trabajo, ellas manifiestan que aun cuando se preocupan por el bienestar de los niños, éstos en ocasiones se ven afectados indirectamente al no existir eficacia en la comunicación. Por otro lado, sienten que no existe integración en los equipos de trabajo que forman parte de la aldea, por tal motivo no se hace posible el apuntar a un solo objetivo; y por consecuencia, sienten que el ambiente en el que trabajan no es el adecuado. Los directivos no demuestran interés en dar a conocer cuáles son los valores y la misión que tienen como organización.

Según José María La Porte (2001) “La comunicación interna, implica una relación entre las dimensiones cognitivas y operativas, entre el conocimiento y la actividad de la institución, que se manifiestan en la cooperación. No se trata simplemente de elaborar informaciones y conseguir su difusión mediante procedimientos organizativos, es necesario

poner en relación la identidad y misión de la organización, con la realidad social que tiene lugar dentro de ella. De este modo, la comunicación interna se dirige a cambiar positivamente las condiciones que facilitan las líneas de acción adoptadas por los directivos, coordinar las interacciones y dar valor añadido a las relaciones de comunicación.”

De acuerdo a ello, no basta con convocar a reuniones para dar información de lo que está marchando de manera positiva o negativa en la organización; es todo un largo pero necesario y valioso proceso, en el que se debe conocer cuáles son las inquietudes y dudas que maneje el grupo de trabajo, el personal que forma parte de la organización; por ello es que la comunicación interna es aquella herramienta imprescindible en la existencia de toda institución.

Referente a esta unidad, las entrevistadas dan a conocer lo siguiente:

Carmen Rosa Mejía Peredo sostiene que “La comunicación es importantísima, de hecho; yo creo que si hay una buena comunicación, creo que el trabajo será mucho mejor, se facilitará en todos los aspectos si es que hay una comunicación veraz y sin distorsiones”.

Elena Ojeda Garboza dice que: “La comunicación es la base de llevar las cosas bien, es intercambiar ideas, es muy importante para de repente llegar a algún acuerdo, a algo positivo”.

Por otra parte Emelina Díaz Celis, señala que: “Si se deja de lado la comunicación interna, creo que todo sería un caos”.

Mediante las entrevistas, logramos conocer que las madres sustitutas de la aldea, consideran que la comunicación es muy importante, porque permite el desarrollo de la socialización entre los miembros de la aldea, y esto hace posible un mejor entendimiento con la finalidad de que no existan los conflictos.

Es así que Jacinta Estela Purisaca, comenta: “La comunicación interna es bastante importante, porque ¿cómo vamos a saber lo que pasa, lo que quiere una y otra persona cuando nosotros no nos comunicamos adecuadamente? Sin embargo según lo que vivo y veo aquí en la aldea, aún falta mucho, en dirección a veces no le dan el valor que merece la comunicación”.

A su vez, Fidelia Córdova Calle, manifiesta que: “No existe eficiencia en la comunicación interna, algunos velan por beneficios propios, no se deberían formar grupos, porque eso es lo que divide y por lo tanto no se puede trabajar bien.”

Y la solución que propone consta en que “Si se pone parte de todos, la aldea sería diferente, habrían talleres pero más por los niños, porque ellos son lo más importante, anteriormente hubieron talleres, pero ahorita ya no.”

Cada una de las entrevistadas, manifestaban sus puntos de vista en cuanto a cómo se da la comunicación en la aldea, y concuerdan en que no deberían existir la formación de “grupos”, porque eso conlleva a las suspicacias y malos entendidos. A ello se le suma la poca atención que reciben por parte de los directivos.

Por ello, Paula Carlos Alburquerque, agrega: “No existe la retroalimentación como dices, no se debaten problemas, nosotros sí vamos para ponerle en conocimiento acerca de problemas de conducta de los niños, alguna duda, una necesidad, nosotras vamos, pero ahorita por ejemplo no hay nadie, no está la directora, ni la psicóloga; tendríamos que esperar.”

La entrevista dejó de conocimiento que las madres sustitutas, sienten un profundo descontento, porque si bien es cierto tienen muchos años trabajando en la aldea, ellas sienten que hasta el día de hoy, no se ha podido encontrar una solución al problema de la comunicación interna y esto afecta de alguna forma a los niños albergados; de manera permanente existen lo que denominan el “dejarse llevar”, para ellas el rumor está presente y repercute en la calidad de trabajo que ellas puedan desempeñar.

Según Margarita Zires (2002) “El rumor, en el lenguaje ordinario, es un término que ha servido y sirve para quitarle legitimidad y poner en duda la veracidad de aquellos relatos y saberes desperdigados que se crean y circulan en las periferias de las instituciones, fuera de los sistemas comunicativos centralizados y en los intersticios de la sociedad. El rumor está relacionado con la incapacidad de los individuos de registrar, recordar y transmitir los hechos fidedignamente.”

Y así es que las madres sustitutas de cada casa, sienten ese descontento porque consideran que el rumor es algo que no se deja de lado y que se da de forma casi continua, lo que genera que los vínculos laborales se debiliten considerablemente. Es importante por ello, saber cómo plantear soluciones para dejar de lado este elemento, que no produce efectos provechosos o válidos, en los procesos de comunicación interna.

Según A. Brandolini y N. Hopkins (2008) “Es clave comprender entonces, que todo vacío de comunicación, de alguna forma será llenado, compensado por los diferentes actores

–empleados, proveedores, familiares– de acuerdo a su nivel de comprensión, compromiso o cercanía con el asunto, a partir de certezas, especulaciones o imprecisiones.

De esta manera, los ruidos (rumores, malos entendidos) en las comunicaciones internas, podrán resultar ensordecedores y difíciles de erradicar, si no son contrarrestados con un plan de comunicación convincente que tienda a resolver dichos problemas.”

Y ciertamente, a partir de lo mencionado por las madres, existen vacíos de comunicación cuando se toman por parte de los directivos, decisiones sin previa consulta y dejándose influenciar por personas que velan por beneficios propios, llevando o circulando mensajes alejados de la verdad.

#### UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz

Cada proceso tiene elementos que harán posible el éxito del mismo, por ello resulta pues, significativo, conocer y tratar un poco más a fondo, éstos factores que hacen posible un mejor desarrollo, ya que de esta manera estaríamos conociendo a detalle acerca de lo que haría posible un mayor desempeño y desenvolvimiento de los procesos, en este caso de la comunicación. ¿Qué factor o factores, podrían hacer posible el origen de una comunicación interna eficaz?

Según la entrevista realizada a las siete madres sustitutas pertenecientes a la aldea infantil; dentro de los elementos que pueden hacer posible la existencia de una comunicación interna eficaz, encontramos a la cohesión y el compromiso. Sin embargo, para la mayoría de ellas, ninguna de las madres puede accionar en conjunto ya que en casi la totalidad de veces, cada una se encuentra más preocupada por sus propias labores y sus diferentes actividades.

Lewin (1948) “La cohesión marca el grado de interés mutuo entre los miembros. En un grupo altamente cohesionado, se da la identificación entre todos los miembros. La mutua identificación es lo que hace luchar a todos los miembros del grupo por el mismo objetivo y lo que provoca el rechazo del mismo, ante las mismas cosas” (Citado en Carlos Ongallo, 2007).

Con los datos que se obtuvieron de la entrevista, se pudo conocer que para las madres sustitutas, la cohesión es un factor que podría hacer posible una comunicación interna eficaz, puesto que al hacer suma de fuerzas, existiría mayor involucramiento y mayor compromiso, lo cual resulta de tal relevancia en toda organización. Al existir cohesión, existiría una comunicación mucho más fluida y participativa.

De acuerdo al autor Jesús García Jiménez (1998) “La comunicación interna no es un fin, sino un medio y una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones: la flexibilidad, la polivalencia, la apertura a los cambios, el espíritu de participación, el talante innovador, el trabajo en equipo, etc.”

De esta forma, la comunicación interna se convierte en el elemento clave y principal de toda organización, se convierte en aquel elemento que a su vez es pieza esencial y que no podría someterse a sustitución, porque la relación entre el grupo social y la organización, no es algo que se debe subestimar, en cambio urge potenciarse.

Por ello es que amerita afianzarse con todos los factores que hagan posible un desarrollo mucho más latente; la participación en este tema resulta tan importante porque ciertamente al presentar señales de acción, estamos comunicando que hay compromiso y por lo tanto, hay integración.

Y así como la participación ocupa un papel preponderante, existen más elementos que hacen posible el surgimiento de una comunicación interna eficaz, por tal motivo hablamos también del trabajo en equipo, cuán importante es saber cómo ir vinculándose con el entorno para apuntar a un solo fin, a una sola meta, concertar en pos de trabajar con motivación y sobretodo con un buen clima organizacional, en el que de manera natural sean visibles factores que apunten hacia una comunicación interna saludable y llena de efectividad.

A. Brandolini y N. Hopkins (2008) “Es por eso que la comunicación interna no debe entenderse como un proceso en una sola dirección, sino que debe verse como un camino de ida y vuelta (feedback) o de dos vías, a fin de conocer y satisfacer las necesidades y objetivos (tanto del emisor como del receptor). Una gestión eficaz de comunicación interna debe saber responder con: información oportuna y con mensajes coherentes y claros. Asimismo, debe saber sinergizar los canales de comunicación”.

De acuerdo a los datos que se obtuvieron de la entrevista, se pudo concluir que no existe esa retroalimentación que se necesita para llegar a establecer vínculos más duraderos, relaciones más estables, mayor compromiso y trabajo en equipo, ya que la comunicación interna está siendo relegada a un segundo plano en el cual no tiene la transcendencia que merece y debe poseer. Además, logramos notar que las madres no tenían conocimiento acerca de la misión y los valores institucionales de la aldea, siendo esto algo importante, ya que genera identificación y por lo tanto mayor compromiso.

Respecto a esta unidad, nuestras entrevistadas señalan:

Elena Ojeda Garboza manifiesta lo siguiente: “Para que exista una buena comunicación interna, creo que debe existir la sinceridad, la transparencia, para poder darle un bienestar a los chicos, otro punto para tener una buena comunicación, es la unidad, la integración es muy importante, ¡imagínese! es como si estuviéramos de papá y mamá, y tenemos que encaminar a los chicos en algo bueno, no podemos caer en el desorden, tenemos que ponernos de acuerdo con ellos.”

Por su parte Carmen Rosa Mejía Peredo requiere “Manifestarse unidad, pero realmente no existe, que se incluya a todo el grupo a pesar de cada deficiencia que podamos tener, tenemos derecho a ser tratados bien.”

De la misma forma, Emelina Díaz Celis, nos manifiesta que es necesaria la “Unidad, integración, eso es lo que nos fortalece más, como se dice ¿no? Familia unida, no van a poder con nosotros los problemas, si se trabaja en conjunto todo va a ser mejor.”

Jacinta Estela Purisaca señala que “Hay grupos y todo está dividido. Un factor o factores importantes para una comunicación interna efectiva, sería que haya unión y mucha más comunicación, sin chismes ni nada. La integración es muy importante porque podemos saber muchas cosas entre nosotras y poder ayudarnos por el bien de los niños.”

Para Fidelia Córdova Calle, es importante “Tener apoyo de todas las áreas, o sea que exista un equipo integrado para alcanzar fines, quizá también que existan espacios de diálogo como dice para poder dar a conocer nuestras opiniones, pero de buena forma porque a veces hay problemas entre compañeras, por ejemplo cuando los chicos a veces ensucian y entonces el resto ve todo mal, piensan que todo se hace mal.”

Cabe resaltar, que la mayoría de las entrevistadas, sienten que casi no hay cohesión en el grupo y que velan por intereses en beneficio propio, lo cual según lo comentado, les perjudica considerablemente, Gina Amoretti Gamarra, agrega: “La sinceridad y honestidad es algo muy importante para toda relación social, esos son elementos para poder tener una buena comunicación. Por otro lado la integración es muy importante, pero particularmente yo no percibo esa unión y compromiso, sólo a veces, o casi nunca, mayormente no hay unión con las madres.”

Finalmente, para Paula Carlos Alburqueque, “El mayor desafío para conseguir una buena comunicación, es ponernos de acuerdo en los objetivos, o sea hablar en un mismo idioma, porque aquí no hay comprensión, y la comprensión sería otro elemento para alcanzar

una buena comunicación interna, deberían llamar a reuniones a ver qué problemática hay con los niños, porque ellos son nuestra prioridad, y nuestros actos también influyen en ellos, nosotros sólo queremos el bienestar de los niños, ya que ellos ya llegan con diferentes problemas; pero si no hay comunicación, ¿cómo podría ser esto posible?.

De acuerdo a la cantidad de personas entrevistadas y respecto a ésta unidad, la comunicación podría tener eficacia, si se consideran elementos puntuales que hagan posible una mayor participación, por eso se obtuvo como respuesta común que debería existir más integración, ya que en la aldea casi no existe éste factor, no han encontrado un punto de cohesión que les permita establecer relaciones mucho más sinceras y que las encaminen a un fin común.

Algunas madres hicieron énfasis en dejar de lado el rumor, acotaron que en ocasiones la comunicación se veía afectada porque la información no llegaba tal cual era, dado que algunas madres recurrían a este recurso para poder “librarse de responsabilidades”.

En la aldea infantil, la comunicación no está en el estado en que debería, hay mucha segmentación en cuanto a las madres, porque no existe el trabajo en equipo y cada una vela por sus intereses o beneficios, además existe falta de comprensión, lo que conlleva a una carencia de motivación y mal desempeño laboral.

#### UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales.

En las entrevistas, para esta unidad temática, las madres sustitutas, señalaron lo siguiente:

CARMEN ROSA MEJIA PAREDO: “Que le digo, cada niño viene con una problemática, cada niño es un mundo muy distinto; no todos son iguales, cada uno ha sufrido un distinto problema social, no puedo tratar a una niña que viene por un abuso sexual a otro que lo hacían trabajar y a otro que le pegaban; no es el mismo trato de uno para el otro, cuando ellos vienen aquí, no respetan, son agresivos, son mentirosos, cogen el dinero y hay personas que los empiezan a manipular, les dicen “no hagas eso, ellas lo tienen que hacer, para eso les pagan y tienen que hacerlo”, los niños vienen mal formados y aquí hay que formarlos pero el trabajo es a largo plazo”.

ELENA OJEDA GARBOZA: “será porque vienen de hogares disfuncionales con problemas, los chicos vienen de una manera distinta a otros chicos, la convivencia aquí entre ellos es difícil, cada niño tiene diferente forma de vivir y al principio es un poco conflictivo”.

GINA AMORETTI GAMARRA: “Cada niño tiene un mundo diferente, cada niño viene de diferente casa y ahí están los chicos, vienen con diferentes casos”.

Es así que muchos son los factores que inciden en el desarrollo de las habilidades sociales de los niños, de acuerdo a la entrevista, las madres sustitutas consideran que el factor común en las actitudes de éstos, es el efecto de socialización con su entorno, primero y en algunos casos, el entorno que es la familia, por ello es que si los menores vivieron en ambientes donde era común ver todo tipo de accionares negativos, donde primaba la agresión y se dejaba de lado el diálogo saludable, donde era algo muy habitual los insultos y malos tratos; pues entonces los niños con el paso del tiempo iban apoderándose de estos hábitos y las secuelas son y serán palpables. Entonces eso se da, cuando el tipo de entorno es la propia familia, sin embargo esto varía o encuentra un punto de diferenciación, cuando los niños desde que tuvieron uso de razón, no sintieron la seguridad de un hogar, estos son los niños que fueron encontrados en las calles, los cuales crecen reforzando actitudes y hábitos poco positivos o válidos. Son diferentes tipos de entorno pero los efectos, de acuerdo a lo mencionado por las madres, vendrían a ser parecidos, en ambos casos los niños manifiestan que existe una ausencia de habilidades sociales, puesto que no alcanzan un nivel en donde puedan socializar con normalidad, donde sepan hacer valer sus derechos y negarse a propuestas que no son positivas.

Se conversó también de factores y elementos conductuales de las habilidades sociales, y de acuerdo a Carlos J. Van-der Hofstadt (2003) “Suponen lo que las personas hacen o dicen cuando desarrollan una conducta social, siendo este tipo de elementos los que básicamente se han tomado como referencia en el estudio de las habilidades sociales, por ser los que resultan directamente observables”, observables pues, son los malos tratos entre los niños, los insultos que existen a diario, y la poca capacidad para relacionarse con gente nueva, mostrando renuencia al momento de entablar conversación alguna. Las madres sustitutas mencionan que los niños que tienen a su cuidado suelen tener actitudes más complicadas cuando se quedan bajo el cuidado de las señoras a las que se les denomina “tías”, cabe destacar que éstas ejercen su función cuando alguna madre sale en su día libre, es entonces cuando los niños suelen tener comportamientos que no les permiten integrarse con su entorno.

Según Schaffer (1990): “Los comportamientos sociales se aprenden a lo largo del ciclo vital, por lo que ciertas conductas de los niños y adolescentes para relacionarse con sus pares,

ser amable con los adultos o reaccionar agresivamente, entre otras, depende del proceso de socialización”

Es así también que de acuerdo a los datos recogidos, existen casos de niños que aparentemente supieron acoplarse a su nuevo ambiente, o al menos no reflejan en sus actitudes carencia de saber expresar sus emociones y saber comunicarse; sin embargo se considera conveniente ir más allá de una apariencia, ya que en ocasiones hay niños que no pueden mostrar indicios de no haber desarrollado habilidades sociales como se debe, pero que están más propensos a tener dificultades en cuanto a sus capacidades comunicativas.

Y así como existen elementos conductuales de las habilidades sociales, también están los elementos fisiológicos y los cognitivos.

#### UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

En las entrevistas que les hicimos a las madres ellas respondieron para esta unidad temática, lo siguiente:

PAULA CARLOS ALBURQUEQUE: “Ellos al momento de expresar su molestia contestan ¡ya pues, déjeme!”.

EMELINA DIAS CELIS: “Ellos expresan su molestia cuando uno me tira la puerta, el otro de igual manera, no son niños santos”

ESTELA PURISACA JACINTA: “Ellos sí te contestan, ¡uy! te responden mal, muy diferente al comportamiento de un niño común”.

FIDELIA CORDOVA CALLE: “Para algunos sí es fácil expresar sus emociones, pero para otros no, algunos hablan normal y otros que no quieren hablar. La mayoría se muestran tímidos, y algunos sí muestran sentimientos de molestias”.

CARMEN ROSA MEJÍA PAREDO: “Pero hay algunos que tienen vergüenza, como le digo... por ejemplo cuando llega alguien ellos son callados, no se relacionan con facilidad”.

Según las entrevistas, los niños sienten cierto rechazo a las buenas normas de convivencia, lo manifiestan gritando, levantando la voz cuando no es el momento adecuado, suelen tener conductas un tanto negativas, y algunos de ellos son muy tímidos al momento de realizar alguna actividad.

Según la autora Elia Roca (2014), “Las habilidades sociales son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener

relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos. Son pautas de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en forma tal, que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.”

Por ello es que vendría a ser muy significativo, el saber de qué manera ir generando hábitos que permitan a los niños de la aldea, desarrollar sus capacidades sociales y comunicativas, ya que esto les permitirá forjarse como personas dotadas de seguridad y protagonismo.

Las habilidades sociales en los niños de la aldea, no se encuentran en su mejor nivel de adecuación, si bien es cierto todo niño manifiesta conductas desordenadas y diversas, el caso que se presenta en la aldea es distinto en cuanto a la poca seguridad que poseen éstos menores, y pues esto se debe a que vienen de lugares donde ha existido el maltrato psicológico y físico, así como también la violencia sexual; por tales motivos es que se han desencadenado este tipo de características en la personalidad y en la manera de actuar de los niños albergados.

Según Schaffer (1990): “Las interacciones sociales, implican una serie de modelos de comportamientos muy complejos y sincronizados, ejecutados recíprocamente por dos o más sujetos. Cabe destacar que la socialización se produce en interrelación con el desarrollo cognitivo”. De acuerdo a la entrevista, algunos de estos niños sí pueden socializar, sin embargo, están los que siempre emplean recursos que demuestran agresividad, obstinación y rebeldía.

Por otro lado, la mayoría de las madres sustitutas les demuestran cariño mediante acciones como abrazarlos o entablar una conversación con los niños, sin embargo tal como comentaban, había casos en que ellos mostraban cierto desagrado y rechazo en respuesta a una manifestación de cariño o aprecio, comentaban que al inicio era mucho más complicado porque los niños se encontraban en un proceso de adaptación, por lo que al llegar a la aldea no conversaban con nadie y lloraban todo el día, ya sea de manera aislada o haciéndolo a modo de llamar la atención; con el paso del tiempo ellos van asimilando el giro que dieron sus respectivas vidas y van aprendiendo nuevas cosas y nuevas experiencias, no obstante siguen presentando dificultad para recibir muestras de afecto o brindarlas; así también, para dejar de mostrar timidez e inseguridad al momento de expresar algún pensamiento.

# PLAN DE COMUNICACIÓN

---

## PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS NIÑOS DE LA ALDEA VIRGEN DE LA PAZ

---

### PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Las habilidades sociales, constituyen un pilar fundamental en la vida de todo ser humano, porque van a permitir alcanzar el desarrollo, propio de una persona que puede relacionarse sin mayor dificultad, que se integra fácilmente y que genera relaciones sociales sanas y estables.

El presente plan de intervención, parte de la necesidad de centrarnos en las habilidades sociales de los niños pertenecientes a la Aldea Infantil Virgen de la Paz, porque ellos, debido a la situación en la que se encuentran, no desarrollaron en su totalidad las suficientes competencias comunicativas. Por ello es que cuidadosamente se pensó en una posible solución a esta problemática, creímos conveniente y oportuno basarnos en las artes escénicas, específicamente en el teatro y usarlo como recurso comunicacional.

El motivo de tener como punto de partida al teatro, radica en los elementos que éste utiliza, elementos que van a permitir a la persona, encontrar un nivel de participación y cohesión, haciendo propicio el diálogo y a partir de ahí, potenciar las habilidades sociales, potenciar la formación integral de los niños; pero sobre todo, aportar y trascender en su desarrollo humanista, a través de la apropiación de conocimientos vivenciados y considerando que el teatro es generador de competencias comunicativas.

### DESCRIPCIÓN:

El plan de comunicación, estará a cargo de un comunicador (a), el cual estará a lo largo de todo el procedimiento, coordinando con los grupos de teatro, vinculando a las madres en la propuesta.

Esta propuesta, constará de cinco etapas, en las cuales se desarrollarán diversos contenidos.

El comunicador (a), será el facilitador de estrategias y recursos comunicacionales que harán posible el adecuado desarrollo del plan.

### OBJETIVOS:

- Generar mayor cohesión en los niños, de manera que pueda existir comprensión, respeto y tolerancia en sus relaciones sociales.

- Convocar a las madres sustitutas a que sean partícipes de este plan de comunicación, para que exista mayor consistencia y compromiso.

- Empoderar a los niños, para que exista mayor socialización.

- Apuntar hacia el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz, que son la base de la presente investigación.

### PARTICIPANTES:

El plan de comunicación propuesto, está dirigido a los 50 niños de la aldea infantil con los que se trabajó, además se contará con la participación de las madres sustitutas; un comunicador que estará a lo largo de todo el proceso, actuando como mediador entre el teatro y las competencias comunicativas, y los grupos de teatro con los que se realicen las coordinaciones.

### DURACIÓN DE LA PROPUESTA:

Con la finalidad de que el plan de comunicación sea consistente, se estima una duración aproximada de seis meses.

## PRIMERA ETAPA:

- Título: Diagnóstico

- Sinopsis:

La presente etapa servirá como preámbulo para tener un conocimiento más cercano de cómo se empieza el plan de comunicación, cómo es que los niños se encuentran respecto a sus habilidades sociales. Permitirá acercarnos más a la realidad en que viven, a como transmiten sus emociones y cómo les gustaría plasmar lo que sienten, en alguna actividad.

- Objetivos:

a) Conocer qué competencias sociales poseen los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz.

b) Brindarles conceptos previos de lo que es la comunicación y su gran importancia.

c) Indagar en sus gustos y preferencias, para poder vincularlo al plan de comunicación.

d) Acercarse más a la realidad emocional de los niños albergados, partiendo de la confianza que se pueda generar.

- Actividades:

Nombre	“Comunicándonos”
Duración	30 minutos
Participantes	- Niños de la aldea - Comunicador (a)
Materiales	- Laptop - Proyector - Hojas de colores - Lapiceros - Música - Cámara fotográfica
Descripción	Esta actividad, servirá como introducción del plan de comunicación, debido a que hará posible conocer el estado de las habilidades sociales de los niños. Es una especie de charla en la que un especialista de relaciones interpersonales, irá desarrollando dinámicas que tengan como fin, la participación de los niños; a modo de análisis se les pedirá que escriban cómo se sienten y qué es lo que

	<p>les gustaría mejorar. También se podrán realizar actividades lúdicas preliminares, de tal forma que los niños vayan sintiéndose en confianza. Es importante acotar que en esta etapa no se contará con la presencia de las madres, y el motivo se centra en que lo que se pretende es, que los niños puedan desenvolverse e interactuar tal y como son realmente, sin presiones o alguna limitación al estar bajo supervisión.</p> <p>Por otra parte, se les hablará de lo importante que es la comunicación y los caminos que abre en beneficio del desarrollo social.</p>
--	--

*Tabla 04: Actividades primera etapa*

## SEGUNDA ETAPA

- Título:

Reconociendo el teatro como recurso comunicacional.

- Sinopsis:

En esta etapa, la función principal se centra en pactar acuerdos con grupos teatrales de Chiclayo, para que puedan trabajar con los niños de la aldea, ofreciéndoles obras teatrales de manera que los niños queden entusiasmados y ávidos por conocer más acerca de lo que es el teatro.

- Objetivos:

- a) Crear interés por parte de los niños en conocer cada vez más, cómo se hace el teatro.
- b) Hacer posible el conocimiento de conceptos básicos sobre el teatro y cómo este funciona como generador de comunicación y participación.
- c) Se pretende brindar conocimientos previos, para así poder conectar con lo que se realizará en la siguiente etapa.
- d) Propiciar espacios de diálogo y compañerismo, haciendo que los niños puedan dar sus opiniones y preguntar acerca del tema que están conociendo.
- e) Introducir conductas adecuadas en los menores.

- Actividades:

Nombre	“Actuar para Comunicar”
Duración	45 minutos.
Participantes	- Niños de la aldea - Comunicador (a) - Grupos teatrales
Materiales	- Laptop - Proyector - Vestuario - Lapiceros - Música - Escenografía
Descripción	En esta etapa, la actividad a realizar consistirá y girará en torno a la participación de actores, ellos darán alcances acerca de las artes escénicas, específicamente del teatro y la trascendencia que tiene para poder adquirir protagonismo y herramientas de socialización. Seguidamente, emprenderán con la realización de la historia a contar mediante el teatro.

*Tabla 05: Actividades segunda etapa*

### TERCERA ETAPA

- Título:

Ejecución del plan de comunicación.

- Sinopsis:

Una vez que se desarrollaron de manera adecuada las primeras dos etapas, ahora los niños serán los principales generadores de sus contenidos, ellos pasarán de ser espectadores, a ser protagonistas de su propio cambio. Es decir, en la segunda etapa, cada niño asistió a las presentaciones teatrales, y de esa forma iba haciéndose parte de los nuevos conocimientos, ahora serán ellos los que asuman la responsabilidad de poder encontrarse en escena.

Es importante acotar que en esta etapa, los niños debido a la edad, no podrían trabajar independientemente, por lo que en esta instancia es preponderante la participación de las madres sustitutas.

- Objetivos:

- a) Permitir un autodescubrimiento en los niños, para que así a largo o mediano plazo exista una mayor valoración de sí mismos.
- b) Lograr una mayor interacción entre los niños, con el objetivo de que sepan cómo ir vinculándose con su entorno.
- c) Hacer partícipe a cada madre sustituta, en esta propuesta.
- d) Generar aspectos verdaderamente positivos en las relaciones interpersonales.
- e) Activar procesos de desarrollo socio-afectivo.
- f) A través del teatro, penetrar en la esencia de sus diferentes personalidades y a la vez de su razón, de tal manera que con el paso del tiempo les resulte menos complicado manifestar sus emociones y sentimientos.

- Actividades:

Nombre	“Somos protagonistas”
Duración	45 minutos.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niños de la aldea</li> <li>- Actores</li> <li>- Madres sustitutas</li> </ul>
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop</li> <li>- Proyector</li> <li>- Vestuario</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Música</li> <li>- Escenografía</li> </ul>
Descripción	<p>Esta actividad, tendrá como protagonistas a los mismos niños, ellos a través del teatro buscarán activar los procesos sociales.</p> <p>Protagonizarán sus propias historias, y el guión será elaborado por las madres sustitutas, con el aporte valioso que cada niño pueda proporcionar, apelando a su creatividad y versatilidad. Para el desarrollo de las mismas, contarán con la ayuda principal de los actores, los cuales irán guiándolos en todo el procedimiento y puestas en escena.</p>

*Tabla 06: Actividades tercera etapa*

## CUARTA ETAPA

- Título:

Conocimiento de resultados obtenidos.

- Sinopsis:

Finalizadas las 3 etapas, en este apartado la meta principal es conocer qué tan importante fue la aplicación de la estrategia comunicacional. Se observará la manera que ahora tienen los niños para llegar a socializar, conocer en qué nivel aumentó su participación, de qué forma mejoró su trato a los demás, si ahora existe cohesión y trabajo en equipo y si se logró conseguir los objetivos planteados. En esta etapa, también se verá cómo es la relación de las madres sustitutas, porque de haber mejorado, también incidiría de manera directa, en el trato a los niños y por ende en la mejora y reforzamiento de habilidades sociales de los mismos.

- Objetivos:

- a) Conocer qué tan favorable resultó la aplicación del plan de comunicación.
- b) Evaluar la mejora en las relaciones interpersonales de las madres sustitutas y cómo cambió la manera de comunicarse.
- c) Mediante una guía de observación, evaluar cómo mejoraron las habilidades sociales de los niños.
- d) Visualizar en qué nivel mejoró la capacidad de socialización en la aldea infantil.

- Actividades:

Nombre	“Los resultados”
Duración	45 minutos.
Participantes	- Niños de la aldea - Madres sustitutas - Comunicador (a)
Materiales	- Laptop - Proyector - Lapiceros

Descripción	<p>Esta dinámica va a consistir en la evaluación y recopilación de resultados obtenidos, se irá a cada casa de la aldea, para conocer cómo se va dando la comunicación, se hablará con los niños y de la misma forma con las madres sustitutas para conocer cómo es la interacción de los niños y sus conductas de socialización.</p> <p>Seguidamente se les convocará a una reunión llevada a cabo en la sala audiovisual, al igual que en la primera etapa, se hará uso de juegos y dinámicas, habrá preguntas y de acuerdo a sus conductas, a su participación y a su comunicación, se irá observando si existió algún tipo de cambio en sus habilidades sociales.</p>
-------------	---

*Tabla 07: Actividades cuarta etapa*

#### QUINTA ETAPA:

- Título:

Participación teatral de los niños, fuera de la aldea.

- Sinopsis:

En esta quinta y última etapa, se coordinarán permisos e invitaciones en otras aldeas infantiles, los niños demostrarán lo aprendido mediante su participación en los diferentes eventos a los que sean convocados, así mismo la estrategia comunicacional que se les ha estado brindando demostraría la capacidad que los niños pudieron lograr, para demostrar sus habilidades sociales.

Por otro lado, se les haría extensiva la invitación a las madres sustitutas, quienes también son partícipes en este camino, para que observen y noten las habilidades que sus hijos han desarrollado mediante el plan de comunicación.

Es preciso puntualizar que en esta etapa, los niños asistirían a otras aldeas demostrando lo que ellos han logrado alcanzar y así motivar a los niños de otros albergues a iniciar con este proyecto, el cual sería la base para que ellos puedan continuar reforzando sus habilidades sociales.

- Objetivos:

- a) Demostrar que, mediante la aplicación del plan de comunicación, ellos logran tener un desenvolvimiento que responde al desarrollo de las habilidades sociales.
- b) Evaluar el interés que ellos pueden llegar a tener por la participación fuera de la aldea.
- c) Mediante la observación que podamos tener de los niños sabríamos su desarrollo en las habilidades sociales.
- d) Visualizar la participación que tengan los niños en cada evento al que asistan y lograr así, que ellos demuestren todo lo aprendido mediante el camino.

- Actividades:

Nombre	“Participación teatral de los niños ”
Duración	20 minutos.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niños de la aldea</li> <li>- Madres sustitutas</li> <li>- Público en general</li> </ul>
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestuario</li> <li>- Movilidad</li> <li>- Maquillaje</li> <li>- Cámara fotográfica.</li> </ul>
Descripción	Los niños podrán participar en las diferentes aldeas, demostrando que sus similares, pueden lograr llevar a cabo, lo que ellos realizan. Asistir a cada invitación que se les haga llegar, ya sea de instituciones, municipalidades, aldeas, aniversarios de distritos, etc.

*Tabla 08: Actividades quinta etapa*

CRONOGRAMA:

ETAPA	FECHA	LUGAR
1era	01, 02 , 06 y 10 de marzo 2019	Sala de audiovisuales de la Aldea Infantil Virgen de la Paz
2da	Abril y Mayo	Instalaciones de la Aldea Infantil Virgen de la Paz
3era	Junio y Julio	Instalaciones de la Aldea Infantil Virgen de la Paz
4ta	Julio y Agosto	En cada casa y en la sala de audiovisuales de la Aldea Infantil Virgen de la Paz
5ta	Agosto	Diferentes aldeas o albergues infantiles.

*Tabla 09: Cronograma*

## CONCLUSIONES

1. La comunicación interna en la Aldea Infantil Virgen de la Paz, se ve profundamente afectada por la falta de diálogo, comprensión, compromiso y participación por parte de los miembros que la conforman. Ello repercute de manera directa en el bajo desarrollo de habilidades sociales de los niños albergados.

2. Las deficiencias en el proceso de comunicación interna, generan desmotivación, desgano y drama en el desempeño que puedan tener las madres. Esto incide de gran manera en el afianzamiento de competencias sociales y capacidades comunicativas.

3. Consideramos que en la Aldea Infantil Virgen de la Paz no se le destina la importancia que amerita la comunicación interna. Esto es de parte de los directivos, de las madres sustitutas y de las áreas multidisciplinarias. Si bien esto afecta la organización, no es posible afirmar que esta iniciativa se verá completamente desfavorecida.

4. La comunicación interna en la aldea infantil, se encuentra gestionada de manera incorrecta, las áreas multidisciplinarias de trabajo no hallan la forma de encaminarse hacia el completo compromiso, lo que genera preocupación y tedio en las madres sustitutas lo que a su vez evidencia que la comunicación se ve afectada. La existencia recurrente de rumores y a la falta de atención que se les brinda, incrementa la inestabilidad.

5. Los procesos de formación de las habilidades sociales en los niños, se encuentran debilitados; logramos evidenciar ciertas carencias en la forma que los niños tienen para poder relacionarse entre ellos, así como cuando conocen a nuevas personas. Las competencias de socialización, no han alcanzado un buen funcionamiento ya que existen algunos niños que son muy tímidos, otros que muestran conductas de rebeldía y también los que ignoran por completo cuando se trata de entablar una conversación.

6. En la Aldea Infantil Virgen de la Paz, la comunicación interna aún no ha alcanzado la consideración que se le debe otorgar. Ello se encuentra manifestado en el poco diálogo que existe entre las madres sustitutas y los directivos, así como también en la palpable desmotivación que existe. Por otro lado, y de acuerdo a lo señalado, no existe un plan ni estrategias de comunicación orientados al fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la aldea, lo genera un ambiente de descontento, ansiedad y preocupación.

## RECOMENDACIONES

□ A la Aldea Infantil Virgen de la Paz: Reforzar la comunicación interna y adquirir mayor protagonismo de cada uno de sus miembros, sean madres sustitutas como niños albergados; así, los niños podrán potenciar sus habilidades sociales. La comunicación interna permitirá gestar espacios de diálogo y hacer posible que todas las áreas de trabajo se integren y exista un afianzamiento en sus relaciones interpersonales; de esta forma se podrá incidir en el desarrollo de las habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz.

□ A los directivos: Plantear la posibilidad de elaboración de charlas y talleres destinados a la actuación integrada de cada miembro de la aldea, en donde todos participen y sean parte de los posibles cambios que puedan surgir, que puedan involucrarse responsablemente y haya mayor concertación para la mejora de las relaciones sociales. Evitar en lo posible contradicciones en la información brindada.

Tener en cuenta los puntos de vista y diversas opiniones que se brinden, ya sea por parte de las madres sustitutas o del equipo multidisciplinar, ya que de esta forma, ellas sentirán que pueden aportar y que están siendo consideradas, logrando así que se sientan importantes y por lo tanto se involucrarán en su trabajo de una mejor manera.

□ A los directivos, madres sustitutas y equipo multidisciplinar: Se recomienda poner mayor énfasis en el desarrollo de habilidades sociales de los niños de la aldea, creando entornos en los cuales fluya el diálogo, la comprensión y la paciencia. Resultaría importante organizar pequeños pero significativos eventos, que se centren en el objetivo de ver la manera en que van socializando estos menores. Es necesaria la implementación de estrategias que posibiliten un potenciamiento de las competencias sociales de los mismos.

□ Al área de psicología: Hacer uso adecuado y constante de la sala de audiovisuales, en la que periódicamente podrían colocar contenidos que aborden experiencias y enseñanzas de los buenos hábitos de convivencia y buenas relaciones.

Constantes capacitaciones a las madres sustitutas sobre cómo saber interactuar con los niños e ir más allá del simple trato.

□ A la Aldea Infantil Virgen de la Paz: Ejecutar el plan de comunicación, propuesto en esta investigación a fin de que promueva y potencie las relaciones interpersonales en la aldea infantil, lo cual permitirá que exista una mayor motivación y entusiasmo en sus labores, tanto de los directivos como de las madres y del equipo multidisciplinar que se encuentran en la aldea. Centrarse en la solución de posibles conflictos que puedan surgir para que a partir de ello, el problema no se maximice y pueda ocasionar caos.

□ A los directivos: Tener muy bien definido cuáles son los objetivos de la aldea, para que se pueda trabajar de manera pertinente y oportuna con todos los trabajadores, lo que ameritaría reunirse continuamente para comunicar posibles dudas o propuestas que puedan surgir.

□ Al público en general: Reconocer que la comunicación se encuentra muy bien vinculada en todos los procesos de cambios sociales, por ello se incita a realizar más investigaciones en éste tema, buscando diferentes perspectivas que harán propicio un desarrollo aportante a la sociedad.

## REFERENCIAS

- Ajello, A. (2003). *La motivación para aprender. Manual de psicología de la educación* (pp. 251-271). España: Popular.
- Akmajia, A. (1987). *Lingüística: una introducción al lenguaje y la comunicación*. Madrid, Alianza.
- Alfageme, E., Cantos, R., Martines, M. (2003). *De la participación al protagonismo infantil*. Madrid.
- Bass, B. (2006). *From Transactional to transformational Leadership: Learning to Share the Vision*.
- Betina, A., Cotini, N. (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos*. Argentina.
- Brandoli, A., Gonzales, M., Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires.
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid.
- Carlos, J. (2015). *El libro de las habilidades de comunicación*. España.
- Díaz de rada, A. (2010). *Cultura, antropología y otras tonterías*. Madrid: Trotta.
- Díaz, M. (2011). *Habilidades de comunicación para la vida cotidiana*. Managua.
- García, A. (2008). *Motivación individual*. México.
- García, J. (1998). *Comunicación interna*. Madrid
- Galdón, G. (2010). *Algunos criterios éticos para una adecuada comunicación interna en las organizaciones*. Madrid
- Guerrero, Ariel (1989): *Curso de creatividad*. Editorial Ateneo. Buenos Aires.
- Herrera, F., Ramírez, M, Roa, J. M., Y Herrera, I. (2004). “Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales”. España
- Hofstede, G. (1991). “Culturas y organizaciones”. Berkshire, Inglaterra.

- Batista, F., Karam, T. & Casaqui V. (2014). *Discurso y comunicación*. Brasil.
- Lewis, R. (1991). *Evolution of Life*. United States Of America: Wm. C. Brown Publishers.
- López, M.; López, M. y López, L. (2012). *Cultura y comunicación: una relación compleja*.
- López, M., Lopez, L. (2012). *Cultura y comunicación: una relación compleja*. Las Villas.
- Mcdonald, K. (1988). *Social and Personality Development. An evolutionary synthesis*. Nueva York: Plenum Publ. Corp.
- Barbero, M. (2003). *Comunicación y cultura: una relación compleja*. En portal Moreno, R; Recio Silva: Comunicación y comunidad, La Habana.
- Martínez, J. (2006). *Teorías de comunicación*. Venezuela.
- Mcquail, D. (1991). *Introducción a la teoría de la comunicación de masas*. Barcelona.
- Nishimura, S.; Nevgi, A.; Tella, S. (2000). *Communication Style and Cultural Features in High/Low Context Communication Cultures*.
- Riso, M. (2006). *La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica*. Ciudad de México.
- Robbins, S (1999). *Comportamiento Organizacional*. México. ROCA
- Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia.
- Romeo M. y Roca X. (2005). *Comunicación interna*. Colombia.
- Saladrigas, H. (2005). *Introducción a la Teoría y la Investigación en Comunicación*. La Habana.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Trechera, J. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?*. Edit. Desclée de Brouwer.
- Ulloa, C. (2007). *Comunicación, cultura y desarrollo*. Quito- Ecuador.
- Vander, Z. (1986). *Manual de Psicología Social*. Edit. Paidós.
- Yela, M. (1996). *Comportamiento animal y conducta humana*. Oviedo- España.
- Zires, M. (1991). *El Rumor de los Pitufos. Un acceso a las culturas orales en México*, Colima.

# ANEXOS

## Anexo 01: GUÍA DE OBSERVACIÓN

UO	Indicador (i)	Subindicador (si)	Indicador terminal (it)	Subindicador terminal (sit)	Resultados
UO1: Dinámica Organi- zacional	i 01: Cultura	si 01: Hábitos	it 01: Integrador	sit 01: Sí	
				sit 02: No	
		it 02: Excluyente	sit 01: Sí		
			sit 02: No		
		si 02: Formas de comportamiento	it 01: A nivel grupal	sit 01: Adecuado	
				sit 02: Inadecuado	
		it 02: Individual	sit 01: Adecuado		
			sit 02: Inadecuado		
		si 03: Producción cultural	It 01: De uso interno	sit 02: Relevante	
				sit 02: No relevante	
	It 02: De efecto externo	sit 02: Vinculante			
		sit 02: No vinculante			
	i 02: Procesos	si 01: Métodos	it 01: Pertinencia	sit 01: Sí	
				sit 02: No	
		it 02: Funcionalidad	sit 01: Aportante		
			sit 02: No aportante		
		si 02: Medios	it 01: Utilidad	sit 01: Mucha	
				sit 02: Poca	
	it 02: Pertinencia	sit 01: Sí			
		sit 02: No			
	i 03: Estrategia	si 01: Iniciativa	it 01: Asertividad	sit 01: Existe	
				sit 02: No existe	
		it 02: Repercusión	sit 01: Mucha		
			sit 02: Poca		
		si 02: Creatividad	it 01: Pertinencia	sit 01: Sí	
				sit 02: A veces	
	it 02: Proyección		sit 03: Nunca		
			sit 01: Frecuente		
sit 02: Ausente					
i 04: Organizaciones	si 01: Participación	it 01: Individual	sit 01: Sí		
			sit 02: No		
	it 02: Grupal	sit 01: Sí			
		sit 02: No			
	si 02: Escenarios	it 01: Cercanía	sit 01: Positiva		
			sit 02: Negativa		
		it 02: Repercusión	sit 01: Sí		
			sit 02: No		

UO2: Proce- sos sociales	i 01: Integración	si 01: Cohesión	it 01: Oportuna	sit 01: Sí	
			sit 02: No		
		it 02: Permanente	sit 01: Sí		
			sit 02: No		
		si 02: Objetivos	it 01: Fortalecedores	sit 01: Sí	
			sit 02: No		
	it 02: Iniciativa	sit 01: Sí			
		sit 02: No			
	i 02: Interacción	si 01: Relaciones Sociales	it 01: En casa	sit 01: Positivas	
				sit 02: Negativas	
			it 02: En toda la aldea	sit 01: Positivas	
		sit 02: Negativas			
		si 02: Voluntad	it 01: Integradora	sit 01: Sí	
				sit 02: No	
	it 02: Excluyente		sit 01: Sí		
		sit 02: No			
	i 03: Desarrollo	si 01: Logros	it 01: a nivel personal	sit 01: Sí	
				sit 02: No	
			it 02: con el entorno	sit 01: Sí	
		sit 02: No			
si 02: Transformació n		it 01: Trascendencia	sit 01: Manifiesta		
			sit 02: No manifiesta		
	it 02: Alcance	sit 01: Alto			
sit 02: Bajo					
i 04: Socialización	si 01: Convergencia	it 01: Frecuente	sit 01: Siempre		
			sit 02: A veces		
		sit 03: Nunca			
	it 02: Aprovechamiento	sit 01: Sí			
		sit 02: No			
		si 02: Aprendizaje	it 01: Utilidad	sit 01: Frecuente	
sit 02: Ausente					
it 02: Pertinencia	sit 01: Siempre				
	sit 02: A veces				
sit 03: Nunca					
UO3: Expresi ones del proceso comuni cacional	i 01: Toma de decisiones	si 01: Ideas	it 01: Productividad	sit 01: Frecuente	
				sit 02: No frecuente	
		it 02: Versatilidad	sit 01: Sí		
			sit 02: No		
		si 02: Concertación	it 01: Continua	sit 01: Sí	
				sit 02: No	
	it 02: Propicia		sit 01: Sí		
			sit 02: No		
	i 02: Clima Organizacional	si 01: Por cada casa	it 01: Aprovechamiento	sit 01: Presenta	
				sit 02: No presenta	
			it 02: Involucramiento	sit 01: Existente	
		sit 02: Inexistente			
si 02: En la aldea		it 01: Intercambio	sit 01: Siempre		
			sit 02: A veces		
	sit 03: Nunca				
it 02: Participación	sit 01: Alta				
	sit 02: Baja				

	i 03: Liderazgos	si 01: Habilidades	it 01: Autonomía	sit 01: Sí			
				sit 02: A veces			
			sit 03: Nunca				
		it 02: Dependencia	sit 01: Positiva				
			sit 02: Negativa				
			sit 01: Siempre				
	si 02: en la casa a la que pertenece	it 01: Oportuna		sit 02: A veces			
				sit 03: Nunca			
		it 02: Permanente	sit 01: Sí				
			sit 02: No				
		UO4: Elementos del discurso	i 01: Entornos	si 01: Niños	it 01: Adecuada	sit 01: Sí	
						sit 02: No	
it 02: Cercanía	sit 01: Positiva						
	sit 02: Negativa						
si 02: Madres	it 01: Empatía		sit 01: Presente				
			sit 02: Carente				
it 02: Afectividad	sit 01: Fuerte						
	sit 02: Débil						
i 02: Asertividad	si 01: Emisión	it 01: Adecuada	sit 01: Sí				
			sit 02: No				
	it 02: Pertinencia	sit 01: Sí					
		sit 02: Escasa					
	si 02: Manifestación	it 01: Creatividad	sit 01: Mucha				
			sit 02: Poca				
it 02: Libertad	sit 01: Sí						
	sit 02: No						
i 03: Motivación	si 01: Disposición u orientación	it 01: Frecuente	sit 01: Siempre				
			sit 02: A veces				
		sit 03: Nunca					
	it 02: Apropriad	sit 01: Poco					
		sit 02: Mucho					
	UO5: Factores en las habilidades sociales	i 01: Expresividad	si 01: Emociones	it 01: Negativas	sit 01: Sí		
				sit 02: No			
it 02: Positivas			sit 01: Siempre				
			sit 02: A veces				
		sit 03: Nunca					
si 02: Conocimientos		it 01: Existencia	sit 01: Sí				
		sit 02: No					
it 02: Frecuencia	sit 01: Poca						
	sit 02: Mucha						
i 02: Interacción	si 01: Compromiso	it 01: Permanente	sit 01: Sí				
			sit 02: No				
	it 02: Cuestionamiento	sit 01: Aportante					
		sit 02: No aportante					
	si 02: a nivel de la aldea	it 01: Frecuente	sit 01: Sí				
			sit 02: No				
it 02: Apropriad	sit 01: Poco						
	sit 02: Mucho						



## ANEXO 02: Guía de entrevista

Entrevistada: \_\_\_\_\_

Entrevistadoras: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Formato de registro: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de término: \_\_\_\_\_

1. UT 01: Sobre el rol y la relevancia que desempeña la comunicación interna en la Aldea Infantil.

---

---

---

---

2. UT 02: Acerca de los elementos que permiten gestar una comunicación interna eficaz.

---

---

---

---

3. UT 03: Intervención de factores en las habilidades sociales

---

---

---

---

4. UT 04: Funcionamiento social en la interacción con otras personas.

---

---

---

---

### ANEXO 03: Galería fotográfica



1. Niños de la casa n°02



*2. Aplicando guía de observación.*



*3. Guía de observación*



*4. Entrevista a Carmen Rosa Mejía Peredo.*



*5. Entrevistando a Paula Alburqueque*



*6. Hablando sobre las habilidades sociales.*



*7. Entrevista a Paula Carlos Alburqueque.*



*8. Entrevista a Jacinta Estela Celis*



*9. Entrevista sobre la comunicación interna.*



*10. Casa  
n°02*



*11. Entrevista sobre Comunicación Interna*



*12. Gina Amoretti Gamarra*



*13. Entrevista a Elena Ojeda*