



Universidad **Mariana**

Habilidades sociales en la comunicación de los Jóvenes Vinculados a la Fundación “Jóvenes
Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-
Nariño

Andrea Isabel Hurtado Angulo

Dayana Mora Moran

Alexandra Yépez Iturri

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social
San Juan de Pasto
2024

Habilidades sociales en la comunicación de los Jóvenes Vinculados a la Fundación “Jóvenes
Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-
Nariño

Andrea Isabel Hurtado Angulo

Dayana Mora Moran

Alexandra Yépez Iturri

Asesora:

Dra. Nancy Andrea Belalcázar Benavides

Universidad Mariana

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Programa de Trabajo Social

San Juan de Pasto

2024

Artículo 71: Los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva de (los) Educando (s).

Reglamento de Investigación y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Agradecimientos

Agradecemos profundamente a la Fundación JAADAC por permitirnos realizar este proyecto de investigación en su institución. Su apoyo y confianza en nuestro equipo fueron fundamentales para el éxito de este estudio. Gracias por su compromiso con la investigación y el desarrollo social, y por brindarnos acceso a sus recursos y conocimientos. Su colaboración nos permitió profundizar en la comprensión de los desafíos y necesidades de la población que atienden.

Profundamente gracias a los jóvenes y familias que participaron en este estudio. Su valentía, honestidad y generosidad nos permitieron entender mejor sus realidades y desafíos. Gracias por su confianza y apoyo, que fueron fundamentales para el éxito de este proyecto. Su compromiso con su propio crecimiento y desarrollo es un ejemplo para seguir.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a la Dr. Nancy Andrea Belalcázar, quien nos guió y apoyó a nuestro equipo durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y sabiduría fueron indispensables para la culminación exitosa de este proyecto. Su orientación y retroalimentación constante nos ayudaron a mejorar y refinar nuestro trabajo. Gracias por su dedicación y compromiso con nuestra formación profesional.

Nuestros grandes agradecimientos a la Universidad Mariana y al programa de Trabajo Social, por brindarnos el marco académico y los recursos necesarios para realizar este proyecto. Su compromiso con la excelencia académica y la investigación es un ejemplo por seguir. Gracias por la oportunidad de crecer y desarrollarnos como profesionales en un entorno estimulante y de alta calidad.

Dedicatoria

Al culminar este capítulo tan significativo de mi vida, quiero tomar un momento para expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía constante y la fuente de mi fortaleza diaria. Gracias, Señor, por escuchar cada una de mis oraciones y las de mi familia, y por bendecir cada paso de mi camino hacia la realización de este trabajo de grado.

Principalmente, quiero expresar mi gratitud a mis padres, Liston Hurtado y Bartola Angulo, quienes han sido mi pilar inquebrantable. Su amor, sacrificio y dedicación han iluminado cada uno de mis pasos. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, por cada sacrificio hecho en mi nombre, y por inculcarme los valores que me han formado como persona. Sin su apoyo incondicional, este logro no habría sido posible, para ellos mi más profundo agradecimiento por su amor incondicional. Ustedes han sido mi roca, mi guía y mi fuente de inspiración. Su dedicación y esfuerzo han hecho posible que yo llegue hasta aquí.

También quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis queridas hermanas, Angie Hurtado y Olga Hurtado que, desde el inicio de este viaje académico, su apoyo incondicional ha sido una fuente de motivación y fortaleza en los momentos más desafiantes.

A lo largo de este proceso, ustedes estuvieron mi lado, brindándome su amor y aliento en cada etapa. Recordaré con cariño las largas noches en las que compartimos risas y anécdotas mientras yo revisaba mis apuntes o redactaba mis capítulos. Su capacidad para hacerme reír incluso en los momentos de estrés es un regalo que valoro inmensamente.

A mi amada madre Andrea, quien ahora brilla desde el cielo. Su amor y apoyo incondicional han sido una luz en mi camino durante toda mi carrera. Desde mis primeros pasos en el mundo académico, siempre estuvo a mi lado, brindándome tus sabios consejos y palabras de aliento. Recuerdo con cariño nuestras charlas, donde me animabas a seguir mis sueños y a nunca rendirme, incluso en los momentos más difíciles. Tu fe en mí fue una fuerza poderosa que me impulsó a superar cada obstáculo. Gracias por ser un ejemplo de dedicación y bondad, por cada sacrificio que hiciste para que pudiera alcanzar mis metas.

Esta tesis no solo es un logro académico, sino un homenaje a ti y a todo lo que representas en mi vida. Aunque ya no estés físicamente aquí, sé que siempre estarás en mi corazón, guiándome y

acompañándome en cada paso que doy. Te llevo conmigo en este viaje, y espero hacerte sentir orgullosa desde la distancia.

Además, en este momento tan especial, quiero dedicarle unas palabras llenas de gratitud a mi padrino Carlos Perea. Su apoyo incondicional ha sido una fuente de fortaleza en mi vida. Cada consejo, cada palabra de aliento y cada gesto de cariño han dejado una huella profunda en mi corazón.

Agradezco de todo corazón el tiempo que has compartido conmigo, tu paciencia y tu sabiduría. Gracias por estar siempre a mi lado, celebrando mis logros y ayudándome a superar los desafíos. Eres un verdadero ejemplo para seguir, y me siento afortunada de tenerte como padrino.

Andrea Isabel Hurtado Angulo

Dedicatoria

Con profundo agradecimiento a Dios, que me ha bendecido con la oportunidad de aprender y de crecer, brindándome a través de su luz, la fuerza y paciencia para superar obstáculos, concediéndome la sabiduría y la determinación para alcanzar este logro.

Con gratitud a mi madre fuente de amor y apoyo incondicional, ejemplo de perseverancia y resiliencia me ha enseñado a nunca rendirme, gracias por creer en mí, por sus consejos sabios y por su presencia constante, también su dedicación me permitió crecer y perseverar en este proceso y por eso todos mis logros es un tributo a su influencia positiva en mi vida.

Con amor a mis Ángeles del cielo, su memoria y su legado son mi inspiración y motivación, su ausencia es sentida, pero su amor y enseñanzas permanecen en mi corazón y en mi alma, sin duda alguna su memoria es un faro que ilumina mi camino y su amor es la fuerza que me impulsa a seguir adelante siempre.

Expresó mi agradecimiento a la Dra. Nancy Andrea Belalcázar, por su invaluable dedicación, orientación y su compromiso con la excelencia académica, resaltando su gran profesionalismo y conocimiento como Trabajadora Social y orientadora de nuestro proyecto investigativo que fueron importantes para la culminación exitosa de este gran logro.

Mi más sincero agradecimiento a Leyzon Landazury, quien generosamente nos abrió las puertas de la Fundación JAADAC, su disposición y apoyo fueron fundamentales para el desarrollo de este proyecto, Gracias por creer en nuestra investigación y por brindarnos la oportunidad de acceder a recursos valiosos que enriquecieron significativamente nuestro trabajo , con el fin de dejar una huella para los jóvenes vinculados en la fundación y sus familias para una transformación social y futuras generaciones.

Agradezco a los jóvenes vinculados a la fundación JAADAC y a las familias de ellos mismos, que compartieron sus historias y experiencias con nosotras. Su valentía y disposición al abrir sus corazones y hogares nos permitieron conocer más profundamente sus realidades y desafíos. Gracias por confiar en nosotras y permitirnos aprender de ustedes.

Dayana Mora Moran

Dedicatoria

Principalmente agradecer a Dios y al Señor del Mar por haberme brindado salud para lograr mis objetivos por permitirme llegar a esta instancia del camino, Han sido años llenos de esfuerzos y sacrificios, cerradas de etapas, en donde me vuelvo toda una profesional y espero que nunca soltarme de su mano.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, con que mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mis padres Jesús Fabricio Yépez Sevillano y Yudy Adriana Iturri Mejía, principalmente por darme la bendición de llegar a mundo, por brindarme buena educación, por ser mi fuente de inspiración para superarme cada día más inculcarme valores a lo largo de vida y por ser una persona perseverante, gracias por brindarme su cooperación incondicional en cada instancia de mi existencia.

Mis queridos tíos maternos quiero agradecerle por brindarme su apoyo incondicional en esta travesía de mi vida, ya que han estado presente en desarrollo de personal y profesional, además por demostrarme su amor, comprensión y su valentía para afrontar adversidades que se presenten en el camino de la vida.

Ante mano, también darles gracias a mis hermanos por haber estado allí en proyecto que fue de mucha importancia no tanto para mi sino también para ustedes, ya que para desde niños soñábamos como ser profesionales y aporta nuestros conocimientos a nuestra comunidad de una manera significativa.

Así mismo, darle gratitud a la universidad mariana y mis queridos profesores por su entrega y su compromiso a la comunidad estudiantil y brindando una buena educación e impregnando valores éticos y morales a cada uno de los estudiantes para hacer individuos que aporten a la contribución de la sociedad equitativa; por último, darle agradecimientos a mis amigas y compañeros que a largo de sendero fueron de mucha importancia para obtener este título, por animarme a seguir luchando por conseguir lo anhelado y por sus consejos y su mensaje de aliento.

Contenido

Introducción.....	14
1. Resumen de la propuesta.....	17
1.1. Tema.....	17
1.2. Título.....	17
1.3. Planteamiento del problema.....	17
1.3.1. Descripción del área problema.....	17
1.3.2. Formulación del problema.....	22
1.3.3. Justificación.....	22
1.3.4. Objetivos.....	24
1.3.4.1. Objetivo general.....	24
1.3.4.2. Objetivos específicos.....	24
1.4. Marco Referencial.....	32
1.4.1 Marco de antecedentes.....	32
1.4.1.1. Internacional.....	32
1.4.1.2. Nacional.....	34
1.4.1.3. Regional.....	37
1.4.3. Marco contextual.....	39
1.4.4. Marco conceptual.....	42
1.4.5. Marco Legal.....	46
1.5. Metodología.....	51
1.5.1. Paradigma.....	51
1.5.2. Enfoque.....	52
1.5.3 Tipo de investigación.....	52
1.5.4. Técnicas de recolección de información.....	53

1.5.4.1. Entrevista semiestructurada.....	53
1.5.5. Población.....	54
1.5.5.1. Unidad de trabajo.....	54
1.5.5.2. Criterios de selección.....	55
2.Sistematización de Información.....	56
2.1. Ruta metodológica.....	56
2.1.1. Diseño de instrumentos.....	61
2.1.2. Validación de instrumentos.....	62
2.1.3. Vaciado de información.....	62
2.1.5. Triangulación u Homologación de categorías.....	63
2.1.5.1. Matriz - Vaciado de información entrevista semiestructurada familia.....	64
2.1.5.2. Matriz - Vaciado de información entrevista Semiestructurada en jóvenes.....	64
2.1.5.3. Matriz de observación no participante.....	64
2.1.5.4. Matriz de Representante legal.....	64
2.1.5.5. Homologación de matrices.....	65
2.2. Análisis e interpretación de Categorías, Subcategorías y Categorías Inductivas.....	68
2.4. Propuesta de Intervención.....	100
3. Conclusiones.....	120
4. Recomendaciones.....	123
Referencias Bibliográficas.....	125
Anexos.....	135

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz categorización.....	20
Tabla 2 Homologación de categorías deductivas e inductivas.....	58
Tabla 3 Matriz Propuesta de Intervención.....	99
Tabla 4 Cronograma de Actividades.....	110
Tabla 5 Presupuesto.....	111

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación Geográfica Municipio de Francisco Pizarro	33
Figura 2 Municipio de Francisco Pizarro.....	34
Figura 3 Descripción de ruta metodológica.....	53
Figura 4 Descripción de la Taxonomía.....	60

Índice de Apéndice

Anexo 1 Formato instrumento – Entrevista semiestructurada.....	126
Anexo 2 Vaciado de información jóvenes.....	127
Anexo 3 Vaciado de información familia.....	128
Anexo 4 Homologación de categorías.....	129
Anexo 5 Carta de Solicitud.....	130
Anexo 6 Consentimiento informado.....	131
Anexo 7 Matriz de observación no participante.....	134
Anexo 8 Formato de Seguimiento.....	135
Anexo 9 Formato de Evaluación.....	136

Introducción

La comunicación asertiva, es una habilidad interpersonal fundamental, ha sido objeto de creciente interés en diversas disciplinas, desde la psicología hasta la sociología, pasando por la educación y la salud pública. Esta destreza comunicativa se distinguía por su capacidad para expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin menospreciar los derechos y opiniones de los demás. En el complejo entramado de las relaciones humanas, la comunicación asertiva desempeñó un papel crucial en la construcción de vínculos saludables, la resolución de conflictos y el fomento de la autoestima y el bienestar emocional (Cueva, Hernández, & Regalo, 2021)

En este contexto, la familia constituye el principal escenario donde se forja y consolidan las habilidades comunicativas de los individuos desde la edad temprana. Dentro de este núcleo los jóvenes y adolescentes aprenden y desarrollan patrones de interacción que influyen en su vida adulta. Sin embargo, la dinámica familiar también podía ser un terreno fértil para la manifestación de estilos comunicativos menos deseables, como la pasividad, la agresividad o la manipulación, que podían obstaculizar el desarrollo de habilidades asertivas y generar conflictos intrafamiliares y disfunciones relacionales.

En este sentido, este estudio tuvo como finalidad comprender cómo las habilidades sociales de los jóvenes vinculados a la Fundación “Jóvenes Ángeles en acción, deporte arte y cultura” (JAADAC), aportaron a su propósito misional diseñando una propuesta de intervención social para fortalecer las estrategias sociales y de comunicación en el Municipio de Francisco Pizarro.

Desde este contexto, se identificó la importancia de la investigación, partiendo de la necesidad de atender la problemática relacionada con las habilidades sociales y comunicativas en los jóvenes de la Fundación “Jóvenes Ángeles en acción, deporte arte y cultura” (JAADAC) con el propósito de mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre los jóvenes y sus familias.

Para atender la problemática, se propuso cuatro objetivos el primero permitió identificar las habilidades sociales de los jóvenes adscritos a la Fundación “Jóvenes ángeles en acción, deporte arte y cultura” (JAADAC); el segundo, reconoció como las habilidades sociales de los jóvenes

facilitar o no la comunicación en su entorno social y familiar; en el tercer objetivo se diseñó desde Trabajo Social una propuesta de intervención que contribuyó a la promoción de la comunicación asertiva en las familias de los jóvenes de la fundación JAADAC del Municipio de Francisco Pizarro.

Ahora bien, para el desarrollo de la investigación se diseñó una metodología con enfoque cualitativo y hermenéutico, que permitió capturar las experiencias, percepciones y vivencias de los jóvenes y sus familias, como también interpretar estas competencias en su contexto sociofamiliar a partir de la población sujeto de estudio.

Para la recolección de información, se utilizó la técnica de entrevistas semiestructuradas y la observación no participante, con el fin de comprender y explorar las complejidades de la comunicación asertiva en el seno familiar; además se identificó patrones, conductas y comportamientos que influyen en la interacción social de los jóvenes y adolescentes.

Con la información que se recolectó en campo, se aplicó el vaciado de la información y se elaboró la triangulación y homologación de proposiciones; se realizó la interpretación de los datos recogidos en campo para conocer la problemática y a partir de esta se propuso una estrategia de intervención que contribuyó a la transformación social de la comunidad y de su realidad encaminadas a la promoción de habilidades comunicativas saludables en el ámbito familiar y social.

Con el resultado de los datos obtenidos en el vaciado de información se procedió a desarrollar el análisis e interpretación de categorías, subcategorías y categorías inductivas; para el desarrollo de este capítulo se tuvo en cuenta, los datos obtenidos de las entrevistas semiestructuradas realizada a los jóvenes de la fundación y a los padres de familia, además de los datos obtenidos a partir de la observación no participante realizada a jóvenes, padres de familia y al representante legal de la Fundación, y como complemento se soportó toda esta información con la revisión teórica sobre el tema relacionado a las habilidades sociales y comunicativas.

Como resultado final de la investigación se pudo establecer que los jóvenes, aunque manejan correctamente algunas habilidades sociales como la empatía la tolerancia y el trabajo en equipo también demuestran falencias con respecto a la falta de comunicación asertiva con sus pares y sus familiares; situaciones que provocan conflictos sociales, y desacuerdos entre las partes. Además, se pudo determinar que los jóvenes provienen de contextos sociales vulnerables donde predomina la violencia, el maltrato intrafamiliar, las diferencias familiares y la presencia de sustancias psicoactivas en su entorno, factores contribuyen a gestar relaciones sociales disfuncionales.

Con respecto al núcleo familiar se identificó que prevalece las fallas en la comunicación, no existe diálogo sino que se expresan a través de los gritos y las continuas críticas destructivas que incomodan a los jóvenes; situaciones que provocan en los adolescentes silencios prolongados para evitar juzgamiento o malos tratos; frente a este escenario, las causas que provocan estos eventos es la carencia de iniciativas que promuevan la comunicación asertiva, los modelos de crianza basados en el autoritarismo, y el irrespeto, la falta de habilidades sociales en los entornos familiares; trayendo consecuencias como el deterioro de las relaciones familiares entre padres e hijos, comportamiento agresivo o a la defensiva de los jóvenes, aislamientos social y problemas relacionados con la salud como ansiedad y depresión .

Desde la profesión de trabajo social se abordó esta problemática para hacer frente a esta situación objeto de estudio, como resultado de la investigación se diseñó una estrategia de intervención encaminada a motivar y fortalecer las habilidades sociales y comunicativas que les permitan a los jóvenes interactuar con sus pares y mejorar sus relaciones interpersonales con sus familias; cada una de las actividades tiene como fin promover la escucha, la confianza, el respeto, la tolerancia, la capacidad para recibir y escuchar órdenes, tomar decisiones en grupo y aprender a aceptar las debilidades y fortaleza de cada uno de los participantes para educar y formar a los jóvenes y padres de familia en la importancia de desarrollar correctamente las competencias relacionadas con el respeto, la empatía, la escucha activa, el diálogo y la tolerancia con el fin que puedan gestionar la resolución de situaciones conflictivas de forma asertiva; todo lo anterior, con el fin de potenciar en los jóvenes de la fundación el desarrollo emocional y social y construir una sociedad cohesionada, resiliente y equitativa que responda a las necesidades actuales de la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC)

1. Resumen de la propuesta

1.1. Tema

Habilidades sociales y comunicación juvenil

1.2. Título

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-Nariño

1.3. Planteamiento del problema

¿Cuáles son las habilidades sociales en los jóvenes que pertenecen a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-Nariño?

1.3.1. Descripción del área problema

El trabajo de investigación dio a conocer las habilidades sociales y de comunicación en los jóvenes vinculados a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-Nariño.

A nivel internacional, los antecedentes permitieron identificar que las habilidades sociales dentro de la comunicación influyen en las diferentes etapas de vida del ser humano, quien se prepara durante su vida para ser autónomos en la toma de decisiones, para resolver conflictos, controlar sus emociones, saber expresarse, tener un buen pensamiento creativo, ser asertivo, tener una buena autoestima, pues estas habilidades en la comunicación asertiva son fundamentales en las interacciones sociales de forma que las mismas, se adquieren a través de las relaciones interpersonales (Betancourt et al., 2017)

En este orden de ideas, Pereira & Espada (2017), plantean que el ser humano requiere de la sociedad para su evolución y crecimiento, debido a que la interacción social proporciona oportunidades de aprendizaje, desarrollo de habilidades sociales y apoyo emocional, elementos fundamentales para su bienestar y progreso personal; por cuanto, la “Sociedad” es un medio para que el ser humano pueda interrelacionarse con su comunidad, deduciendo que las relaciones sociales son un principio viable de bienestar, por consiguiente, se vive dialogando con una doble finalidad, la de la interacción social y afectiva.

Por su parte, el autor Dongil & Cano (2014) afirman que las habilidades sociales son un grupo de capacidad y destrezas que facilitan la comunicación y la relación con otras personas de forma asertiva, expresando emociones y sentimientos sin experimentar miedo, temor, ansiedad o alguna emoción negativa; en estos casos, algunas personas se les dificulta decir no, otras tiene dificultad para comunicarse y para asumir las críticas; a otras personas se les complica relacionarse con personas del otro sexo, otras son más expresivas, más directas, tiene la facilidad para hablar en público, para pedir favores y peticiones , para hacer valer sus derechos y para manejar relaciones interpersonales conflictivas.

En relación con lo anterior, se pudo establecer que la comunicación es inherente a la naturaleza humana y se perfecciona a través del desarrollo de las habilidades sociales de cada individuo. A través de este proceso, se logra transmitir una variedad de expresiones fundamentadas en ideas, sentimientos, pensamientos, creencias y opiniones que emergen gracias a las habilidades sociales. Por lo tanto, la falta de estas habilidades conlleva a la creación de impresiones negativas previamente mencionadas.

Las habilidades sociales implican la interacción con sus pares, las primeras manifestaciones profesionales, la exploración de las reglas, la comprensión de las emociones, entre otros aspectos, que con el paso del tiempo se van tornando en fundamentales para que los niños, los adolescentes y los jóvenes y adultos puedan ampliar su nivel de desarrollo (Méndez, Yacerá, & Cabrera, 2022)

Ahora bien, a nivel nacional, los autores, Flores, Ponce, & Yapuchura (2016) plantean que el interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando desde ya varias

décadas en la Psicología, destacando; según Rivera (2016) hay una variedad de puntos de vista sobre las habilidades sociales dando a entender que estas permiten a los individuos interactuar de manera positiva y que es aceptada en los diferentes escenarios y contextos en los que se desarrollan; en este sentido, la conducta asertiva va de la mano con las habilidades sociales, la cuales son el medio de interacción con el entorno en el que se desarrollan los jóvenes

Por otra parte, los avances tecnológicos están evolucionando progresivamente y sus efectos se observan en los ámbitos sociales, culturales, económicos y familiares, transformando la manera en que las comunidades interactúan con su entorno. Esta transformación, se ha acentuado especialmente, en el ámbito familiar, donde la dinámica del uso de nuevas tecnologías ha influenciado su uso, por la llegada de la pandemia. El deterioro en la comunicación ha llevado a manifestaciones de maltrato, violencia física, psicológica y otras consecuencias, destacando la necesidad imperante de promover una comunicación asertiva entre sus miembros.

En este orden de ideas, Torres et al., (2020), a través de su estudio donde evaluar las habilidades sociales en el alumnado de educación social, realizó un análisis de datos cuantitativos y se apoyó de técnicas estadísticas. El estudio validó los datos obtenidos de 195 estudiantes en la Escala de Habilidades Sociales, demostrando que los participantes al recibir formación adecuada en las habilidades sociales pueden mejorar su conducta interpersonal, asertividad, autoconcepto y autoestima.

De igual manera, la educación constituye una base fundamental y de suma importancia para la adquisición de habilidades sociales. Con el transcurso del tiempo, estas habilidades se asimilan y desarrollan, permitiendo al individuo aprender a expresar opiniones, comprender a los demás, considerar sus necesidades e intereses, y buscar soluciones satisfactorias para todos.

La educación también fomenta la solidaridad y otras cualidades fundamentales que resultan significativas para una convivencia armoniosa en la sociedad.

Los autores Carreño y García (2020) manifiestan que las gestiones de lo cotidiano en Colombia, como la violencia, el conflicto, la falta de convivencia tranquila y la intolerancia, son efectos de las

dificultades en valores que enfrenta la sociedad actual, lo que demuestra que en la familia y en específico en las instituciones educativas existe una progresiva crisis de valores manifestada en las relaciones interpersonales.

En referencia con lo anterior, para mejorar esta situación, desde las instituciones educativas se han elaborado los proyectos Educativos Institucionales (PEI), los proyectos transversales y la reglamentación que provee el Ministerio de Educación Nacional (MEN) que constituyen una vía de solución para el desarrollo de habilidades sociales, pues promueve el Saber Ser, que es uno de los pilares fundamentales de la educación, que les facilita a las personas aprender a convivir en sociedad.

De otra parte, el Ministerio de Salud y Protección Social (2020), menciona que los programas de prevención asentados en el desarrollo de las competencias o habilidades sociales tienen como propósito, “el entrenamiento de afrontamiento para que la persona adquiera o refuerce habilidades y mantengan el autocontrol necesario para encarar situaciones de alto riesgo, mejorando sus estrategias cognitivas y conductuales”. (p, 03).

De igual manera, se destaca la existencia de un conjunto de capacidades o habilidades fundamentales que requieren atención y desarrollo. Estas incluyen el manejo de las drogas, pensamiento crítico, empatía, autoconocimiento, manejo del enojo, planificación del futuro, comunicación y asertividad, expresión y manejo de emociones, toma de decisiones, resistencia a la presión de pares y gestión de problemas.

A nivel regional los antecedentes permiten identificar que la comunicación es un proceso innato que forma parte de la condición humana por medio de la cual se llevan procesos de construcción social que permite vivir y conformar una comunidad. De manera que, comunicarse es el acto de transmitir ideas hacer circular opiniones e intercambiar experiencias, emociones, actitudes, deseos, entre otros (Casadiego et al., 2016)

Desde la postura del señor Lesión Landázuri, quien es el representante legal de la fundación Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC, 2023), mencionó que la violencia

es considerada como uno de los mayores detonantes que afectan principalmente a los jóvenes quienes piensan en hacer parte de los grupos armados ilegales que se asientan en la zona.

En esa misma línea, se tiene que los comportamientos que se manifiestan como no asertivos, se perciben como señales de temor, ansiedad o también de pasividad extrema en una interrelación conflictiva. Otro síntoma, es la excesiva complacencia por evitar decir a algo que no, también las conductas de rebeldía, el quejarse de todo y de nada, el tratar de justificarse todo el tiempo, o también la necesidad de dominar, de gritar, el vivir enojado y manifestar intolerancia (Álvarez, 1994).

En este contexto, el representante legal de la Fundación JAADAC, el señor Leyson Landázuri, manifestó que Francisco Pizarro es un municipio pequeño del departamento de Nariño, que presenta serias problemáticas sociales que afectan a los jóvenes, como la falla en la comunicación con los padres y deficiencias en algunas competencias sociales. Frente a esta situación, la fundación JAADAC, trata de reducir factores de riesgo identificando de donde proviene el problema de violencia, pobreza, exclusión social y cultural, las altas jornadas laborales de los padres, los estilos de educación inadecuados en los planteles educativos del municipio y muchas otras situaciones que han desencadenado esta situación.

Frente a estas problemáticas, se evidenció en el municipio de Francisco Pizarro cifras preocupantes provocadas por el conflicto armado, se registró 2.727 personas desplazadas, recepción de personas 521; se presentándose una alta tasa de homicidios por 100 mil habitantes para el 2012 es del 45%, según el Departamento Administrativo Nacional de (2010) en el municipio la gran mayoría de los habitantes son mujeres en edades de 1 a 40 años.

En este sentido, Leyson Landázuri, representante legal de la fundación JAADAC, argumentó que los profesionales de la fundación poseen notables habilidades de comunicación asertiva; se destacan en los ámbitos del deporte, cultura y arte. Estas habilidades han permitido establecer conexiones socio afectivas que contribuyen a la cohesión social dentro y fuera del municipio. No obstante, la población enfrenta diversas problemáticas sociales, incluyendo embarazos no

deseados, consumo de sustancias psicoactivas, vinculación a grupos armados, riñas y la adopción de conductas perjudiciales en los hogares.

Es fundamental comprender que la comunicación en las interacciones familiares, junto con las habilidades desarrolladas en el contexto social, se manifiestan a través de un emisor y un receptor. Sin embargo, al hablar de comunicación asertiva, se incorpora la actitud con la que las personas desean transmitir el mensaje, expresando sus opiniones y pensamientos de manera clara y pausada, desde el respeto hacia el otro.

Estos aspectos subrayan la importancia del estudio que pretende llevar a cabo en el Municipio de Francisco Pizarro, ya que, al ser la comunicación un elemento intrínseco en todos los seres humanos, es crucial manejarla de manera adecuada y efectiva dentro de las interacciones sociales.

1.3.2. Formulación del problema

¿Cuáles son las habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes pertenecientes a la Fundación Jóvenes Ángeles en Acción de Deporte, Arte y Cultura - JAADAC del Municipio Francisco Pizarro-Nariño?

1.3.3. Justificación

Para el grupo de investigadoras, la importancia de este proyecto, radicó en promover las habilidades sociales de comunicación en los jóvenes y sus familias de la Fundación Jóvenes Ángeles en Acción de Deporte, Arte y Cultura del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño, partiendo del hecho que la comunicación ejerce un impacto significativo en las relaciones emocionales, profesionales y laborales de los individuos; además, de incentivar las habilidades comunicativas asertivas en los jóvenes permite mejorar las relaciones interpersonales, la sana convivencia y favorece las relaciones laborales.

Identificada la problemática, el trabajo de grado tuvo como propósito plantear recomendaciones y proponer la intervención de las instituciones educativas y fundaciones comprometidas en el manejo de las problemáticas sociales de los jóvenes; para tanto, es necesario promover habilidades comunicativas que le permitan al joven expresar sentimientos, opiniones y deseos en diversos contextos y de forma asertiva, así como también fomentar la capacidad de los jóvenes para dedicarse a lo que realmente les apasiona y acceder a los diferentes campos del saber.

Conte (2011). Señala que las habilidades sociales contribuyen al desarrollo individual e interpersonal al expresar sentimientos, actitudes y deseos de manera adecuada a la situación, promoviendo la resolución de problemas inmediatos y reduciendo futuros conflictos mediante el respeto en situaciones interpersonales. La innovación de esta investigación radica en su enfoque en las habilidades como incidente en los comportamientos juveniles, sugiriendo que a través de estas habilidades se pueden abordar y resolver diversas problemáticas sociales e interpersonales.

Esta investigación ofrece beneficios tangibles a la Fundación JAADAC al proporcionar soluciones concretas a las problemáticas abordadas. Se espera que la rigurosidad metodológica aplicada genere propuestas de intervención que aborden las raíces de las problemáticas sociales investigadas, contribuyendo al desarrollo integral de los jóvenes.

En el ámbito del Trabajo Social, este proyecto desempeñó un papel fundamental al fomentar el conocimiento y el aprendizaje en los estudiantes. La participación activa de los estudiantes en la investigación contribuyó con datos descriptivos y experiencias observables; aspectos que fortalecieron profesionalmente al programa de Trabajo Social para proyectarse socialmente y abordar las necesidades de la sociedad, especialmente en el caso de la Fundación JAADAC en Francisco Pizarro.

El grupo de investigación propuso unas estrategias de intervención para fortalecer las habilidades comunicativas desde el hogar; que guíen a los padres en cómo implementas habilidades comunicativas asertivas con sus hijos para mejorar la comunicación, establecer límites, promover el respeto por cada uno de los miembros de la familia, mejorar la autoestima, entablar una

comunicación asertiva para resolver conflictos y que contribuya a mejorar la convivencia y el ambiente familiar.

En ese orden de ideas, la investigación se centró en explorar las habilidades sociales de comunicación en los jóvenes, vinculados a la Fundación JAADAC en el Municipio de Francisco Pizarro-Nariño; por tanto, la investigación se concentró en comprender los desafíos a los que se enfrentan los jóvenes y se propuso una estrategia de intervención que contribuyan a fortalecer sus capacidades comunicativas; por consiguiente, los resultados y las soluciones de intervención pretenden impactar positivamente en los jóvenes y que sirva como aporte de conocimientos para instituciones educativas y fundaciones comprometidas con el bienestar social de los jóvenes en contextos similares.

En este orden de ideas, comprender las habilidades sociales y la comunicación es un paso importante, no garantiza por sí solo un desarrollo más saludable y equitativo en la juventud. El desarrollo saludable y equitativo de los jóvenes también depende de otros factores, como el acceso a la educación de calidad, oportunidades laborales, servicios de salud mental, y las condiciones socioeconómicas y culturales, entre otros.

1.3.4. Objetivos

1.3.4.1. Objetivo general.

Comprender las habilidades sociales de los jóvenes vinculados a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC), con el fin de aportar a su propósito misional a partir de una propuesta de intervención social en el marco del fortalecimiento de estrategias sociales y de comunicación en el Municipio de Francisco Pizarro.

1.3.4.2. Objetivos específicos.

- Identificar las habilidades sociales de los jóvenes adscritos a la Fundación “Jóvenes ángeles en acción, deporte arte y cultura” (JAADAC)

- Reconocer como las habilidades sociales de los jóvenes facilitan o no la comunicación en su entorno social y familiar
- Diseñar desde Trabajo Social una propuesta de intervención que contribuya a la promoción de la comunicación asertiva en las familias de los jóvenes de la fundación JAADAC del Municipio de Francisco Pizarro.

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes

Tabla 1

Matriz categorización.

Objetivos específicos	Categorías	Conceptualización	Subcategorías	Subcategorías de segundo nivel	Preguntas orientadoras	Técnica	Fuente
Identificar las habilidades sociales de los jóvenes adscritos a la Fundación “Jóvenes ángeles en acción, deporte arte y cultura” (JAADAC)	Habilidades sociales	Las habilidades sociales son una de las principales capacidades que posee todo individuo para poder interactuar con los demás en un determinado contexto, de diferentes ámbitos sociales y en un escenario en cual se encuentre relacionado, de este determinado modo se pretende que sea reconocido ante la sociedad y ser aceptado, el cual conlleva al reconocimiento del mismo con fin de generar grandes oportunidades	Habilidad para formular una crítica		¿Cómo cada integrante de la familia expresa su punto de vista frente a las problemáticas que se presentan?	Entrevista semiestructurada, y observación no participante	Población fundación JAADAC municipio Francisco Pizarro
			Habilidad para recibir una crítica		¿Cuáles son las formas que más utilizan o métodos que utilizan al momento de hacer una crítica?		
					¿Dentro de su núcleo familiar como toman los puntos de vista u opiniones que plantean los demás?		
					¿Cómo son las habilidades o capacidades que tienen los jóvenes para recibir una crítica?		

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes

para el mismo como para las demás personas que se encuentra rodeado, parafraseando a Combs y Slaby, (1977), pp.51	Interrogación negativa, Aserción negativa, Habilidad para decir no	¿Se encuentra algún familiar que por su forma de ser o expresarse fomentan tensión en el hogar? ¿Dentro de la dinámica familiar se encuentra alguna persona que ejercerse en el hogar mayor autoridad? ¿En su hogar como se toman las críticas que se hacen para mejorar su conducta? ¿Cómo responden frente a las opiniones que hacen los demás en su vida personal? ¿Las opiniones que hacen los integrantes de su familia les parecen constructivas?
---	--	---

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes

Reconocer como las habilidades sociales de los jóvenes facilitan o no la comunicación en su entorno social y familiar	Comunicación Asertiva	La comunicación hace referencia aquellos conceptos los cuales provienen de la misma y son diversas formas y estrategias que se logran establecer desde las diferentes áreas, en donde las distintas personas pueden participar, pero también permite expresar su punto de vista y opiniones independientemente de la mirada o frente a una problemática en común, donde es establecida como el intercambio por medio en donde el emisor envía información a través de un canal, con el fin de obtener respuesta de parte del receptor, de esa forma la	Tipos de comunicación	Comunicación verbal	¿Cómo se manifiesta la comunicación dentro de su espacio familiar? ¿Qué lenguaje o vocabulario se implementan para evitar no ofender a nadie?	Jóvenes fundación JAADAC municipio francisco Pizarro
	Comunicación no verbal			Comunicación no verbal	¿Qué señales no verbales han estado presentes en la comunicación reciente, y cómo podrían estar afectando a la conexión e interacción de los mismos?	
			Niveles de comunicación	Comunicación intrapersonal	¿De qué manera suele reflexionar hacia ti mismo con los diferentes aspectos de la vida cotidiana? ¿En algunas ocasiones sueles reflexionar hacia ti mismo sobre los diferentes aspectos o problemas que	Entrevista semiestructurada, y observación no participante

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes

comunicación ser
definida como
una habilidad
personal, Pablo
Ladino Marín,
p.p. 10

pasan dentro de tu
familia?

Comunicación
interpersonal

¿De qué forma
suele comunicarse
hacia los demás
expresando
siempre sus
diferentes puntos
de vista, deseos o
sentimientos?

¿En ocasiones
suele tener
confianza hacia
los miembros de
su familia, para
expresar sus
diferentes puntos
de vista, deseos o
sentimientos?

Comunicación
de grupo

¿Para usted, cómo
cree que es la
comunicación
dentro de los
integrantes de la
fundación
JADAAC?

Comunicación
organizacional

¿Cómo se puede
fomentar una
comunicación

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes

Comunicación masiva	clara y efectiva en la familia?
Comunicación intermedia	¿Con qué frecuencia hace uso del celular para establecer una comunicación con los demás?
	¿Cuál es el medio tecnológico en que los miembros de la familia tienen para mantenerse conectados unos a otros? ¿y con qué frecuencia lo realizan?

Modelos de comunicación	Modelo Lineal	Entrevista semiestructurada,
	Modelo interaccional	grupos focales y observación no
	Modelo Transaccional	participante

Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes

Obstructores de la comunicación	Obstrucción	1. ¿Qué dificultad se presenta en el proceso comunicativo dentro del hogar?	Entrevista semiestructurada, y observación no participante
		2. ¿Cuáles son las formas más comunes de transmitir mensajes dentro de tu familia?	
		3. ¿Qué tipo de conversaciones suelen tener en tu familia para expresar sus pensamientos y sentimientos?	
		Preguntas	

1.4. Marco Referencial

1.4.1 Marco de antecedentes

Para el desarrollo de este apartado se realizó una revisión bibliográfica, utilizando bases de datos académicos de donde se extrajo documentos digitales como trabajos de grado, monografías, conferencias y artículos científicos con información relevante sobre trabajos relacionados con las habilidades sociales y comunicativas que aportaron contenidos y soporte teóricos a la investigación.

1.4.1.1. Internacional

En el trabajo de grado del autor Calderón (2017) Titulado, Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones Interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram Roldós. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Tuvo como finalidad mejorar la comunicación en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós para lo cual propuso estrategias que permitieron desarrollar la comunicación asertiva impulsando buenas relaciones interpersonales donde prevalecen las buenas conductas y los valores dentro y fuera de la institución educativa. Los resultados obtenidos de la investigación demostraron que mejorando la comunicación entre los estudiantes a través de estrategias comunicativas adecuadas se logra un buen comportamiento entre los jóvenes y una conducta apropiada; de acuerdo con lo anterior se concluyó que las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, demostrando ser transparentes y fluidas en la comunicación.

En función de lo planteado anteriormente, el aporte de este trabajo de grado a la presente investigación, le brindó información relevante sobre las estrategias que utilizó la institución educativa para fomentar y mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes y cómo impactaron positivamente en el comportamiento y adaptación social de los jóvenes; las cuales pueden servir como referentes para tenerlas en cuenta y ponerlas en práctica en los adolescentes de la fundación

para determinar en qué medida estas estrategias funcionan o si es necesario recurrir a otro tipo de habilidades comunicativas que contribuyan a mejorar la interacción dentro de su entorno social y familiar.

En el artículo de investigación realizado por el Autor Montes (2016) Comunicación asertiva y trabajo en equipo. La investigación tuvo como propósito implementar en un grupo de supervisores de una empresa el programa llamado “Gestiona tu Talento” para trabajar las competencias relacionadas con la comunicación asertiva y el trabajo en equipo; para lo cual, utilizó un diseño de investigación cuasi experimental; para la recolección de información aplicó un test pre y post intervención para analizar el impacto del programa en los empleados. El programa incluye las competencias de comunicación asertiva, el diálogo efectivo, la retroalimentación, la resolución de conflictos, la comunicación no verbal, trabajo en equipo y habilidades como establecimiento del tema, clima democrático y logro de la meta y toma de decisiones para gestionar consensos.

Los resultados obtenidos demostraron un impacto significativo en el logro de competencias relacionadas con la comunicación y diálogo asertivo, retroalimentación, resolución de conflictos y comunicación no verbal; por el contrario se evidenció un menor impacto en el logro de competencias relacionadas a trabajo en equipo, clima democrático y toma de decisiones; con respecto a las habilidades que más se destacaron fueron el establecimiento del tema, clima democrático y logro de la meta y menor incremento en toma de decisiones para gestionar consensos.

Este artículo de investigación aportó elementos importantes al trabajo de grado; identificando que se puede trabajar las habilidades comunicativas con otro tipo de población y contexto; también se pudo establecer en qué medida las competencias como la comunicación y el diálogo asertivo, la resolución de conflicto, la retroalimentación que se aplicaron en los supervisores pueden ser aplicadas a los jóvenes de la fundación a través de alguna estrategia o programa para comparar si estas competencias también impactan positivamente en su entonos social y familiar. Finalmente, la investigación se lleva a cabo en escenarios diferentes; sin embargo, el propósito es el mismo fomentar la comunicación efectiva en la escuela, la empresa, y el núcleo familiar; por tanto, el

diálogo y la comunicación asertiva son consideradas habilidades importantes para el crecimiento y bienestar de las personas.

En el trabajo de maestría Martínez (2017) denominado Comunicación no verbal como herramienta del docente eficaz; planteó el uso de las habilidades no verbal para promover la comunicación en el salón de clase y para mantener la relación interpersonal con los estudiantes, teniendo en cuenta que la comunicación no verbal tiene en cuenta el estilo de enseñanza-aprendizaje y el clima del aula. Teniendo en cuenta lo anterior, la investigadora desarrolló una propuesta de intervención que consta de cinco sesiones con contenidos teóricos (introducción a la comunicación no verbal, paralenguaje, proxémica, Kinésica, refuerzo y síntesis. y actividades de entrenamiento y reflexión para promover y mejorar la comunicación no verbal entre los estudiantes.

Como resultados se pudo establecer que la implementación de una estrategia de intervención para mejorar la comunicación en el aula de clase contribuyó a la enseñanza eficaz; además, la comunicación no verbal en el aula de clase mejora el clima de estudio sin la necesidad de poner en medio la palabra, invita al estudiante a transmitir sus ideas y al docente a adecuar su estilo de enseñanza fusionando la comunicación verbal y no verbal, dinámicas que mejoran el rendimiento académicos, el desarrollo individual de los estudiantes y docentes. De esta manera, esta investigación enriqueció la presente investigación al proponer la comunicación asertiva como estrategia de diálogo efectivo para abordar las resoluciones de conflictos y promover un ambiente agradable de estudio en el aula de clase; además, de proporcionar actividades que pueden ser aplicadas en contextos educativos para mejorar la interacción entre los estudiantes y el proceso de enseñanza-aprendizaje en los pares.

1.4.1.2. Nacional

A nivel nacional, se destaca el trabajo de grado de los autores Casadiego, Estrada, Vergara, & Corredor (2016) titulado "Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares". La investigación realizó un estudio sobre comunicación asertiva como estrategia para resolver conflictos familiares y reforzar el desarrollo humano integral; el objetivo

es permitir una comunicación clara, concisa y eficaz que mejore la convivencia y fortalezca los vínculos familiares.

Se partió de un diagnóstico dirigido a cinco comunidades para recolectar información social, económica y cultural e información relacionada sobre la forma de comunicación dentro de su entorno familiar para evidenciar la realidad de las familias. Los resultados obtenidos, con respecto a la comunicación dentro el núcleo familiar fue desfavorable, se presentaron muchos conflictos familiares por falta de diálogo, falta de respeto entre padres e hijos por la ausencia de comunicación asertiva, dominación intimidación, maltrato físico y psicológico. Por consiguiente, existe la necesidad de identificar habilidades comunicativas asertivas como estrategia para la resolución de conflictos familiares. Los resultados revelaron la necesidad de la comunidad de promover habilidades de comunicación asertiva para manejar conflictos familiares y evitar la desestabilidad emocional del individuo. De ahí la importancia de diseñar estrategias psicológicas específicas para ayudar a las familias a mitigar problemas y mantener el equilibrio del entorno familiar.

El trabajo de grado del Autor Rivera, (2016) titulado, “Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar”. La investigación tuvo como propósito promover el desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva, a través de una propuesta pedagógica, como aporte al fortalecimiento de la convivencia escolar de los estudiantes de grado séptimo J.M. de IEDIT Rodrigo de Triana. Lo anterior, con la finalidad de contrarrestar factores como la falta de comunicación asertiva, el interés personal, evitar el chisme, los rumores, la falta de respeto entre los pares y el manejo inadecuado de las emociones que terminar desencadenando situaciones de agresividad e intolerancia entre los estudiantes.

Se implementó la propuesta pedagógica para fortalecer las habilidades sociales de comunicación asertiva en los estudiantes para mejorar la convivencia escolar; los resultados de la implementación de la propuesta logran disminuir las conductas no asertivas, los estudiantes reconocieron que comunican de manera inadecuada sus sentimientos y opiniones y están en disposición de cambiar y corregir sus conductas. Por consiguiente, este trabajo de grado enriqueció la investigación proporcionando información valiosa sobre el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva en estudiantes. Destacó la efectividad de las propuestas pedagógicas implementadas para reducir

conductas no asertivas, evidenciando resultados positivos en la resolución de conflictos mediante la mediación y la construcción de relaciones más armoniosas. Además, los hallazgos del estudio sugieren que la implementación de pedagógicas específicas contribuyen al fortalecimiento de la comunicación asertiva, generando impactos positivos en el entorno educativo y en las interacciones estudiantiles y que se pueden aplicar al trabajo de investigación con resultados satisfactorios.

La monografía elaborada por Salamanca (2016) titulada, “La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa. Tuvo como finalidad establecer el efecto de la comunicación asertiva en el desarrollo de la competencia comunicativa de las estudiantes del grado 2011 del LFMN. La investigación mostró cómo la comunicación asertiva permitió cuantificar los procesos comunicativos en los estudiantes en aspectos como la escucha y la oralidad y fomenta las habilidades comunicativas en los grupos sociales. La implementación de la comunicación asertiva como propuesta pedagógica para trabajar las competencias comunicativas fortaleció los procesos cognitivos, sociales y comunicativos de los alumnos y reforzó los valores para promover un ambiente estudiantil agradable. En este sentido, esta monografía reforzó la investigación al proporcionar argumentos sólidos que resaltan la importancia de trabajar con herramientas pedagógicas para desarrollar las habilidades comunicativas en los estudiantes.

En el trabajo de grado de Calderon, et, al (2016) titulado: “Habilidades comunicación asertiva para construir familias positivas”. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de las redes sociales y la comunicación familiar de los miembros de las comunidades. Los resultados evidenciaron que en la actualidad la influencia de la tecnología en la vida de las personas es de imperiosa necesidad e involucra a las familias modernas quienes utilizan las redes sociales sin dejar que esto afecte la comunicación familiar; además, se observó que la falta de comunicación dentro del núcleo familiar obedece a que carecen de una comunicación asertiva y afectiva, afectando el desarrollo de la inteligencia emocional y social en el individuo. Por consiguiente, se tiene la certeza de la importancia de la comunicación como una herramienta relevante para el desarrollo humano, fomentando el fortalecimiento de los lazos afectivos dentro del núcleo familiar; por cuanto, la investigación enfatizó la importancia de abordar estrategias para mejorar la comunicación asertiva

como un elemento clave para el bienestar y desarrollo integral de los individuos en el ámbito familiar.

En el artículo científico elaborado por los autores Lesmes, Barrientos, & Cordero (2019) titulado "Comunicación asertiva y estrategia de competitividad empresarial". Los investigadores analizaron la importancia de la comunicación asertiva dentro de las estrategias de competitividad en el entorno empresarial. Destacaron que la comunicación asertiva es fundamental para los gerentes y líderes de cualquier organización, ya que contribuye a mantener el equilibrio informacional y facilita el buen desenvolvimiento del talento humano, respetando los derechos individuales. Además, el estudio hizo énfasis en que la comunicación asertiva mejora la convivencia, la cultura organizacional y es crucial para el desarrollo de habilidades comunicativas individuales y colectivas, creando un ambiente de trabajo motivador y colaborativo. Asimismo, sostuvo que los principios de la comunicación asertiva son aplicables y beneficiosos en contextos empresariales, en entornos sociales y familiares, mejorando la dinámica laboral y las relaciones interpersonales en los diferentes contextos.

1.4.1.3. Regional

El trabajo de grado de Casadiego et al. (2016), titulado "Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares". Centró su investigación en examinar cómo la comunicación asertiva puede ser empleada como estrategia para resolver conflictos y promover el desarrollo humano integral en la familia. Asimismo, la investigación permitió identificar las realidades sociales y las necesidades de las comunidades, haciendo énfasis en la importancia de trabajar las habilidades de comunicación asertiva para manejar los conflictos y evitar consecuencias que afecten el desarrollo integral de los individuos. Con respecto a los resultados obtenidos, se resaltó la necesidad de fortalecer las habilidades comunicativas a través de estrategias diseñadas por profesionales en psicología, enfocadas en los núcleos familiares para mitigar problemas, facilitar la adaptación al entorno y mejorar la funcionalidad de las relaciones familiares.

Finalmente, el aporte de este estudio a la presente investigación se enmarca en la necesidad de reforzar y fortalecer las habilidades comunicativas en los jóvenes de la fundación y sus familias a través de estrategias pedagógicas y lúdica encaminada a establecer la comunicación y el diálogo asertivo como medio para y solucionar los conflictos familiares y armonizar el núcleo familiar.

El estudio de Martínez, Canal, Mipaz, & Franco (2020) titulado "Liderazgo y comunicación en Administrativos y Asistenciales del Hospital San Rafael de Pasto", investigó la importancia de la comunicación asertiva dentro de un contexto organizacional hospitalario. Los autores se enfocaron en cómo esta comunicación puede mejorar la interacción entre los jefes de enfermería y promover un ambiente laboral más eficiente y agradable implementando la comunicación asertiva. Los resultados demostraron que la comunicación entre directivos y colaboradores y viceversa es altamente efectiva y asertiva y la comunicación entre colaboradores del mismo rango se mantiene en un nivel bajo. Este hallazgo induce a los investigadores a promover estrategias para fomentar habilidades comunicativas claras y eficientes en todos los niveles del personal. En función de lo planteado anteriormente, este estudio le permitió al grupo de investigadoras reafirmar la importancia que tienen las habilidades comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales, sociales y laborales; además de contribuir a mejorar el ambiente de trabajo y desarrollar sus actividades de una forma positiva y productiva.

En el estudio realizado por Ramírez, Rosero, Villareal, & Vásquez (2009) titulado "Diseño y Construcción del inventario de Empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva. ERCA. Los investigadores exploraron la implementación de un instrumento para evaluar habilidades sociales esenciales como la empatía, las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en adolescentes de 12 a 14 años. Tras una exhaustiva validación de información se elaboró un inventario con 60 ítems para diseñar el inventario ERCA. Este inventario, permitió la identificación de habilidades sociales en adolescente, ofreciendo un recurso valioso tanto para evaluaciones de las habilidades sociales como para la investigación. El Inventario ERCA permite conocer, entender y evaluar las competencias comunicativas, y se convierte en una base de datos para la medición cualitativa de proyectos relacionados con el uso de las habilidades comunicativas como estrategia para mejorar las relaciones sociales, personales y laborales en los jóvenes.

1.4.3. Marco contextual

El trabajo de investigación, las habilidades sociales de comunicación de los jóvenes vinculados a la Fundación JAADAC se llevó a cabo en el municipio de Francisco Pizarro; municipio ubicado sobre la Costa Pacífica Nariñense, Este municipio está situado geográficamente a 442 kilómetros de San Juan de Pasto, se caracteriza por una diversidad cultural y étnica; fue colonizado por Francisco Pizarro Estadística (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, 2018)

La zona del casco urbano cuenta con 15 barrios y en la zona rural se identificaron 16 veredas; la población de Francisco Pizarro es principalmente afrodescendiente, su principal actividad económica es la pesca, la caza y la recolección de moluscos, debido a la abundancia de ecosistemas marinos; Sin embargo, la economía local se ve afectada por la falta de fuentes de trabajo.

En cuanto a educación, el municipio cuenta con dos instituciones educativas, la Institución Educativa Señor del Mar y la Institución Educativa Agroecológica la Playa. Estos establecimientos educativos entre su gestión institucional implementan estrategias para garantizar el acceso a la educación, brindando alimentación además de eso dentro de su trabajo logístico mantienen las instalaciones con una adecuada infraestructura (DANE, 2018). En términos de salud, el municipio cuenta con un 85% de habitantes afiliados al régimen contributivo y un 15% al régimen subsidiado, con un centro de salud que brinda primeros auxilios.

Dentro de la dinámica social, el municipio de Francisco Pizarro enfrenta desafíos significativos, enmarcados por la pérdida de valores éticos, morales, sociales y culturales, el aumento de la violencia y la drogadicción y un bajo nivel de participación ciudadana (DANE, 2018). Además, se observan problemáticas intrafamiliares, especialmente relacionadas con la violencia de género, que a menudo no son reportadas a las autoridades.

El municipio se convierte en un contexto propicio para abordar la investigación debido a su ubicación en una zona rural vulnerable, afectada por el conflicto armado y la violencia intrafamiliar. Además, la Fundación JAADAC, busca contribuir al bienestar de los niños y jóvenes

mediante actividades culturales y deportivas (DANE, 2018), para asegurar sus derechos y mejorar la calidad de vida de la población joven.

Finalmente, este proyecto de grado se enfocó en comprender y mejorar las habilidades de comunicación de los jóvenes en este contexto particular, reconociendo la importancia de abordar las dinámicas sociales y familiares presentes en el municipio de Francisco Pizarro y sobre las cuales es necesario trabajar para alcanzar los objetivos específicos del proyecto.

Figura 1

Ubicación Geográfica Municipio de Francisco Pizarro



Nota: Tomado Alcaldía Municipal Municipio de Francisco Pizarro (2020).

Figura 2

Municipio de Francisco Pizarro



Nota. Plan de Ordenamiento Municipio de Francisco Pizarro (2020-2023).

La Fundación tiene como objetivo educar y mitigar las diferentes problemáticas sociales que se presentan en la población juvenil como la drogadicción, el embarazo en adolescentes, deserción escolar y la mala comunicación en los hogares; con este panorama surge la necesidad de crear la fundación para reducir las diferentes problemáticas sociales y mejorar la calidad de vida de la juventud (JAADAC, 2024)

Misión

La fundación Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Artes y Cultura de Francisco Pizarro (Salahonda Nariño) contribuir al beneficio emocional y social de los niños, jóvenes y adolescentes del área urbana y rural a través de los conocimientos culturales y deportivos fomentando la paz, el respeto y el sano aprovechamiento del tiempo libre.

Visión

La fundación Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Artes y Cultura) de Francisco Pizarro (Salahonda Nariño). Para el 2025 será un organización líder y reconocida nivel nacional e internacional, haciendo énfasis en la gestión del trabajo social y servicios comunitarios con los

niños, niñas, jóvenes y adolescentes que son los multiplicadores en temas juveniles y políticas públicas.

1.4.4. Marco conceptual

El marco conceptual de la presente investigación definió las principales ideas, argumentos y conceptos relacionados con las categorías de habilidades sociales y de comunicación; para lo cual se realizó una revisión bibliográfica con autores que conceptualizan los términos como habilidades sociales, sentimientos y expresiones emocionales, diálogo directo, demostración de competencias, manejo de inseguridad, comunicación, comunicación verbal y directa, autorreflexión y dinámica de la información distorsionada. De estos textos, se extrajo las ideas para detallar cada concepto y describir las principales características y el aporte que hace a la investigación.

Habilidades Sociales: Se definieron como competencias interpersonales que habilitan a los individuos para interactuar y comunicarse de manera efectiva con otros (Betancourt et al., 2017).

La presente investigación centra su interés en el tema de las habilidades sociales como medio para trabajar hábitos que contribuyan a manejar y mejorar las relaciones interpersonales, sociales y laborales de los jóvenes; cabe resaltar que las conductas sociales que presentan los individuos son aprendidas por el ejemplo de otras personas,

En este orden de ideas el trabajo de investigación buscó a través de la implementación de habilidades sociales y comunicativas mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer en los jóvenes conductas positivas que les permita desarrollarse integralmente en su entorno social.

Dentro del contexto del estudio, estas habilidades abarcan:

Sentimientos y expresiones emocionales: Se observó cómo los jóvenes expresaban y gestionaban sus emociones en el contexto de interacciones sociales, influyendo significativamente en la dinámica de sus relaciones (Betancourth et al., 2017).

Estas emociones permiten al joven y adolescente expresar sus sentimientos positivos y negativos, mejorar la comunicación y estrechar las relaciones interpersonales; por tanto, dentro de la investigación estos conceptos se tuvieron en cuenta ya que contribuyeron a identificar cómo los jóvenes manejan sus emociones, como las demuestran y la capacidad que tiene para expresarlas a otras personas.

Diálogo directo: Se analizó la capacidad de los jóvenes para comunicar sus pensamientos y sentimientos de manera clara y directa, lo cual es crucial para la resolución de conflictos y la comprensión mutua (Betancourth et al., 2017).

El diálogo, hace parte de la comunicación efectiva y asertiva entre dos o más personas, cuando se dialoga las personas asumen una actitud reflexiva y empática, aspectos importantes que se deben promover entre los jóvenes de la fundación para fortalecer sus habilidades comunicativas; muchas veces la falta de comunicación efectiva entre ellos es la razón que provoca malentendidos, inconvenientes generando conflictos innecesarios en su entorno social.

Muchos de los jóvenes de la fundación, viven en un entorno familiar donde predomina los gritos, los maltratos y la falta de comunicación; es con estos jóvenes con los que se debe trabajar las habilidades sociales y comunicativas para contrarrestar la violencia y los conflictos en la familia que trastocan también el entorno social de los jóvenes.

Demostración de competencias: Se evaluó cómo los jóvenes demostraron sus habilidades y competencias en interacciones sociales, lo que impacta en su influencia e impacto dentro de su entorno (Betancourth et al., 2017).

Se identificó en los jóvenes las capacidades, habilidades y destrezas para interactuar con otras personas de una forma asertiva, le permitió al grupo de investigación tener un referente sobre que habilidades sociales y comunicativas son necesarias fortalecer en los jóvenes para mejorar y facilitar su integración en la sociedad.

Al fortalecer las habilidades sociales y comunicativas se está formando jóvenes con capacidades de mantener buenas relaciones; esto significa que el joven es capaz de mantener una conversación asertiva, controlar sus emociones, demostrar respeto por las otras personas, mantener la calma y la compostura.

Manejo de inseguridad: Se estudió la incidencia de la inseguridad en sus habilidades de comunicación y relaciones, observando cómo afectaba su interacción y percepción social (Betancourth et al., 2017).

El manejo de la inseguridad en los jóvenes es provocado por la baja autoestima y la inestabilidad emocional generando miedo y ansiedad; esta falta de confianza hace que los jóvenes desconfían de sí mismo, no creen en sus capacidades y carecen de confianza en las demás personas; otro aspecto que influye en el núcleo familiar es la presencia de padres maltratadores, agresivos, dominantes o carentes de comunicación asertiva. Situaciones que generan en el joven el aislamiento social y problemas de comunicación

Comunicación: La comunicación se analizó cómo el proceso mediante el cual los jóvenes transmiten y reciben información, pensamientos y emociones (Cueva et al., 2021).

La comunicación es otro de los conceptos fundamentales que apoyan el desarrollo de la investigación; la comunicación permite que dos o más personas interactúen transmitiendo mensajes; esta comunicación puede ser escrita, verbal o no verbal.

Para los jóvenes de la Fundación desarrollar las habilidades comunicativas constituye un punto importante que les facilita mejorar sus relaciones interpersonales, transmitir y recibir conocimiento, adquirir nuevas habilidades para mejorar su desarrollo social y personal.

La comunicación se abarcan las siguientes habilidades:

Comunicación verbal y directa: Se examinó la eficacia de la comunicación verbal directa en promover la claridad y reducir malentendidos entre los jóvenes (Cueva et al., 2021).

La comunicación es fundamental para mejorar las relaciones interpersonales en los individuos, permite adquirir conocimiento, aportar ideas, transmitir experiencias y promover el diálogo. La comunicación verbal la pueden utilizar los jóvenes para investigar, informar y promover el conocimiento.

Auto reflexión: Se valoró la capacidad de los jóvenes para reflexionar sobre sus propias prácticas comunicativas y ajustarlas con el objetivo de mejorar la eficacia en sus interacciones (Cueva et al., 2021).

Es importante para el individuo, le permite conocerse desde el interior, reflexionar cómo puede mejorar sus habilidades sociales y comunicativas y cómo puede contribuir a otras personas para que puedan comunicarse de manera asertiva.

La autorreflexivo en los jóvenes es un proceso que debería hacer parte importante de su vida, los invita a evaluarse a sí mismo y reflexionar sobre su proceder, como expresan su emoción y cómo sus conductas afectan o beneficia su vida con el propósito de mejorar sus procesos emocionales, sociales y de comportamiento.

Dinámica de la información distorsionada: Se investigó cómo la distorsión de información afectaba la comunicación dentro de la fundación y las relaciones interpersonales (Cueva et al., 2021).

Es importante prestar atención a la información distorsionada que llega a los jóvenes, esta situación provoca malentendidos, conflictos que desencadena situaciones de agresión, insultos y ofensas especialmente si no se sabe manejar las emociones y el individuo carece de habilidades comunicativas y sociales para manejar la situación.

Es importante trabajar la comunicación asertiva promoviendo el diálogo, el respeto por la diferencia de ideas e invitando a los jóvenes a participar de diálogos y debates constructivos donde predomine el armonio y el respeto por los demás.

Este apartado identificó las definiciones más importantes relacionadas con el tema de habilidades sociales y comunicativas; además resaltó como la comunicación asertiva y las habilidades sociales contribuyen a un desarrollo personal y social saludable y equitativo; además estimuló al grupo de investigación a implementar y desarrollar estrategias de intervención que promuevan estas competencias, en contextos afectados por problemáticas sociales como la violencia y la exclusión.

El desarrollo de estas estrategias proporcionó una base sólida para entender y abordar los desafíos en los jóvenes de la fundación, facilitando la formulación de recomendaciones prácticas para mejorar sus capacidades comunicativas y sociales.

1.4.5. Marco Legal

Se realizó la revisión de bibliografía del marco legal a nivel internacional teniendo en cuenta el tema relacionado con habilidades sociales y comunicación asertiva, se encontró como referente internacional la Declaratoria de los derechos humanos; documento que sirvió de plan de acción global para la libertad y la igualdad protegiendo los derechos de todas las personas en todos los lugares; el artículo 22 hace referencia al goce de derechos económicos, sociales y culturales, indispensable para la dignidad y el libre desarrollo de la personalidad y que garantiza a los jóvenes y adolescentes respetar sus derechos y deberes en la sociedad asegurando su libertad, dignidad y equidad; aspectos importantes que permiten que los jóvenes y adolescentes desarrollen libremente su personalidad .

Así mismo, este documento examinó las relaciones amistosas entre las personas, aspecto importante para asegurar una comunicación asertiva entre los individuos; de igual manera, salvaguarda los valores y la dignidad de los individuos para promover el progreso social.

Se tuvo en cuenta la revisión de la Constitución Política de Colombia de 1991. Este documento relaciona varios artículos que resaltan la importancia de la familia como un pilar fundamental de la sociedad. La Constitución identificó a la familia como un agente clave en la promoción de principios y valores, desempeñando un papel esencial en la educación de los hijos en aspectos

fundamentales como el respeto, el amor, la armonía, la comprensión y la igualdad (Constitución Política de Colombia de 1991)

La Constitución política de Colombia de 1991 promulgó artículos donde exalta la importancia de la familia como eje fundamental de la sociedad. En el artículo 5, hace referencia a la importancia de la familia como institución y sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad. Constitución Política, 1991). En Colombia la familia es reconocida por la Constitución como la institución más importante en el ordenamiento jurídico, y debido a las circunstancias sociales, políticas culturales e históricas como el núcleo de la sociedad; por lo que la institución familiar goza de protección constitucional y legal.

El Estado es el encargado de garantizar y salvaguardar el bienestar de la familia y sus derechos ya que esta es eje fundamental de la sociedad y en donde se emanan los principios y valores para dar lugar a una sociedad justa, equitativa e igualitaria.; el artículo 42 afirma que “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformar”; con respecto a lo anterior, el Estado garantiza la protección de la familia, siendo un eje fundamental para el crecimiento y realización integral de las personas y sus comunidades, el estado es la célula importante de una sociedad basada en culturas, valores, creencias y en la igualdad de derechos y deberes.

También, la Constitución señala el derecho fundamental a la intimidad familiar y establece la obligación de respetarlo y hacerlo respetar (Artículo 15); la libertad personal y familiar es también, un derecho fundamental (Artículo 28). En el Artículo 42 de la Constitución se reitera a la familia como núcleo fundamental de la sociedad por lo que es relevante garantizar su derechos y deberes para que la familia pueda desarrollarse en un ambiente armonioso y de calidad

Ahora bien, dentro de la constitución se habla de la importancia del adolescente y su formación integral Artículo 45. “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y

privados”. La adolescencia es una etapa de transición muy importante en el ser humano que viene acompañada de cambios físicos y emocionales por lo que el Estado debe garantizar a los jóvenes el desarrollo integral de esta etapa para lo cual, se requiere del apoyo y fortalecimiento institucional de las entidades públicas y privadas para asegurar el bienestar emocional, cognitivo y social de los jóvenes y adolescentes, lo que invita a que los jóvenes desarrollen correctamente sus habilidades sociales y la comunicación asertiva entre los pares y su núcleo social en el que se desenvuelven.

En el ámbito social, los NNA son la base primordial del futuro de un buen país, por ende, se establecen garantizar los derechos y deberes para los niños respaldados por la Ley 1098 de 2006. denominada “Código de la Infancia y Adolescencia que tiene por objetivo garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y salvaguardar su protección que están a cargo de Estado, la sociedad y la familia (Constitución Política, 1991), y se encuentra en el artículo 1 del código de infancia y adolescencia afirma que su finalidad es garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión.

Asimismo, prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna; por lo que la familia es el eje fundamental encargado de dar protección y cuidado a los miembros de su núcleo familiar, asegurando que los integrantes de la familia se encuentren protegidos y salvaguardados; además la familia es la encargada de transmitir a sus integrantes principios y valores, creencias, normas actitudes y conductas por lo que los padres de familia son los directos responsables de promover la estabilidad emocional dentro del núcleo familiar; aspectos importantes para que los jóvenes y adolescentes puedan desarrollar correctamente sus habilidades sociales con sus pares, su entorno social y construir correctamente su personalidad y fortalecer los lazos sociales entre sus pares.

De la misma manera, el código de infancia y adolescencia resaltó la importancia del derecho a la integridad personal de los niños, niñas y adolescentes, responsabilidad que está a cargo de los padres, tutores o representante legal como se estipula en el artículo 18: Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico. En especial, tienen derecho a la protección

contra el maltrato y los abusos de toda índole por parte de sus padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar y comunitario.

La familia es la directa encargada de asegurar la protección y cuidado de los niños y adolescentes, como también están en la obligación de cuidar y salvaguardar su integridad física y emocional, hacer cumplir sus derechos y deberes por lo que la familia cumple la función principal de formar a los hijos brindando estabilidad emocional que se verá reflejada a lo largo de su vida.

El código de infancia y adolescencia establece garantías de derechos y prevención para los niños, niñas y adolescentes por lo que otorga una serie de obligaciones a la familia en el proceso de formación y acompañamiento a los (NNA) que son importantes para su formación personal y en el desarrollo de sus habilidades sociales; así mismo, la familia debe fundamentarse en principios y valores que inviten cada uno de sus integrantes al correcto funcionamiento de la familia para lo cual, es importante que la familia proteja a los NNA de riesgos y de potenciales actos que amenacen su seguridad.

En el artículo 39 hace referencia a las obligaciones de la familia. Tendrá la obligación de promover la igualdad de derechos, el afecto, la solidaridad y el respeto recíproco entre todos sus integrantes. Cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad y debe ser sancionada. (Congreso de la República, 2006. p 21). Dentro del núcleo familiar debe regir pautas y lineamientos para evitar cualquier forma de violencia donde la familia se fundamenta en una relación de armonía, respeto, encargada de educar e inculcar valores y protección, promueve la estabilidad emocional, el afecto y la axiología para garantizar la funcionalidad del núcleo familiar y el fortalecimiento de las habilidades sociales en los hijos.

Con respecto a la importancia de la comunicación asertiva en las interacciones familiares, se hace referencia a la Ley 1361 de 2009, titulada "Protección Integral a la Familia". Esta legislación tiene como objetivo fundamental que el Estado proporcione recursos económicos, culturales, afectivos y otros, para que la familia sea un entorno protector que brinde paz y armonía a todos sus miembros.

Además, busca que el Estado y la sociedad garanticen el cumplimiento de los deberes familiares y para fortalezcan el núcleo familiar a través del Observatorio de Familia, para el seguimiento de políticas sociales. Asimismo, establece que el Estado y la sociedad, deben asegurar a la familia el pleno ejercicio de derechos como la vida, salud, educación, autonomía, alimentación, recreación, deporte, igualdad, armonía, unidad, bienestar físico, mental, emocional y protección social, especialmente cuando los derechos de los jóvenes y adolescentes están en riesgo.

Todo lo anterior, con el propósito de garantizar a las familias un ambiente armonioso donde cada uno de los miembros de la familia pueda desarrollarse en condiciones plenas que garanticen la igualdad, equidad y contribuyan a formar relaciones interpersonales armoniosas, empáticas y equitativas dando lugar a la comunicación asertiva y al libre desarrollo de las habilidades sociales de los niños, jóvenes y adolescentes.

La Política Nacional de Desarrollo Integral de la Familia, promulgada mediante la Ley 1361 del 2009 (Congreso de la República, 2009), tiene como objetivo principal cumplir con los derechos y deberes que fomenten el fortalecimiento de la familia como el núcleo fundamental de la sociedad. Esta iniciativa se enfoca en la elaboración y ejecución de los derechos de la familia y sus integrantes, especialmente en un contexto caracterizado por la indiferencia y la desigualdad social. La protección de la familia se traduce en el establecimiento de vínculos fundamentales como el respeto, la solidaridad y el amor.

En consonancia con estos propósitos, el Artículo 11 de la ley establece que, como parte del fortalecimiento de la familia, tanto el Estado como la sociedad civil crearán espacios de reflexión e interrelación entre los miembros familiares. En este sentido, el Gobierno Nacional, liderado por el Ministerio de la Protección Social, desarrollará una Política Nacional de apoyo y fortalecimiento a la Familia. El objetivo central de esta política es "Reconocer, promover y fortalecer las capacidades de las familias como sujetos colectivos de derechos y protagonistas del desarrollo social.

Se busca garantizar los derechos y deberes de la familia como un núcleo fundamental de la sociedad, desde el cual, se fomente la educación en valores y principios como la dignidad humana,

la equidad, la universalidad, la protección integral, la solidaridad, la diversidad y el pluralismo. Se enfatiza la corresponsabilidad de entidades públicas y privadas en la protección de la familia, así como la participación en la elaboración de planes, programas y proyectos que las incluyan. Se prioriza la atención a las familias para reducir su vulnerabilidad.

Los artículos citados son importantes para interpretar los resultados, ya que será necesario respaldar el análisis con la normativa internacional y nacional vigente en Colombia que respalda el desarrollo integral de la familia. Esto también contribuirá a abordar las problemáticas que enfrentan los miembros de diferentes sistemas familiares, teniendo en cuenta enfoques diferenciales que promuevan la inclusión y la diversidad.

1.5. Metodología

1.5.1. Paradigma

De acuerdo con el propósito de la investigación, se trabajó con el paradigma cualitativo que se orienta hacia la descripción y el análisis detallado de las comunidades para establecer pautas de comportamiento.

El paradigma cualitativo es un conjunto de principios y un modelo que facilita la comprensión de las problemáticas sociales interrelacionadas. En el contexto de la investigación, este paradigma sirvió como guía esencial para los investigadores, destacando su importancia al proporcionar una estructura significativa para explicar las diversas realidades.

Sampieri, Fernández, & Baptista (2018) sostiene que el paradigma cualitativo se adentra a investigar las realidades de los grupos sociales, teniendo en cuenta sus comportamientos, conductas, vivencias y expresiones de las personas en el contexto objeto de estudio.

Además, en el paradigma cualitativo la recolección de información se realizó a partir de la observación no participativa las entrevistas semiestructuradas, se tiene en cuenta las vivencias y experiencias de los individuos como información relevante para la recolección de datos y a partir de esta información se elaboran categorías y preposiciones teóricas. (Quecedo & Castaño, 2022)

Se planteó, usar este paradigma para desarrollar la investigación y se orientó a la indagación sobre aquello que configura la cotidianidad de las personas, interpretando los procesos culturales y sociales, así como el entramado de las interacciones entre la población y el medio. Esto se hizo a partir de las características y vivencias relacionadas con la influencia de la comunicación asertiva en las interacciones sociales desde lo vivido dentro de la familia.

1.5.2. Enfoque

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se optó por el enfoque hermenéutico, el cual es un marco interpretativo que busca comprender y dar sentido a textos, discursos y fenómenos culturales al considerar su contexto histórico y cultural.

En lugar de analizar elementos de manera aislada, este enfoque abordó una comprensión holística, reconociendo que el significado de una parte está intrínsecamente ligado al conjunto. Los practicantes de la hermenéutica reconocen la importancia de las experiencias y presuposiciones del intérprete, y destacan la fusión de horizontes en el proceso interpretativo. Este enfoque ha influido en la filosofía, especialmente a través de pensadores como Gadamer, y se ha extendido a disciplinas como la sociología y la antropología para interpretar fenómenos sociales y culturales (Sampieri et al., 2018).

1.5.3 Tipo de investigación.

Para la presente investigación se utilizó la investigación interpretativa, esta busca conocer el estudio desde la perspectiva de las propias personas. Este tipo de investigación tiene como objetivo descubrir el núcleo de las diferentes significaciones de las personas y grupos grandes. Es decir, identifica las condiciones por las cuales se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, teniendo la función principal de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio.

En este tipo de investigación, los sujetos corresponden a aquellos que viven el fenómeno, con la intención de describir los contextos y las circunstancias en las que tienen lugar. A partir de estos contextos, se interpretó tales situaciones. Es importante señalar que este tipo de investigación contiene un análisis explícito de los datos y está más influenciado por la teoría. Los procesos

intelectivos que aplica el investigador para explicar y comprender los fenómenos están condicionados (Toro, 2003, párr. 5).

La investigación interpretativa busca conocer el núcleo de las diferentes significaciones de las personas y grupos grandes en la sociedad. Se destaca por seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio, tomando en cuenta que la realidad es múltiple e integral. Esta realidad debe ser leída y analizada desde distintas perspectivas, considerando que el conocimiento siempre es contextualizado y no neutro.

El foco de la investigación interpretativa se centra en tres elementos: la configuración del sentido y los significados subjetivos, los contextos en los cuales la gente construye los significados, y las reglas de interpretación que se siguen en la vida cotidiana.

Este tipo de investigación permite percibir y abordar la realidad, como multirreferencial y cambiante. Las explicaciones son un producto social y humano, y tienen que ver con la diversidad de interpretaciones, atendiendo a la base teórica y conceptual que use el investigador para dirigir su investigación.

1.5.4. Técnicas de recolección de información.

1.5.4.1. Entrevista semiestructurada.

La entrevista se utilizó para obtener información relevante sobre la comunicación, con el fin de formular preguntas que permitieron indagar sobre aspectos y elementos importantes sobre la comunicación asertiva, facilitando la comprensión del trasfondo de la investigación.

Se entiende, la entrevista como un conjunto de encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos a la comprensión de las perspectivas que los participantes tienen sobre sus vidas, experiencias o situaciones, en el marco de la importancia e impacto que puede tener la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales (Sampieri et al., 2018, p. 98).

Considerando lo anterior, y teniendo en cuenta que se trabajó con una investigación cualitativa; el grupo de investigadoras utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada. Esta se caracteriza porque el investigador realiza una planificación previa, elaborando un guion con preguntas que pueden ser flexibles en busca de información relevante para sustentar la problemática de la investigación.

Sampieri et al., (2018), plantea que la entrevista semiestructurada se basa en una guía de asuntos o preguntas, y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre el tema investigado. Por lo tanto, es importante destacar que el investigador debe mantener una actitud de escucha y un alto grado de atención para conocer de manera más profunda las realidades en las que están inmersos los integrantes de las familias.

Es necesario aclarar que la entrevista semiestructurada es una herramienta que se implementa en un encuentro dirigido hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los sujetos sobre sus vidas y sus experiencias (Martínez, 1998). Las entrevistas permiten obtener información detallada y útil en poco tiempo, a través de un proceso flexible y dinámico.

1.5.4.2. Observación no participante. Sampieri et al. (2018) define la técnica de observación no participante como un método utilizado en diversas áreas académicas y científicas.

En esta técnica, los observadores registran y analizan fenómenos, comportamientos y situaciones sin intervenir activamente en ellos. El investigador adopta un papel de observador externo, permitiendo obtener datos objetivos y comprender profundamente los fenómenos sociales y dinámicas grupales en su entorno natural. Aunque valiosa para evitar influir en el comportamiento natural de los sujetos u objetos de estudio, esta técnica presenta desafíos éticos y metodológicos, como garantizar la confidencialidad y el respeto a los derechos de los participantes.

1.5.5. Población.

1.5.5.1. Unidad de trabajo.

Jóvenes de la Fundación- JAADAC del Municipio de Francisco Pizarro.

1.5.5.2. Criterios de selección

- a) Jóvenes identificados por la fundación JAADAC que atienden problemas sociales y en algunos casos familiares en el marco de la inadecuada comunicación que generan grandes impactos.
- b) Familias de los jóvenes que pertenecen a la fundación JAADAC del Municipio Francisco Pizarro.

2.Sistematización de Información

2.1. Ruta metodológica

El grupo de investigadoras desarrolló el tema denominado habilidades sociales en la comunicación de los Jóvenes Vinculados a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-Nariño; con el propósito de comprender cómo las habilidades sociales y comunicativas contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales, sociales y profesionales de los jóvenes de la Fundación (JAADAC).

Una vez definido el tema, se planteó y formuló el problema para identificar las problemáticas de la población objeto de estudio; con esta información se elaboró los objetivos generales y específicos con el fin de darle cumplimiento a las metas establecidas.

Se elaboró la justificación explicando la importancia del desarrollo del trabajo de investigación desde el ámbito profesional y el aporte que realiza el grupo de investigadoras para próximas investigaciones relacionadas con el tema.

Se procedió a realizar la revisión bibliográfica para darle soporte teórico al tema de investigación. Se revisaron antecedentes de investigaciones a nivel internacional, nacional y local relacionados con el tema de estudios.

El marco teórico se elaboró a partir de la información relacionada en las categorías, subcategorías y la homologación de las categorías inductivas; se realizó la revisión de tesis de grados, monografías, revistas científicas, y conferencias para enriquecer el marco teórico; Para organizar y estructurar la información recopilada durante la revisión bibliográfica, se elaboró la matriz de categorización, que dio pie al desarrollo del marco referencial, donde se crearon los temas y se construyó el marco teórico que sirvió como base para el análisis posterior.

El marco conceptual se elaboró teniendo en cuenta las definiciones y conceptos más relevantes relacionados con el tema de investigación a partir de la concepción y percepción de diferentes autores.

Para el marco legal, se tuvo en cuenta las leyes, decretos, resoluciones y acuerdos relacionados con el tema de investigación para darle soporte legal al trabajo de grado.

Se diseñó la metodología del trabajo de investigación. La investigación se fundamentó en el paradigma cualitativo con el fin de describir e interpretar las experiencias y el comportamiento de las personas; el enfoque de la investigación fue hermenéutico y el tipo de investigación fue interpretativa.

La población objeto de estudio correspondió a los jóvenes que hacen parte de la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro-Nariño.

Con respecto a la técnica de recolección de datos, el grupo de investigadoras decidió trabajar con entrevistas semiestructuradas y la observación no participante. Son dos técnicas muy utilizadas en las investigaciones cualitativas, porque permitieron recoger información relevante para luego realizar la descripción y análisis de resultados.

Después de la aprobación del instrumento de recolección de información, las investigadoras diseñaron las entrevistas semiestructuradas, se elaboró un cuestionario con una serie de preguntas relacionadas con el tema de estudio y teniendo en cuenta los objetivos específicos; el grupo de investigadoras informaron y explicaron con anticipación a los jóvenes y a las familias sobre la finalidad de realizar las entrevistas semiestructuradas para que autorice el consentimiento de realizar las entrevistas.

El grupo de investigadoras realizó el trabajo de campo en la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC). Como primera instancia se solicitó el permiso para realizar el trabajo de grado, con la autorización las investigadoras procedieron a realizar la recolección de los datos. La técnica utilizada para la recolección de datos fueron las entrevistas semiestructuradas y la observación no participante dirigidas a cinco (5) jóvenes y tres (3) familias de los jóvenes.

Las tres investigadoras, fueron las encargadas de realizar las entrevistas al grupo de jóvenes. Los jóvenes cooperaron y aportaron sus experiencias y vivencias convirtiendo la entrevista en una charla muy familiar y amigable; de igual manera, los familiares de los jóvenes respondieron las entrevistas dando a conocer sus puntos de vista, sus fortalezas y debilidades frente al manejo de las habilidades sociales y comunicativas en su entorno familiar y social.

La observación no participante se realizó a los jóvenes y padres de familia de la fundación con el fin de conocer y analizar sus conductas y comportamientos; la técnica arrojó información relevante relacionada con comportamientos inadecuados, actitudes de rebeldía e irrespeto y se evidencio que la comunicación entre sus pares no es asertiva.

Posteriormente, se realizó el vaciado de la información, se elaboró la homologación de las categorías inductivas teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas semiestructuradas y la observación no participante realizadas a los jóvenes y a las familias; con esta información se realizó la interpretación y análisis de resultados; con estos resultados las investigadoras diseño desde el Trabajo Social una propuesta de intervención materializada en una propuesta de intervención que contribuyó a promover las habilidades sociales y comunicativas en los jóvenes y la familias de los jóvenes de la fundación JAADAC del Municipio de Francisco Pizarro.

Con la información obtenida del vaciado de la información, se procedió a realizar el análisis e interpreta de las categorías , subcategorías y categorías inductivas; a partir de los resultados obtenidos en del trabajo de campo realizado con los jóvenes de la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC), para lo cual se tuvo en cuenta la revisión bibliográfica y documental que dio soporte teórico a la investigación, la voz de los jóvenes participantes a través del trabajo de campo y la contribución de conocimientos del grupo de investigación y del representante legal de la fundación.

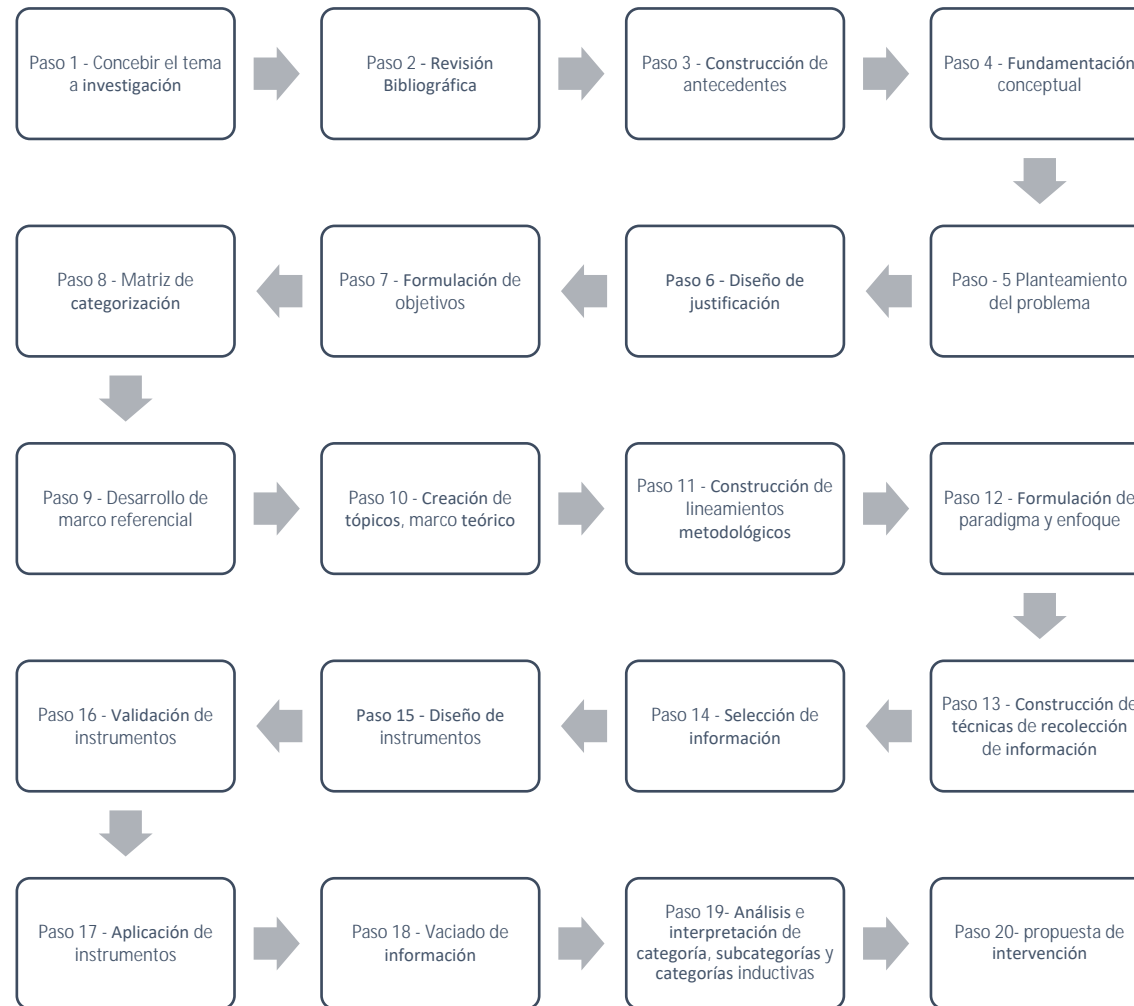
Con el resultado de los datos obtenidos en el vaciado de información se procedió a desarrollar el análisis e interpretación de categorías, subcategorías y categorías inductivas; para el desarrollo de este capítulo se tuvo en cuenta, los datos obtenidos de las entrevistas semiestructuradas realizada a los jóvenes de la fundación y a los padres de familia, se tuvo en cuenta lo datos

obtenidos a partir de la observación no participante realizada a jóvenes, padres de familia y al representante legal de la Fundación, y como complemento se soportó toda esta información con la revisión teórica sobre el tema relacionado a las habilidades sociales y comunicativas.

Finalmente, se realizó desde trabajo social una propuesta de intervención que contribuyó a la promoción de la comunicación asertiva en las familias de los jóvenes”.

Figura 3

Descripción de ruta metodológica



2.1.1. Diseño de instrumentos

Para la recolección de información del presente estudio, se realizó a través de dos técnicas la observación no participante y la entrevista semiestructurada (Anexo A); Se escogieron estas dos técnicas de recolección de datos teniendo en cuenta el tipo de investigación a realizar.

Como se trabajó con una investigación cualitativa la cual tiene como propósito describir e interpretar los comportamientos y actitud de la población; estas dos técnicas facilitaron recoger información para capturar experiencias, percepciones y vivencias de la población a estudio. Díaz, Torruco, García, & Martínez (2013) manifiesta que la entrevista se define como una conversación que se realiza con un propósito específico diferente al de entablar un diálogo. Es un instrumento versátil y flexible, muy utilizado en la investigación cualitativa, para obtener datos; además, afirman que las entrevistas semiestructuradas, son instrumentos que permiten diseñar preguntas flexibles que se ajustan a las necesidades de los participantes facilitando el intercambio de ideas entre las partes.

Observación no participante: Se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos; por lo tanto, no existe una relación con los sujetos del escenario; tan sólo se es espectador de lo que ocurre, y el investigador se limita a tomar nota de lo que sucede para conseguir sus fines.

Campo - Cobarrubias & Lule - Martínez (2012) afirman que la observación no participante es una técnica que a través de la observación se evidencian e interpretan fenómenos, comportamientos y conductas sin que los investigadores participen o influya, obteniendo datos relevantes del contexto en el que se desarrolla la investigación y de los actores involucrados.

Con la implementación de las técnicas de observación no participante y entrevista semiestructurada se logró capturar experiencias, percepciones y vivencias de la población objeto de estudio, ya que las entrevistas facilitaron el intercambio de preguntas y respuestas, proporcionando datos valiosos para comprender en profundidad el tema a investigación.

Por otro lado, la observación no participante permitió la obtención de datos objetivos y una comprensión detallada de los eventos observados. Por consiguiente, las dos técnicas ofrecieron una visión integral y enriquecedora del fenómeno estudiado, contribuyendo significativamente al logro de los objetivos de la investigación.

2.1.2. Validación de instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos propuesto por el grupo de investigación fueron las entrevistas semiestructuradas y la observación no participante y el acompañamiento de la Asesora de tesis. La validación de estos instrumentos de recolección de información estuvo a cargo de uno de los jurados y de una madre de familia representante de la Fundación.

Durante el proceso de validación del instrumento, una de las recomendaciones principales fue revisar y ajustar la redacción de algunas preguntas con el fin de realizar respuestas más amplias y enriquecedoras, se observó que estaban mal formuladas o limitaban la obtención de narrativas significativas para el proceso de investigación.

Además, se detectó que algunas preguntas podían generar confusión o ambigüedad en los participantes, generando sesgos en la validez y confiabilidad de los datos recogidos, como también la capacidad del instrumento para capturar adecuadamente los aspectos relevantes del fenómeno en estudio.

2.1.3. Vaciado de información

Para el vaciado de la información se elaboró una matriz de categorización, entendida como una herramienta metodológica utilizada para organizar y clasificar los datos recopilados durante el proceso de investigación. Esta matriz es una estructura organizada que permite categorizar la información de acuerdo con ciertos criterios o dimensiones predefinidas.

Se diseñó la matriz en la que se plasmó las categorías y subcategorías: La investigación arrojó la categoría de habilidades sociales y comunicación que influyen en el comportamiento y conducta de los jóvenes de la Fundación; cada una de estas categorías se clasifican en subcategoría.

También se realizó el vaciado de información relacionado con la observación no participante que se aplicó a los jóvenes de la fundación y a las familias de los jóvenes; las evidencias recogidas en campo permitieron visualizar el comportamiento y la conducta de los jóvenes con respecto al manejo de las emociones, se observó cómo se relacionan con sus pares y como el tipo de comunicación que utilizan para transmitir mensajes e ideas con sus otros compañeros.

Para facilitar el análisis de los datos, se realizó la codificación de las matrices. La codificación se aplicó a los jóvenes de la fundación y sus familiares. A cada joven se le asignó un código (j1, j2, j3, j4, j5) para mantener protegida la identidad de los participantes, estos códigos se registraron en un documento exclusivo para uso de la investigación, el mismo procedimiento se realizó con cada grupo familiar proceso que facilitó y mejoró el procesamiento de la información y la exploración rigurosa de las interacciones comunicativas; además, permitió evaluar el impacto en el entorno familiar y social en el que se desarrolló la investigación.

En este orden de ideas, las matrices de vaciado de información fueron crucial en el proceso de investigación, proporcionando una base sólida para el análisis y la discusión de los hallazgos, y facilitando la consecución de los objetivos del estudio.

También se realizó la agrupación de preposiciones, que sintetizó y organizó la información de manera temática (Anexo B y C), facilitando la identificación de patrones y tendencias recurrentes en las respuestas de la población objeto de estudio, la cual fue esencial para interpretar los datos de forma eficaz y para establecer conexiones claras entre las diferentes categorías y subcategorías emergentes, lo que enriqueció significativamente el análisis y la comprensión de los fenómenos observados en el estudio.

2.1.5. Triangulación u Homologación de categorías

El proceso de triangulación y homologación de categorías se realizó de la siguiente manera. La reducción se centró en destacar los aspectos más relevantes del análisis, tales como las categorías y subcategorías identificadas durante el proceso de codificación. Para llevar a cabo esta tarea, se realizó un proceso de homologación de categorías,

Esta homologación consistió en una revisión exhaustiva de las categorías y subcategorías identificadas en las matrices originales, con el fin de agruparlas, simplificarlas o redefinirse según su similitud temática o conceptual.

El proceso permitió condensar la información recogida en campo, destacando los aspectos más relevantes para el análisis y la interpretación de los datos. La implementación de esta estrategia facilitó una comprensión más clara y concisa de los hallazgos del estudio, proporcionando una base sólida para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

2.1.5.1. Matriz - Vaciado de información entrevista semiestructurada familia

Para abrir los enlaces, haz clic derecho sobre el enlace y selecciona 'Abrir hipervínculo'.

La matriz se encuentra en el enlace digital:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/16wcarbM_YxGhdtg3Yqy6HQ8ECG6dXupl/edit?usp=sharing&oid=103735752703675545067&rtpof=true&sd=true

2.1.5.2. Matriz - Vaciado de información entrevista Semiestructurada en jóvenes

La matriz se encuentra en el enlace digital

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aMkNuwftU0WdXtfzHk1yZzuQPhmtbzIV/edit?usp=sharing&oid=103735752703675545067&rtpof=true&sd=true>

2.1.5.3. Matriz de observación no participante

https://docs.google.com/document/d/1SrurNCuuronpo9Zs_FBgBupJdZR5CnZ-/edit?usp=sharing&oid=103735752703675545067&rtpof=true&sd=true

2.1.5.4. Matriz de Representante legal

<https://docs.google.com/document/d/1tFgimaUFqMfVViaxTINaBdY-mc-hIEoo/edit?usp=sharing&oid=103735752703675545067&rtpof=true&sd=true>

2.1.5.5. Homologación de matrices

La matriz se encuentra en el enlace digital

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FSVNEZFIdAa4Rv6mONssx9uQ9MXVN5yL/edit?usp=sharing&oid=108654975493854979366&rtpof=true&sd=true>

Tabla 2

Homologación de categorías deductivas e inductivas

Categoría deductiva	Categoría inductiva
Habilidades Sociales	Sentimientos y diálogo directo VS demostración e inseguridad
	Frente a una crítica: disgusto, contrariedad, silencio, alejamiento.
	Frente a las opiniones: el disgusto, tensión, culpabilidad y no participación en las vidas personales
Comunicación	Diálogo verbal, directo y promovido por la cercanía familiar
	Auto reflexión
	Información distorsionada al llegar a la persona de destino
	Obstructores: Irrespeto, Rencor, Orgullo, silencio y Desconfianza

La categoría "Habilidades Sociales" se basó en un fundamento conceptual arraigado en teorías previas que abordaron la importancia de las destrezas para una interacción interpersonal efectiva, dentro de esta dimensión, las subcategorías emergentes revelaron una diversidad de respuestas emocionales y estrategias de afrontamiento ante situaciones sociales desafiantes, como críticas u opiniones, donde se observó que las expresiones de una gama variada de emociones, desde el disgusto y la contrariedad hasta la tensión y la culpa, mientras que se mostró una tendencia a evitar el involucramiento en aspectos de la vida personal como una forma de protección

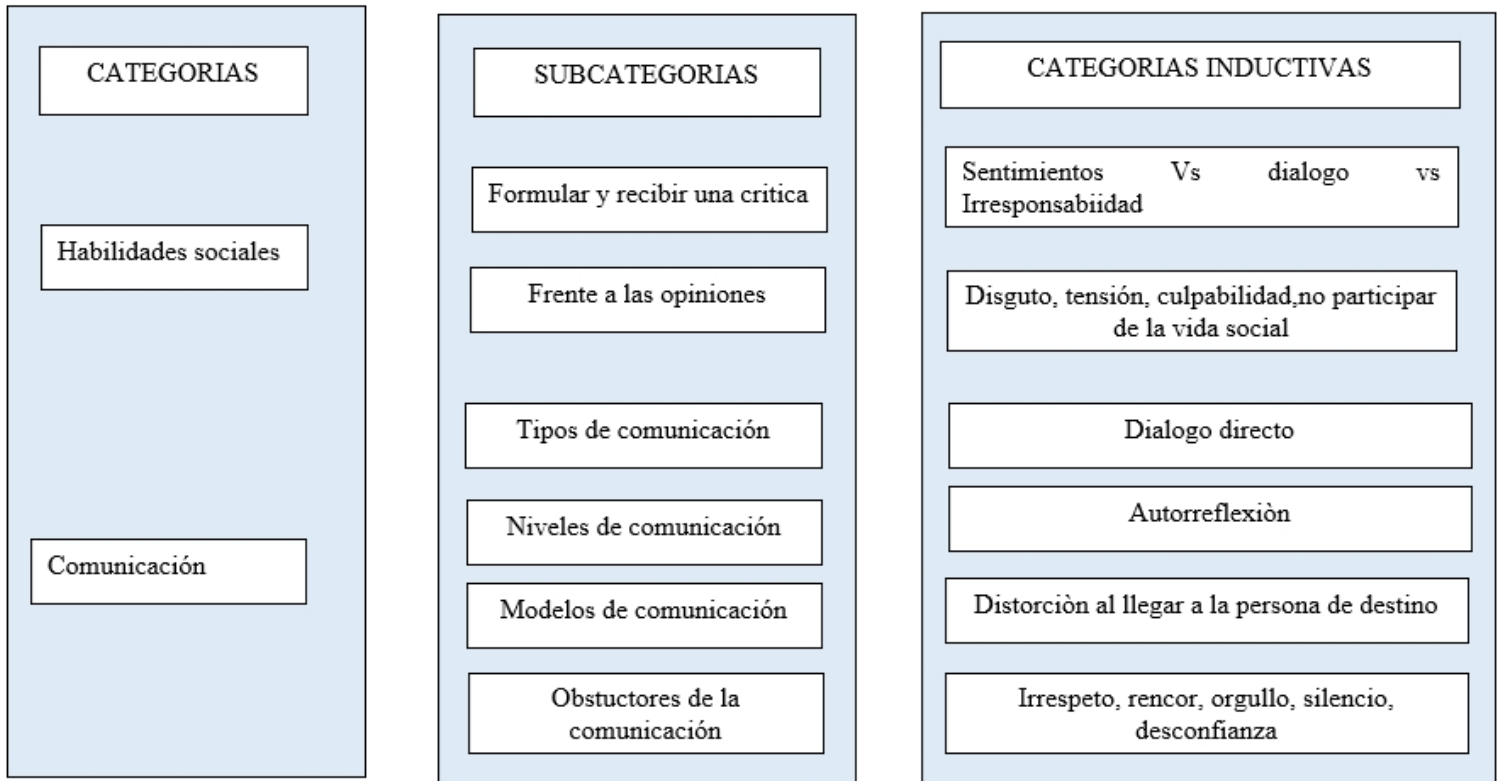
Por otro lado, la categoría "Comunicación" también se situó en un contexto teórico, delineando la importancia de habilidades interpersonales dentro de la dinámica familiar, donde en este ámbito, las subcategorías inductivas arrojaron luz sobre la naturaleza de la comunicación dentro de la unidad familiar, caracterizada por su carácter verbal y directo, influenciado por la proximidad y la

intimidad entre los miembros, a lo que paralelamente, se identificó una inclinación hacia la reflexión interna y la percepción de distorsión en la transmisión de información a terceros.

Además, se resaltan factores que obstaculizan la comunicación efectiva, tales como la falta de respeto, el resentimiento, el orgullo, el silencio y la desconfianza; este análisis desentrañó de manera detallada las complejidades inherentes a las habilidades sociales y los patrones comunicativos en el entorno familiar, subrayando la diversidad y la multiplicidad de las interacciones sociales dentro de esta esfera relacional.

Figura 4

Descripción de la Taxonomía



Nota: Elaboración propia

2.2. Análisis e interpretación de Categorías, Subcategorías y Categorías Inductivas

En este capítulo, se analizó e interpretó los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo realizado con los jóvenes de la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC), para lo cual se tuvo en cuenta la revisión bibliográfica y documental que dio soporte teórico a la investigación, la voz de los participantes a través del trabajo de campo y la contribución de conocimientos del grupo de investigación al presente trabajo de investigación.

Con respecto, a la categoría **habilidades sociales** estas son estrategias de conducta y comportamiento que poseen los individuos para tomar decisiones asertivas que permitan dar soluciones a una situación; el autor Dongil & Cano (2014) afirman que las habilidades sociales son un grupo de capacidades y destrezas que facilitan la comunicación y la relación con otras personas de forma asertiva, expresando emociones y sentimientos sin experimentar miedo, temor, ansiedad o alguna emoción negativa.

De esta manera, la presente investigación centró su interés en las habilidades sociales y comunicativas para trabajar hábitos y conductas asertivas que mejoren las relaciones interpersonales en los jóvenes de la fundación JAADAC que se encuentran en situación de vulnerabilidad; estas habilidades sociales le permite al individuo relacionarse con otras personas sino que también ayudan a construir relaciones sociales saludables basadas en el respeto, la empatía y la comprensión; en este orden de ideas, corresponden aquellas competencias que posee las personas para interactuar correctamente en su entorno social y personal para que se puedan desenvolver asertivamente en su entorno y aportar desde sus competencias a generar bienestar a su comunidad ; el autor, Betancourt et al., (2017) afirma que las habilidades sociales se definen como competencias interpersonales que habilitan a los individuos para interactuar y comunicarse de manera efectiva con otros; cabe resaltar que la conductas sociales que presentan los individuos son aprendidas por el ejemplo de otras personas.

En este orden de ideas, y teniendo la recolección de información los jóvenes de la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC) expresaron de manera directa de acuerdo a la codificación el EJ1, que “Pues normal a veces yo nomás le digo venga conversemos

un rato hablamos normal y le digo lo que pienso”, el EJ3 dice soy directo pero no me refiero a ser una persona agresiva; son jóvenes que al momento de hacer una crítica a sus familiares se le facilita expresar su punto de vista a través del diálogo directo;

Lo anterior, coincide con lo que expresa el autor Dongil & Cano (2014) con respecto al manejo de las habilidades sociales en las personas; se resaltó que algunas personas son más expresivas, más directas, tiene la facilidad para hablar en público, para pedir favores y peticiones, para hacer valer sus derechos y para manejar relaciones interpersonales conflictivas.

Sin embargo, desde la postura de las investigadoras, afirmaron que los jóvenes al momento de realizar una crítica promueven el diálogo directo, no son muy asertivos en el manejo de sus habilidades sociales con sus compañeros y familiares; en el entorno familiar los jóvenes tienden a limitar sus respuestas para evitar más conflictos promoviendo la falta de comunicación y diálogo; frente a esta situación es necesario que los padres de familia fortalezcan las habilidades sociales y comunicativas en el entorno familiar de tal manera que los jóvenes puedan expresar su ideas y pensamientos a través del diálogo con sus familiares; realidad que le permite al joven mejorar los niveles de confianza, la autoestima y la seguridad; por lo tanto, implementar talleres dirigidos a los padres de familia se constituye en una buena alternativa para mejorar las habilidades sociales; estos talleres aportan elementos importantes como el tema de la inteligencia emocional para que los jóvenes puedan manejar sus emociones y empatizar con las emociones de los demás.

Por consiguiente, resultan relevante, preparar a los jóvenes en el manejo adecuado de las habilidades sociales para mejorar sus actitudes y comportamiento con las demás personas y consigo mismo; De otra parte, el Ministerio de Salud y Protección Social (2020), menciona que los programas de prevención asentados en el desarrollo de las competencias o habilidades sociales tienen como propósito, “el entrenamiento de afrontamiento para que la persona adquiera o refuerce habilidades y mantengan el autocontrol necesario para encarar situaciones de alto riesgo, mejorando sus estrategias cognitivas y conductuales”. (p, 03).

Ahora bien, con respecto a las subcategorías, de **habilidades sociales** y con la información recolectada en campo a los jóvenes adscritos a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) y teniendo en cuenta la revisión bibliográfica, el trabajo de campo el punto de vista del grupo de investigadoras se pudo obtener la siguiente información.

Respecto a la **Subcategoría** de “**Habilidades para formular una crítica y recibir una crítica.** Los estudiantes afirmaron que asumen una actitud de respeto frente a la posición de la otra persona, pero son directos al momento de dar su punto de vista para dejar en claro su posición; con respecto, a recibir una crítica, los jóvenes de la fundación mostraron diferentes posiciones; los EJ2 y EJ3 demuestran capacidades para asumir con buena actitud una crítica; manifestaron que aceptan la crítica y asumen su error y atiende las sugerencias para mejorar. El autor Flores, Ponce, & Yapuchura (2016) afirma que la habilidad para dar y recibir críticas se convierte en una estrategia fundamental para abordar los problemas y conflictos personales, fomentando la escucha, la reflexión y el cuestionamiento para extraer las ideas más relevantes y constructivas que contribuyan al crecimiento personal y social del individuo.

Por otra parte, el EJ4 señaló que depende como le digan las cosas, sino reacciona de mala manera a los comentarios y EJ5 “respondo de mala manera, me siento malísimo, no me quedo callado, voy diciendo las cosas” ; situación que provoca en los jóvenes emociones negativas que no pueden controlar como lo expresa (Martín, 2015) que frente a las opiniones de los demás, se constata una amplia gama de emociones que abarcan el disgusto, la tensión y la culpabilidad posturas que generan incomodidad en los jóvenes.

A este respecto, las investigadoras desde la observación no participante evidencio que los jóvenes son poco asertivos al momento de recibir una crítica, no aceptan que están en el error y prefieren quedarse en silencio y no asumir la crítica, mantiene una actitud defensiva e irrespetuosa hacia las otras personas, lo que limita la comunicación e impide y dificulta la solución asertiva de conflictos constituyéndose en una barrera en la comunicación efectiva ya que la crítica y el juzgamiento impiden al joven atender los comentario, reflexionar y asimilar las ideas; por consiguiente, la falta de herramientas para atender las críticas sin generar conflictos mantiene el ciclo de la fallas en la comunicación manteniendo continuamente conflictos familiares sin resolver.

Además de lo observado por las investigadoras, el representante legal de la fundación, argumentó, que al momento de realizar una crítica, los jóvenes asumen una actitud defensiva, agresiva y optan por la discriminación y el egoísmo como mecanismo de autoridad entre ellos; generando discusiones que ocasionan malos entendidos que terminan en conflictos entre los pares; por lo que se acude a la presencia de un profesor para conciliar las diferencias y calmar los ánimos; situación que demostraron las deficiencias en cuanto a las competencias de comunicación y que requieren ser atendidas a través del desarrollo de estrategias que promuevan las habilidades como el respeto, autocontrol, tolerancia, empatía, manejo de conflictos para fomentar la comunicación efectiva entre los jóvenes.

Por consiguiente, las investigadoras consideraron importante y necesario proponer una estrategia para mejorar las habilidades específicas relacionadas con la comunicación asertiva para que atiendan este tipo de situaciones en los jóvenes, teniendo en cuenta que desde el hogar, se presenta diferencias por la forma como se dicen las cosas a los demás miembros de la familia, aunque los padres de familia mantienen el diálogo continuo, los jóvenes aseguraron que por lo general son criticados y juzgados; el E.F.2 “Yo creo que las críticas dentro de mi hogar se manifiestan a veces de una manera no adecuada, por el tono de voz” y porque muchos de ellos dicen ser directos con lo que comunican sin medir si eso afecta o no a la persona criticada; Por ende, es necesario trabajar la crítica desde la asertividad para evitar discordias y diferencias dentro del grupo de jóvenes y del núcleo familiar.

Así como lo expone el autor, Flores et al., (2016) quien indica, que se pueden emplear dos técnicas para afrontar las críticas: el reconocimiento, donde la persona criticada acepta la validez de la crítica y evita argumentar en contra, o el oscurecimiento, que se utiliza cuando la crítica carece de fundamento o no es constructiva. En este caso, la persona criticada reconoce únicamente los aspectos de la crítica con los que está de acuerdo, dejando de lado aquellos con los que no concuerda

Con respecto a la **Subcategoría “Interrogación Negativa- la habilidad de aprender a decir no”**, con respecto a este tema los jóvenes afirmaron que “les cuesta decir que no cuando les piden ayuda o solicitan un favor, señalaron que, si dicen que no, las personas se pueden enojar y toman

una actitud negativa con ello, por eso prefieren ayudar”. Frente a esta postura de los jóvenes, el autor Franco (2018) considera que por el contrario no negarse a hacer algo, hace que el individuo pierda el control sobre su vida y dependa de la decisión de otras personas.

Desde la postura de las investigadoras, expresaron la importancia que tiene que los estudiantes aprendan a decir que no, porque esto les permite tener seguridad en sí mismo, ser autónomos y tomar sus propias decisiones; así lo afirma el autor Franco (2018) **decir no** es una forma de asertividad en los jóvenes y refleja la seguridad y la capacidad del adolescente para mantener su equilibrio emocional y el control de su vida. En relación a la interrogación negativa generada por compañeros o familiares, los jóvenes aseguraron que no le hacen caso a comentarios y críticas; no obstante, los jóvenes prefieren que no toquen temas personales y evaden la conversación; en este sentido; el Ministerio de Sanidad de España (2020) sostiene que las críticas negativas provienen generalmente de las personas del círculo más íntimo, como amigos, familiares o pareja sentimental; por cuanto, el individuo debe estar preparado para manejar sus emociones y sus pensamientos sin demostrar su malestar o incomodidad.

Ahora bien, el grupo de investigadoras evidenciaron que al realizar una crítica a los compañeros de la fundación o dentro del el núcleo familiar se presentan confrontaciones por la forma en que se refieren a la persona; frente a esta situación, se hace necesario que los jóvenes manejen una postura de calma y tranquilidad; por cuanto, el manejo adecuado de las emociones en los jóvenes favorece las relaciones interpersonales; ahora bien es importante entender que los conflictos que se manejan correctamente contribuyen al crecimiento personal y emocional de las personas; por tal razón, es relevante enseñarle a los jóvenes a responder frente a los desacuerdos de una forma respetuosa los motiva a confrontar el problema de forma asertiva y le enseña a los jóvenes a comunicarse con respeto y tolerancia.

es un factor fundamental para mejorar que los jóvenes traten de responder de la forma más adecuada para evitar situaciones incómodas y malos entendidos que terminan en discusiones innecesarias; según el Ministerio de Sanidad de España (2020) la interrogación negativa es la capacidad de despertar en las personas la honestidad e invita a los individuos a buscar la respuesta

más asertiva y responder a la crítica con otra pregunta hasta lograr conocer la verdadera intención de la otra persona.

De acuerdo con la recolección de información que se obtuvo en la observación no participante, las investigadoras indicaron que los estudiantes adoptan una actitud de colaboración en la medida que pueden ayudar a sus compañeros o familiares, agregaron que deben de ayudar porque se siente incómodos si dicen que no; no obstante, otro grupo de jóvenes aseguraron que prefieren decir que no pueden colaborar; aprender a decir no ayuda al joven a fortalecer su autoestima, su confianza y seguridad y desarrollar la capacidad de tomar sus propias decisiones estableciendo límites en sus relaciones sociales con sus compañeros; es importante el aprender a decir no pero de manera asertiva para promover relaciones interpersonales saludables; convirtiendo esta habilidad en una fortaleza para su formación personal y social.

A este respecto; el representante legal de la fundación, reveló que los jóvenes usan una comunicación directa al momento de relacionarse con sus compañeros; en el momento de pedir ayuda, o solicitar un favor, como llevar cosas, cargar o colaborar en logística u organizar algún espacio lo hacen así no quieran para no pasar por descomedido; pero, si son actividades o trabajos basados en conocimientos si no tienen los saberes o competencias prefieren decir que no y recomiendan a otra personas que sí les pueda apoyar.

Ahora bien, y como resultado de las voces de los jóvenes, sus familias y el representante legal de la Fundación, a través de entrevistas y la observación no participante, fue posible identificar las 7 categorías inductivas que a continuación se relacionan y se articulan con los aliados teóricos y la postura de las investigadoras en el marco de las Habilidades sociales y Comunicativas

Inicialmente se hablará de los **“Sentimientos y diálogo directo VS demostración e inseguridad**. La fundación, desde su representante legal está buscando promover la comunicación a través del diálogo directo tratando de evitar conflictos y malentendidos entre sus compañeros, de igual manera, prefieren calmar los ánimos para que la discusión no se haga más grande, otros jóvenes prefieren mantenerse en silencio y alejados del conflicto. Una de las características del diálogo directo es expresar las emociones del momento tratando de ser transparente en sus apreciaciones. El autor Ramírez et al. (2020), indica que existe una tendencia hacia la expresión

directa de sentimientos y el diálogo directo, reflejando una disposición hacia la honestidad y la transparencia en las interacciones sociales.

En la observación no participante se evidenció que efectivamente los jóvenes de la fundación optaron por el promover el diálogo directo como forma “asertiva” de comunicación, no obstante, en este proceso de relacionarse se presenta muchas falencias con respecto a la actitud y las disponibilidad y capacidad para escuchar y respetar los diferentes puntos de vista; igual sucede en las familias de los jóvenes; la falta de confianza genera un ambiente hostil donde las personas se sienten con temor a expresar sus opiniones o preocupaciones de manera abierta y honesta, provocando silencios incómodos durante las conversaciones familiares; por cuanto, algunos miembros sienten que sus ideas no son valoradas ni consideradas relevante por los demás. Lindsey, Colwell, Frabutt, & Mackinnon (2006) manifiesta que los hijos de hogares con conflictos intrafamiliares, se caracterizan por presentar actitudes como inseguridad emocional, se le dificulta hacer amigos y si logra relacionarse lo hace con amigos de bajas cualidades y presentan dificultades para solucionar problemas.

Desde la postura del representante legal de la fundación, este afirmó que no solo se trata de ser directos con lo que van a decir, sino que es necesario ser respetuosos, claro y asertivo con la intención de su comentario para no generar incomodidades entre los pares; para que no detone en conflictos, peleas o discusiones innecesarias. Frente a esto, Hernández (1997) sostiene que el asertividad en la comunicación permite al individuo expresar lo que piensa, siente y cómo cada individuo ve las situaciones que lo rodean, pero basados en el respeto y la empatía hacia las otras personas. Habilidad que se debe practicar entre los jóvenes de la fundación y sus familias para mejorar las habilidades comunicativas y las habilidades sociales.

Sin embargo, las investigadoras observaron en los jóvenes inseguridad al momento de comunicarse con sus padres; dentro del núcleo familiar es reflejo de la falta de comunicación asertiva; por cuanto, los jóvenes prefieren mantenerse al margen y no opinar por temor a que sean callados o ridiculizados; Esta situación limita el desarrollo integral de los jóvenes al punto que afecta su autoestima y su confianza; la imposibilidad de los jóvenes al no poder expresar sus ideas porque no se sienten en un entorno seguro provoca el aislamiento social y una desconexión

emocional con sus familiares fomentando la incapacidad para desarrollar sus habilidades sociales y comunicativas, las cuales son fundamentales para la formación integral del ser humano en la sociedad. De ahí la importancia de analizar cómo estas dinámicas antisociales provocan en los jóvenes traumas y secuelas sociales. EJ1: “Pues casi siempre con ningunas personas establezco confianza, porque a mí no me gusta estar hablando soy de poco hablar, soy bastante tímido y pues yo con casi personas que no me conocen no hablo tan solo con mis amigos hablo los demás andan por allá yo casi no les paro bola porque no me gusta estar hablando” parte de esa inseguridad, tiene que ver con el tipo de relaciones interpersonales que se llevan a cabo dentro del núcleo familiar y que afectan sus relaciones sociales, EJ3 “En mi caso si es afectado porque soy una persona muy culta y no me gusta estar contando cosas a nadie, ni a mi familia para no ser discriminada por mi forma de expresar mis ideas”; EJ5 “Pues la falta de confianza si ha afectado, en ocasiones a mi da pena expresar mi punto porque siento rechazado por los miembros de mi familia, entonces lo que hago es callarme y guardarme mis opiniones para no ser ofendido”.

Desde esta óptica, el autor Ramírez et al. (2020) sostiene que la presencia de inseguridad se manifiesta en una comunicación más reservada y la demostración de dudas o temores, lo que sugiere una sensibilidad hacia la percepción y el juicio de los demás; no solo en su entorno social sino también en su núcleo familiar optando por el silencio y la reserva en sus comentarios para evitar conflictos

Otra de las categorías inductivas es el **“El diálogo verbal, directo y promovido por la cercanía familiar”**, los jóvenes de la fundación aseguraron que existe un diálogo con las familias, pero no es asertivo porque no los comprende cuando expresan sus ideas y prefieren callar y no dar su punto de vista para evitar juicios y tensiones; de acuerdo a “EF2 “Afecta mucho el ambiente aquí dentro de la casa es feo uno que mantiene aquí dentro se siente el problema, uno quiere tratar de solucionar algo pero las demás personas nunca como que te dan el espacio, buscando de mil maneras tratar de solucionar eso pero no se puede y si tú quieres tocar el tema esa personas lo que hacen es evadir y eso pues pone muy tenso el hogar” EF3: “Pues la falta de confianza si ha afectado, en ocasiones a mi da pena expresar mi punto porque siento rechazado por los miembros de mi familia, entonces lo que hago es callarme y guardarme mis opiniones para no ser ofendido”, “EJ2 “La verdad en expresiones de problemas o situaciones difíciles yo me los trago porque no me gusta que nadie se

entere de mis cosas personales y ni a mi familia le cuento lo que siento y lo que pienso, y si tengo un problema con alguien me acerco con la persona hablamos y casi siempre afronto los problemas, además no me gusta meter a mi familia”. Se supone, que el diálogo verbal directo se establece bajo un entorno de comunicación abierto y transparente, caracterizado por interacciones directas entre los miembros de la familia mantenido el respeto. Los autores Giraldo & Fernández, (2020) manifiestan que esta forma de comunicación facilita la expresión de ideas, emociones y preocupaciones de manera clara y efectiva, lo que contribuye a fortalecer los lazos familiares y promover la comprensión mutua; sin embargo, no se lleva a cabo de esta forma dentro del núcleo familiar de los jóvenes.

Las investigadoras están de acuerdo con la postura de los autores Giraldo & Fernández; por cuanto, lo que se busca en las familias de estos jóvenes es mejorar la comunicación con sus hijos promoviendo espacios para el diálogo y la escucha activa; que el espacio donde se lleva a cabo la conversación permite la joven expresar libremente sus emociones sin juicios apresurados y sin críticas mal intencionadas, son los padres lo encargados de promover la confianza en sus hijos para que expresen abiertamente sus ideas y emociones; es de esta manera como se logra fortalecer las habilidades sociales y comunicativas desde el hogar y mejorar la capacidad para resolver conflictos dentro del núcleo familiar además le facilita a los jóvenes expresar sus necesidades y preocupaciones de un forma abierta y honesta; de esta manera, promoviendo en los miembros de la familia la escucha, el diálogo, la empatía, el respeto y la tolerancia se generan relaciones sociales saludables en los diferentes entornos sociales en los que se desenvuelven los jóvenes.

Frente a esta realidad; el grupo de investigadoras, a partir de la observación no participativa corroboraron que en el núcleo familiar como en la Fundación se establece el diálogo directo, pero no de manera asertiva, existen fallas en la comunicación ocasionadas por qué los jóvenes no saben entender el comportamiento de sus pares, y esto se evidencia en los gestos y la expresión de desagrado y frustración que demuestras; situación que obliga a los profesores de la Fundación trabajar las habilidades específicas como la empatía, la tolerancia, el respeto y asertividad para entender el comportamiento y la conducta de los jóvenes que mejorar las relaciones interpersonales.

Castro - Miranda & Calzadilla – V (2021) los individuos que desarrollan la empatía son capaces de escuchar con atención a los demás, entender sus problemas y comprender sus estados de ánimo, por lo que este tipo de personas juegan un papel importante en la sociedad atienden las necesidades de las demás personas y mantiene una actitud positiva frente a cualquier situación por difícil que esta se presente.

Categoría inductiva. Frente a las opiniones: el disgusto, tensión, culpabilidad y no participación en las vidas personales.

Los jóvenes de la fundación aseguraron que algunos comentarios que realizan los jóvenes sobre sus otros compañeros no son los más adecuados generan emociones negativas como el disgusto y la tensión; afirmaron, que la actitud negativa y los cambios repentino de ánimo de algunos jóvenes al momento de comunicarse genera malestar en el resto de los compañeros; situación, que se ve reflejada en el disgusto de los pares; por cuanto, el ambiente de trabajo se torna pesado.

El autor Goleman (2016) afirma que **el disgusto** es la emoción más complicada de controlar ya que es un estado emocional que varía de intensidad puede pasar de una simple molestia, a un estado de irritabilidad y llegar a la furia e ira; que en ocasiones los jóvenes no pueden controlar y se refleja en el aspecto físico del individuo.

Frente a esta emoción negativa provocada por algunos jóvenes de la Fundación, las investigadoras expresaron que no solo es la molestia que genera el disgusto en los jóvenes, sino que también tiene repercusiones en la salud física y mental; el disgusto, va acompañado del cambio de humor y un cambio notable en el aspecto físico; por consiguiente, es importante que al implementar una propuesta de intervención se involucre estrategias que permitan el manejo de las emociones negativas y cómo estas afectan la salud físicas y emocionales en las personas; a este respecto, Goleman (2106) sostiene que el cambio de humor aumenta los niveles de adrenalina; biológicamente aumenta la respiración, frecuencia cardiaca y la presión arterial. Por esta razón, comprender esta cadena de emociones y cambios biológicos en el individuo es el punto de partida para poder proponer técnicas que calmen y frenen esta emoción.

Con respecto a la tensión que se viven dentro de la Fundación, el representante legal anotó que entre los jóvenes se generan desacuerdo; algunos jóvenes, llegan en actitud agresiva o a la defensiva; en algunos casos son resultado del estrés o por problemas que tienen en sus hogares: cuando se presentan estos enfrentamientos, los jóvenes que están más calmados optan por la comunicación como medio para solucionar conflictos; Ruiz (2016) afirma que la **tensión**, es resultado del estrés intenso provocado por factores sociales, personales o profesionales.

A este respecto los investigadores, concuerdan con el aporte que hace el autor Ruiz, al explicar por qué que estas tensiones no solo afectan la parte emocional de los individuos sino también afecta las relaciones sociales dificultando la capacidad para resolver conflictos de forma asertiva; por lo que se hace necesario implementar estrategias de intervención que traten el estrés y las tensiones para promover en el individuo entornos emocionalmente saludable; así mismo Ruiz (2016) manifiesta además que cuando la comunicación se produce bajo tensión especialmente cuando la persona que se está hablando presenta enfado y agresividad o realiza comentarios desatinados es necesario acudir a las habilidades específicas que permitan manejar la situación de forma asertiva.

Estas emociones de disgusto, tensión, y de no querer participar en las vidas personales tiene mucho que ver con la formación de valores y principios que han recibido los jóvenes en sus hogares; los jóvenes, hacen parte de familias disfuncionales donde carecen de una comunicación asertiva, de un diálogo efectivo, del respeto por los demás, la empatía y la tolerancia; situación que explica el porqué de sus reacciones y actuaciones a diferentes situaciones que se presentan en su entorno social.

Continuando con la interpretación de las catexias encontrada, es necesario referirse a la **categoría de Comunicación**, la comunicación esta hace referencia a la capacidad que tiene las personas para transmitir, ideas, pensamientos y mensajes a otras personas de forma clara, precisa, directa y asertiva; idea que comparte el autor Casadiego et al., (2016) quien sostiene que, comunicarse es el acto de transmitir ideas hacer circular opiniones e intercambiar experiencias, emociones, actitudes, deseos, entre otros.

De igual manera, la comunicación es un elemento fundamental para promover relaciones interpersonales funcionales y el desarrollo personal, social y profesional de los individuos. Con respecto a esta categoría, los jóvenes de la fundación manifestaron EJ1 “que la comunicación es un medio para hablar, el joven EJ4 también referenció “es el medio con el cual se puede evitar malentendidos, se entrelaza vínculos con sus compañeros, sería la forma en que todos aportamos por un bien colectivo a partir de las ideas de un colectivo y no solamente por buscar el beneficio propio”. Así lo expresa también el autor Costumero (2007) quien afirma que la comunicación tiene como función principal mejorar las relaciones interpersonales mediante la comprensión mutua, además de captar la atención, cautivar al interlocutor, convencer y promover acciones, para fomentar la participación del joven en su entorno social.

Desde el punto de vista de las investigadoras, argumentaron que, si bien es cierto, existe comunicación entre los jóvenes, se evidenció en su comportamiento que no existe una comunicación asertiva con sus pares ni con sus padres, identificando fallas en los procesos de comunicación asertiva en los jóvenes y sus familias. La falta de asertividad provoca en los individuos desconfianza, inseguridad y temor por miedo a ser juzgados optando por el silencio como mecanismo de defensa. Esta situación, puede ser provocada por la presencia de entornos familiares autoritarios, la falta de respeto y empatía por los miembros de las familias; estas ambientes traen consecuencias negativas para el desarrollo integral de los jóvenes, generando relaciones sociales conflictivas, frustraciones personales y desacuerdos con sus padres y arrastrando problemas de salud como ansiedad y depresión; por consiguiente, es necesario que desde el hogar se promuevan entornos saludables para sus hijos donde el respeto, la escucha y el diálogo sean los valores que caracterizan a estas familias fortaleciendo los vínculos emocionales y familiares en los jóvenes. El joven EJ2 afirmó que “la comunicación es importante para evitar malos entendidos, más que todo es difícil la comunicación con la familia, porque los padres de uno a veces no lo entienden”.

Así lo expresan, los autores Higueta-Gutiérrez & Cardona-Arias (2016) quienes sostienen que las familias funcionales se definen, como saludables y con una comunicación clara y asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales y la convivencia familiar, define tareas entre los

integrantes, siendo capaces de solucionar conflictos, llegar a acuerdos, conciliar y ser solidarios, lo que les permite la homogeneidad de la familia. (Higuita & Cardona, 2016)

Cabe aclarar, además que la comunicación en el contexto en el que se desarrolló la investigación tiene matices culturales afrodescendientes; por cuanto, esta cultura se caracteriza por la algarabía, la alegría, el uso del tono de voz alta y en algunos casos usan los gritos como forma de comunicación; que, en ocasiones, se pueden confundir con episodios de irrespeto, desacuerdo y malos entendidos entre la comunidad; Por cuanto, es necesario promover en las familias de los jóvenes, la comunicación asertiva para evitar malos entendidos y diferencias con los integrantes de la familia; así lo expresa el autor Asensi (2013), quien sostiene que la comunicación es una habilidad social que permite una interacción correcta con otras personas. Se trata de una expresión consciente que implica el manejo equilibrado, coherente y respetuoso de las emociones, promoviendo el diálogo, la reflexión y basada en la autoconfianza para afrontar las situaciones de manera adecuada.

Ahora bien, desde la perspectiva de las investigadoras del área de trabajo social, es importante trabajar la comunicación asertiva en los jóvenes de la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte Arte y Cultura” (JAADAC) de forma integral abarcando la parte emocional y las acciones encaminadas a promover las competencias que permitan la comunicación efectiva entre los jóvenes. es de antora que la falta de comunicación y confianza observada en los jóvenes no puede pasar desapercibido, es relevante analizar las relaciones de poder que se generan en el núcleo familiar como también entender la dinámica social en la que se desenvuelven los jóvenes; además es necesario realizar estrategias encaminadas a promover las habilidades comunicativas en los jóvenes y en las familias generando espacios para el diálogo y la concertación; como también capacitar y formar a los padres en habilidades como la escucha activa, el diálogo asertivo, el respeto para dejar de lado las barreras que obstaculizan la comunicación y contribuir a armonizar las relaciones interpersonales y mejorar la comunicación en su núcleo familiar y social en el que se desenvuelven los jóvenes.

Ahora bien, en el desarrollo de la investigación se identificó las siguientes subcategorías que se relacionan con la categoría de comunicación:

Subcategoría de “ Tipos de comunicación” los jóvenes enfatizaron que la “ Comunicación con las personas es verbal”; sin embargo, en la medida que se entabla la conversación los jóvenes EJ1,, EJ3, EJ4, EJ5 que las personas se expresan también con gestos como arrugar la cara denotando incertidumbre o brotan los ojos en señal de admiración o asombro, hacen caras de agrado demostrando que están a gusto” o por el contrario gestos de desagrado mostrando su incomodidad; situaciones, que infiere que las personas se expresan a través de gestos y señas para emitir ideas y emociones; por lo tanto, afirmaron que la comunicación es verbal y también no verbal; donde se destaca el lenguaje corporal; el autor Oliver- Serrano, 2022 sostiene que la comunicación no verbal, también llamada lenguaje corporal, es el proceso de enviar y recibir mensajes sin utilizar palabras, ya sean habladas o escritas.

De acuerdo a lo anterior, los jóvenes, actualmente utilizan la comunicación a través de medios digitales para transmitir mensajes y relacionarse con los amigos; esto es el resultado de los procesos de globalización donde la comunicación actualmente se realiza a través de dispositivos móviles y utilizando las redes sociales como Facebook, WhatsApp, Instagram y tiktok son medios que le facilitan a los jóvenes intercambiar información como música, moda y tecnología además de generar espacios virtuales para promover relaciones sociales; sin embargo, es importante reflexionar también sobre las plataformas digitales que facilitan a los jóvenes el uso y consumo inmediato de información alguna útil otra no tanto, de igual manera la forma como se relacionan por estas plataformas promueve relaciones sociales superficiales basadas solo en la aceptación; de igual manera es relevante pensar en la seguridad digital de las plataformas ya que muchas de ellas utiliza la información personal para uso de terceros; frente a este escenario, sostiene Dans - Alvares (2014) que las redes sociales según su finalidad pueden ser personales o de tipo social cuyo objetivo es agrupar personas para formar redes colectivas con fines sociales e intereses en común y las redes profesionales cuyo objetivo es compartir conocimientos y saberes con profesionales.

En este orden de ideas, las investigadoras manifestaron, que la comunicación que entablan los jóvenes es verbal y no verbal dependiendo del contexto en el que se encuentren; sin embargo, sostuvieron que la comunicación verbal, presenta deficiencias habilidades sociales y de comunicación como la falta de respeto y de empatía al momento de relacionarse con su compañeros, elevan su tono de voz y no prestan atención mientras el joven está hablando; estos

comportamientos son el resultado de la falta de valores inculcados desde el núcleo familiar; para mejorar esta realidad es necesario promover programas encaminados a fortalecer las habilidades sociales y comunicativas en los jóvenes y fomentar espacios de diálogo entre los jóvenes para la práctica continua de la comunicación efectiva y asertiva. Con respecto a esta categoría de comunicación el autor Mendieta (2022), afirma que la comunicación verbal se lleva a cabo teniendo en cuenta las palabras que utilizan en la interacción entre emisor y el receptor, el tono de voz, aun así, dichas palabras se pueden expresar a través de la comunicación oral -mediante signos orales o palabras habladas- y la comunicación escrita -a través de códigos escritos.

Según la observación no participante se evidenció cómo los jóvenes hacen uso de la comunicación verbal y no verbal para expresar sus ideas, emociones y pensamientos. En su diario vivir prefieren comunicarse a través de dispositivos móviles y utilizando las redes sociales como WhatsApp, Facebook y el correo electrónico; y también de forma relacionándose con sus familiares, amigos y docente; esto demuestra cómo las nuevas tecnologías de la comunicación son una herramienta facilitando la comunicación y la relación con diferentes personas y en diversos contextos en los que se encuentre.

El director de la fundación afirmó que los jóvenes en la actualidad están inmersos en el mundo de las nuevas tecnologías de la informática y la comunicación; que si bien se comunican con sus compañeros de forma verbal también lo hacen a través del uso de medios digitales como instrumento para transmitir mensajes, ideas e interactuar con amigos y familiares. Aseguró que la aplicación que más utilizan es el WhatsApp para enviar y recibir mensajes entre sus pares, amigos y familiares, además de servir como medio para organizar grupos de trabajo para compartir conocimientos o grupos sociales para interactuar entre ellos.

Ahora bien, la **Subcategoría “Niveles de la Comunicación”**. con respecto a las relaciones interpersonales en los jóvenes y las dificultades que se presentan en entorno social, los jóvenes refirieron que en situaciones de conflicto con los compañeros se presentan diferentes puntos de vista frente a la manera como asumen los problemas; los EJ1 y EJ4 afirmaron “que prefieren hacer silencio”; EJ2 prefiere “no meterse para evitar hacer más grande el problema” ; EJ3 y EJ5 “prefieren dar su punto de vista”; desde esta perspectiva, los jóvenes expresaron sus ideas de forma

clara; para ellos hablar claro, es decir las cosas de una forma directa que en muchas ocasiones puede ser ofensiva y poco asertivas, generando conflictos entre los jóvenes de la fundación y su entorno familiar. Cabe anotar, que dentro del núcleo familiar los jóvenes presentaron problemas de comunicación con sus padres, el EF5 mencionó que “la comunicación es regular, no todo es perfecto, hay algunas imperfecciones”; el EF6 afirmó que “la comunicación no es buena, casi siempre mis hermanas pelean y son así y yo no les sigo el juego entonces es mejor así de lejitos y como ellas no permiten que se les pregunten nada, entonces mejor uno se queda callado”.

Desde la observación no participante, el grupo de investigadoras observó que los jóvenes tienen diferentes posturas sobre cómo asumir la comunicación con sus pares; es de anotar que la comunicación entre ellos no es la más asertiva; se presentan diferencias, malos entendidos, discusiones y en ocasiones enfrentamientos; realidades, que evidencian las fallas en la comunicación entre los jóvenes y también en el entorno familiar. No obstante, algunos jóvenes, manifestaron que prefieren callar y otros asumen una actitud directa y retadora sin medir las consecuencias de sus palabras. Frente a este panorama, se considera necesario desde la fundación promover programas dirigidos a la resolución de conflictos a través de la mediación y el diálogo, para mejorar la convivencia entre los jóvenes y en cualquier contexto en el que se desenvuelvan los jóvenes; además es necesario enseñarle a los jóvenes la forma correcta a solucionar problemas desde el respeto y la tolerancia sin la necesidad de utilizar lenguaje subido de tono actitudes agresivas, insulto o en casos extremos a los golpes.

Por su parte, el representante legal de la fundación coincide con los argumentos de la investigadores y reafirmó que los jóvenes asumen diferentes postura al momento de asumir un conflicto, subrayó que por el tipo de cultura en la que se desenvuelven; su lenguaje es más coloquial y su tono de voz es elevado; al momento de expresar las ideas lo dicen de forma clara, directas y sin filtro; situación que evidencia que el exceso de honestidad genera malos entendidos y discordias entre los pares; por otra parte el representante legal argumento que hay dentro de la fundación jóvenes que son más calmados y que por su timidez son reservados y optan por el silencio para evitar conflictos con sus compañeros. Escenarios, que sirven para reflexionar sobre la importancia de manejar las emociones de forma asertiva, como lo expone, Suárez & Mendoza (2008) quienes resaltan que las personas que no accionan con tolerancia y respeto y armonía

promueven relaciones donde predomina las emociones negativas como la agresividad y frustración, provocando conflicto y malos entendidos entre los individuos promoviendo que se relaciones sociales conflictivas caracterizadas por la intolerancia, las agresiones verbales y físicas.

Con respecto a las relaciones intrapersonales de los jóvenes EJ1, EJ2, EJ3 de la fundación argumentaron que, “sí reflexionan sobre sus acciones y comportamientos, tratando de explicarse el porqué de sus actuaciones, realizando una revisión interna de sus actos; además agregaron que los sitios que buscan para reflexionar son el parque, la habitación en la tranquilidad de la noche”; el EJ4 y EJ5 “no practicar momentos de reflexión y dejar que las cosas pasen”. De esta manera, el joven en su reflexión puede identificar y responderse a sí mismo cuáles son sus fortalezas y debilidades para mejorar a nivel individual y con la relación que establece en su entorno social; a este respecto, Maldonado (1998) sostiene que la comunicación intrapersonal es una comunicación que tiene lugar dentro del individuo, es hablar con uno mismo, por cuanto, guarda una relación con la forma en que los individuos expresan y comunican las emociones, Es decir, una persona puede ser emisor y receptor simultáneamente en su interior y evaluar su comportamiento.

Desde el punto de vista de las investigadoras, las relaciones intrapersonales en los jóvenes es un tema que se debe abordar desde la fundación y desde el hogar; se identificaron, algunas falencias con respecto a este tema; como la falta de reconocimiento de los jóvenes de las fallas y errores en su comportamiento hacia los otros jóvenes de la Fundación y la dificultad para pedir disculpas y asumir su error; estas situaciones tienen que ver con la falta de valores y principios que se inculcaron desde el hogar; además, se presentan problemas de comunicación dentro del núcleo familiar lo que agudiza aún más la problemática; por consiguiente, frente a esta realidad es necesario disponer de espacios dentro de la Fundación con ayuda de los profesionales especializados para que los jóvenes promuevan la autorreflexión y el autoconocimiento, con el fin de fomentar en ellos la inteligencia emocional y la capacidad para autoevaluar, reconocer sus comportamientos y mejorar lo que sea necesario para el manejo de las emociones, y de la conducta en los individuos. El autor Dardner, (2017) sostiene que el manejo interior de los valores, cumplir con las normas, el respeto por las diferencias étnicas, la tolerancia, la colaboración, el trabajo en equipo y la resolución pacífica de problemas son algunas capacidades que promueven el desarrollo

de la inteligencia intrapersonal; y que se deberían trabajar con los jóvenes de la fundación para mejorar sus habilidades sociales y comunicativas.

Dentro de la **Comunicación de grupo**, los jóvenes de la fundación JADAAC comentaron que la comunicación dentro de la fundación no es asertiva; los jóvenes manifestaron que en ocasiones al momento de comunicarse los compañeros son prestan atención y no escuchan el mensaje provocando el disgusto y desagrado en la persona que está hablando y se presentan diferencias, reclamos y malos entendidos lo que dificulta que puedan llegar algún acuerdo y terminar en confrontaciones innecesarias. EJ1 opinó que “La comunicación dentro de la fundación es regular,” sin embargo, afirman que hacen parte de un grupo con objetivos comunes encaminados a mejorar aspectos sociales y culturales y que esto debería ser un motivo para trabajar en equipo y mantener una comunicación asertiva”.

Desde la observación no participante, se evidenció fallas en la comunicación entre los jóvenes de la fundación; de observó que no se comunican correctamente con los compañeros y se generan malos entendidos y diferencias que terminan en reclamos; generalmente sucede con aquellos jóvenes que son más agresivos y están a la defensiva de cualquier comentario que hagan los otros compañeros y reaccionan con insultos y ofensas. Situación, que genera malos entendidos y discordias entre los pares, complicando la convivencia y haciendo del ambiente de estudio un espacio hostil para aprender y compartir. Frente a esta realidad, es necesario promover estrategias didácticas de atención temprana encaminadas a mejorar la comunicación asertiva en los jóvenes y a través de lúdicas fortalecer las relaciones interpersonales además de planificar programas sociales para trabajar la resolución de conflictos a través del diálogo.

Frente a esta problemática de las fallas en la comunicación en los jóvenes de la Fundación, el representante legal, aseguró que gran parte de esta situación es proviene del entorno familiar en el que se desenvuelven los jóvenes. Los jóvenes proviene de hogares disfuncionales, con extrema pobreza, desplazados por la violencia, con episodios de violencia intrafamiliar, embarazos a temprana edad y el uso de sustancias psicoactivos; unido a esta realidad, los jóvenes se desarrollan en hogares donde se presentan fallas en la comunicación entre los miembros de la familia, carecen de valor y del establecimiento de normas; situaciones que afectan el comportamiento del joven que

se refleja en actitudes de arrogancia, de desagrado, de burla y de maldad; actitudes que afectan la convivencia dentro del entorno social en el que se desarrolla. Frente a esto Maldonado (1998) afirma que la comunicación grupal ocurre cuando un grupo de personas conforman una unidad prácticamente identificable y realizan transacciones de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo en busca del cumplimiento de metas comunes.

Las investigadoras, están de acuerdo con la postura del autor Maldonado, puesto que consideran que el propósito de la fundación es promover en los jóvenes el trabajo en equipo, la amistad, la armonía y el respeto por ellos mismo y por los demás; lo que significa, que es fundamental mantener continuamente la comunicación efectiva y el diálogo asertivo para facilitar los consensos dentro del grupo y tomar buenas decisiones donde todos aportan su punto de vista, se mantengan los acuerdos y se respeten las decisiones. Ahora bien, dentro del núcleo familiar existen fallas en la comunicación, esta se ve afectada por los gritos, y la algarabía; la mayoría de los familiares de esta cultura afrodescendientes se caracterizan expresar las ideas de forma directa dando a conocer su punto de vista sin tener precaución de generar molestias a los demás miembros de la familia. Por lo tanto, la forma como las personas expresan sus desacuerdos hacia los demás sin exaltarse y sin perder la compostura demuestran su nivel de inteligencia emocional para dar a conocer su punto de vista de forma respetuosa y madura.

Desde lo expuesto hasta aquí, las investigadoras, manifestaron que la familia es la institución encargada de promover los principios y valores sobre los cuales se fortalecen los vínculos de respeto, empatía, y confianza para que los hijos actúen como buenos ciudadanos en la sociedad en la que se desenvuelven actualmente; no obstante, es importante que estos procesos deben ir acompañados de la prácticas de estos valores; si bien la familia es la encargada de promover los valores a los hijos, en muchas ocasiones esto se ve opacada por las relaciones tóxicas que se presenta dentro del núcleo familiar por la falta de escucha, la falta de comunicación efectiva y el irrespeto entre los miembros de la familia ; Por consiguiente, la familia tiene como tarea no solo inculcar valores a su hijos sino que también debe ser la promotora de estos dentro del entorno familiar, fomentando un espacio de armonía y seguridad donde los jóvenes son escuchados y valorados en la interacción con sus padres. De esta manera, lo explica Rentería & Giraldo (2008) que es en el hogar donde se adquieren pautas para lograr vivir en equilibrio con el otro. Por

consiguiente, la convivencia familiar es el proceso cotidiano de interacción de los miembros de un grupo familiar en el que se reconocen, se fortalecen, se elaboran, se construyen o se transforman sus vínculos creando un espacio común que posibilita la existencia.

Ahora bien, con respecto a **la comunicación masiva** los jóvenes de la fundación manifestaron que se mantienen continuamente juntos, no necesitan el celular para comunicarse con sus compañeros durante las jornadas de trabajo; sin embargo, aseguraron que el dispositivo móvil es fundamental para localizar a los amigos cuando están por fuera de la fundación. EJ5 afirma que “más que todo me comunico de forma verbal, porque como no tengo celular, me comunico más de forma verbal” (personal). En la actualidad, la mayoría de jóvenes cuentan con un dispositivo móvil, para ellos es fundamental contar que estos equipos de comunicación hacen parte de su identidad y se constituyen en el medio a través del cual interactuar socialmente con sus amigos y familiares; sin dejar de lado otros medios de comunicación como la televisión, la radio y el internet que contiene matices de entretenimiento y difusión de información en diferentes formatos. A este respecto la autora Cruz – Vilain (2012) sostiene que los medios de comunicación masivos, son relevante en la sociedad actual, ya que son considerados recursos de poder que mantiene el control social, son medios de comunicación que transmiten información relevante para el funcionamiento de la sociedad y de los diferentes sectores sociales, económicos, político, culturales del país logrando que la información traspasa frontera.

Desde el punto de vista de las investigadoras, aseguraron que el uso del celular en los jóvenes de la Fundación constituye un elemento de identidad, para ellos es vital tener un dispositivo móvil, que les permita comunicarse y mantener la conexión continua con sus amigos. No obstante, es importante que los jóvenes se preocupen por mejorar la comunicación asertiva y el diálogo directo para fortalecer las relaciones sociales y las habilidades comunicativas con los demás jóvenes de la fundación y con sus padres, frente a esta postura, el autor Costumero (2007) afirma que la comunicación tiene como función principal mejorar las relaciones interpersonales mediante la comprensión mutua, además de captar la atención, cautivar al interlocutor, convencer y promover acciones, con el objetivo de fomentar la participación del joven en su vida social.

Cabe señalar, que, en estos tiempos, el uso de las nuevas tecnologías, han facilitado la comunicación, han mejorado los procesos de enseñanza – aprendizaje y han modificado la forma de vivir de las personas ejerciendo un control sobre la sociedad. El celular es uno de los dispositivos más utilizado por los jóvenes de la fundación y por sus familias como medio masivo de comunicación sin dejar de lado la relevancia que tiene en la actualidad el internet como medio de comunicación masivo y como herramienta de exploración de contenido y de comunicación digital a nivel mundial ; Cruz – Vilain (2012) afirma que este tipo de comunicación se expande a través de los medios masivos de comunicación que son la herramienta que permite transmitir ideas, mensajes, conceptos e imágenes de la sociedad para construir la realidad social y cultural de un territorio. En la actualidad, el dispositivo móvil como el celular es uno de los medios de comunicación que une al mundo; sin dejar de lado, el internet que se constituye en la herramienta fundamental para conectar al planeta y transferir todo tipo de información en cuestión de segundos y mantener actualizada e informada a la población del planeta.

En los que respecta a la **Subcategoría Modelos de la Comunicación**, los jóvenes de la fundación comentaron que “interactúan directamente con los compañeros de la fundación, reciben mensajes por parte de los instructores y el director de la fundación y por fuera de este espacio se comunican directamente con sus familiares y amigos”, lo hacen personalmente o a través del celular, lo que demuestra, que la comunicación es directa con los compañeros y con los profesores de la fundación

Desde la observación no participante, las investigadoras evidenciaron que el principal medio de comunicación para establecer contactos con amigos y familiares es el celular, desde esta perspectiva, la comunicación que entablan los jóvenes dentro de la fundación es directa, destacando que el principal emisor de información corresponde al director de la fundación y los profesores que guían los procesos de aprendizaje; los receptores son los jóvenes quienes reciben los mensaje, idea, pensamiento y conocimientos a través de un canal de comunicación que puede ser escrito o puede ser de forma oral.

Con respecto al uso del celular en los sujetos de estudio, este ha modificado sustancialmente las dinámicas de comunicación entre los jóvenes, por una parte se ha fortalecido el manejo de las

nuevas tecnologías de la informática y la comunicación para interactuar socialmente y como herramienta de aprendizaje; por otra parte se ha perdido la comunicación cara a cara y las relaciones personales; situación que genera una dependencia hacia el dispositivo móvil; además de generar un aislamiento social en los jóvenes; por tanto, es necesario mantener el equilibrio en el tiempo de uso del celular para evitar que este se convierta en una barrera de comunicación para los jóvenes. Rodríguez, Mejía, & Menéndez (2012) afirma que los adolescentes son individuos con capacidades y destrezas para manejar los nuevos escenarios comunicativos, desarrollando habilidades para manejar las pantallas digitales, dispositivos móviles, en cualquier formato contenidos, discursos y lenguajes.

Por su parte, los autores Alcocheba – Hernando (2006) sostiene que actualmente, los jóvenes consumen los modelos tradicionales de comunicación (radio y la televisión) de una forma diferente, prevalece “el Podcasting, las descargas de Internet y la escucha on line de los contenidos digitales, entre ellos, los programas de radio y la música, los cuales se viralizan a través de las redes sociales.

Por su parte, el representante legal de la fundación, expresó que la comunicación es la tradicional, comentó que debido a los problemas sociales y de infraestructura que afronta la región no es posible implementar las tecnologías de la informática y la comunicación para mejorar no solo los procesos de enseñanza - aprendizaje sino también mejorar la comunicación y la conectividad de la región con el resto del Departamento. Alcocheba – Hernando (2006) afirma que los modelos de comunicación como la prensa, la radio y la televisión, fueron útiles por mucho tiempo para mostrar la realidad del país; sin embargo, actualmente, la necesidad de acudir a una cibercultura induce a los individuos a modificar la forma de comunicarse, dando lugar a la implementación de dispositivos digitales y el uso de formatos de imágenes reales y virtuales consideradas modelo de apropiación del entorno social donde los jóvenes se sienten identificados y representados.

Desde esta postura, las investigadoras estuvieron de acuerdo con que la comunicación que establecen los jóvenes de la fundación con su núcleo familiar corresponde a una comunicación directa enmarcada por la comunicación tradicional; no obstante, en la medida que evoluciona la comunicación como elemento dinamizador de las relaciones interpersonales, se presentan otros tipos de modelos de comunicación como el transaccional que es considerado el más eficiente que

transmiten un mensaje con eficiencia y sin distorsiones el cual se puede implementar para mejorar las habilidades sociales y comunicativas en los jóvenes de la Fundación.

En lo que se refiere a la **Subcategoría Obstrucción de la Comunicación**, los jóvenes de la fundación expresaron que los principales obstáculos son “la falta de integración con los compañeros y la falta de confianza con sus pares”; el EJ1 afirma que “Pues casi siempre con ningunas personas establezco confianza, porque a mí no me gusta estar hablando soy de poco hablar, soy bastante tímido y pues yo con casi personas que no me conocen no hablo tan solo con mis amigos hablo los demás andan por allá yo casi no les paro bola porque no me gusta estar hablando”; no permite que fluya de buena manera las relaciones interpersonales; cabe recordar que la obstrucción de la comunicación puede estar determinada por factores sociales, físicos o psicológicos. Aspectos que afectan sustancialmente al momento de interactuar con sus compañeros como afirma el autor, Rodríguez y Guzmán (2019) que las obstrucciones de comunicación psicológicas se originan en la mente de los comunicadores y pueden ser causadas por la falta de confianza, el miedo al rechazo o la falta de interés, entre otros factores señalan que estas barreras pueden impedir la expresión de las emociones, la comprensión de los mensajes y la empatía entre los comunicadores.

Desde la observación no participante, realizada por el grupo de investigadoras, se corroboró que la timidez y la falta de confianza son los principales obstrutores de la comunicación en los jóvenes resultado de eventos negativos experimentados por los adolescentes generando inseguridad y aislamiento social; al momento de interactuar prefieren quedarse callados para no participará de la charla o de alguna actividad; de igual manera, como son tímidos no socializan por lo que resulta complicado establecer relaciones sociales con su pares y con sus profesores; panorama, que complica no sólo los aprendizajes sino que también se convierte en una barrera de comunicación para los jóvenes. Una manera de atender estas problemáticas desde la fundación es propiciando espacios de inclusión donde los jóvenes participen de las actividades grupales y que expresen libremente sus emociones promoviendo la empatía de los compañeros lo que facilita la comunicación; es pertinente también capacitar a los profesionales en técnicas de comunicación asertiva.

Por su lado, el representante legal, agregó que muchos de estos jóvenes vienen de familias con problemas sociales, desplazados por la violencia y conforman familias disfuncionales donde predomina el maltrato verbal, la violencia intrafamiliar; por lo general, durante una conversación se presentan enfrentamientos entre los miembros de la familiar por chismes, rumores o por críticas. Este panorama, afecta significativamente el desarrollo social y emocional a los jóvenes de la fundación; por cuanto, se requiere de la atención oportuna de profesionales y del apoyo familiar; en este orden de ideas se hace necesario promover programas de atención integral a los jóvenes y padres de familia para atender sus dificultades sociales y psicológicas resultado del contexto social en el que se desenvuelven.

Ahora bien, a este respecto el grupo de investigadoras, manifestaron que el problema de comunicación no solo se presenta con los jóvenes de la fundación sino también en su entorno familiar; esto demuestra que las dificultades de comunicación están relacionadas con la falta de confianza de los jóvenes hacia sus padres y situaciones conflictivas como gritos e insultos; aspectos que agravan la comunicación asertiva entre los miembros de la familia, provocando un ambiente de incomodidad que limitan al joven a promover el diálogo con sus padres por el miedo hacer incomprendidos manteniendo esta manera la falta de comunicación; por cuanto la actitud de la familia desempeña un papel relevante para promover las habilidades; por tanto, si el núcleo familiar no es un lugar seguro para los jóvenes esto puede traer consecuencias desfavorable para los jóvenes. Algunos jóvenes afirmaron que EJ1 “uff eso afecta mucho, porque a veces todos estamos de mal genio y no llegamos a ningún acuerdo y el ambiente se pone tenso.” EJ5 “es difícil para mí mantener el respeto cuando alguien me critica, porque eso no me gusta, yo si les voy diciendo las cosas de una.”

Sanjuan, (2013) sostiene que existen varias barreras que obstruyen la comunicación una es de tipo físico, otra semántica y las más complicada de tipo personal , donde está en juego los sentimientos, las emociones y las experiencias vividas por los individuos; de esto depende que la comunicación sea asertiva o no en la medida que sus experiencias de vida hayan sido positivas la comunicación será asertiva de lo contrario se evidencia en los individuos rasgo de agresividad, falta de respeto e intolerancia al momento de comunicarse con otras personas.

Para dar continuidad al este capítulo de interpretación, es momento de referirse a las categorías Inductivas

Frente a la **categoría inductiva “Autorreflexión”**, los jóvenes de la fundación indicaron que frente a algunas situaciones se toma su tiempo para reflexionar y analizar su comportamiento y actuación, generando espacios para pensar si sus acciones fueron las correctas o por el contrario es necesario mejorar a nivel personal y como miembro de una fundación de jóvenes. El EJ1 dice que “Pues yo llego a mi casa me acuesto pensando, pues si de verdad hice las cosas bien o las hice mal y se me vienen muchas cosas a la mente y eso me pone cabezón entonces a veces no puedo dormir por solo pensar en las cosas que hice”; EJ2 “Por lo general me vengo a la cancha a reflexionar en donde me encuentro en un lugar en donde me genera tranquilidad y paz”; lo que demuestra que los jóvenes buscan escenarios tranquilos y relajados donde puedan pensar y evaluar su comportamiento.

Frente a esta situación, desde la observación no participante las investigadoras aseguraron que algunos jóvenes si autoevalúan su comportamiento y actitudes cuando sienten que han actuado mal o su comportamiento no ha sido el más adecuado con sus compañeros o familia asumiendo una actitud crítica frente a sus actuaciones; sin embargo, otro grupo de estudiantes asumen una actitud negativa que no ayudan al crecimiento personal y social; realidad que no les permite discernir en que están fallando y qué aspectos requieren mejorar; ahora bien, desde la fundación los profesionales encargados deben propiciar espacios para que los estudiantes promuevan la autorreflexión, fomenten las críticas constructivas que les permita reconocer los errores y falencias con el fin de mejorar su comportamientos y generar entre los jóvenes de la Fundación la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales y la convivencia.

La autora Savater (2023) afirma que la **autorreflexión** es una forma de dejar de lado los apegos, cuestionamientos y pensamientos rígidos para dar paso a la reflexión y aprendizaje de forma orgánica además sostiene que el individuo es un ser libre y autónomo con capacidad de decidir lo mejor para su convivencia como ser individual y social.

El grupo de investigadoras, expresaron que los jóvenes de la fundación, en la medida de las posibilidades trabajan en el autoanálisis de su comportamiento, en el manejo de las emociones y en identificar las fallas al momento de comunicarse con sus compañeros, familiares y amigos; el reconocimiento de sus debilidades y del comportamiento incorrecto les permite reflexionar para aceptar sus errores y asumir una actitud asertiva que mejora las relaciones sociales; sin embargo, para lograr que los joven mejoren su comportamiento y conducta es necesario promover programas sociales con acciones específicas que atiendan y corrijan las conductas en los jóvenes que contribuyan a mejorar el comportamiento; los autor González & Jurado (2022) sostienen que al aceptar las equivocaciones, invita al individuo a participar activamente en un proceso reflexivo que abre la puerta a la autorreflexión, motivando al individuo a examinar de manera crítica sus acciones y considerar cómo puede cambiar y mejorar.

Desde el punto de vista de representante legal de la Fundación, este aseguró que algunos de los jóvenes les cuesta aceptar sus errores, no tiene la capacidad para aceptar que se equivocaron en su proceder o en sus comentarios, tiene dificultades al momento de manejar las emociones al punto que estallan con facilidad y se generan diferencias con sus pares; al momento de confrontarlos no aceptan sus errores y se tornar agresivos o por el contrario prefieren callar y seguir en la misma actitud defensiva; sin embargo hay otros jóvenes que si se toman el tiempo para aceptar sus errores y reconocer sus fallas. Desde esta realidad que se viene observando en la Fundación, el grupo de profesionales viene prestando atención integral a esta problemática a través de talleres y charlas con el fin de mejorar las relaciones sociales y comunicativas entre los jóvenes.

En lo que respecta a **la categoría inductiva “Información distorsionada al llegar a la persona de destino**. Los jóvenes de la fundación mencionaron que se presenta la distorsión de la información por que les llega el mensaje con otro sentido al original; en algunos casos se genera porque la persona que lleva el mensaje mantiene una actitud negativa o son poco empáticos con algunos compañeros; también sucede al momento de transmitir un mensaje este es muy extenso y para evitar extenderse lo resumen cambiando el significado del contenido y generando malos entendidos. EJ4 “Pues cuando uno establece una conversación con otro, depende también cómo la quiere escuchar es que hay a veces, está el otro, ósea uno quiere comunicarse de la mejor manera, pero el otro puede entender de otra manera”, EJ2: “Si me ha pasado pues a veces estamos hablando

uno le dice una cosa a la niña del grupo y ellas la mal interpretan y van a otros lugares a decir cosas que no son suelen presentarse conflicto.” frente a lo expuesto anteriormente, el autor Torres (2021) sostiene que algunas barreras que distorsionan la comunicación al llegar a la persona de destino tienen que ver con la predisposición de las personas, la falta de empatía, la semántica, los estereotipos, la proyección que asume la otra persona sobre el individuo que está escuchando, filtraje, suposiciones, no dar señales de estar escuchando, escuchar solo lo que queremos, influencia de la visión general de la otra persona y realizar inferencias.

Desde la observación no participante, el grupo de investigadores observaron que en la Fundación las principales situaciones que conllevan a que se presente distorsión en la información tiene que ver con la mala actitud que tiene algunos jóvenes al momento de transmitir un mensaje a sus compañeros, otra situación es que acortan los mensaje cambiando el sentido de las ideas y modifican el significado manipulando el contenido; además, también se presenta la distorsión de la información porque el joven que transmite el mensaje no es escuchado atentamente por los compañeros y estos modifica la información. Contextos, que llevan a los jóvenes a reaccionar de diferente manera; el autor Gásperi (2005) sostiene que las actitudes es la forma como reaccionamos con las demás personas, estas pueden ser positivas con expresiones de asertividad, empatía y tolerancia o cuando son negativas las cuales crean una barrera que impide la adecuada comunicación y el acercamiento de las personas limitando las relaciones humanas.

A su vez, el representante legal, expresó que la principal razón de la distorsión de la información en la Fundación tiene que ver que a los jóvenes no les gusta entregar mensajes largos, prefieren que estos sean cortos y claros; sin embargo, hay situaciones en las que se debe transmitir mensajes con contenidos más largos sobre todo aquellos donde tiene que recibir indicaciones para el desarrollo de alguna actividad. En estos casos, los jóvenes solo atienden las ideas más inmediatas que al momento de seguir instrucciones presentan equivocaciones porque no captaron correctamente el contenido de todo el mensaje y deben preguntarles a sus compañeros para que les expliquen Gasperin (2005) sostiene que el no escuchar es uno de los principales obstáculos para la comunicación. La base de las relaciones humanas es la habilidad del individuo para comunicarse es saber escuchar y para aprender a escuchar es importante hacer silencio y atender con atención a la persona que habla.

Esta misma situación, se presenta dentro del núcleo familiar, se evidenció problemas de distorsión de la información por fallas en la escucha y en la forma como se comunican generando conflictos entre los miembros de la familia ; EF3: “A veces la información no llega de una manera adecuada y también se distorsiona, porque los miembros de mi familia en momentos todo lo toman en risa y toman la seriedad a las cosas desde ese punto de vista por eso se presentan problemas porque algunos de ellos no ven la gravedad de las cosas.”; EF 6: “uy si, la mayoría de veces uno le dice algo a mi mamá y ella no sé si se olvida o algo pero ella es como que usted no me dijo esto y así y con mis hermanas cuando sabemos estar discutiendo también es así, que vos me dijiste, que mentiras, que no me dijiste y así.”, situaciones que conlleva a malos entendidos entre los miembros de la familia generando peleas y discusiones. El Autor Gasper (2005) sostiene que estimular las competencias y destrezas para ser un buen escuchador es fundamental para convertirse en un excelente comunicador, capacidad que permite mejorar las habilidades sociales en los jóvenes y en el entorno social en el que se desenvuelve.

Finalmente, **respecto a la categoría inductiva “Obstructores: Irrespeto, Rencor, Orgullo, silencio y Desconfianza.** Frente a esta categoría, los jóvenes de la fundación argumentaron que se presta desacuerdo por fallas en la comunicación, situación que lleva a reaccionar de forma explosiva y agresiva EJ5: “por ejemplo, cuando yo quiero que hagan algo y no lo hacen, yo me pongo bravo, y me pongo a veces más que bravo, y en ocasiones si actuamos así diciendo malas palabras”, ambiente que promueve en los adolescentes el irrespeto hacia ellos mismos y a los compañeros. Esta postura de irrespeto en los jóvenes, es provocada por diferentes factores, como falta de valores y principios en la casa, el entorno social del cual proviene y que están influyendo de forma negativa en las actitudes y comportamiento de los jóvenes afectando el desarrollo personal y social del individuo.

Con respecto a la observación no participativa, las investigadoras evidenciaron que las falla en la comunicación con sus compañeros genera malos entendidos, diferencias y desacuerdos entre los pares, disparando situaciones de irrespeto y de desconfianza; se observó en algunos jóvenes actitudes agresivas al momento de comunicarse con sus compañeros ; situación que incomoda algunos jóvenes que son más tranquilos y pueden comunicarse con más facilidad sin necesidad de llegar a ofensas o malos entendidos; este grupo de jóvenes prefieren asumir una actitud más

relajada y optan por el silencio para evitar confrontaciones innecesaria con su compañeros porque ya los conocen como reaccionan.

El grupo de investigadoras, argumentaron que las faltas de respeto entre los compañeros es evidente, especialmente cuando no están de acuerdo con la postura que asume alguno de los jóvenes y para evitar el conflicto lo profesores se encargan de mediar; ahora bien con respeto a la falta de confianza que presentan algunos jóvenes de la Fundación se pudo establecer que tiene sus orígenes en el núcleo familiar; en el hogar la comunicación se caracteriza por gritos y críticas y va acompañada de falta de respeto, intolerancia y poca empatía; en este caso los padres de familia no escuchan a sus hijo y prefieren gritar y juzgar; no existe el diálogo ni la escucha activa por parte de los adultos, aspectos que repercuten en la autoestima y seguridad de los jóvenes trayendo como consecuencias el aislamiento familiar y temor a participar en actividades por miedo a hacer juzgados y no solo es eso sino que también provoca efectos negativos a la salud como episodios de depresión y ansiedad.

El señor Lesión Landázuri, representante legal de la fundación Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC, 2023) aseguró que la violencia que vive la región por parte de los grupos armados al margen de la ley, la extrema pobreza en la que viven los jóvenes, las relaciones intrafamiliares disfuncionales donde la comunicación y el diálogo no es asertivo, la falta de acompañamiento de los padres de familia, la exclusión cultural, los embarazos no deseados, consumo de sustancias psicoactivas, vinculación a grupos armados y riñas; son algunas de las problemáticas que se presenta entre los jóvenes de la Fundación; factores que desencadenan en los jóvenes problemas como fallas en la comunicación, temor al hablar, presentan episodios de ansiedad al momento de realizar actividades, tímido para relacionarse con sus compañeros y jóvenes con conductas agresivas; el autor Álvarez (1994), manifiesta que estas conductas donde se quejarse de todo y de nada, el tratar de justificarse todo el tiempo, o también la necesidad de dominar, de ganas, de gritar, el vivir enojado y manifestar intolerancia. Aspectos que deben ser atendidos por la fundación poniendo en práctica habilidades sociales específicas que mejoren estas conductas en los jóvenes.

Oliveros (2018) afirma que el irrespeto, es la falta de reconocimiento del valor propio y de los derechos del individuo y de la sociedad, sin este valor, los individuos no pueden reconocer y apreciar las cualidades en las demás personas; por tanto, es importante anotar que la familia es la institución encargada de la formación en valores, y principios ya que a través de ella se trasmite a los niños costumbres, tradiciones y reglas que deben cumplir para facilitar la convivencia en su entorno social, personal y profesional.

Desde esta postura la investigadora, acogieron el punto de vista del autor Olivero; reafirmando que para que el individuo tenga valor en la sociedad; la familia, es la institución encargada de promover y fortalecer estos valores para formar individuos integrales y valiosos. Se observó que, dentro del núcleo familiar de los jóvenes, carecen del valor del respeto, por cuanto, es necesario que los padres de familia fortalezcan y mejoren el trato entre los miembros del hogar y refuerce los valores familiares como el respeto, la empatía y el diálogo asertivo; para fortalecer las habilidades sociales en su entorno familiar y social en el que se desenvuelve.

Ahora bien, los jóvenes de la fundación manifestaron que la falta de confianza en algunos compañeros es el principal obstáculo en la comunicación, provocando malos entendidos que conllevan a relaciones sociales disfuncionales entre ellos; EJ5 afirma que “más que todo uno de los principales obstáculos es la falta de confianza que a veces uno no tiene confianza para hablar con los demás o tener una comunicación, porque por la falta de confianza no dice las cosas y suele haber discreción y más por los papás, uno casi no les tiene confianza a ellos, para hablar porque a veces no comparten los mismos gustos que uno y así”; situación que cohibe y limita a los jóvenes a desarrollar libremente las habilidades y destrezas que posee cada joven en cualquier contexto de la sociedad. Ahumada, & Cova (2006) afirma que la desconfianza trae consigo desventajas en el individuo desaprovechando oportunidades para ejecutar capacidades o lograr resultados individuales o grupales.

Desde el núcleo familiar, se evidenció problemas de comunicación, gritos e irrespeto entre sus familiares, generando desconfianza y tensión entre los miembros de la familia; todo esto provocado por malos entendidos al momento de comunicarse; sostiene, que distorsionan la información generando malos entendidos “Cada vez mi familia se distorsiona la información allí

se presentan los malos entendidos suele haber discusiones y problemas familiares y personales por eso, desde allí es mejor hablar claro y directo con los miembros de la familia para no llegar a ese problema.” se pierde la confianza en la familia,

A este respecto, las investigadoras sugirieron la importancia de promover entre la familia la comunicación clara y asertiva; Asensi (2013) afirma que la comunicación asertiva busca el equilibrio de la comunicación, las personas y el correcto manejo de las emociones; con respecto al manejo de la asertividad afirman los autores Naranjo & Naranjo (2008) que “el asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad. La asertividad es vista como una “habilidad en el campo de las habilidades sociales” (p.40), y como tal debe ser fortalecida para mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros del núcleo familiar.

En este sentido, Leisón Landázuri, agregó que los profesionales de la fundación poseen notables habilidades de comunicación asertiva que pueden aportar estrategias didácticas integrales para atender las problemáticas de estos jóvenes, involucrando a los chicos en actividades deportivas culturales y artísticas; habilidades que les permiten establecer conexiones afectivas con los jóvenes y que además contribuyen a la cohesión social dentro y fuera del municipio.

La categoría Inductiva, disgusto contrariedad, silencio, alejamiento, con respecto a esta categoría los jóvenes de la fundación manifestaron que la falta de comunicación entre los compañeros generan en el grupo de compañeros desacuerdos e inconvenientes que terminan en malos entendidos, ofensas y falta de respeto entre los pares; de tal manera que los jóvenes para evitar controversias prefieren alejarse para evitar problemas mayores; estas situaciones, despiertan en los jóvenes emociones negativas como el disgusto y la contrariedad, afectando las relaciones interpersonales, limitan la comunicación y generan un ambiente desagradable en el entorno educativo: además este tipo de conductas negativas son el resultado de la falta de valores y principios en los jóvenes que no son capaces de manejar las emociones acorde a la situación.

Desde la observación no participativa, las investigadoras argumentaron que la obstrucción en la comunicación juega un papel fundamental al momento de establecer relaciones interpersonales

con sus pares y con su entorno familiar; los jóvenes reaccionan de manera contrariada cuando la comunicación no es clara provocando situaciones de enfrentamientos y de irrespeto entre las partes; esta realidad, provoca en los jóvenes que se limite la comunicación con los padres; por cuanto, estas actitudes generan tensiones en la estabilidad emocional de los jóvenes provocando distanciamiento y aislamiento familiar (Jiménez et.al, 2019); ahora bien, desde trabajo social es necesario implementar estrategias de intervención temprana para trabajar la comunicación asertiva y las habilidades sociales para facilitar el diálogo y las relaciones interpersonales entre los jóvenes y los padres de familias con el propósito de evitar conflictos intrafamiliares y sociales.

Por su parte, el grupo de investigadoras, sostuvieron que la obstrucción en la comunicación en una falla significativa al momento de relacionarse con las demás personas; puesto que la comunicación no solo transmite mensajes, sino que también construye conocimientos y saberes en la medida que esta sea efectiva y asertiva entre los pares; dentro del entorno familiar los padres de familia cometen el error de gritar y juzgar a los jóvenes y no se toman el tiempo para escucharlos y atender sus necesidades; sino que por el contrario, lo que puede ser una conversación agradable se convierte en reproches y juzgamientos; por cuanto, los jóvenes prefieren callar, alejarse y no expresar sus puntos de vista con su familia; situaciones que llevan al joven a aislarse socialmente, y a presentar episodios de ansiedad y depresión por la falta de atención del núcleo familiar; por consiguientes, es necesario promover en las familias las habilidades de comunicación y la resolución de conflictos dentro del núcleo familiar contribuyen a minimizar las conductas negativas y aporta elementos relevantes para guiar el comportamiento en los jóvenes evitando episodios de violencia dentro del entorno escolar y familiar. (Leblanc et.al, 2011)

Ahora bien, el señor Lesión Landázuri, representante legal de la fundación Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC, 2023) agregó que este tipo de emociones negativas como el disgusto y contrariedad son provocados por las fallas en la comunicación, muchas veces se cambia la información inicial generando malos entendidos entre los jóvenes provocan el reclamo y la confrontación entre las partes; por otra parte es importante tener en cuenta el contexto social en el que se desenvuelven los jóvenes, muchos de ellos hacen parte de familia en situación de riesgo; aspectos que influyen al momento de establecer relaciones interpersonales; en algunos casos esta falta de habilidades comunicativa provocan en los jóvenes conductas de irrespeto y

controversia entre ellos: por consiguiente, el irrespeto es concebido como la falta de reconocimiento del individuo; valor que es fundamental para que los individuos reconozcan el valor y las cualidades que existen en las demás personas (Oliveros,2018); por otra parte, es importante referirse al papel que desempeña la familia, recordando que es la institución encargada de socializar los principios y valores a los hijos para formar y guiar su conducta y comportamiento; por consiguiente, es deber de la familia educar a los hijos desde temprana edad para formar ciudadanos integrales capaces de afrontar situaciones difíciles de forma asertiva y empática; por tanto, es fundamental promover la comunicación efectiva entre los miembros de la familia para promover la salud emocional de la familia, lo cual sugiere poner en prácticas las habilidades de comunicación e implementar estrategias que contribuyan a mejorar el diálogo y la escucha efectiva entre los padres de familia y los jóvenes. (Boucher, et.al, 2020)

A este respecto, la investigadora, manifestaron que dentro del proceso de formación de los jóvenes juega un papel fundamental la familia; desde el núcleo familiar se debe educar a los jóvenes para en valores como el respeto, la empatía, la resiliencia, la escucha activa para promover una comunicación asertiva y efectiva entre los jóvenes y las familias. Naranjo & Naranjo (2008) manifiestan que el asertividad es una capacidad y destreza que tiene los individuos para promover las habilidades sociales en los diferentes contextos en los que se desenvuelve los individuos; por consiguiente, es fundamental que los individuos refuercen esta habilidad para establecer relaciones sociales asertivas

2.4. Propuesta de Intervención

“Los jóvenes afrodescendientes se empoderan y fortalecen la comunicación asertividad ”

La presente propuesta de intervención da respuesta al objetivo tres, que tiene como propósito diseñar desde Trabajo Social una propuesta de intervención que contribuya a la promoción de la comunicación asertiva en las familias de los jóvenes de la fundación JAADAC del Municipio de Francisco Pizarro; para dar una ruta de solución oportuna a la problemática relacionada con la falta de comunicación asertiva entre los jóvenes y los padres de familia; y de esta manera mejorar las habilidades sociales y comunicativas.

Esta propuesta de intervención está bajo la responsabilidad del grupo de investigadoras del Programa de Trabajo Social, de la Universidad Mariana. En este orden de ideas, el rol del Trabajo Social en el campo de la educación está enfocado a guiar el proceso de aprendizajes a partir de la realidad social y familiar de los jóvenes para atender las diferentes problemáticas sociales de los jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Actualmente, Trabajo Social viene ejecutando algunas tendencias de intervención para atender las necesidades de los jóvenes; una tendencia tiene que ver con la formación investigativa que surge a partir de los diagnósticos sociales que tiene como propósito desarrollan proyectos con enfoque social; en estos, se plantean objetivos, que al momento de cumplir con cada uno de ellos se da por finalizado el plan o programa; una segunda tendencia tiene que ver con la práctica profesional que tienen como prioridad atender las necesidades y problemáticas sociales de aquellas individuos, grupos sociales, familias y comunidades que se encuentra en situación de riesgo a través de proceso de intervención que garanticen y salvaguarden los derechos y la integridad de los individuos y la tercera tendencia hace referencia al trabajo social comprometido como el instrumento que contribuye al cambio y transformación social de las personas con quienes se está trabajando para garantizar su bienestar y calidad de vida . (Falla - Ramírez, 2009)

Fundamentos teóricos

Desde el rol del trabajo social es importante trabajar los temas relacionados con la familia para lograr la estabilidad emocional y mejorar las relaciones que se dan dentro del núcleo familiar; desde esta postura Navarrete (2016) sostiene que el trabajo social tiene como objetivo la intervención educativa y familiar; por cuanto permite abordar las situaciones familiares de una manera integral identificando las necesidades individuales y grupales del entorno familiar; aspectos importantes para promover estrategias de intervención que mejoren las habilidades sociales y comunicativas que contribuyan a mejorar las relaciones sociales e interpersonales.

Ahora bien, es importante promover la investigación del tema relacionado con las habilidades sociales y comunicativas desde edades tempranas, Lacunza & Contini (2011) manifiestan que es relevante realizar investigaciones relacionadas con las habilidades sociales y comunicativas en los niños y niñas en edades tempranas para determinar la influencia que estas tienen en el entorno

social y emocional de los infantes; además, sostiene que los niños que no desarrollan las habilidades sociales promueven comportamientos disfuncionales en su entorno familia, escolar y social; por su parte, en los jóvenes puede generar problemas de identidad y dificultades para relacionarse con las demás personas ; por cuanto, proponer estrategias de intervención se constituyen en una estrategia de prevención oportuna.

Desde la perspectiva familiar, el núcleo familiar es el centro de aprendizaje de las habilidades sociales y de la comunicación; por cuanto Bronfenbrenner (1987) expone la teoría de la ecología familiar, argumenta que la familia es el escenario donde se promueven las habilidades sociales y comunicativas a través del ejemplo y de las pautas de crianza que fomentan los padres; es de esta manera, por tanto, desde la carrera de trabajo social, se busca promover las competencias social en los niños y jóvenes para mejorar las relaciones interpersonales y a través de estrategias de intervención tempranas e integrales se aporte bases sólidas que aseguren el desarrollo social e integral de los niños y jóvenes.

Título de la propuesta

“Los jóvenes afrodescendientes se empoderan y fortalecen la comunicación asertividad ”

Objetivo general

Diseñar estrategias lúdicas, que promuevan la comunicación asertiva entre los Jóvenes de la fundación Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC) y los padres de familia.

Objetivos Específicos

- Capacitar a los padres y estudiantes en temas relacionados con la comunicación asertiva
- Fortalecer las habilidades sociales y comunicativas entre los jóvenes y los padres de familia a través de juegos.
- Promover la resolución de conflictos entre padres e hijos
- Sensibilizar a los padres de familia en temas relacionados con habilidades sociales y comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales con sus hijos

Justificación

La propuesta de intervención, surge de la necesidad de mejorar y fortalecer entre los jóvenes de la fundación Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC) la comunicación asertiva para promover espacios de sana convivencia donde predomine el diálogo directo, la escucha y el respeto por sus compañeros y padres de familia; para lo cual, se propone utilizar técnicas de comunicación asertiva cómo hablar claro, ser concreto, transmitir el mensaje de forma correcta y coherente utilizando estrategias lúdicas que le permite a los jóvenes promover las habilidades sociales para expresar correctamente sus emociones, ideas, sentimientos y pensamientos de manera clara, apropiada, respetuosa y sin ofender a nadie.

Por consiguiente, lo que se busca con la implementación de las estrategias es que los jóvenes y los padres de familia adquieran las habilidades comunicativas que mejore las relaciones personales intercambiando ideas y emociones de forma respetuosa y empática; promover una comunicación clara y precisa expresando las ideas y los pensamientos respetando a los demás; solucionar conflictos promoviendo el diálogo y el respeto para mejorar el ambiente social en el que se desenvuelven.

Indicadores

La propuesta de intervención tiene como objetivo promover la comunicación asertiva en las familias de los jóvenes de la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro; para atender la problemática relacionada con la falta de comunicación asertiva entre los jóvenes y los padres de familia; y de esta manera mejorar las habilidades sociales y comunicativas; para lo cual se tiene en cuenta los siguientes indicadores:

Mejorar la Comunicación Asertiva

Indicador: porcentaje de padres de familia y jóvenes que reportan una mejora en la comunicación asertiva después de haber realizado la estrategia de intervención.

Evaluación: realizando una encuesta antes y después de la intervención que permitan identificar los cambios de actitud y comportamiento en los jóvenes y padres de familia.

Reducción de los Conflictos Familiares

Indicador: disminución de los problemas familiares reportados por los jóvenes y su núcleo familiar después de la intervención, a través de registros realizados por los trabajadores sociales.

Evaluación: entrevistas y registros de seguimiento a las familias.

Promoción de las habilidades sociales y comunicativas por parte de los jóvenes en entornos externos.

Indicador: cantidad de jóvenes que demuestran progresos en situaciones que impliquen la resolución de conflictos, tolerancia, toma de decisiones asertivas en espacios diferentes a la fundación y su núcleo familiar.

Evaluación: observación directa, encuesta

Logros

Estos son los resultados obtenidos después de haber implementado la propuesta de intervención para mejorar la comunicación, evitar los conflictos sociales y familiares y promover las habilidades sociales en el núcleo familiar para mejorar las relaciones interpersonales en los jóvenes de la fundación (JAADAC); Estos logros permiten conocer el impacto social e individual obtenido a partir de cada una de las actividades desarrolladas por el grupo de investigadoras.

Mejorar la comunicación entre los jóvenes y los padres de familia

Medición: a través de cuestionarios antes y después de la implementación de la propuesta de intervención para medir la percepción de la comunicación en los jóvenes de la fundación

Evaluación: con técnicas como la observación directa, a través de juegos que permitan identificar cómo es la comunicación de los jóvenes

Reducir los conflictos sociales

Medición: la frecuencia en que se generan los conflictos entre los jóvenes antes y después de la propuesta de intervención

Evaluación: realizar un análisis de las frecuencias para identificar si los conflictos han disminuido o por el contrario son una constante que caracteriza a los jóvenes de la fundación JAADAC).

Promoción de las habilidades sociales en entornos externos

Medición: realizando talleres y cuestionarios relacionando la capacidad para establecer relaciones interpersonales, resolver conflictos fuera del entorno familiar.

Evaluación: realizando un seguimiento y monitoreo de los comportamientos y actitudes que tiene frente a las demás personas dependiendo en el entorno en el que se desenvuelven.

Para la implementación de la propuesta de intervención se propone desarrollar tres actividades encaminadas a mejorar la comunicación asertiva en los jóvenes y los padres de familia.

En este orden de idea, la actividad 1. **“Los joven es afrodescendiente nos empoderamos y aprendemos a comunicarnos asertivamente”**, como primera instancia, se realiza una sensibilización a los jóvenes y padres de familia desarrollando una capacitación a través de un video educativo sobre lo que significa la comunicación asertiva, proponiendo diferentes situaciones que ponen a pensar a los televidentes cómo deberían actuar y que harían en esos casos además explica el concepto de comunicación asertiva, sus características y los tipos de comunicación que se presentan en los individuos y como cada una de estas influye de manera positiva o negativa en la actitud y comportamientos de los jóvenes.

La actividad 2. **“Confianza con los ojos vendados, aprendamos a escuchar, confiar y recibir instrucciones”** es un juego que se desarrolla en parejas un estudiante y un padre de familia, con el fin de promover en su compañero de equipo la comunicación asertiva, la escucha y la confianza, recibir y seguir instrucciones, fomenta la cooperación, el entendimiento y el trabajo en equipo e identificar quién de los dos es más o menos asertivo a la hora de desarrollar el juego y determinar qué aspectos debe mejorar para que la comunicación sea la adecuada.

La actividad 3. **Minuto de Sinceridad. La honestidad y transparencia entre los jóvenes y padres de familia afrodescendiente.** Es un espacio preparado para que cada uno de los jóvenes y padres de familia exprese de manera espontánea sus debilidades y/o fortalezas al momento de comunicarse; se busca confrontar la información de cada joven con cada uno de sus padres y determinar si es correcto lo que dicen o por el contrario es necesario hacer ajustes a su comportamiento o actitudes para mejorar la comunicación; por cuanto, al final entre padre e hijo se elabora un compromiso escrito para mejorar o fortalecer aspectos de la comunicación.

La actividad 4. **Aprendamos a comunicarnos.** se diseñó con el propósito de formar y capacitar a los padres de familia en competencias relacionadas con habilidades sociales, comunicación asertiva e inteligencia emocional, para que desde estos saberes mejoren la comunicación con sus hijos aprendan a escuchar y ser receptivos con las ideas y formas de pensar de los jóvenes, aconsejen y aprendan a solución de forma asertiva conflictos, promuevan en sus hijos la seguridad y el autoestima para contribuir en su bienestar y mejorar su calidad de vida.

A continuación, se expone la propuesta de intervención, que contiene un título con el que se busca motivar a los jóvenes para mejorar la comunicación; se planteó el objetivo con el cual se desarrollan una serie de actividades lúdicas pedagógicas para promover en lo jóvenes y los padres de familia la comunicación asertiva, la justificación sustenta la importancia de atender de forma temprana y mitiga la problemáticas sociales que se provocan entre jóvenes y padres de familia por las fallas en la comunicación y la deficiencia en las habilidades sociales; finalmente cada una de estas actividades están a bajo la responsabilidad del grupo de investigación.

Tabla 3

Matriz Propuesta de Intervención

“Los jóvenes afrodescendientes se empoderan y fortalecen la comunicación asertividad ”						
Objetivo General		Diseñar estrategias lúdicas, que promuevan la comunicación asertiva entre los Jóvenes de la fundación Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC) y lo padres de familia				
Objetivos	Actividad	Desarrollo de La Actividad	Tiempo	Temas	Recursos	Responsables
Capacitar a los padres de familia y estudiantes en temas relacionados con la comunicación asertiva	Los jóvenes afrodescendientes aprendemos a comunicarse asertivamente	<p>Momento inicial. El grupo de investigadoras, explican la actividad a los jóvenes y padres de familias, realizando una introducción sobre lo que se va a realizar y lo que se pretende conseguir con la actividad, como propuesta que aporte beneficios en las relaciones interpersonales y comunicativas entre jóvenes y padres de familia.</p> <p>Las investigadoras proponen una serie de videos educativos que aborda los temas de estudio; el video que se comparte con los jóvenes de la Fundación y los padres de familia.</p>	<p>5 semanas</p> <p>Cada semana se desarrolla un tema</p> <p>Y la última semana se socializa la cartilla</p>	<p>1.Técnicas de comunicaci ón asertiva</p> <p>2.Escucha activa y la empatía</p> <p>3. Resolución de conflictos</p> <p>4. Contexto cultural</p> <p>5. Socializaci ón de cartilla</p>	<p>Ayudas audiovisuales , salón de clase, papel, marcadores, cartulina, hojas</p>	<p>Grupo de investigadora trabajo social</p>

		<p>Momento de desarrollo. Después de ver el video, el grupo de investigadoras realiza la socialización del contenido con los jóvenes y los padres de familia; el grupo se organiza en una mesa redonda y se distribuye de forma aleatoria, un alumno y un padre de familia para que interactúen entre todos.</p> <p>Se elabora una lluvia de ideas para que los jóvenes y los padres de familia aporte su punto de vista sobre los que aprendió y entendió sobre cada tema</p> <p>Se plasma en el tablero las ideas y aportes de los jóvenes y los padres de familia más relevantes sobre cada uno de los temas que se va mirando en cada semana</p> <p>Momento final. Después de realizada la lluvia de ideas, de cada tema ha desarrollado en cada semana programada cada</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>de familia debe elaborar por escrito una cartilla que contenga cada uno de los temas, plasmar las ideas relevantes de cada tema y finalmente se socializa las cartillas al resto del grupo.</p> <p>Evaluación. Formato de seguimiento (Anexa 8)</p> <p>Se evalúa la participación de cada estudiante y padre familia, los aportes de ideas sobre cada uno del contenido, y la empatía y el respeto durante el desarrollo de la actividad.</p>				
<p>Objetivo</p> <p>Fortalecer las habilidades sociales y comunicativas entre los jóvenes y los padres de familia a través de juegos</p>	<p>Actividad 2</p> <p>Con los ojos vendados, aprendamos a confiar, a escuchar, y recibir instrucciones</p>	<p>Desarrollo de la Actividad</p> <p>La actividad se programa para tres semanas. En un día de semana se realiza la actividad de la siguiente manera los padres se encargan de dar las órdenes y los jóvenes son los que deben seguir las instrucciones, en cada obstáculo encuentra una palabras, deben encontrar todo</p>	<p>Tiempo</p> <p>Tres semanas</p>	<p>Temas</p> <p>1.Confianza 2.Comunicación asertiva 3. Aprender a Escucha y recibir instrucción</p>	<p>Recursos</p> <p>Patio del colegio, obstáculos (conos, cajas, mesas, palos,) Salón de clase</p>	<p>Responsables</p> <p>Grupo de investigadora trabajo social</p>

		<p>las palabras para formar una frase, con esa frase el día de la socialización debe explicar al resto del grupo que significa para la frase y cómo la aplica a la vida cotidiana para mejorar sus comunicación y sus habilidades sociales con sus pares y padres de familia .</p> <p>La segunda semana los jóvenes dan las órdenes y los padres son los que siguen las instrucciones con los ojos cerrados y forman las frases. Igualmente, el día de la socialización deben explicar qué significa para ellos la frase y cómo la aplican con sus hijos para tener una comunicación más asertiva.</p> <p>Y la tercera semana se realiza una socialización con las trabajadoras sociales, padres de familia, y jóvenes exponiendo las frases que armaron durante la</p>		<p>es</p> <p>4.Trabajo en equipo</p> <p>5.Paciencia y empatía</p>	<p>Cuestionario</p> <p>s de evolución</p> <p>Frases en cartulina</p>	
--	--	---	--	---	--	--

		<p>prueba de obstáculos y que enseñanza les deja la actividad tanto a los jóvenes como a los padres y las trabajadoras sociales presenta la evolución por parejas donde se evaluó la participación, la escucha, seguir las instrucciones. Para determinar qué aspectos deben mejorar para fortalecer la comunicación y las habilidades sociales.</p> <p>Momento Inicial. Las trabajadoras sociales empiezan por realizar una explicación de los temas que se van a trabajar para la actividad, explicando cada contenido, se realiza en el salón de clase, explicada estas temáticas se procede a realizar la actividad.</p> <p>El grupo de investigadores adecua un escenario amplio (el patio); organiza los grupos en parejas un joven (J1, J2, J3, J4,</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>J5) y un padre de familia (PF1, PF2, PF3, PF4, PF5), se explica el juego a los jóvenes y padres de familia para dar inicio a la actividad.</p> <p>Momento final. Formato de Evaluación (Anexo 9) para el momento de la actividad en el patio el grupo de investigadoras</p> <p>Elaboran un cuestionario para calificar las habilidades como la capacidad de comunicación, escucha, la facilidad para recibir instrucciones, el respeto, tono de voz, la paciencia, la empatía.</p> <p>Esta evaluación la elaboran las tres investigadoras al momento de empezar la actividad cada investigadora escoge una pareja y evalúa la participación del joven y la del padre de familia.</p> <p>Se expone de manera general el resultado de la actividad. Haciendo énfasis en aquellos</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		aspectos a mejorar tanto en los jóvenes como en los padres de familia				
Objetivo Promover la resolución de conflictos entre padres e hijos	Actividad Minuto de Sinceridad, honestidad y transparencia entre los jóvenes y padres de familia afrodescendiente.	3. Desarrollo de la Actividad Las investigadoras organizan dos grupos uno con los estudiantes y otro con los padres de familia. Cada estudiante debe salir al frente y llamar a otro El grupo de estudiantes están frente a grupo de padres de familia. Se hacen una bolsa con balotas de los jóvenes(J1,2,3,4,5), y otra bolsa con balota para padres de familia (PF1,2,3,4,5). La investigadora en la encargada de sacar la balota de la bolsa de los jóvenes y otra para los padres de familia; el joven que sale debe salir adelante y tomar una papel y escribir su fortaleza y/o debilidad al momento de comunicarlos con sus pares y con	Temas 1.Honestidad en la comunicación 2. Fortalezas y debilidades en la comunicación 3.Asertividad al escuchar 4.Resolucion de conflictos entre padres e hijos 5. Empatía	Tiempo 1 semana	Recursos Salón de Clases, adhesivos para pegar en el tablero, lapiceros, compromisos firmados por las partes	Responsables Grupo de investigadora trabajo social

		<p>sus padres; debe leerla al resto de participantes y los demás deben permanecer en silencio, esas frases se las va pegando en el tablero que está dividido en debilidades y fortalezas identificando con el código de cada joven (J1,2,3,4,5) y de cada padre de familia (PF1,2,3,4,5). Después de salir el joven, se toma una balota de la bolsa de los padres de familia y se realiza el mismo proceso deben identificar su debilidad y/o su fortaleza al momento de comunicarse con su núcleo familiar; los demás escuchan atentamente. Así se repite el proceso hasta que todos los jóvenes y todos los padres de familia hayan realizado el ejercicio.</p> <p>Momento final. Para concluir la actividad; debe pasar cada joven</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>(J1,2,3,4,5) con su padre y se contrasta la información que tiene el joven en debilidades y en fortalezas y lo mismo hace el padre; los dos deben llevar a un acuerdo y hacer un compromiso para trabajar en las debilidades que tiene de comunicación y reforzar las fortalezas. Finalmente, se escribe el compromiso entre padre e hijo y los dos se sientan juntos; así sucesivamente hasta que todos los jóvenes y sus padres hayan desarrollado el ejercicio y escriban el compromiso para trabajar en las debilidades y/o reforzar las habilidades comunicativas.</p> <p>Evaluación. La firma de los compromisos de los padres y de los hijos para trabajar las debilidades de comunicación y mejorar aún más las fortalezas</p>				
--	--	---	--	--	--	--

Comunicación asertiva en las interacciones sociales de las familias o de los jóvenes. Definir

		con sus pares y su núcleo familiar.				
Objetivo Sensibilizar a los padres de familia en temas relacionados con habilidades sociales y comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales con sus hijos	Actividad Aprendamos a Comunicarnos	4 Desarrollo de la Actividad Sensibilizar a los padres de familia a través de 5 talleres en temas relacionados a las habilidades sociales, comunicación asertiva e inteligencia emocional Momento de desarrollo. Realizan capacitaciones con ayudas audiovisuales, talleres con profesionales especializados en temas relacionados con las habilidades sociales - comunicativas- inteligencia emocional. Diálogo con psicólogos y trabajadores sociales que atienden casos específicos para promover soluciones efectivas. Momento final. Los padres de familia exponen sus aprendizajes y socializan con los	Tiempo 5 semanas	Temas 1.Habilidades sociales 2.Habilidades comunicativas 3.Inteligencia Emocional	Recursos Ayudas Audiovisuales, son de clase, Lapiceros, guía, hojas de papel,	Responsables Grupo de investigadora trabajo social

Comunicación asertiva en las interacciones sociales de las familias o de los jóvenes. Definir

		otros padres de familia las principales problemáticas que afrontan con sus hijos y exponen soluciones. Evaluación. Guías de seguimiento a los padres de familia por parte de trabajo social				
--	--	--	--	--	--	--

Tabla 4

Cronograma de Actividades

Objetivos	Actividades	Semanas													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Capacitar a los padres de familia y estudiantes en temas relacionados con la comunicación asertiva	Los jóvenes afrodescendientes aprendemos a comunicarse asertivamente	■	■	■	■	■									
Fortalecer las habilidades sociales y comunicativas entre los jóvenes y los padres de familia a través de juegos	Con los ojos vendados, aprendamos a confiar, a escuchar, y recibir instrucciones”						■	■	■						
Promover la resolución de conflictos entre padres e hijos	Minuto de Sinceridad. La honestidad y transparencia entre los jóvenes y padres de familia afrodescendiente									■					
Capacitar a los padres de familia en temas relacionados con habilidades sociales y comunicativas	Aprendamos a Comunicarnos										■	■	■	■	■

Tabla 5

Presupuesto

Rubros	Grupo de Investigadores en articulación con fundación Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC)				Valor Total
	Esp	%	Din	%	
Eventos académicos capacitaciones	1.000.000	100			1.000.000
Materiales e insumos Papelería			500.000	10 0	500.000
Publicaciones	2.000.000	100			2.000.000
Salidas de campo			1.000.000	10 0	1.000.000
Viáticos			1.000.000	10	1.000.000
Desarrollo de actividades lúdicas	1.000.000				1.000.000
Total	4.000.000	100	2.500.000		6.500.000

3. Conclusiones

Para concluir y dar respuesta al primer objetivo, es importante mencionar que la investigación sobre el tema de las habilidades sociales y comunicativas en los jóvenes de la fundación Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC); estuvo encaminada a recolectar información relevante con la participación de los jóvenes de la fundación a través de la realización de grupos focales que permitieron recoger datos relevantes sobre las fortalezas y debilidades en las habilidades comunicativas destacando que si bien existe un diálogo este, no es el más adecuado, sostiene que realizan proceso de reflexión; sin embargo no se observa cambios significativos al momento de relacionarse asertivamente con sus pares; además demuestran actitudes agresivas y defensivas resultado del entorno familiar del que vienen.

Con respecto, a la información recolectada a través de entrevistas semiestructuradas a los padres de familia, se evidenció fallas en la comunicación entre los jóvenes y sus familiares; los jóvenes no confían en sus padres, no tiene la confianza para contarles sus problemas y puntos de vista; por cuanto prefieren acudir a sus amigos para ser escuchados sin ser juzgados, gritados o maltratados.

Las barreras de la comunicación en los jóvenes de la fundación Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura (JAADAC) generaron entre los jóvenes emociones negativas como el disgusto, tensiones y malos entendidos debido a enviar mensajes con el contenido distorsionado, provocado muchas veces por la falta de empatía entre ellos o por resumir ideas que llegan al receptor sin sentido; además dentro de estas fallas de la comunicación se observó entre los jóvenes que se falta al respeto entre ellos porque al expresar una idea no toleran los diferentes puntos de vistas, situaciones que desencadenan conflictos innecesarios que se pueden solucionar promoviendo entre los jóvenes y padres de familia el diálogo y la comunicación asertiva.

Es importante, resaltar que si bien los jóvenes se comunican con sus pares y establecen relaciones de amistad y de compañerismo; en ocasiones no lo hacen de la manera correcta; muchos optan por presentar actitudes agresivas y ofensivas, otros prefieren el silencio y no participar de comentarios y otros buscan el diálogo y la reconciliación como mecanismos para calmar las situaciones de conflicto. Por cuanto, es necesario trabajar desde la fundación Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) y con el grupo de profesionales estrategias

pedagógicas de intervención temprana para fortalecer las competencias en comunicación y que esta sirva como instrumento para mejorar las relaciones interpersonales entre los jóvenes y los padres de familia.

Con respecto al segundo objetivo, se pudo concluir con respecto a cómo el manejo de las habilidades sociales en los jóvenes adscritos a la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) facilitan o no la comunicación en su entorno social y familiar. Se pudo establecer que los jóvenes en su entorno educativo necesitan reforzar las habilidades sociales como la capacidad de escucha activa, el diálogo asertivo, la tolerancia, el respeto por la diferencia, la empatía, y la resolución asertiva de conflictos; de igual manera, con respecto a las relación de los jóvenes con sus padres de familias se observó que existen dificultades en la comunicación, principalmente no hay confianza para contar sus pensamientos, problemas o dificultades porque sus padres asumen esta situaciones con gritos, reclamos y malos tratos, por lo que prefieren no contar con ellos y asumir una actitud de distanciamiento y silencio.

Dentro del núcleo familiar, los jóvenes y los padres de familia manejan sostiene el diálogo directo y claro; cabe resaltar que en esta interacción los jóvenes no miden sus palabras y se exceden en sus comentarios o por el contrario los familiares expresan sus punto de vista sin medir las consecuencias de sus palabras; situación que ocasiona incomodidad y disgusto en la persona criticada, provocando malos entendidos que desencadenan conflictos familiares y riñas innecesarias; por consiguiente , es relevante promover entre los joven y padres de familias estrategias pedagógicas encaminadas a mejorar las comunicación y el diálogo tanto en su entorno social y familiar que les permita establecer relaciones sociales saludables basadas en la escucha, el respeto y la tolerancia.

Desde la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) el representante legal Lesión Landázuri, manifestó que existen dificultades entre los jóvenes con relación con las habilidades sociales y la comunicación; puesto que los jóvenes provienen de entornos sociales vulnerables o en situación de riesgo; situación que los lleva a los jóvenes a tomar actitudes agresivas y a la defensiva como mecanismos de defensa; sin embargo, lo que se busca con el equipo de profesionales que conforman la Fundación es trabajar en mejorar estos aspectos

con programas de arte, deporte y cultura con el fin de mejorar sus habilidades sociales y comunicativas con sus pares y familiares como también garantizar y hacer valer sus derechos para mejorar su bienestar y calidad de vida .

Al fortalecer en los jóvenes adscritos a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) las habilidades sociales como la escucha activa, la empatía, el respeto, la tolerancia, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y la resiliencia se mejorará sustancialmente la comunicación promoviendo en los jóvenes la expresión de ideas, emociones y sentimientos donde prevalece el respeto por su punto de vista y la percepción de los demás.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo el grupo de trabajo implementa una estrategia de intervención denominada “ **“Los jóvenes afrodescendientes se empoderan y fortalecer la comunicación asertividad ”** resultado del trabajo de campo donde se identificó factores sociales y familiares que inciden y repercuten en una inadecuada comunicación asertiva en los jóvenes y sus familias y resulta necesario promover entre ellos la comunicación asertiva, el diálogo , la escucha directa y habilidades sociales como el respeto, la tolerancia, la empatía, la resiliencia y la resolución de conflictos de forma asertiva.

La estrategia de intervención se desarrolló teniendo en cuenta aspectos pedagógicos que permitieron identificar las temáticas a trabajar, la didáctica para gestionar los aprendizajes y la lúdica a través de juegos como elementos relevantes para que los profesionales de la fundación trabajen las diferentes temáticas para mejorar la comunicación asertiva, la confianza, el diálogo, el entendimiento y respeto individual y hacia los demás a través de juegos que le permite al joven expresar sus emociones, sentimiento y pensamientos al igual que con los padres de familia ; y de esta manera contribuir en la promoción de la comunicación asertiva y las habilidades sociales en los jóvenes y las familias de la fundación JAADAC del Municipio de Francisco Pizarro.

4. Recomendaciones

Es importante que desde la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) se promuevan programas encaminados a trabajar en los jóvenes las habilidades sociales más fortalecidas para seguir reforzando esta e identificar qué habilidades sociales se les dificulta al momento de interactuar con sus pares para mejorar dichas habilidades, con el fin de mejorar en los pares las relaciones interpersonales y la comunicación y optimizar el bienestar social en su entorno social.

Se recomienda que los profesionales de la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) estén continuamente retroalimentado la información y los aprendizajes propuestos en la estrategia de intervención con el propósito de recordar continuamente a los jóvenes que se requiere para establecer una comunicación asertiva y que habilidades sociales debe desarrollar para promover la empatía, el respeto, la tolerancia y la resiliencia entre sus pares y su grupo familiar.

Es importante que los profesionales de la fundación guíen y empoderen a los jóvenes a través de la realización de actividades pedagógicas y juegos que involucren el manejo de las habilidades sociales y de la comunicación para que sean ellos los protagonistas y los encargados del cambio y de la transformación social con el desarrollo de estas actividades, contribuyendo a mejorar el bienestar y la calidad de vida de los jóvenes, además de fortalecer los aprendizajes y los conocimientos mejoran sus relaciones interpersonales. Además, es relevante hacer seguimiento a la implementación de cada una de las actividades propuestas a través de los formatos de seguimiento y evaluación para identificar en qué medida los jóvenes y los padres de familia han mejorado en lo relacionado a las habilidades sociales y en la comunicación asertiva.

En el marco de los resultados, sería pertinente organizar la “Escuela de Familia” con el fin de fortalecer temas relacionados con las habilidades sociales(respeto, la empatía, tolerancia, residencia, trabajo en equipo, resolución de conflictos) y la comunicación (escucha activa diálogo asertivos) para capacitar los núcleos familiares en cómo deben abordar adecuadamente la comunicación con sus hijos y mejorar la relación con ellos, fortaleciendo los lazos de confianza,

cariño, amor, respeto y empatía para poder entender las dificultades que pueda atravesar algún miembro de la familia.

Se recomienda finalmente a los padres de familia, tratar de evitar gritos, confrontaciones agresivas con los miembros de la familia, evitar críticas que afecten la autoestima de la persona cuestionada, evitar reproches y malos tratos que afectan la comunicación. En la medida que hoy en día la Familia es la institución donde se promueven los principios y valores, normas y conductas para formar ciudadanos que sean capaces de desenvolverse correctamente en su entorno social; teniendo en cuenta la importancia de cada integrante; el cual influye en la manera como asume las situaciones, cómo resuelve conflictos y toma de decisiones a partir de las habilidades sociales como el respeto, la empatía, la tolerancia y la resiliencia y además de las habilidades para establecer la comunicación asertiva entre sus pares, amigos y familiares.

Se recomienda al programa de Trabajo social implementar estrategias de intervención para promover de forma temprana las habilidades sociales y de comunicación en jóvenes y adolescentes en situación de vulnerabilidad para prevenir a futuro situaciones de riesgo y amenazas en esta población; para lo cual se debe desarrollar talleres y dinámicas grupales adaptadas a las realidades que viven los jóvenes y a través de estrategias como el trabajo en equipo, el aprendizaje significativo, el desarrollo del pensamiento crítico se contribuya a la solución de problemas, toma de decisiones asertivas y el manejo adecuado de las emociones.

Para complementar la investigación resulta interesante trabajar el tema “como el desarrollo de la inteligencia emocional en los jóvenes contribuye a mejorar las habilidades sociales y comunicativas para gestionar correctamente la toma de decisiones y la resolución de conflictos en contextos reales.

Referencias Bibliográficas

- Alcocheba - Hernando, J. (2006). Jóvenes y Medios de comunicación. La realidad social desde la presentación mediática y la percepción juvenil. 53-56. Obtenido de Dialnet-Jóvenes Comunicación Realidad JuvenilDesdeLaRepres-6151042%20(1).pdf
- Anderson, H. (2012). Relaciones de colaboración y conversaciones dialógicas: ideas para una práctica para una práctica sensible a lo relacional. *Family process*, 51(1), 1-20.
- Barrios, Y., & Verdecia, M. (2016). Las familias disfuncionales como factor de riesgo adictivo en la adolescencia. *Revista Adicción y Ciencia*, 4(1), 1-8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6738853>
- Betancourth, S., Ceballos, A., Benavides, V., & Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios. Revista Psicoespacios.*, 18, 133-148.
- Betina, A., & Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12(23), 159-182.
- Boucher, S., Atout, M., & McNamaca-Goodger, K. (2020). *Comunicación con los niños y sus familias*. Springer.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Paidós. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12365/18032>
- Bueno, M. (9 de agosto de 2021). *Cuerpomente.com Orgullo y soberbia: por qué aparece en algunas personas y cómo lidiar con ello*. Obtenido de Cuerpomente.com: https://www.cuerpomente.com/psicologia/orgullo-soberbia-origen-como-lidiar_8365#:~:text=Desde%20el%20punto%20de%20vista,seguros%20con%20lo%20que%20hacemos.
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XIX*. Editores de España.

- Calderon, A., Calderon, M., Guadrón, M., & Rojas, K. (2016). Comunicación asertiva para ser familias positivas. [Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/8598>.
- Calderón, L. (2017). Comunicación Asertiva y su Influencia en las Relaciones Interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucarán de Roldós. (Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil). <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8e360c30-41f4-449e-9ac9-6625ccdf2877/content>.
- Campo - Cobarrubias, G., & Lule - Martinez, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 7(13), 45- 60. Obtenido de Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf
- Campos, G., & Martínez, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 7(13). Obtenido de Dialnet-La Observación Un Método Para ElEstudioDeLaRealidad-3979972%20(1).pdf
- Casadiago, J., Estrada, C., Vergara, E., & Corredor, A. (2016). Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia. [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3785>.
- Castro - Miranda, G., & Calzadilla - V, G. (2021). La comunicación asertiva desde la psicología de la educación. *Didáctica y Educación.*, 7, 131-150. Obtenido de Dialnet-LaComunicacionAsertiva-8154371.pdf
- Choque, R., & Chirinos, J. (2009). Eficacia del Programa de Habilidades para la Vida en Adolescentes Escolares de Huancavelica, Perú. *Revista Salud Pública*, 11(2), 169-181.
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*. Diario Oficial números 46.446 del 8 de noviembre de 2006 y 46453 del 15 de noviembre de 2006.
- Congreso de la República. (2009). *Ley 1361 de 2009. Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia*. Diario Oficial No. 47.552 de 3 de diciembre de 2009.

<http://intranet.bello.gov.co:8081/intranet/start/sig/Normograma/leyes/2009/Ley%201361%20de%202009.pdf>.

Constitución Política de Colombia de 1991. (6 de julio de 1991). *Congreso de la República*. Diario Oficial 44893-48. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Conte, E., (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación*. Prensa Universitaria Zaragoza. <https://n9.cl/ac5t6> . (s.f.).

Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/292>

Costumero, I. (2007). *Relaciones en el Entorno de Trabajo*. Thomson/ Paraninfo. .

Cruz - Vilain, M. (2012). Los Medios Masivos de Comunicación y su papel en la construcción y deconstrucción de identidades: apuntes críticos para una reflexión inconclusa. *bibliotecas anales de investigación* (8), 189-199. Obtenido de Dialnet-[LosMediosMasivosDeComunicacionYSuPapelEnLaConstruc-5704459.pdf](https://www.dialnet.org/urn/urn:dialnet:org:11161/urn:lsid:org.dialnet:articulo/5704459)

Cruz, M. (2012). Los Medios Masivos de Comunicación y su papel en la construcción y deconstrucción de identidades: apuntes críticos para una reflexión inconclusa. *Bibliotecas anales de investigación*, 8(9), 189-199. Obtenido de Dialnet-[LosMediosMasivosDeComunicacionYSuPapelEnLaConstruc-5704459%20\(1\).pdf](https://www.dialnet.org/urn/urn:dialnet:org:11161/urn:lsid:org.dialnet:articulo/5704459)

Cueva, M., Hernández, Y., Regalo, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo. *revisión sistemática. Boletín Redipe*, 10(4), 315-334. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>

Dans - Alvares, I. (2014). *Posibilidades educativas de las redes sociales*. Tesis de Doctorado. Universidad de Cataluña. <http://hdl.handle.net/2183/12421>.

- Dardner, H. (2017). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*. Fondo de Cultura Económica. Obtenido de <https://www.casadellibro.com.co/libro-estructuras-de-la-mente-la-teoria-de-las-inteligencias-multiples/9786071644282/5362435>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2018). Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2007). Censo General 2005: Perfil municipal Francisco Pizarro, Nariño. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/52520T7T000.PDF
- Díaz, L., Torruco, U., García, M., & Martínez, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Departamento de Investigación en Educación Médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Distorsión en la comunicación*. (2020). Obtenido de Comuncacioncare.com: <https://www.comunicare.es/distorsion-de-la-comunicacion/>
- Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Habilidades sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés*.
- Dos Santos, T., & Benavides, A. (2014). Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina. *Ciencias Psicológicas*, 3(2), pp. 163 – 172.
- Echeburua, E., Corral, P., & Amor, P. (2001). Estrategias de afrontamiento ante los sentimientos de culpa. *Análisis y modificación de conducta*, 27(116), 905-930. Obtenido de Dialnet-[EstrategiasDeAfrontamientoAnteLosSentimientosDeCul-7061554.pdf](https://www.dialnet.org/urn/urn:dialnet:org/11161/urn:lsid:edoc.ub.es/tesis/11161/11161-1-10-20150813_compressed.pdf)
- Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Trillas.
- Falla - Ramírez, U. (2009). Revista Trabajo Social. (10), pp. 35-64. Obtenido de www.dpachecopaz,+23825-Texto+del+art_culo-91141-1-10-20150813_compressed.pdf
- Fast, J. (1980). *Hablando entre líneas. Cómo significamos más de lo que decimos*. Kairos.
- Fernández Collado. (2014). *Comunicación oral efectiva*. Editorial UOC.

- Flores, E., Ponce, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. *Comunicación*, 7 (2). <https://n9.cl/dpnea>, 7(2).
- Franco, N. (2018). *Aprender a decir no. Una valiosa habilidad social*. Obtenido de Área humana, Investigación, innovación y Experiencia en Psicología: <https://www.areahumana.es/aprender-a-decir-no/#:~:text=Decir%20no%20requiere%20entrenamiento%2C%20no,aprendizajes%20en%20habilidades%20sociales%20avanzadas>.
- Gallardo, R., Ahumada, L., & Cova, F. (2006). Confianza y desconfianza son dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Scielo*, 5(1), 5- 19. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v5n1/v5n1a02.pdf>
- García, J. (30 de mayo de 2015). *Autorreflexión*. Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/vida/desarrollo-personal-autorreflexion>
- Gasperin, R. (2005). *Comunicación y relaciones humanas*. Universidad de Veracruz. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/rdegasperin/files/2011/07/Antologia.Comunicacion-Unidad3.pdf>
- Giraldo, S., & Fernández, C. (2020). Redes sociales y consumo digital en jóvenes universitarios. economía de la atención y oligopolios de la comunicación en el siglo XXI. Profesional de la información. *Profesional de la información*, 29(2). Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/78439>
- Gismero, E. (2000). *EHS: Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA.
- González, A., & Jurado, M. (2022). Las habilidades sociales y su relación con otras variables en la etapa de la adolescencia: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 15(1), 113-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8438513>
- Hernández, A. (1997). Asertividad de los profesionales de enfermería frente a situaciones conflictivas de tipo relacional con el enfermo y/o los familiares. *Enferm Clìn*, 7(5), 212-216. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6593901>

- Higuaita, L., & Cardona, J. (2016). Percepción de funcionalidad familiar en adolescentes escolarizados en instituciones educativas públicas de Medellín (Colombia), 2014. *CES Psicología*, 2, 167-178. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.p>
- Inglés, C., Méndez, F., & Hidalgo, M. (2000). Cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia. *Psicothema*, 12(3).
- Jiménez, T., Estèvez, E., Martín, J., & Martínez. (2019). Comunicación Familiar y violencia verbal entre padres e hijos en adolescentes: el papale mediador del estrés percibido. *Revista Internacional de Investigación Ambiental Y Salud Pública*, 16(25), 135-138. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph16224538> 2. LeBlanc, M
- Kaneyper, L. (2003). La memoria del Rencor y la memoria del Resentimiento. *Intercambios*, 84- 94. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/Intercanvis/article/download/355123/447107>
- Lacunza, B., & Contini, N. (2011). Fundamentos en Humanidades. *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos y psicopatológicos*, 12(23), 159-182. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Leblanc, M., Self- brown, S., Sheppard, D., & Kelley, M. (2011). Amortiguación de los efectos de la violencia: habilidades de comunicación y resolución de problemas como factores de protección para adolescentes expuestos a la violencia. *Journal Of Community Psychology*, 16(25), 135-138. doi:<https://doi.org/10.1002/JCOP.20438>
- Lesmes, S., Barrientos, E., & Cordero, D. (2019). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 8(1), 147-153. Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>
- Ley 1098 de 2006. (2006, noviembre 8). Congreso de la República. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html. (s.f.).
- Ley 1361 de 2009. (2009, diciembre 3). Congreso de la República. Diario Oficial No. 47.552. <https://n9.cl/zgval>. (s.f.).

- Lindsey, E., Colwell, M., Frabutt, J., & Mackinnon, C. (2006). Family conflict in divorced and non-divorced families: Potential consequences for boys' friendship status and friendship quality. *Journal of Social and Personal Relationships*, 23(45), 45-63. doi: <https://doi.org/10.1177/0265407506060177>
- Mar, A. (2018). *albamar psicología*. Obtenido de albamar psicología: <https://albamarpsicologia.com/como-hacer-y-recibir-criticas/>
- Martín, J. (2015). *Introducción al lenguaje oral. Una habilidad comunicativa. CEPE*. Obtenido de <https://www.editorialcepe.es/wp-content/uploads/2015/10/9788478695843.pdf>
- Martínez, A., Canal, A., Mipaz, J., & Franco, Y. (2020). Liderazgo y comunicación en Administrativos y Asistenciales del Hospital San Rafael de Pasto. *Revista Criterios*, 27(7), 93-113. Obtenido de <https://repositorio.umariana.edu.co/handle/20.500.14112/26076>
- Melendo, T. (1996). *Dignidad: ¿una palabra vacía?* Ediciones Universidad de Navarra.
- Méndez, Yncera, N., & Cabrera, I. (2022). Premisas y reflexiones teóricas para fundamentar un Programa de Entrenamiento en habilidades sociales en adolescentes. *Dilemas contemporáneos educación, política y valores*, 9(3), 1-141. Obtenido de <https://roderic.uv.es/handle/10550/84646>
- Ministerio de Sanidad de España. (2020). Bienestar Emocional. Obtenido de <https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/habilidadesSociales/dimensionesConductuales/estilosComportamiento/afrentarCriticas/home.htm#:~:text=T%C3%A9cnica%20de%20la%20interrogaci%C3%B3n%20negativa&text=Esta%20t%C3%A9cnica%20tiene%20como%20objet>
- Mondragón, J. (2012). Tipos de comunicación. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema_7.pdf.
- Montes, J. (2016). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Revista de Psicología Educativa Propósitos y Representaciones*, 2(2), 121-196. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/62/142>

- Montoya, O. (2017). El orgullo es una forma de egoísmo (Ensayo. Universidad Pedagógica Nacional. <https://metodologiacualitativa2014.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/05/el-orgullo-es-una-forma-de-egoc3adsmo.pdf>.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas/Adequate human relationships through an assertive conducts and communication. *Actualidades investigativas en educación*, 8(1), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Navarrete, N. (2016). El papel del trabajo social en el ámbito educativo. *Folios de Humanidades y Pedagogía*, 37-46. Obtenido de <https://revistas.upn.edu.co/index.php/FHP/article/download/6418/6049>
- NeuronUP. (2022, abril, 27). *Habilidades sociales: definición, tipos, ejercicios y ejemplos*. Obtenido de NeuronUP: <https://www.neuronup.com/actividades-de-neurorrehabilitacion/actividades-para-habilidades-sociales/habilidades-sociales-definicion-tipos-ejercicios-y-ejemplos/>
- Núñez, K., & Zambrano, A. (2021). Comunicación familiar y habilidades sociales en estudiantes de educación general básica superior en una institución educativa particular de Ambato. <https://www.cienciadigital.org/>. *Ciencia Digital*, 5(3), 67-86. Obtenido de <https://www.cienciadigital.org/>
- Oliveros, M. (2018). El Respeto. *Revista Médica Basadrina*, 12(2). doi: <https://doi.org/10.33326/26176068.2018.2.642>
- Orlandi, E. (1990). “*Silence, sujet, histoire ... mais on le signifie quand même*”. L’Esprit de Société.
- Pons, N., & González, Y. (2018). Habilidades comunicativas dialógicas para la formación en Responsabilidad Social. Universidad de la Habana Cuba. 1-14.
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2022). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de psico didáctica*, 5- 39.

- Ramírez, A., Suárez, P., Mejía, J., Andrade, P., Torranchi, E., & Carpio, M. (2020). Habilidades sociales y agresividad en la infancia y adolescencia. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 39(2), 209-218.
- Ramírez, S., Rosero, L., Villareal, N., & Vásquez, E. (2009). Diseño y Construcción inventario ERCA - Empatiza, Relaciones Interpersonales y Comunicación Asertiva. [Trabajo de grado, Universidad Mariana]. <https://repositorio.umariana.edu.co/handle/20.500.14112/20630>.
- Rentería, E., & Giraldo, A. (2008). Convivencia familiar: una lectura aproximativa desde elementos de la Psicología Social. *Diversitas. Perspectivas en psicología*, 4(2), 427-441. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S
- Rivera, D. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la Convivencia escolar [Tesis de maestría, Universidad Libre]. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9585>.
- Rizo, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imaginarios Tecnológicos*, 3(2). Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HsMzehK29I8J:https://dialnet.unirioja.es/>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Elia Roca Villanueva.
- Rodríguez, E., Mejía, I., & Menéndez, T. (2012). *Consumo televisivo, series e Internet. Un estudio sobre la población. Un estudio sobre la población adolescente de Madrid*. FAD.
- Ruiz, C. (16 de junio de 2016). *La comunicación bajo tensión*. Obtenido de Estrategias de crecimiento personal: <https://carlosespinosaruiz.wixsite.com/lider-en-bicicleta/single-post/2016/06/16/la-comunicaci%C3%B3n-bajo-tensi%C3%B3n>
- Salamanca, B. (2016). La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa. [Monografía para optar al título de Licenciada en Educación Básica, Universidad Pedagógica Nacional].

<http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/3241/TE-19102.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20>.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (s.f.). *Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación*. McGraw Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Sanjuan, P. (2013). Los problemas de Educación en Secundaria. (Maestría en formación de Profesorados de educación Secundaria. Universidad Internacional de la Rioja). https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1534/2013_01_24_TFM_ESTUDIO_DEL_T_RABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Satir, V. (1998). *Nuevas relaciones en el núcleo familiar*. México: PAX.

Savater, V. (6 de agosto de 2023). *Autorreflexión: la clave crecimiento personal y la libertad emocional*. Obtenido de La mente es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/autorreflexion-clave-crecimiento-personal-libertad-emocional/>

Suárez, I., & Mendoza, B. (2008). Desarrollo de la inteligencia emocional y de la capacidad para establecer relaciones personales e intrapersonales. *Larus*, 14(27), 76-95. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111892005>

Torres, A. (22 de abril de 2021). *Distorsiones en la comunicación*. Obtenido de Aula de la Salud, Universidad de Alicante: <https://web.ua.es/en/aula-salud/documentos/2020-2021/04-distorsiones-en-la-comunicacion.pdf>

Zavala, M., Valdez, M., & Vargas, M. (2008). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. *Electronic Journal of research in educational Psychology*, 6(2), 321-338. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2931>

Anexos

A continuación, se presentan los anexos del presente trabajo de investigación. Es importante recalcar que dichos anexos están almacenados en una carpeta de Google Drive con enlace público.

Anexo 1

Formato instrumento – Entrevista semiestructurada

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social
Mayo 2023

Tema: Habilidades sociales y comunicación Juvenil

Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño.

Técnica de recolección de información – Entrevista Semiestructurada

El presente cuestionario se realizará a los jóvenes vinculados a la fundación JAADAC, con el fin de recolectar la información pertinente para soporte de la investigación que tiene el siguiente objetivo:

Objetivo general: Comprender las habilidades sociales de los jóvenes vinculados a la Fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC), con el fin de aportar a su propósito misional a partir de la propuesta de intervención social en el marco del fortalecimiento de estrategias sociales y de comunicación asertiva en el Municipio de Francisco Pizarro

Nombres y apellidos del participante: _____

Población estudio: Jóvenes de la fundación JAADAC

1. Categoría: Habilidades Sociales

Para el presente estudio se entiende que las habilidades sociales son una de las principales capacidad que posee todo Page 1 of 13 interactuar con + demás en un determinado contexto, de diferentes ámbitos sociales y en un escenario en cual se encuentre relacionado,

Link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dfXkLXe1IpZ7Re9IpkaNrRYPfYwoNBeR/edit?usp=sharing&oid=108654975493854979366&rtpof=true&sd=true>

Anexo 2

Vaciado de información jóvenes

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2		Universidad Mariana						
3		Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales						
4		Programa de Trabajo Social						
5		Aug-23						
6								
7		Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño.						
8		VACIADO DE INFORMACIÓN						
9		Técnica de recolección de información: Entrevista semiestructurada						
10								
11		<i>Tabla No1. Vaciado de información entrevista Semiestructurada en jóvenes</i>						
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								

Link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Nija7vHC2zP9sQs4UnXYTBscZFUrMqa/edit?usp=sharing&oid=108654975493854979366&rtpof=true&sd=true>

Anexo 3

Vaciado de información familia

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2		Universidad Mariana							
3		Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales							
4		Programa de Trabajo Social							
5		Aug-23							
6									
7		Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del							
8		VACIADO DE INFORMACION							
9		Técnica de recolección de información: Entrevista semiestructurada							
10									
11		<i>Tabla 1. Vaciado de información entrevista semiestructurada familia</i>							
12		Categoría: Habilidades sociales y comunicación							
13		Subcategoría: Habilidad para formular una crítica, Habilidad para recibir una crítica, Interrogación negativa, aserción negativa, habilidad para decir no, Tipos de comunicación, Niveles de comunicación, Modelos de comunicación y Obstructores de la comunicación							
14									
15		PREGUNTAS	RESPUESTAS	PROPOSICIONES					
16		¿Cómo cada integrante de la familia expresa su punto de vista frente a las problemáticas que se presentan?	E.F.1: "Dialogando porque veo que casi siempre toman las cosas a mal pero siempre le dijo ojos que está pasando con ustedes además de que todos ellos ya son mayores de edad"	Diálogo directo: "Acá si cada quien dice las cosas tal cual son"					
17	E.F.2: "De acuerdo con mi hogar cada quién toca su tema cuando está relacionado con problemáticas que se presentan en el hogar, dentro del mismo algunos miembros si expresan lo que piensa y lo manifiestan de una manera adecuada se orienta hacia al respeto y escuchando al demás integrante."								
18	E.F.3: "Aquí los integrantes de mi familia expresan su punto de una manera adecuada a través del dialogo, en ocasiones se presentan dificultades por ser tan directos con las diferentes situaciones que se presentan, entonces hace que el demás miembro se sienta mal, todos mantenemos juntos como familia y cuando alguien se enferma allí está la familia acompañándolo"								
19	E.F.4: "En mi casa cada que hay una problemática familiar primero platicamos para así se solucionar las cosas entre todo de igual modo siempre se buscar esta alternativa para no llegar a conflictos mayores y prevenir diferentes agresiones."								
20									
21									
22									

Link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wrYHMwJHzHHPEVKHE2OoLnHJ5EJbngRj/edit?usp=sharing&oid=108654975493854979366&rtpof=true&sd=true>

Anexo 4

Homologación de categorías

	A	B	C	D	E	G
1	Universidad Mariana					
2	Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales					
3	Programa de Trabajo Social					
4	2023					
5						
6	Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño.					
7						
8	HOMOLOGACION DE CATEGORIAS INDUCTIVAS					
9	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA:	CATEGORÍAS INDUCTIVAS SEMIESTRUCTURADA	CATERGORIAS INDUCTIVAS OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE	CATEGORIAS DEFINITIVAS	
10						
11	DEDUCTIVAS					
12	HABILIDADES SOCIALES	Habilidad para formular una crítica	Dialogo directo, respetuoso y empático	Genera conflictos internos Vs inseguridad	Sentimientos y dialogo directo VS demostración e inseguridad	
13			Sentimientos vs demostración			
14					Frente a una crítica: disgusto, contrariedad,	
15		Habilidad para recibir una crítica	Identificar y diferenciar una crítica constructiva de una negativa que genere prevención	La gestualidad del cuerpo vs inseguridad		
16			Frente a una crítica: guardar silencio, alejamiento.	Actitudes defensivas vs irrespeto.	Frente a las opiniones: el disgusto, tensión, culpabilidad y no participación en las vidas personales	
17			Frente a una crítica: responder con juegos y risas	Disgusto, contrariedad y silencio		
18						
19		Interrogación negativa, aserción negativa, habilidad para decir no	Frente a las opiniones:	Afectaciones de silencio Vs alteraciones		
20			El disgusto, tensión, culpabilidad y no participación en las vidas	Expresiones de inseguridad, ansiedad vs desinterés		

Link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FSVNEZFIdAa4Rv6mONssx9uQ9MXVN5yL/edit?usp=sharing&oid=108654975493854979366&rtpof=true&sd=true>

Anexo 5

Carta de Solicitud

Francisco Pizarro
5 de Agosto del 2022

Sñr. Leison Javier Landázuri Garcés
Fundación JAADAC

Asunto: Solicitud permiso para Trabajo de Grado

Reciba un Cordial Saludo. Por medio de la presente Nosotras, Dayana Mora Moran , Andrea Isabel Hurtado Angulo, y Alexandra Yépez Iturri, alumnas de la carrera de Trabajo Social , de la Universidad Mariana de san juan de Pasto , cursando el octavo semestre, Nos dirigimos a usted de manera amena, solicitando muy amablemente permiso en la fundación JAADAC, para poder llevar a cabo nuestro Proyecto de investigación de grado, denominado como titulo: Impactos que ha generado la ausencia de Comunicación Asertiva en las interacciones sociales de las familias del municipio de Francisco Pizarro en el año 2022 , para así de esta manera poder llevar a cabo nuestro proyecto de grado, haciendo una intervención que de solución a los diferentes Impactos que ha generado la ausencia de Comunicación y así de esta manera llevar a cabo una solución y un bienestar común.

Sin mas que agregar, le agradecemos su atención prestada y nos mantenemos atentas a la respuesta de nuestra solicitud, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Atentamente,

Dayana Mora

Dayana Mora Moran

Estudiante De T.S

Celular: 3135535592

Andrea Hurtado

Andrea Isabel Hurtado

Estudiante de T.S

celular: 3172554254

Alexandra Yépez

Alexandra Yépez

Estudiante de T.S

Celular: 3183304260

MG. Nancy Benalcázar

Docente Programa de Trabajo Social

Anexo 6

Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, Jhon Freddy....., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcázar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Jhon Freddy Nombre Participante Andrea Hurtado Nombre Investigador

Jhon Freddy Firma Andrea Hurtado Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Luis Alexander....., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcázar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Luis Alexander Nombre Participante Andrea Hurtado Nombre Investigador

Luis Alexander Firma Andrea Hurtado Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Luis Miguel Camacho....., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcázar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Luis Miguel Camacho Nombre Participante Dayana Mora Nombre Investigador

Luis Miguel Camacho Firma Dayana Mora Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Niely Melissa Castillo M....., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcázar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Niely Melissa Castillo M. Nombre Participante Dayana Mora Nombre Investigador

Niely Mosquera Firma Dayana Mora Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Comunicación asertiva en las interacciones sociales de las familias o de los jóvenes. Definir

Consentimiento Informado

Yo, Jhoanner D. Espino I., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcazar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Jhoanner David Espino Alexandra H.P. I.
Nombre Participante Nombre Investigador

Jhoanner Espino Alexandra H.P. I.
Firma Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Juana Mosquera H., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcazar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Juana Mosquera H. Dayana Mora
Nombre Participante Nombre Investigador

Juana M.H. Dayana Mora
Firma Firma
Fecha: Fecha: 26 de Julio del 2023.

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Lais Larrea Vasquez, acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcazar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Lais Larrea Vasquez Dayana Mora
Nombre Participante Nombre Investigador

Lais Larrea Vasquez Dayana Mora
Firma Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Juan Camilo Valencia Torres, acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcazar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Camilo Valencia Andrea Hurtado
Nombre Participante Nombre Investigador

Camilo Valencia Andrea Hurtado
Firma Firma
Fecha: Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Comunicación asertiva en las interacciones sociales de las familias o de los jóvenes. Definir

Consentimiento Informado

Yo, Jesús D. Belalcázar G., acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcázar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Jesús D. Belalcázar G.
Nombre Participante

Dayana Mora
Nombre Investigador

[Firma]
Firma
Fecha: 26-Julio-2023

Dayana Mora
Firma
Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Consentimiento Informado

Yo, Maria Carlota Borda, acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación "Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura" (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño", implementada por las estudiantes Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, contando con el apoyo por la profesora Nancy Andrea Belalcázar Benavides, docente y asesora dicho trabajo de grado.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de talleres reflexivos, encuestas y la observación que se realizarán durante el transcurso del estudio, y suministrar documentación requerida.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Por último, la información que se obtenga sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes

Maria Borda
Nombre Participante

Andrea Hurtado
Nombre Investigador

Maria C. Borda
Firma
Fecha:

Andrea Hurtado
Firma
Fecha:

Cualquier pregunta que desee hacer durante el proceso de investigación podrá hacerla a las siguientes personas y dirección: Dayana Mora, Andrea Hurtado y Alexandra Yépez, en la universidad Mariana, teléfonos: 3135535592- 3172554254- 3183304260.

Anexo 7

Matriz de observación no participante

Universidad Mariana
 Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
 Programa de Trabajo Social
 Agosto 2023

Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) Del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño.

VACIADO DE INFORMACIÓN

Técnica de recolección de información – Observación no participante- Jóvenes

Tabla No1. Vaciado de información observación no participante en jóvenes

Categoría: Habilidades sociales Subcategoría: Habilidades para formular una crítica y comunicación		
PREGUNTAS	OBSERVACION	PROPOSICIONES
¿Puedo mantener la calma y comunicarme con respeto cuando los demás se equivocan o no cumplen mis expectativas?	“Los jóvenes al responder esta pregunta, se mostraban gestos como alzando los hombros sin importar lo que dijéramos hacia la respuesta que ellos daban, en otro sentido la mayoría de ellos no miraban fijamente con atención hacia el entrevistador, sino que su visión siempre era su alrededor y su energía hacia las respuestas en algunos de los jóvenes era violenta”	No saben mantener a calma, dicen las cosas a como salgan
¿Siento seguridad para expresar mis ideas y sentimientos?	“los jóvenes se mostraban seguros al responder este tipo de pregunta, sin embargo, respondían de una manera en la cual siempre se enfocaban en ir en contra de las demás personas de su comunidad”	Se mostraban seguros, pero se enfocaban en llevar la contraria a los demás
¿Cómo responde cuando alguien te hace una crítica o te dice que hiciste algo mal?	“algunos de los jóvenes no aceptaban los errores que ellos tenían, por lo cual se quedaban por un largo	Los jóvenes no aceptan estar en el error y prefieren quedarse en silencio

Link

<https://docs.google.com/document/d/1mdX0AQEMJP6aiCHha5ecnr2de68zRyVf/edit?usp=sharing&oid=108654975493854979366&rtpof=true&sd=true>

Anexo 8

Formato de Seguimiento

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de trabajo social
2023

Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de

ITEM A EVALUAR	JÓVENES		PADRE DE FAMILIA	
	SI	NO	SI	NO
Comparten su punto de vista y defienden sus derechos				
Dialogan con su compañero				
Respetan la opinión de los otros				
Trabajo en equipo				
Indican claramente lo que esperan de la actividad				
El tono de voz para dirigirse a los otros es el correcto				
Tiene clara que es la comunicación asertiva				
Expresan sus ideas con empatía y respeto				
Hay comunicación entre los jóvenes y los padres de familia				
Gestionan sus emociones que van a decir y cómo lo van a decir				
Total				

Francisco Pizarro- Nariño.

Anexo 9

Formato de Evaluación

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de trabajo social
2023

Título de Investigación: Habilidades sociales en la comunicación de los jóvenes vinculados a la fundación “Jóvenes Ángeles en Acción, Deporte, Arte y Cultura” (JAADAC) del Municipio de Francisco Pizarro- Nariño.

Formato de Evaluación Actividad 2: Con los ojos vendados, aprendamos a escuchar, confiar y recibir instrucciones.

ITEM A EVALUAR	JOVEN J ____ (respuesta sobre el padre vendado)		PADRE DE FAMILIA PF ____ (respuesta sobre el joven vendado)	
	SI	NO	SI	NO
Comunicación es asertiva				
Facilidad para recibir instrucciones				
Tiene confianza en su compañero				
Trabajo en equipo				
Coopera para lograr el objetivo				
El tono de voz de las personas que guía es asertivo				
El tono de voz de las personas que es guiada es asertivo				
Pide repetir la instrucción de forma respetuosa				

Comunicación asertiva en las interacciones sociales de las familias o de los jóvenes. Definir

Acepta las indicaciones de su compañero				
La claridad en las instrucciones				
Total				

Observaciones

:
