



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL



FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

MODALIDAD DE TITULACIÓN:

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE ADOLESCENTES DE
12 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA Crespín Cerezo

EN OPCIÓN AL TÍTULO DE PSICÓLOGA

AUTORA:

LADY DANIELA CHOEZ VERA

NOMBRE DEL TUTORA:

Psc. TANYA JUDITH BARCIA SALAS, MSc.

GUAYAQUIL, FEBRERO 2024.

ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE ADOLESCENTES DE 12 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA Crespín CEREZO”

Autora: Lady Daniela Choez Vera

Tutora: Psc. Tanya Barcia Salas MSc.

Resumen

El presente trabajo se llevó a cabo utilizando una metodología de sistematización de experiencias, la cual se basa en un enfoque cualitativo-descriptivo, aplicado al proceso de investigación realizado con los estudiantes de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, siendo la pregunta eje ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales? Con el objetivo de reconocer la importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años para establecer relaciones saludables. Para la realización de la reflexión crítica se utilizó un enfoque epistemológico fenomenológico, en la cual se evidenció que presentan dificultades en sus habilidades comunicativas que influyen en su capacidad para relacionarse de manera efectiva con su entorno, concluyendo así que, la comunicación juega un papel crucial en la formación de las habilidades sociales durante esta etapa.

Palabras claves: Habilidades sociales, comunicación, adolescentes, interacción, desarrollo social.



ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TITLE: IMPORTANCE OF COMMUNICATION IN THE SOCIAL SKILLS OF ADOLESCENTS FROM 12 TO 15 YEARS OF AGE FROM THE Crespín Cerezo Educational Unit.

Authors: Lady Daniela Choez Vera

Advisor: Psc. Tanya Barcia Salas MSc.

Abstract:

The present work was carried out using a methodology of systematization of experiences, which is based on a qualitative-descriptive approach, applied to the research process carried out with the students of the Crespín Cerezo Educational Unit, the central question being How does the communication of adolescents from 12 to 15 years of age manifest itself in their social skills? With the objective of recognizing the importance of communication in the social skills of adolescents from 12 to 15 years old in order to establish healthy relationships. A phenomenological epistemological approach was used to carry out the critical reflection, in which it was evidenced that they present difficulties in their communication skills that influence their ability to relate effectively with their environment, thus concluding that communication plays a crucial role in the formation of social skills during this stage.

Keywords: social skills, communication, adolescents, interaction, social development, social skills, social development.

Dedicatoria

A mi madre, por su apoyo incondicional, por creer siempre en mí y por todo el esfuerzo que ha hecho, no solo para que yo pueda cumplir una más de mis metas, sino también para formarme como una persona igual de fuerte y perseverante que ella.

A mi padre, por todas las veces que se levantó en las madrugadas para acompañarme y por enseñarme que es necesario ser paciente para conseguir lo que quiero en la vida.

A mis amigas, las que continúan a mi lado desde pequeñas y las que conocí en esta etapa, por ser parte fundamental en mi crecimiento tanto personal como profesional.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en cada una de las etapas de mi vida y permitirme llegar a este tan ansiado momento.

A todas las personas que forman parte de la facultad de psicología, en especial a la psicóloga Tanya Barcia quien con su conocimiento y experiencia ha guiado el desarrollo del presente trabajo de titulación.

A la Unidad Educativa Crespín Cerezo Centro por haberme abierto sus puertas para poder realizar mi proceso investigativo.

Índice

| | Pág. |
|---|------|
| 1.Introducción..... | 1 |
| 2. Revisión de Literatura | 4 |
| 2.1 Adolescentes: Definición y características generales..... | 4 |
| 2.1.1 <i>Desarrollo psicológico de los adolescentes</i> | 5 |
| 2.1.2 <i>Desarrollo de la personalidad</i> | 6 |
| 2.1.3 <i>Desarrollo cognitivo</i> | 7 |
| 2.1.4 <i>Desarrollo afectivo emocional</i> | 9 |
| 2.1.5 <i>Desarrollo social</i> | 11 |
| 2.1.6 <i>Relaciones con los iguales</i> | 12 |
| 2.2 Habilidades sociales: Definición y características..... | 13 |
| 2.2.1 <i>Tipos de Habilidades Sociales</i> | 16 |
| 2.2.2 <i>Habilidades sociales en los adolescentes</i> | 20 |
| 2.3 Comunicación: Definición e importancia..... | 21 |
| 2.3.1 <i>Estilos de comunicación: Características</i> | 22 |
| 2.3.2 <i>Tipos de comunicación</i> | 25 |
| 2.3.3 <i>La comunicación en la adolescencia</i> | 27 |
| 2.3.4 <i>Importancia de la comunicación en las habilidades sociales</i> | 28 |
| 3. Metodología..... | 29 |

| | |
|--|----|
| 3.1 Generación de conocimiento mediante la sistematización de experiencias | 29 |
| 3.2 Contexto institucional | 31 |
| 3.3 Plan de sistematización | 33 |
| 3.4 Consideraciones éticas | 34 |
| 3.5 Fortalezas y limitaciones | 34 |
| 4. Recuperación del Proceso Vivido..... | 34 |
| 5. Reflexión Crítica | 42 |
| 6. Conclusiones | 46 |
| 7. Recomendaciones..... | 47 |
| 8. Referencias..... | 1 |
| 9. Anexos..... | 4 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1. Elementos básicos de la sistematización de experiencias. | 33 |
| Tabla 2. Recuperación del proceso vivido | 35 |

1. Introducción

Este trabajo de sistematización titulado “Importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años de la Unidad Educativa Crespín Cerezo” tiene como experiencia sistematizada el proceso de investigación sobre las habilidades sociales llevado a cabo con los estudiantes de dicha institución. Lo que permitió conocer cada las problemáticas de interacción social que se podrían encontrar en estos adolescentes.

La adolescencia es un período crucial en el desarrollo social y emocional de los individuos. Durante esta etapa, los adolescentes experimentan un notable crecimiento en sus habilidades sociales, así como en su capacidad para comunicarse de manera efectiva, y para realizar este estudio se decidió enfocarse en los adolescentes de la unidad educativa crespín cerezo que por primera vez formaron parte de una investigación con esta temática.

En la etapa de la adolescencia, la importancia de la comunicación en el desarrollo de las habilidades sociales abarca múltiples niveles de análisis. Desde el enfoque macro, que considera la influencia de factores socioculturales y estructurales, hasta el nivel meso, que se centra en el entorno inmediato del adolescente, y el nivel micro, que examina las interacciones individuales, la comunicación juega un papel crucial en la formación de las habilidades sociales durante esta etapa del desarrollo.

Por el mismo hecho de tener gran importancia la comunicación, es en ésta donde más problemas se presentan, ya que por su complejidad es que se producen con mayor frecuencia dificultades, por este motivo el eje de sistematización fue: ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales?

El objetivo planteado fue reconocer la importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años para establecer relaciones saludables.

Lo novedoso dentro de este estudio fue el papel de la educación formal y no formal en la promoción de una comunicación efectiva y habilidades sociales positivas en los adolescentes, en el cual se utilizó una amplia gama de recursos y herramientas para investigar, desde una perspectiva teórica, los desafíos y restricciones que podrían haber afectado negativamente el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes. Se cree que este es un tema relevante, ya que la comunicación en los adolescentes es un fenómeno que siempre debe ser abordado. El tema la presente sistematización se relaciona estrechamente con los campos de actuación del psicólogo, especialmente en el ámbito de la psicología educativa y la psicología del desarrollo. La promoción de una comunicación efectiva y habilidades sociales positivas en los adolescentes es crucial para su bienestar emocional y desarrollo saludable, lo que sitúa este tema en el centro de la labor del psicólogo en entornos educativos y de desarrollo.

La investigación en este tema contribuye al dominio de la psicología de la salud al explorar cómo la comunicación influye en la formación de habilidades sociales y en el bienestar emocional de los adolescentes. Además, se relaciona con las neurociencias cognitivas al examinar cómo la comunicación impacta en el desarrollo cognitivo y emocional de los adolescentes, así como en su comportamiento social. En la sublínea de Psicología General y Diferencias Individuales, esta investigación aporta al entendimiento de las diferencias individuales en la forma en que los adolescentes procesan y utilizan la comunicación para desarrollar sus habilidades sociales, lo que puede tener implicaciones significativas en su salud mental y bienestar psicológico.

El trabajo de titulación sigue una estructura con distintos capítulos que han sido fundamentados desde una perspectiva de aprendizaje social. La revisión de la literatura consta de tres secciones relacionadas con el objeto de estudio de esta sistematización. En primer lugar, se aborda la descripción y las características generales que se presentan durante la adolescencia, así como los tipos de desarrollo que se experimentan en esta etapa. Posteriormente, se define el concepto de habilidades sociales y se

detallan sus características y tipos. Por último, se profundiza en los temas relevantes de la comunicación, los diversos estilos en los que se clasifica y su importancia en el desarrollo de las habilidades sociales.

En cuanto a la metodología, se eligió la modalidad de sistematización de experiencias, la cual permitió un análisis detallado y reflexivo de las actividades realizadas en el contexto del estudio. Además, se optó por utilizar el método de investigación cualitativo-descriptivo con un enfoque fenomenológico, con el fin de comprender a fondo las experiencias, percepciones y significados asociados al fenómeno estudiado. Esta decisión metodológica permitió explorar minuciosamente las vivencias y realidades de los participantes, así como identificar patrones, temas y aspectos relevantes que surgieron a lo largo del proceso de investigación.

En lo que respecta a la recapitulación del proceso experimentado, se realizó una descripción meticulosa, objetiva y cronológica de las actividades desarrolladas durante la experiencia sistematizada. Fue indispensable organizar las reuniones y revisar exhaustivamente las técnicas e instrumentos que se utilizarían. Luego, se llevó a cabo la aplicación, obtención y evaluación de los resultados pertinentes.

Esto permitió no solo registrar de forma precisa cada fase de la experiencia, sino también facilitó la detección de posibles áreas de mejora, el análisis de los resultados obtenidos y la obtención de aprendizajes significativos a partir de la ejecución de las actividades planificadas. La recapitulación del proceso vivido proporcionó una visión global y detallada de las acciones realizadas, contribuyendo al desarrollo de un análisis crítico y constructivo que enriqueció el conocimiento generado a partir de la experiencia sistematizada.

En lo que respecta a la reflexión crítica, se procuró examinar y resumir el proceso del estudio con el propósito de realizar una interpretación crítica y generar conocimientos a partir de los datos obtenidos en las secciones previas. A través de esta reflexión crítica, no solo se busca comprender el estado actual de las habilidades sociales de los adolescentes, sino también cuestionar las prácticas existentes, identificar posibles áreas de mejora y generar conocimiento que pueda contribuir a la promoción de habilidades

sociales saludables en este grupo. Este enfoque reflexivo y crítico es esencial para la formulación de estrategias y programas efectivos que promuevan un desarrollo positivo en esta etapa crucial de la vida.

Como parte de las conclusiones, es sustancial resaltar la importancia significativa que tiene la comunicación en el desarrollo óptimo de las habilidades sociales en los adolescentes. Este aspecto no solo influye en su capacidad para relacionarse de manera efectiva con su entorno, sino que también impacta en su autoestima y su desarrollo personal. Por lo que se recomienda fomentar un ambiente propicio para que los adolescentes practiquen y mejoren sus habilidades comunicativas y sociales es esencial para su crecimiento integral.

La pertinencia de este trabajo desde una dimensión práctica radica en que el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva es primordial para la interacción social saludable de los adolescentes. La capacidad de expresar pensamientos, emociones y necesidades de manera clara y comprensible es crucial para establecer relaciones positivas y satisfactorias con los demás, lo que a su vez influye en su desarrollo psicológico y emocional.

En la dimensión teórica, la comunicación en las habilidades sociales de los adolescentes se relaciona con la comprensión de cómo los procesos de comunicación impactan en la formación de la identidad, la autoestima y la adaptación social durante esta etapa crucial del desarrollo.

Finalmente, desde una dimensión formal, al ser un requisito para obtener el título de psicólogo su pertinencia radica en que la capacidad de comprender, analizar y mejorar la comunicación en el contexto de las habilidades sociales es esencial para la práctica profesional en psicología, ya que permite a los futuros psicólogos desarrollar competencias clave para el trabajo terapéutico, la orientación y la intervención psicosocial.

2. Revisión de Literatura

2.1 Adolescentes: Definición y características generales

Al abordar la adolescencia es importante destacar que es una etapa del desarrollo de los seres humanos que conlleva una serie de cambios en su personalidad, en la conducta y en sus emociones tal como señala Papalia et. Al. (2001) que define esta etapa como un periodo del desarrollo en el que las personas logran la madurez sexual y biológica, y buscan alcanzar la madurez social y emocional. (p.461)

La adolescencia es una transición compleja a la adultez, influenciado por distintos factores psicológicos, biológicos, sociales y culturales. Monroy de Velasco afirma que la adolescencia es un proceso caracterizado por una complejidad significativa que está influenciada por factores biológicos y psicológicos asociados a la edad del individuo, así como por factores sociales y culturales presentes en el entorno comunitario, donde cada persona descubre su identidad (1990, p. 17, citado en Camacho e Iniesta, 2003).

La adolescencia es la etapa más vulnerable a la realidad frustrante. Aberastury y Knobel (1986) consideran que la adolescencia se caracteriza por cambios significativos, desde la perspectiva biológica se producen cambios que obligan a dejar atrás el cuerpo infantil, lo cual se experimenta desde una perspectiva externa sin capacidad de reacción alguna; se pierde el papel y la identidad infantil, lo que obliga a renunciar a la dependencia y a asumir las nuevas obligaciones del mundo adulto; y finalmente se experimenta la pérdida de los papás de su época de infancia, junto a la protección y seguridad que estos representaban.(p.15)

La descripción más aceptada de la adolescencia se refiere a un periodo de crecimiento positivo en el que una persona se enfrenta a diversas situaciones que representan retos, desafíos y oportunidades. Bajo esta perspectiva, Compas, et al. (1995) interpreta que el adolescente contribuye de manera positiva

en su propio desarrollo y que está involucrado en un proceso de negociación con sus padres con el fin de buscar un mayor control sobre su vida (p.68).

Las características de la adolescencia podrían resumirse en varios aspectos. Según Aberastury y Knobel (1986) estos son: en primer lugar, la búsqueda de una identidad adulta y de sí mismos; segundo, una fuerte tendencia a formar grupos sociales; en tercer lugar, la necesidad de intelectualizar y fantasear; cuarto, la presencia de crisis religiosas intensas que van desde el ateísmo hasta el misticismo; en quinto lugar, el pensamiento se caracteriza por la satisfacción inmediata de los deseos; sexto, hay sucesivas contradicciones en todas las expresiones de la conducta, las cuales están dominadas por la acción, siendo esta la forma característica de expresión durante esta etapa de la vida. Además, se experimenta una separación gradual de los padres (p.44).

Los adolescentes participantes del presente proyecto varían entre las edades de 12 a 15 años, como se ha descrito anteriormente y contrastado con la observación realizada en la población de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, denotan una marcada inclinación hacia la formación de grupos sociales, y su comportamiento se caracteriza por estar principalmente orientado hacia la acción, la cual es la forma común de expresión durante esta etapa. Además, se observa la variación constante del estado de ánimo. Es evidente que los adolescentes están atravesando una etapa de confusión en la que se enfrentan a numerosos problemas y tensiones que contribuyen a la complejidad de su desarrollo.

2.1.1 Desarrollo psicológico de los adolescentes

En los adolescentes el desarrollo físico siempre va acompañado de cambios psicológicos, que afectan de igual manera a su cognición que a su comportamiento. Según Papalia et. al. (2001) la emergencia del pensamiento abstracto tiene un efecto directo en la percepción que el adolescente tiene de sí mismo. Este cambio lo lleva a ser introspectivo, analítico y autocrítico. Además, se interesa por

problemas abstractos que muchas veces no están relacionados con su día tras día. Los adolescentes sustituyen la inteligencia formal con la actividad reflexiva espontánea, lo que los lleva a adoptar una postura egocéntrica desde el punto de vista intelectual (p.491). Se logra el equilibrio cuando se entiende, a través de la reflexión, que su propósito no es oponerse, sino prever e interpretar las experiencias. (Piaget, 1984).

Estos cambios psicológicos se producen gradualmente y van más allá de las operaciones formales de pensamiento. Mussen et al. (1982), afirman que, con ellos, se alcanza la emancipación familiar y un mayor ajuste a la madurez sexual y la capacidad de establecer relaciones sólidas y colaborativas con los compañeros. Se desarrolla un sentido de identidad, de modo que al final se adquieren las particularidades psicológicas que distinguen a los adultos: independencia y autonomía (p. 390).

Trasladando esta teoría a la práctica, los adolescentes pertenecientes a este estudio se encuentran en una etapa de exploración de intereses personales al buscar nuevas actividades que reflejan sus propios intereses y valores. Muestran mucha indecisión sobre su futuro académico o profesional, y a su vez buscan orientación de fuentes externas a la familia. Sin embargo, A pesar de que los adultos a cargo ya no son la única fuente de fortalecimiento de la autoestima, es crucial tener la oportunidad de compartir los problemas con ellos. Existe un profundo reconocimiento de la necesidad de apoyo proveniente de los adultos.

2.1.2 Desarrollo de la personalidad

A lo largo de nuestra vida, nuestra personalidad se va moldeando desde la niñez hasta la adultez., a medida que adoptamos formas de pensar, actuar y sentir más coherentes. No obstante, durante la última etapa de la adolescencia hasta la edad adulta, esta se fortalece aún más. Una vez en esta etapa, es cuando terminamos de consolidar nuestra identidad y nos volvemos más resistentes a los cambios.

Durante la adolescencia, se experimenta un periodo transitorio entre la infancia y la adultez, donde los adolescentes reflexionan sobre su pasado y se preparan para abordar temas importantes como su identidad, sus amistades, sus valores, su sexualidad y la exploración de nuevos roles. Según diferentes estudios, algunas de las características comunes de la personalidad adolescente son: valentía y aventura, idealismo y optimismo, libertad, crítica hacia la situación actual, deseo de madurez, presentismo y relativismo (UJI, 2012. p.38). Estos rasgos suelen estar influenciados por la cultura y los ritos de paso de la sociedad en la que se desenvuelven. Sin embargo, en nuestra sociedad, los adolescentes enfrentan a menudo expectativas sociales contradictorias.

Una de las tareas más importantes para los adolescentes en esta etapa es construir su propia identidad. Muñoz (2017) afirma que, para lograrlo, se ven en la necesidad de cultivar sus propios valores, opiniones e intereses, en lugar de simplemente adoptar los de sus padres. Es primordial explorar y reconocer sus habilidades, así como enorgullecerse de sus logros. Buscan experimentar amor y respeto por lo que son verdaderamente. A diferencia de los niños, que construyen su identidad mediante la identificación con otros, los adolescentes deben formar su propia identidad y ser auténticos.

En esta población se evidenció que los adolescentes presentan características como: valentía y optimismo cuando deciden enfrentar nuevos desafíos y mantener una visión positiva del futuro. Asimismo, muestran que el desarrollo de la personalidad está en línea con las normas, ya que durante las entrevistas sus respuestas mostraron que podían identificar y distinguir aquellas cualidades y características que los diferencian, y a su vez les ayudaban a definir claramente su identidad.

2.1.3 Desarrollo cognitivo

El desarrollo cognitivo, según Piaget et al. (1976), se refiere al restablecimiento de las estructuras cognitivas como resultado del proceso de adaptarse al entorno, a través de la asimilación y acomodación

de experiencias de acuerdo con el bagaje anterior de las estructuras cognitivas de los principiantes. Si se denota un conflicto entre la experiencia física o social con los conocimientos anteriores, se reajustan las estructuras cognitivas para unir la reciente experiencia, y a partir de esto se considera un aprendizaje (p.5).

Así, durante la adolescencia, una variedad de cambios dentro del ámbito del desarrollo cognitivo posibilita que las personas adquieran de forma más completa del análisis del mundo que el conocimiento científico ofrece. Su pensamiento se refleja con una mayor capacidad de abstracción y generalización que se parece cada vez más al de los adultos.

Durante esta etapa, el cerebro de los adolescentes experimenta muchos cambios tanto funcionales como estructurales que impactan en su desarrollo cognitivo. Para Euroinnova Formación (2023), estos cambios incluyen la poda sináptica, un aumento en la mielinización y en las áreas prefrontales del cerebro una maduración. Junto con las transformaciones internas, el desarrollo cognitivo durante la adolescencia también se ve afectado por aspectos externos como el contexto social, la instrucción educativa y la exposición a nuevas vivencias y retos. Estos factores pueden llevar a que los adolescentes desarrollen habilidades como planificar a largo plazo, llevar a cabo operaciones formales, tener pensamiento crítico y tomar decisiones.

En la unidad educativa Crespín Cerezo, se evidenció que los adolescentes presentan dificultades para planificar a largo plazo ya que no han desarrollado plenamente esta habilidad cognitiva. Esto se evidencia en situaciones donde los adolescentes están más inclinados a tomar decisiones basadas en gratificación instantánea sin considerar completamente las implicaciones futuras. Además, la falta de compromiso con metas a largo plazo y la tendencia a enfocarse en el presente sin una clara visión del futuro también demuestran esta limitación.

Según Martínez (2022), Cuando el adolescente completa su desarrollo cognitivo, muestra las características presentadas a continuación:

Tiene la capacidad de realizar pensamientos abstractos y adopta una actitud crítica y reflexiva hacia el mundo y las experiencias vividas. A pesar de esto, el pensamiento simbólico no es su fortaleza y todavía recurre a la intuición o pensamientos mágicos, al igual que en etapas anteriores durante la niñez.

Su imaginación es muy vívida y tiende a fantasear. Sus pensamientos se centran en todo aquello que anhela, pero no tiene.

La memoria se encuentra estrechamente vinculada a sus emociones. Ellos recuerdan y aprenden aquello que les interesa. Tiene la capacidad de comprender conceptos artísticos, metafísicos y filosóficos muy abstractos. Su habilidad para resolver problemas se desarrolla cada vez más, y usa su experiencia para buscar soluciones. A pesar de que en el ámbito educativo demuestra un dominio perfecto de esta habilidad, no siempre es capaz de resolver los conflictos propios a nivel emocional.

En lo que se refiere a las características del desarrollo cognitivo de los adolescentes bajo estudio, se reflejaron las siguientes: continúan utilizando la intuición lo que no es necesariamente su punto fuerte en términos de toma de decisiones racionales y lógicas. En cuanto a la memoria estrechamente vinculada a las emociones, está la tendencia a recordar con mayor claridad eventos que desencadenaron fuertes emociones, en estos casos momentos de vergüenza o de enojo. Por último, su habilidad para resolver problemas puede estar en desarrollo, pero al enfrentar situaciones de estrés o ansiedad no son capaces de resolver sus propios conflictos.

2.1.4 Desarrollo afectivo emocional

Debido a las alteraciones hormonales que ocurren durante esta etapa, se producen cambios emocionales en los adolescentes que se reflejan en fluctuaciones frecuentes en su temperamento. Según López (2021) los adolescentes tienden a experimentar emociones más intensas y amplias en comparación con los niños y los adultos. En un momento pueden sentir una euforia extrema como si

estuvieran en la cima del mundo y al siguiente estar deprimidos. Estas variaciones emocionales tienen un impacto en su rendimiento académico, aspecto físico, en la selección de amistades y en su capacidad para tomar decisiones pertinentes en su vida.

Dentro de los cambios afectivos que experimentan los jóvenes, López (2021) menciona:

La búsqueda de una identidad distintiva: el individuo se prepara para entrar en la vida adulta, experimenta la necesidad de buscar una identidad y de hacer cambios, es decir, busca los elementos que lo definen, lo hacen único y lo diferencian de los demás., mientras ocurre esto puede mantener cierto distanciamiento con su núcleo familiar.

Comportamiento maleable: Lo que hace que los adolescentes sean susceptibles a la influencia de otras personas, en ocasiones debido a la presión social, es su vulnerabilidad. Durante esta etapa, los jóvenes son constantemente influenciados por lo que los medios de comunicación transmiten. Los artistas, grupos mediáticos, tendencias de moda y música tienen un impacto directo en ellos.

Sensibilidad: Durante la adolescencia, es común que los jóvenes experimenten una mayor sensibilidad psicológica en relación con su aspecto físico, así como también a los cambios emocionales y al entorno que los rodea. Esto puede hacer que sean más propensos a experimentar fácilmente sentimientos de enojo, irritación o tristeza.

Incertidumbre: Durante la etapa de la adolescencia, se considera un periodo de cambio en el cual los jóvenes suelen experimentar inseguridad en relación con las decisiones que toman sobre su futuro. En este momento, comienza a cuestionar diferentes aspectos y cambios en su vida.

Rebeldía: es común que los jóvenes experimenten un deseo constante de separarse de sus padres, lo que a menudo se percibe como rebeldía. Los adolescentes tienden a contradecir los pensamientos de sus padres como una manera de exponer que están capacitados para tomar sus propias decisiones. A pesar de que esta rebeldía puede resultar incómoda para los padres, es necesario para un buen desarrollo de la identidad de los adolescentes.

En la población adolescente se observó que se encuentra en una etapa crucial de desarrollo, en la cual buscan definir su identidad, durante este proceso se ven influenciados por las expectativas de sus pares, lo que genera una profunda vulnerabilidad emocional.

Esta se manifiesta en una mayor propensión a experimentar emociones intensas, como el enojo, la irritación y la tristeza, en respuesta a situaciones cotidianas. Por ejemplo, un comentario negativo sobre su apariencia física o el enfrentamiento a un desafío emocional afecta significativamente su estado emocional.

2.1.5 Desarrollo social

A través del proceso de aprendizaje, los adolescentes logran finalmente adaptarse a los cambios que ocurren tanto internamente como externamente, y alcanzar su desarrollo social. Se considera que los jóvenes son agentes de cambio social, ya que es característico de la juventud no quedarse pasivos ante los acontecimientos que les rodean. Zamora (2014) sostiene que la socialización y el desarrollo social solo son posibles gracias a la interacción perfecta de tres factores: la familia, el entorno escolar y los amigos. De esta manera, los adolescentes se desarrollan en tres aspectos fundamentales:

Desarrollan interés por las relaciones sociales: A medida que pasan más tiempo fuera de casa, tienen la posibilidad de establecer relaciones sociales con más personas y expandir su círculo social.

Desarrollan interés por su medio: A medida que desarrollan una mayor sensibilidad hacia los problemas sociales que surgen tanto a su comunidad como a su entorno, los adolescentes comienzan a expresar sus opiniones con respecto a la situación económica, política, religiosa y social de su comunidad. Incluso algunos no se contentan con ser meros observadores pasivos, sino que se involucran activamente y participan en la búsqueda de soluciones.

Desarrolla interés por los demás: durante la etapa de la infancia, los niños suelen mostrar actitudes egocéntricas, pero a medida que crecen y entran en la juventud, estas actitudes van desapareciendo gradualmente. De esta manera, los adolescentes desarrollan sentimientos de solidaridad, empatía y altruismo.

Los adolescentes participantes en la investigación, a pesar de su capacidad para establecer relaciones sociales, no muestran gran interés en hacerlo. Prefieren pasar tiempo en actividades individuales o realizar actividades con los amigos que ya poseen en lugar de buscar activamente la interacción social. Es evidente que su interés en las relaciones sociales es limitado en comparación con otras actividades que les resultan más gratificantes a nivel personal.

2.1.6 Relaciones con los iguales.

La manera en que influyen las amistades y las relaciones con los pares es crucial en las distintas etapas de la vida. Pero, durante el periodo de la adolescencia, esta se vuelve aún más destacada. Según Mariana (s. f.) durante la etapa de la adolescencia, los amigos se vuelven más cercanos y brindan un apoyo mutuo mayor en comparación con etapas anteriores. Además, se requiere un nivel de lealtad más alto entre ellos, se reduce la competencia y se comparten más experiencias con los amigos en comparación con la niñez. Aquellos cambios en parte son por el mayor desarrollo cognitivo que experimentan los adolescentes

Los adolescentes se sienten a gusto en compañía de sus pares, quienes están experimentando los semejantes cambios tanto físicos como psicológicos que ellos. Es de gran apoyo contar con amigos que estén atravesando situaciones similares, Dado que pueden disminuir la ansiedad que surge en momentos complicados. Cuando cuestionan las ideas o normas establecidas por los adultos, acuden a sus amigos en busca de orientación. Además, cuando exploran nuevas ideas y valores, pueden conversar abiertamente con ellos sin temor a ser ridiculizados por los adultos o sentirse fuera de lugar.

Durante la adolescencia, es común que los jóvenes elijan amigos que tienen características similares a las suyas, lo que resulta en una influencia mutua que los hace más parecidos entre sí. Mariana (s. f.) afirma que, en esta etapa de la vida, la igualdad entre amigos es especialmente significativa, posiblemente debido a que los adolescentes buscan diferenciarse de sus padres y necesitan el respaldo de sujetos que se asemejen a ellos. Como resultado, también suelen a copiar los comportamientos de sus pares y verse influenciados por ellos.

La amistad desempeña un papel transcendental en el proceso de descubrir su propia esencia y desarrollar su identidad personal. Sin embargo, identificarse en exceso con los amigos e imitarlos constantemente dificulta este proceso. (Mariana, s. f.)

En lo que respecta a la población de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, como se describe en párrafos anteriores, los adolescentes buscan la opinión de sus amigos sobre temas como relaciones personales o la toma de decisiones importantes, debido a la confianza y comprensión que encuentran en sus pares. Manifiestan que se sienten cómodos hablando abiertamente con sus amigos, ya que encuentran un espacio seguro para expresar sus opiniones y sentimientos sin temor a ser juzgados.

2.2 Habilidades sociales: Definición y características

Existe una discrepancia en la definición de las habilidades sociales, ya que no hay comportamientos socialmente aceptables en todas las circunstancias y contextos. Según Caballo (2009), hay ciertos problemas en relación con la conceptualización de las habilidades sociales. Estos incluyen la falta de una teoría integral que englobe la evaluación y el entrenamiento de estas habilidades, la falta de una definición universalmente aceptada y una diversidad de dimensiones que no están completamente establecidas (p.163).

Durante las últimas décadas, se han presentado varias definiciones que incluyen lo siguiente:

Las habilidades sociales no son innatas, sino que se adquieren a lo largo del tiempo, lo que implica que cualquier persona puede desarrollar habilidades sociales efectivas si se dedica a aprenderlas y practicarlas. Según Bandura (1986) son comportamientos aprendidos que nos permiten socializar de manera positiva y satisfactoria con las demás personas, y se adquieren a través de la observación, la práctica y la retroalimentación social (p.107).

Las habilidades sociales se refieren a la capacidad de comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos y cooperar en diferentes situaciones sociales. Para Gresham & Elliott (1990) son el conjunto de capacidades cognitivas, emocionales y conductuales que nos permiten relacionarnos de manera adecuada con los demás, expresar nuestros sentimientos y necesidades, resolver conflictos y cooperar en diferentes situaciones sociales (p.1).

En cuanto a las capacidades cognitivas se refieren a la capacidad de percibir y procesar la información social, como la interpretación de las emociones y las intenciones de los demás. Se refieren a ser capaces de reconocer y regular nuestras emociones, así como de empatizar con los demás y comprender sus emociones.

Estas habilidades le permiten manifestar sentimientos, deseos, actitudes, derechos u opiniones de un modo adecuado a la situación en la que se encuentra, mostrando soluciones ante problemas actuales o futuros. Caballo (2005) afirma que las habilidades sociales son competencias que nos permiten interactuar de manera efectiva con los demás, comprendiendo y expresando emociones, mostrando empatía, resolviendo conflictos y negociando soluciones, y estableciendo relaciones saludables y satisfactorias. Por lo tanto, define las habilidades sociales como un conjunto de conductas que permiten al individuo desenvolverse en un contexto interpersonal o individual (p.164).

Las habilidades sociales nos permiten participar en interacciones sociales de manera productiva. Esto implica contribuir de manera positiva a las conversaciones, resolver conflictos de manera pacífica y

colaborar eficazmente con los demás. Frey et al (2005) manifiesta que las habilidades sociales son capacidades aprendidas que nos permiten comportarnos de manera adecuada en diferentes contextos sociales, comprendiendo y respondiendo a las señales sociales, mostrando respeto y consideración hacia los demás, y participando en interacciones sociales de manera constructiva.

Para comprender y concebir adecuadamente las habilidades sociales, es importante tener en cuenta algunas de sus características. Por lo tanto, según Caballo (1993) dentro de los estudios sobre habilidades sociales, se pueden resaltar las siguientes:

Son conductas y patrones de comportamiento adquiridos mediante el proceso de aprendizaje, no son características inherentes de la personalidad. Dado que se adquieren a través del aprendizaje, es posible modificar, enseñar o mejorarlos.

Los adolescentes tienen dos prioridades durante su desarrollo: sentirse integrados a un grupo y sentirse reconocidos. Si no logran integrarse, esto podría afectar su autoestima y emociones, lo que puede llevar a problemas de autocontrol emocional, aislamiento y deficientes destrezas en la comunicación. Por lo tanto, es importante que los adolescentes vayan adquiriendo suficientes recursos y aprendan a manejarse en el mundo dentro de la sociedad.

Son capacidades que utilizamos en situaciones de relación con otras personas, lo que implica la necesidad de interactuar. Estas habilidades no abarcan otras destrezas de adaptación social, como las relacionadas con el autocuidado. Sin embargo, es común encontrar manuales de entrenamiento en habilidades sociales que incluyen destrezas relacionadas con la adaptación social, aunque no sean estrictamente habilidades sociales.

Son interdependientes y recíprocas. Por lo tanto, es importante que se desarrollen habilidades de iniciación y respuesta que fomenten la reciprocidad y la influencia mutua. Es decir, los adolescentes son influenciados por los demás y también puede influir en otros para que cambien su comportamiento.

Durante la adolescencia, los jóvenes se enfrentan a un momento crítico para adquirir y practicar habilidades sociales más complejas. Por una parte, los jóvenes dejan atrás los comportamientos típicos de la niñez y adoptan actitudes más cuestionadoras y desafiantes en relación con las reglas sociales. Por otra parte, los adultos les demandan conductas sociales más sofisticadas.

Dentro de la experiencia con los adolescentes que formaron parte de este estudio, se evidenció que sienten abrumados por sus propias emociones, lo que dificulta su capacidad para entender y manejar adecuadamente sus sentimientos. Además, la falta de experiencia en la resolución de conflictos conlleva a dificultades para comunicarse efectivamente y encontrar soluciones pacíficas en situaciones conflictivas.

Les resulta difícil expresar sus sentimientos y deseos de manera adecuada a la situación en la que se encuentran. Presentan dificultades para comunicar sus emociones en entornos como en el ámbito escolar o familiar, lo que genera en ocasiones malentendidos o tensiones en sus relaciones interpersonales.

Se observó también que tal como se menciona anteriormente, los adolescentes que tienen dificultades para integrarse experimentan sentimientos de soledad y aislamiento, lo que a su vez impacta negativamente su autoestima y habilidades para relacionarse con los demás, derivando sobre todo en problemas de autocontrol y aislamiento.

2.2.1 Tipos de Habilidades Sociales

Durante la adolescencia, las habilidades sociales son esenciales para llevarse bien con los compañeros, formar relaciones de pareja y participar en comportamientos grupales. García (2015) argumenta que consisten en comportamientos que siempre involucran a dos o más personas, y no son necesariamente útiles, sino respuestas específicas a situaciones específicas.

Según Goldstein (1987) realizó una distribución de varios tipos de habilidades sociales. A continuación, se presentan:

Habilidad de comunicación. Son importantes para interactuar de manera efectiva y apropiada con otras personas en diversas situaciones sociales. Campos (2017) afirma que estas habilidades incluyen la capacidad de utilizar un lenguaje claro y conciso, escuchar activamente a los demás, comprender los mensajes no verbales y saber cuándo y cómo hacer las preguntas adecuadas. Además, son esenciales para construir relaciones saludables y significativas. Abarca diversos aspectos de la comunicación, desde la forma en que se saluda y sonríe, hasta el tipo de conversación, la solicitud de información o ayuda, y cómo se expresa la persona, lo que incluye el tono de voz utilizada

Los adolescentes con deficiente habilidad de comunicación presentan dificultades para interactuar socialmente, expresarse de manera clara y persuasiva, y comprender mensajes verbales y no verbales. Estas dificultades pueden afectar su desempeño escolar, su satisfacción personal y su capacidad para establecer relaciones sanas y significativas con sus pares, familiares y otros miembros de la comunidad.

Los sujetos investigados enfrentan dificultades en sus habilidades de comunicación, en su capacidad para interactuar socialmente de manera efectiva y experimentan dificultades para participar en discusiones grupales o presentar sus ideas de manera convincente. Estas dificultades afectan su capacidad para establecer relaciones sólidas y para participar de manera efectiva en diversas situaciones sociales.

Habilidades de autoafirmación o asertividad. La habilidad de ser asertivo es esencial en el desarrollo de habilidades sociales. Implica actitudes y pensamientos que promueven la afirmación personal y la defensa de los propios derechos con respeto, evitando la agresión y sin permitir ser agredido.

Ser asertivo no solo significa expresar necesidades y deseos, sino también ser capaz de oír y comprender los puntos de vista de las demás personas.

Según Alberti y Emmons (1978) es la capacidad que tiene una persona de actuar conforme a sus intereses, protegerse sin sentir ansiedad impropia, comunicar con tranquilidad emociones sinceras o ejercer sus derechos personales sin perjudicar los derechos de los demás (p.2).

Estas habilidades son útiles para diversas situaciones, tales como la cooperación, la protección de los propios derechos y opiniones, solicitar cambios de conducta, otorgar y solicitar favores, denegar solicitudes o rechazar.

Los adolescentes participantes en la investigación con déficit en esta habilidad presentan dificultades para expresarse de manera clara y persuasiva, e incluso son temerosos para hacerse notar en situaciones sociales. Tienden a sentirse inseguros o carentes de confianza en sí mismos, lo que limita su capacidad para hacer frente a situaciones sociales desafiantes.

Habilidad para la expresión de emociones y sentimientos. Las habilidades emocionales son beneficiosas para organizar el pensamiento, para la expresión y el autocontrol en el ámbito emocional, comprender los sentimientos de los demás y fomentar la autoestima. Según Daniel Goleman (1995) y la mayoría de los expertos en educación emocional, coinciden en que existen cinco habilidades emocionales básicas que van desde el interior de la persona hacia el exterior: la conciencia de las propias emociones, la regulación de las propias emociones, la autoestima, confianza y motivación, la empatía y la conciencia de las emociones de los demás, y las habilidades sociales, de vida y bienestar (p. 80-81).

Los participantes del estudio con deficiente habilidad para expresar emociones y sentimientos presenta dificultades para identificar y entender sus propios sentimientos, y para expresarlos de manera clara y efectiva a los demás, tienen dificultades para comunicar sus preocupaciones o angustias a sus familiares o amigos. También tienen dificultades para interpretar y comprender el estado emocional de

otras personas. Estas dificultades afectan su capacidad para establecer relaciones sanas y significativas con sus pares y familiares ya que no logran desarrollar plenamente su capacidad para empatizar y responder de manera adecuada a las necesidades emocionales de los demás.

Habilidades alternativas a los conflictos interpersonales. También se conocen como habilidades de negociación porque promueven una adecuada gestión de conflictos. Según Ramos et al. (2013) las posibles formas de resolución de conflictos tienen dos características muy importantes: la creatividad y la no violencia. La creatividad es generar nuevas ideas, conceptos y lograr acciones que lleven a una solución original, mientras que la resolución de conflictos consiste en encontrar formas nuevas y diversas para resolverlos.

Las habilidades incluyen: reconocer los conflictos entre personas, buscar soluciones, anticipar las consecuencias y aprender de una solución, decidir tomar una decisión para llevarla a cabo y analizar los resultados (Campos, 2017).

En lo que respecta a la población de la Unidad Educativa Crespín Cerezo y en contraste con lo descrito anteriormente, los adolescentes con habilidades deficientes para manejar los conflictos interpersonales tienen dificultades para identificar soluciones alternativas a los conflictos y recurren a estrategias de resolución de conflictos menos efectivas, por lo general la agresión o la evasión.

Habilidad para hacer frente al estrés. Son aquellas habilidades que las personas usan para lidiar con situaciones estresantes. Moadel et al. (2019) afirman que el objetivo del manejo del estrés es establecer técnicas de afrontamiento que resulten efectivas, con la finalidad de que el cuerpo regrese a un estado de calma lo antes posible. Las técnicas para lidiar con el estrés incluyen adquirir habilidades como la resolución de problemas, la organización de tareas y la administración efectiva del tiempo, además de incrementar la capacidad para enfrentar la adversidad.

En la población analizada, varios de los adolescentes manifiestan desde su discurso vivir situaciones estresantes cuando hablan en público, al enfrentar exámenes importantes o a la presión de cumplir con altas expectativas académicas, al conocer sujetos nuevos, frente a alguna autoridad en espacios o situaciones desconocidas, entre otros por lo que se le dificulta regular sus respuestas emocionales.

Habilidades de planificación. Las habilidades de planificación son habilidades que permiten a los adolescentes establecer metas y objetivos a largo plazo y desarrollar un plan de acción para alcanzar esas metas. Según Ávila (2018) estas habilidades también incluyen la capacidad de organizar y priorizar tareas, así como la capacidad de anticipar y resolver problemas que puedan surgir durante la ejecución del plan. Las habilidades sociales de planificación en adolescentes implican la capacidad de establecer planes efectivos y estrategias para el logro de objetivos sociales. Los adolescentes con deficientes habilidades de planificación evidencian dificultades al momento de tomar decisiones y resolver problemas en situaciones sociales y emocionales complejas.

Se observa en los adolescentes investigados tener dificultades para establecer objetivos a largo plazo, por lo tanto, tienden a enfocarse más en el presente que en el futuro, están más inclinados a disfrutar de momentos de diversión con amigos en lugar de dedicar tiempo a la planificación de metas a largo plazo. Esta tendencia se debe, en parte, al proceso de desarrollo cognitivo y emocional propio de la adolescencia, que a menudo prioriza las recompensas inmediatas sobre las futuras.

2.2.2 Habilidades sociales en los adolescentes

Existe acuerdo en la comunidad científica acerca de que la niñez y la adolescencia son momentos óptimos para aprender y practicar habilidades sociales.

El periodo de la adolescencia según Zavala et al. (2008) es crucial para desarrollar y practicar habilidades sociales más complejas. Durante esta etapa, los adolescentes abandonan los

comportamientos propios de la niñez para adoptar conductas más críticas y desafiantes respecto a las normas sociales, al tiempo que enfrentan mayores expectativas sociales por parte de los adultos.

Las habilidades sociales juegan un papel crucial en la aceptación social de los adolescentes. Según Silva Moreno y Martorell Pallás (2001), la aceptación social en el contexto de los adolescentes se refiere a la posición personal de un individuo en relación con un grupo de referencia. Esta posición está asociada con habilidades como el liderazgo, la popularidad, el compañerismo, la jovialidad, el respeto, entre otras, y abarca diversas dimensiones de la conducta social adolescente, como la consideración hacia los demás, el autocontrol en las relaciones sociales, el retraimiento social, la ansiedad social o la timidez, y el liderazgo.

En los participantes del estudio se ve reflejada la falta de habilidades sociales es aspectos antes mencionados, como la aceptación social, que para muchos de ellos es un gran desafío ya que en ocasiones se sienten rechazados o ignorados, lo que los lleva a experimentar infelicidad, inseguridad, pesimismo y vulnerabilidad, desencadenando así el retraimiento social.

2.3 Comunicación: Definición e importancia

La comunicación comprende todo intercambio de información, sentimientos, emociones, actitudes y deseos entre dos o más personas. Bateson y Ruesch (1965) argumentan en su Modelo Funcional que la comunicación abarca todos los procesos a través de los cuales las personas se influyen mutuamente. También explican cómo las anormalidades en el comportamiento pueden considerarse como trastornos en la comunicación. Ruesch (1980) amplía este concepto al afirmar que la comunicación es un principio organizador de la naturaleza que conecta a las criaturas vivientes entre sí (p.12).

La principal meta de la comunicación es persuadir, es decir, el esfuerzo de quien habla por llevar a los demás a adoptar su punto de vista. Según Aristóteles (2005), la comunicación implica la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestra disposición. De acuerdo con H. Mendo y Garay

(2005), se puede definir como un proceso de interacción social que puede ser verbal o no verbal, con la intención de transmitir información, y que puede influir en el comportamiento de las personas que reciben dicha comunicación, ya sea de manera intencional o no intencional.

La comunicación es de gran importancia, ya que nos impulsa a buscar conocimiento, a enfrentar desafíos y problemas no solo en el ámbito laboral, sino también en el ámbito familiar, académico, social, ético y tecnológico, entre otros. En general, la comunicación es esencial y beneficiosa en todos los espacios donde existen interacciones humanas. Se trata de una disciplina saludable para la sociedad actual.

Se puede decir en cuanto a la población analizada que la interacción durante la comunicación tiene un impacto significativo en sus percepciones y acciones. Cuando se está debatiendo sobre un tema, las opiniones expresadas por uno de ellos pueden influir en las opiniones de los demás. Del mismo modo, el lenguaje corporal y el tono de voz afecta la forma en que los demás perciben y responden a la comunicación. Además, denotan dificultades en la comunicación al momento de expresar sentimientos, emociones, actitudes y deseos de manera eficaz con otras personas.

2.3.1 Estilos de comunicación: Características

Los estilos comunicativos son rasgos de la personalidad que afectan la manera en que interactuamos con los demás. Según Rigby (2020), cada persona tiene un estilo dominante y sus personalidades influyen en cuál es su forma preferida de comunicarse. En función del nivel de dominancia y sociabilidad, se pueden identificar cuatro estilos de comunicación: el estilo de comunicación pasivo, el estilo de comunicación agresivo y el estilo de comunicación asertivo.

Con respecto al estilo de comunicación pasivo este se caracteriza por una falta de expresión emocional o energía. Según el Equipo Editorial Sanarai (2023) es frecuente en personas que perciben que

su opinión carece de influencia en las decisiones, lo que puede llevar a otros a percibir que están bien, aunque internamente se sientan frustrados o enojados. Este modo de comunicación puede propiciar malentendidos, así como el aumento de la ira y el resentimiento en la persona que lo emplea con regularidad. No obstante, puede ser adecuado en situaciones en las que el conflicto podría desencadenar violencia física.

De acuerdo con el Equipo Editorial Sanarai (2023) el estilo pasivo se distingue por las siguientes características:

Tienden a pasar por alto sus propios sentimientos y necesidades personales para permitir que otras personas los satisfagan.

Permiten que otras personas tomen las decisiones para evitar la tensión y el conflicto.

Frecuentemente optan por el silencio, la negación, la evitación, la procrastinación y la falta de compromiso al tomar decisiones.

Rara vez inician conversaciones, prefiriendo que los demás tomen la iniciativa.

Los adolescentes participantes en la investigación con un estilo de comunicación pasivo presentan la mayoría de las características anteriormente descritas, como evitar expresar sus opiniones en un grupo, permitiendo que otros tomen las decisiones y dirijan la interacción. Lo que resulta en una falta de participación en la comunicación.

El estilo de comunicación agresivo se destaca por su alta dominancia y baja sociabilidad. Según el Equipo Editorial Sanarai (2023), las personas con este estilo suelen tomar el liderazgo y las decisiones por sí mismas, defendiendo sus derechos y opiniones de manera firme, tanto verbal como gestualmente. En situaciones problemáticas, tienden a culpar a otros en lugar de asumir la responsabilidad de sus acciones.

Asimismo, pueden irritarse si alguien más toma el control de la interacción. Este tipo de comunicación puede ser efectivo para alcanzar objetivos rápidamente.

Según el Equipo Editorial Sanarai (2023) el estilo de comunicación agresivo se distingue por las siguientes características:

Expresan sus sentimientos, necesidades e ideas por encima de los de los demás.

Contestan primero las preguntas e interrumpen a los que están hablando.

Se ponen a la defensiva y se vuelven hostiles cuando son confrontados por otros.

Suelen marginar a los demás y herir a otros para lograr sus objetivos.

Los participantes del estudio con un estilo de comunicación agresivo cumplen con varias de las características mencionadas, como responder de manera hostil ante críticas o desacuerdos, buscando imponer sus puntos de vista a los demás. Tienden a ponerse a la defensiva y volverse hostiles cuando son confrontados por otros lo que genera conflictos en sus relaciones interpersonales.

El estilo de comunicación asertivo se destaca por ser tanto dominante como sociable. Se basa en expresar claramente los sentimientos, aunque puede resultar incómodo hacerlo. Según el Equipo Editorial Sanarai (2023), los comunicadores asertivos expresan sus opiniones sobre temas que les apasionan o que les afectan. Este estilo de comunicación tiende a mejorar las relaciones interpersonales, aunque no es efectivo al interactuar con individuos que representan una amenaza para la seguridad personal.

Según el Equipo Editorial Sanarai (2023) el estilo de comunicación asertivo se distingue por las siguientes características:

Expresan de manera franca y sincera sus ideas y emociones, al mismo tiempo que muestran consideración hacia los sentimientos, ideas y necesidades de los demás, sin descuidar la exposición de las suyas propias.

Enfrentan y solucionan sus problemas en lugar de evadirlos, y están dispuestos a buscar ayuda cuando la necesitan. Reconocen y gestionan sus propias emociones, así como las de los demás, de manera saludable, demostrando una elevada inteligencia emocional.

Respecto a la población de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, los adolescentes de esta institución con un estilo de comunicación asertiva son una minoría, y en relación con las características ellos enfrentan y solucionan sus problemas en lugar de evadirlos, y están dispuestos a buscar ayuda cuando la necesitan. Expresan sus opiniones de manera clara y respetuosa sin evitar la confrontación o recurrir a la agresión.

2.3.2 Tipos de comunicación

En el ámbito de la interacción humana, se identifican tres tipos de comunicación para el entendimiento entre individuos. Cada uno de estos tipos cumple un propósito específico y contribuye de manera significativa a la coherencia del proceso comunicativo. Dichos tipos son: la comunicación verbal, la comunicación no verbal y la comunicación paraverbal.

La comunicación verbal implica la interacción a través del uso de palabras, ya sea de forma oral o escrita. Según Psicología Arancibia (2022), es la forma más común de comunicación y suele ser la más clara cuando se comparte el mismo idioma. Esta comunicación es inmediata y permite una interacción en tiempo real. Puede ser oral, a través del habla, o escrita, mediante textos. Sin embargo, a pesar de su espontaneidad, no es el único tipo de comunicación, ya que existen otras formas de interacción que no requieren el uso de palabras.

Según el departamento de Psicología de la Salud de la Universidad de Alicante (2006) las características de la comunicación verbal son:

Se caracteriza por el uso de palabras habladas o escritas para transmitir mensajes

Para que la comunicación verbal sea efectiva, los interlocutores deben conocer el mismo lenguaje. Esto permite que las palabras utilizadas tengan un significado compartido, facilitando la comprensión mutua.

La comunicación verbal puede manifestarse de dos formas diferentes: oral y escrita.

La comunicación no verbal se originó antes que la comunicación verbal. Este tipo de comunicación implica el uso de gestos, sonidos, movimientos corporales, expresiones faciales e imágenes, esencialmente todo lo que no involucra palabras. Según Psicología Arancibia (2022) la principal diferencia radica en que la comunicación no verbal se centra en aspectos visuales. Es importante tener un buen entendimiento de la comunicación no verbal en un contexto específico, ya que puede variar significativamente.

La comunicación paraverbal permite discernir el estado emocional de la persona que se comunica, lo que brinda una comprensión más profunda del entorno y la situación actual que está experimentando. Aunque lamentablemente este tipo de comunicación no es tan reconocido, es igual de relevante que los demás tipos de comunicación. De acuerdo con Psicología Arancibia (2022) la comunicación paraverbal abarca el ritmo al hablar, el volumen de la voz, la entonación, la velocidad, las pausas, los silencios, entre otros aspectos principales que proporcionan información más detallada sobre el mensaje transmitido. Estos elementos nos permiten percibir si la persona está segura, alterada o si expresa titubeos al comunicarse.

En cuanto a la población analizada la mayoría de los adolescentes manifiestan poca habilidad para la comunicación verbal, y se refleja al no poder comunicar emociones, pensamientos y necesidades, lo que a su vez deriva en arrebatos verbales u otros comportamientos inapropiados. De la misma manera manifiestan déficit de habilidades de comunicación no verbal, ya que es común que eviten el contacto visual, lo que puede dar la impresión de desinterés o distracción y llevar a la frustración al no poder comunicar emociones, pensamientos y necesidades. Y en lo que concierne a la comunicación paraverbal se observó que la mayoría de los adolescentes presentaron dificultades en el desarrollo de este tipo de comunicación, manifestaron un tono de voz inadecuado, falta de expresión facial y gestual, así como un ritmo poco apropiado que afecta la claridad y efectividad durante la comunicación.

2.3.3 La comunicación en la adolescencia

Uno de los cambios más notables en la adolescencia se da en la comunicación. Por lo general Los adolescentes suelen valorar la posibilidad de recurrir a sus padres cuando enfrentan problemas, a pesar de la rebeldía, ya que necesitan sentir esa seguridad en momentos difíciles. De acuerdo con Del Valle (2012) la comunicación en esta etapa es crucial para transmitir confianza, expresar la disponibilidad de ambas partes y respaldar el desarrollo de sus responsabilidades. En la actualidad, la comunicación entre adolescentes se lleva a cabo de diversas formas, donde la tecnología desempeña un papel importante en este proceso. Existe una comunidad virtual además de la real, donde se comparte una gran cantidad de información en línea, lo que ha generado una falta de diálogo cara a cara.

Con respecto a los adolescentes de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, y en contraposición con el párrafo anterior, estos suelen optar por buscar apoyo entre sus pares en lugar de recurrir a sus padres al enfrentar problemas. Manifestaron no encontrar el apoyo que necesitaban por parte de los adultos a su cargo, por lo que preferían buscar orientación en personas con quien tuvieran confianza, en este caso amigos allegados o incluso con algún adulto cercano fuera de su familia nuclear.

2.3.4 Importancia de la comunicación en las habilidades sociales

En la actualidad, la comunicación es esencial para entender y descifrar la complejidad de la realidad social. Según Oposinet (s. f.) la comunicación no sigue un camino directo, sino que implica una retroalimentación continua, y las interacciones comunicativas son desiguales, dado que no todos los participantes sociales poseen las mismas habilidades ni competencias comunicativas.

Por otra parte, la inquietud o incomodidad que puede surgir en las interacciones sociales impacta la habilidad para comunicarse, mientras que el dominio de la situación y la implementación de comportamientos socialmente hábiles permiten que tanto la persona como el grupo se sientan a gusto durante la interacción.

Los problemas de comunicación en los adolescentes pueden afectar significativamente sus habilidades sociales. Estas dificultades no reflejan una falta de inteligencia, sino la necesidad de desarrollar habilidades específicas de aprendizaje para acceder a la comunicación de manera más efectiva. Además, cuando los adolescentes se sienten bien consigo mismos, desarrollan habilidades y competencias sociales para relacionarse bien con los demás.

En cuanto a los participantes del estudio, la mayoría llegan a tener dificultades para comunicarse de manera efectiva, mientras que algunos son más elocuentes y persuasivos al expresar sus ideas. Esta asimetría en las habilidades comunicativas influye en la dinámica del grupo y en la forma en que se desarrollan las interacciones entre ellos. De la misma manera afecta el desarrollo de la autoestima en los adolescentes ya que la incapacidad para comunicarse de manera asertiva en situaciones sociales les genera inseguridad y frustración, lo que a su vez impacta negativamente en la autoestima, afectando la percepción de sí mismos y su valoración personal.

3. Metodología

Este estudio de sistematización de experiencias se lleva a cabo desde una perspectiva de investigación cualitativa y descriptiva utilizando la metodología de sistematización de experiencias. Las fuentes de información incluyeron entrevistas, guías de observación y grupos focales, las cuales han sido valiosas para el desarrollo de este trabajo.

3.1 Generación de conocimiento mediante la sistematización de experiencias

En el marco de este proceso metodológico en el que se lleva a cabo la sistematización de experiencias, se desarrolló bajo la investigación cualitativa que se concentra en el estudio de la realidad en su contexto originario, observando de qué manera ocurren los acontecimientos y extrayendo información en relación con las personas involucradas, tal como señala (Blasco, 2007). La investigación cualitativa tiene como objetivo ofrecer un enfoque metodológico que facilite la comprensión del complicado mundo de la experiencia vivida a partir de la perspectiva que tienen las personas que la experimentan, como lo señala Taylor (1984).

El enfoque epistemológico utilizado es el fenomenológico, que se basa en la exploración de las vivencias de una persona en relación con un evento, desde el punto de vista del individuo. Este enfoque implica el análisis de los aspectos más intrincados de la vida humana, aquellos que van más allá de lo que se puede medir (Guillén, 2019).

El enfoque utilizado en este trabajo es de naturaleza descriptiva, con la finalidad de definir las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos sujetos a análisis. En otras palabras, su único propósito es medir o recopilar información de manera individual o conjunta sobre los conceptos o variables a los que hacen referencia, sin la intención de indicar cómo se relacionan entre sí (Hernández et al. 2010).

El método utilizado fue análisis interpretativo, que reconoce la existencia de múltiples realidades, cada una asociada a diferentes puntos de vista, y postula que la mera observación perturba dichas realidades diversas. El proceso de obtener conocimiento implica una interacción entre la persona que aprende y aquello que está siendo aprendido. (Métodos cualitativos | SalusPlay, s. f.).

Las técnicas empleadas en el trabajo realizado fueron:

Entrevistas, ya que son sistema de adquisición de información verbal, que puede tener lugar en uno o varios contextos, y que puede ser concebida como un diálogo entre el investigador y el participante del estudio (Amador, 2009).

Observación, es aquella técnica que emplea el investigador para observar de primera mano el fenómeno que investiga., sin intervenir en él, sin alterarlo para llevar a cabo acciones que posibilite su manipulación. (Zapata, 2006, p. 145).

Focus group, el cual consiste en realizar entrevistas exhaustivas en las que los participantes son seleccionados intencionalmente, formando una muestra representativa de una población específica con el fin de enfocarse en un tema particular (Thomas, et al. 1995).

La escala de habilidades sociales de Goldstein, es el instrumento de evaluación que puede ser administrado individual o grupalmente, y en ciertos casos puede ser auto administrada. Fue elaborada por Arnold Goldstein y colaboradores con especialización en ciencias del comportamiento, quienes eligieron 50 elementos de una lista de habilidades fundamentales que abarcaban seis tipos de habilidades:

Habilidades Sociales Básicas, Habilidades para hacer frente al estrés, Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades alternativas a la agresión, Habilidades sociales avanzadas y Habilidades de planificación.

Esto señala la carencia de habilidades sociales en niños en la etapa inicial de su educación, y puede extenderse a grupos de mayor edad, siendo apta para sujetos de 12 años en adelante. Su duración aproximada de aplicación es de 15 a 20 minutos.

3.2 Contexto institucional

Unidad Educativa Crespín Cerezo.

Misión: Educar a jóvenes de manera integral y humanitaria, inspirados en los valores de libertad, solidaridad y servicio a la comunidad, con los conocimientos necesarios para enfrentar las exigencias actuales.

Visión: Proporcionar una educación reconocida por el hecho de que los estudiantes incorporan en su vida diaria los valores inculcados, aplican los conocimientos adquiridos, muestran solidaridad, poseen un pensamiento crítico y reflexivo, y actúan de manera coherente con sus principios.

La contribución de la institución educativa durante la experiencia vivida se dio gracias a la gestión realizada con la directora, de esta manera se me brindó la oportunidad de interactuar con los adolescentes, proporcionándome acceso al lugar donde se llevó a cabo la experiencia, así como el tiempo y el espacio físico necesarios.

La Unidad Educativa Crespín Cerezo es una institución de Educación Regular y financiamiento Fiscal, con enfoque en la comunidad hispana. Se encuentra situada en la localidad de La Estacada, en el cantón Pedro Carbo.

Alberga a estudiantes de género masculino y femenino en los niveles educativos de inicial, educación básica y bachillerato. El establecimiento opera bajo sostenimiento fiscal y cuenta con un total de 13 docentes, de los cuales 9 son mujeres y 4 son hombres. La población estudiantil asciende a 349, con 173 estudiantes de género femenino y 176 de género masculino, a edades de los 3 hasta los 16 años.

Facultad de Ciencias Psicológicas.

Misión: Somos una unidad académica de la Universidad de Guayaquil en base a valores, humanismo y rigor científico, encargada de formar profesionales en las ciencias psicológicas para coadyuvar a preservar la salud mental por medio de un egresado comprometido en la búsqueda de soluciones a problemas de la sociedad, las organizaciones, los grupos y los individuos, implementando una educación desarrolladoras de ciudadanos firmes, valientes, capaces, con actitud científica, críticos, solidarios, justos y eficientes.

Visión: Ser una facultad acreditada académicamente con liderazgo en la formación de psicólogos a nivel nacional, que contribuyan al desarrollo del ser humano promoviendo investigaciones de calidad, vinculados con la colectividad a través de la prestación de servicios.

La facultad de Ciencias Psicológicas contribuyó a este trabajo al facilitando un proceso de titulación en el que fueron asignados un tutor individual y uno grupal, así como también un proceso de revisión y finalmente la defensa de mi trabajo para obtener el título universitario.

Universidad de Guayaquil.

Misión: Generar, difundir y preservar conocimientos científicos, tecnológicos, humanísticos y saberes culturales de forma crítica, creativa y para la innovación social, a través de las funciones de formación, investigación y vinculación con la sociedad, fortaleciendo profesional y éticamente el talento de la nación y la promoción del buen vivir, en el marco de la sustentabilidad, la justicia y la paz.

Visión: Ser una institución de Educación Superior con liderazgo prospectivo nacional e internacional en el campo de sus dominios científicos, tecnológicos y humanísticos; comprometidos con la democracia cognitiva, el diálogo de saberes, el desarrollo sustentable y la innovación social.

Valores: Democracia, integridad, disciplina, solidaridad, cooperación, corresponsabilidad y honestidad.

La Universidad de Guayaquil, siendo una institución de educación superior, otorgó el aval académico para el presente trabajo, contribuyendo así al desarrollo de investigaciones científicas.

3.3 Plan de sistematización

Se encuentran detallados en la tabla 1 los elementos básicos de la sistematización de experiencias. Esta información se obtuvo a través de la investigación realizada a cabo con los adolescentes de la institución educativa.

| | |
|----------------------------------|--|
| EXPERIENCIA SISTEMATIZADA | Proceso de investigación sobre las habilidades sociales en adolescentes de 12 a 15 años de la unidad educativa Crespín Cerezo. |
| EJE SISTEMATIZACIÓN | DE ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales? |
| OBJETIVO FINALIDAD | Y Reconocer la importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años para establecer relaciones saludables. La finalidad de este trabajo es: Contribuir a la reflexión teórica con conocimientos surgidos directamente de la experiencia. |
| FUENTES INFORMACIÓN | DE Las fuentes de información fueron: entrevistas, guías de observación, focus group y la escala de habilidades sociales de Goldstein. |

Se especifica en la tabla 1 lo que se realizó en este trabajo de sistematización de experiencias del proceso de investigación sobre las habilidades sociales en adolescentes de 12 a 15 años de la unidad educativa Crespín Cerezo, cuyo eje fue ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales? Su objetivo y finalidad es Reconocer la importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años para establecer relaciones saludables y las fuentes de información utilizadas fueron: entrevistas, guías de observación, focus group y escala de habilidades sociales de Goldstein.

3.4 Consideraciones éticas

Dentro de este proceso investigativo fue indispensable el involucramiento de los adolescentes de la unidad educativa, y para ello cada usuario firmó el consentimiento informado en el que se estableció claramente la relación entre el investigador y el usuario. Se proporcionó una explicación detallada sobre la confidencialidad y privacidad de los datos recopilados, enfatizando la importancia de mantener la información en reserva y solicitando que se proporcionen datos personales solo si es necesario. Se hizo hincapié en el respeto a las normas éticas, aclarando que la información recopilada es confidencial y se utilizará con fines educativos e investigativos, sin revelar datos personales.

Posterior a la investigación sobre las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años no se llevó a cabo un seguimiento, no se realizaron evaluaciones posteriores, ni implementación de medidas derivadas de los hallazgos. Sin embargo, se realizó una retroalimentación a los participantes lo que permitió compartir los resultados con ellos y discutir cualquier impacto o relevancia que los hallazgos tienen en su contexto.

Otras consideraciones éticas importantes incluyen la transparencia en la presentación de los resultados, el respeto a la diversidad cultural y social de los participantes, la protección de su bienestar emocional y la integridad en el manejo de los datos recopilados.

3.5 Fortalezas y limitaciones

Entre las fortalezas que se pueden mencionar dentro del proceso de sistematización de experiencias fue la asignación de tutores tanto individuales como grupales para poder desarrollar el trabajo realizado.

Otra fortaleza que cabe mencionar es que al momento de realizar la revisión de la literatura fue posible encontrar mucha información sobre cada uno de los temas desarrollados.

Por otra parte, en las limitaciones está la mala calidad del internet en ocasiones, la falta de una computadora acorde a las necesidades que surgieron durante este trabajo, ya que en ocasiones dificultaba las proyecciones y dificultaba el desarrollo de las tutorías.

4. Recuperación del Proceso Vivido

La recuperación del proceso vivido se encuentra detallada en la Tabla 2, donde se muestran secuencialmente las actividades derivadas de la experiencia.

| Fecha | Actividad | Participantes | Objetivo | Método | Resultados | Contexto |
|------------|--|---------------------------|---|-------------|---|--|
| 19/05/2023 | Act.1 Reunión con la directora de la institución educativa | Directora y Lady Choez | Solicitar el permiso correspondiente. | Expositivo | Se logró recibir el permiso para realizar el estudio. | La directora se encontraba ocupada, aun así me recibió, sin embargo, hubo varias interrupciones en la reunión. |
| 22/05/2023 | Act.2 Reconocimiento del espacio físico y cursos | Directora y Lady Choez | Reconocer el contexto en el cual se trabajaría | Observación | Se reconoció al personal de la institución, estudiantes y espacio físico. | Se brindaron todas las facilidades. |
| 26/05/2023 | Act.3 Identificación de los estudiantes participantes del estudio. | Lady Choez Estudiantes | Reconocer a las personas involucradas en el proceso de recopilación de información. | Expositivo | Tener el equipo de colaboradores que proveerá datos importantes para la investigación. | No se presentó ningún inconveniente. |
| 27/05/2023 | Act.4 Socialización del proyecto a los estudiantes de la institución. | Lady Choez Estudiantes | Socializar a los estudiantes el proceso que se iba a realizar. | Expositivo | Se consiguió que los estudiantes de la institución aclaren inquietudes y estén dispuestos a participar. | La institución mostró completa disposición y facilitó todas las condiciones para llevar a cabo la actividad. |
| 30/05/2023 | Act.5 Firma de consentimiento informado. | Lady Choez Estudiantes | Obtener la autorización de los estudiantes para recolectar información. | Expositivo | Se logró la aprobación por parte de los jóvenes. | Los jóvenes brindaron pleno respaldo debido a su comprensión previa del procedimiento. |

| Fecha | Actividad | Participantes | Objetivo | Método | Resultados | Contexto |
|---------------|---|---------------------------|--|--|--|--|
| 02/06/2023 | Act.6 Revisión de información bibliográfica sobre las categorías del estudio | Lady Choez | Recolectar información relevante que abarque las categorías del estudio. | Exploratorio | Se recopiló una serie de datos importantes. | Se encontró mucha información relevante. |
| 05/06/2023 | Act.7 Identificación de técnicas e instrumentos posibles a aplicar | Lady Choez | Identificar las posibles técnicas e instrumentos de acuerdo a las categorías del estudio. | Exploratorio | Se determinaron las técnicas e instrumentos a aplicar a los participantes del estudio. | No se presentaron inconvenientes. |
| 06/06/2023 | Act.8 Elaboración y aplicación de formatos de entrevistas semiestructurada. | Lady Choez Estudiantes | Redactar y utilizar un formato de entrevista semiestructurada que incluya los indicadores pertinentes. | Participativo Entrevista y observación. | Se elaboraron y aplicaron las entrevistas semiestructuradas a los estudiantes. | Se realizó en una sala desocupada de la institución educativa. |
| 09/06/2023 | Act.9 Elaboración y aplicación de formatos de fichas de observación | Lady Choez Estudiantes | Elaborar y aplicar los formatos de fichas de observación a los adolescentes. | Participativo Observación. | Se elaboró y aplicó las fichas de observación a los participantes. | No se presentaron inconvenientes. |
| 12-13/06/2023 | Act.10 Planificación del focus group | Lady Choez | Definir la estructura y preguntas que guiarían el grupo focal. | Exploratorio | Se definió la estructura y preguntas que guiaron el grupo focal. | No se presentaron inconvenientes. |

| Fecha | Actividad | Participantes | Objetivo | Método | Resultados | Contexto |
|------------|---|---------------------------|---|---|---|---|
| 15/06/2023 | Act.11 Realización del focus group | Lady Choez Estudiantes | Obtener información relevante sobre la dinámica de relación entre estudiantes. | Entrevista. Observación. Escucha activa | Se manifestó la forma de relacionarse que tienen los adolescentes. | Esta actividad se realizó en un aula desocupada. Sin embargo; afectaba el ruido de los estudiantes de otro curso. |
| 16/06/2023 | Act.12 Aplicación de escala de habilidades sociales de Goldstein | Lady Choez Estudiantes | Evaluar las habilidades sociales de los estudiantes. | Entrevista. | Se identificaron las habilidades sociales en déficit. | La aplicación del instrumento se realizó en la dirección de la institución. |
| 20/06/2023 | Act.13 Evaluación de los resultados derivados de las entrevistas semiestructuradas y la observación. | Lady Choez | Analizar los resultados que arrojaron las entrevistas aplicadas y observación. | Análisis e interpretación. | Alcanzar una comprensión exhaustiva del fenómeno, para disponer de la información requerida y adecuada. | No se presentaron inconvenientes. Duración: 2 horas |
| 22/06/2023 | Act.14 Análisis de la información recopilada del focus group. | Lady Choez | Analizar los resultados obtenidos a partir del focus group realizado a los estudiantes. | Análisis e interpretación. | Alcanzar una comprensión exhaustiva del fenómeno, para disponer de la información requerida y adecuada. | No se presentaron inconvenientes. Duración: 2 horas |
| 23/06/2023 | Act.15 Análisis de los resultados de la escala de habilidades sociales de Goldstein. | Lady Choez | Analizar los resultados arrojados por la escala de habilidades sociales. | Análisis e interpretación. | Alcanzar una comprensión exhaustiva del fenómeno, para disponer de la información requerida y adecuada. | No se presentaron inconvenientes. Duración: 2 horas |

| Fecha | Actividad | Participantes | Objetivo | Método | Resultados | Contexto |
|------------|--|---------------|---|----------------------------|---|---|
| 26/06/2023 | Act.16 Elaboración del informe de entrevistas y observación | Lady Choez | Obtener los resultados de las entrevistas y observación. | Análisis e interpretación. | Informe de las entrevistas y observación. | Se utilizó información para interpretación de resultados. |
| 27/06/2023 | Act.17 Elaboración del informe de focus group | Lady Choez | Obtener los resultados del focus group aplicado. | Análisis e interpretación. | Informe del focus group aplicado. | Se utilizó información para interpretación de resultados. |
| 28/06/2023 | Act.18 Elaboración del informe de la escala de habilidades sociales | Lady Choez | Obtener los resultados de la escala de habilidades sociales de Goldstein. | Análisis e interpretación. | Informe de la escala de habilidades sociales de Goldstein. | No se presentaron inconvenientes. Se utilizó información para interpretación de resultados. |
| 29/06/2023 | Act.19 Contrastación de los resultados de los informes realizados | Lady Choez | Contrastar los resultados obtenidos en los informes de los instrumentos y técnicas. | Análisis e interpretación. | Se llevó a cabo la comparación de los resultados de las técnicas y herramientas utilizadas. | No se presentaron inconvenientes. Duración: 3 horas |
| 30/06/2023 | Act.20 Realización del informe final | Lady Choez | Elaborar el informe final | Análisis e interpretación. | Se presentó de manera detallada y estructurada los resultados obtenidos. | No se presentaron inconvenientes. Duración: 3 horas |
| | | | | | | |

A continuación, se relata la vivencia, poniendo énfasis en los aspectos más relevantes según el eje., incluyendo datos relevantes de todas las fuentes utilizadas.

El 19 de mayo de 2023 se realizó una reunión con la directora de la Unidad Educativa Crespín Cerezo para solicitar el permiso correspondiente para poder desarrollar el proceso de investigación trabajando con los estudiantes de dicha institución. Durante la reunión, la directora se encontraba ocupada y hubo varias interrupciones por parte de los docentes, sin embargo, se logró recibir el permiso necesario.

El 22 de mayo de 2023 se realizó el reconocimiento del espacio físico y cursos con los que se iba a trabajar, así como también al personal de la institución. Durante esta actividad se brindaron todas las facilidades necesarias.

El 26 de mayo de 2023 se estableció la identificación de los estudiantes participantes del proceso de recolección de información. Durante esta actividad no se presentó ningún inconveniente, ya que rápidamente se contó con un grupo de estudiantes colaboradores.

El 27 de mayo de 2023 se socializó a los estudiantes el proceso que se iba a llevar a cabo y del cual iban a ser partícipes, gracias a esto se logró que despejen todas sus dudas y se muestren predispuestos a participar. La institución prestó todas las facilidades para realizar la actividad.

El 30 de mayo de 2023 se llevó a cabo la suscripción del consentimiento informado, en el que se obtuvo la autorización de los estudiantes para la recopilación de información. Durante esta actividad, los adolescentes brindaron el apoyo necesario gracias a su conocimiento previo sobre el proceso.

El 02 de junio de 2023 se llevó a cabo la recopilación de información con el fin de crear un formato de entrevista, con el propósito de obtener una serie de datos relevantes para elaborar la entrevista semiestructurada.

El 05 de junio de 2023 se realizó la identificación de técnicas e instrumentos posibles a aplicar de acuerdo con las categorías de estudio, con esta actividad se logró determinar cuales se procedería a aplicar a los participantes del estudio y en cuanto a su desarrollo, no se presentaron inconvenientes.

El 06 de junio de 2023 se procedió a elaboración y aplicación de formatos de entrevistas semiestructuradas que abarquen los indicadores correspondientes. Para esto se utilizó un método participativo, entrevista y observación. Finalmente se elaboraron y aplicaron las entrevistas a los participantes del estudio. Esta actividad se desarrolló en una sala desocupada de la institución educativa.

El 09 de junio de 2023 se realizó la elaboración y aplicación de formatos de fichas de observación a los adolescentes participantes en la investigación. Se utilizó un método participativo y observación. Como resultado se elaboró y aplicó las fichas de observación a los estudiantes. Durante esta actividad no se presentaron inconvenientes.

El 12 y 13 de junio de 2023 se ejecutó la planificación del focus group con el objetivo de definir la estructura y preguntas que lo guiarían. El método usado fue exploratorio y finalmente se pudo lograr la finalidad de esta actividad sin ningún inconveniente.

El 15 de junio de 2023 se desarrolló el focus group para recoger información importante sobre la dinámica de relación entre estudiantes, donde se manifestó la forma de relacionarse que tienen entre pares. La aplicación de este instrumento se realizó en una sala desocupada de la institución, sin embargo, afectaba el ruido de los estudiantes de otro curso.

El 16 de junio de 2023 se aplicó a los estudiantes la escala de habilidades sociales de Goldstein con el fin de evaluar las habilidades sociales de los estudiantes, gracias a esto se pudo identificar las habilidades sociales en déficit. La aplicación del instrumento se realizó en la dirección de la institución y no se presentaron inconvenientes.

El 20 de junio de 2023 se llevó a cabo la evaluación de los resultados obtenidos de las entrevistas semiestructuradas y la observación, lo que permitió alcanzar una comprensión completa del fenómeno y obtener la información necesaria y suficiente para iniciar un proceso de reflexión. Esta actividad duró dos horas y no hubo contratiempos.

El 22 de junio de 2023 se realizó la evaluación de la información recopilada del focus group realizado con los estudiantes, lo que permitió alcanzar una comprensión completa del fenómeno y obtener la información necesaria y suficiente para iniciar un proceso de reflexión. Esta actividad duró dos horas y no hubo contratiempos.

El 23 de junio de 2023 se llevó a cabo la evaluación de los resultados obtenidos de la escala de habilidades sociales de Goldstein, lo que permitió alcanzar una comprensión completa del fenómeno y obtener la información necesaria y suficiente para iniciar un proceso de reflexión. Esta actividad duró dos horas y no hubo contratiempos.

El 26 de junio de 2023 se llevó a cabo la redacción del informe de entrevistas y observación, con el fin de obtener los resultados necesarios mediante el método de análisis e interpretación. Se utilizó información para interpretar los resultados.

El 27 de junio de 2023 se llevó a cabo la redacción del informe del focus group, con el propósito de obtener los resultados necesarios mediante el método de análisis e interpretación, utilizando información para interpretar los resultados.

El 28 de junio de 2023 se redactó el informe de la escala de habilidades sociales de Goldstein, con la finalidad de obtener los resultados requeridos a través del método de análisis e interpretación, utilizando información para la interpretación de resultados.

El 29 de junio de 2023 se llevó a cabo la verificación de los resultados de los informes generados a partir de los instrumentos y técnicas, mediante un análisis interpretativo. Se logró alcanzar el propósito de esta actividad y no hubo contratiempos durante su realización.

El 30 de junio de 2023 se realizó la elaboración del informe final a través del método de análisis interpretativo, con lo cual se consiguió presentar de manera detallada y estructurada los resultados obtenidos. Durante esta actividad no se presentaron inconvenientes y tuvo una duración de tres horas.

5. Reflexión Crítica

El trabajo actual de sistematización de experiencias llevado a cabo en una institución educativa aborda la pregunta central que se planteó como punto eje: ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales? Este cuestionamiento surgió a raíz de la observación en la institución y los desafíos que surgían en el grupo de estudiantes.

Durante el proceso de sistematización, luego de revisar todo el material literario disponible, se enfocó en organizar esta información en relación con la pregunta mencionada anteriormente. Además, se incluyó el informe recopilado de los participantes de la institución a través de entrevistas semiestructuradas. También se llevó a cabo un grupo focal basado en las observaciones mencionadas, junto con la escala de habilidades sociales de Goldstein. Todo esto contribuyó a realizar un análisis detallado, utilizando estas cuatro herramientas para vincular la experiencia vivida con las teorías establecidas en la literatura de este trabajo.

Las entrevistas semiestructuradas realizadas al grupo con el que se trabajó dentro de la institución revelaron que estaban reservados al momento de compartir información, ya que los mismos se sentían intimidados e inseguros en ser observados en sus intervenciones, temiendo a que su información sea expuesta a los docentes a cargo o representantes, para lo cual se tuvo que explicar el objetivo de los instrumentos, recalando que toda esta información era para uso académico.

Dentro de la entrevista semiestructurada y la escala de habilidades sociales se recogió información específica, entre la que se encontraba que presentan dificultades en su capacidad para establecer relaciones sanas y significativas con sus pares, y a esto la respuesta común fue que suelen evitar el interactuar socialmente, lo que a su vez se da porque al hacerlo tienden a sentirse inseguros o carentes de confianza en sí mismos. Es necesario mencionar que cinco de los estudiantes revelaron que tienen frecuentemente conflictos con sus compañeros que terminan en agresiones verbales, lo que manifiesta dificultades para identificar soluciones alternativas a los conflictos por lo que suelen recurrir a estrategias de resolución menos efectivas, por lo general la agresión, esto se debe por una parte a la ausencia de un entorno familiar estable y de apoyo, lo que tiene un impacto adverso en la capacidad de establecer relaciones saludables con compañeros. Y por otra parte a la existencia de conflictos con sus docentes dentro del entorno educativo, lo que expresan desde su narrativa que les ocasiona estrés y ansiedad.

En cuanto a la comunicación varios adolescentes mencionaron que suelen responder de manera hostil ante críticas o desacuerdos, lo que genera conflictos en sus relaciones interpersonales, esto se debe a que en esta dinámica se manifiesta un estilo de comunicación agresivo.

Entre los factores que mantienen constante este estilo de comunicación predominante en la población analizada se encuentran: la idea de que imponer sus opiniones y necesidades sobre las de los demás es la forma más efectiva de comunicarse, la creencia de que la agresividad es necesaria para obtener lo que desean, la falta de conocimiento sobre el impacto negativo de su conducta y la falta de comprensión de los padres sobre las necesidades y emociones de los adolescentes también contribuye a mantener el estilo de comunicación agresivo.

Sin embargo, algunos adolescentes al contrario suelen evitar expresar sus opiniones en grupo, permitiendo que otros tomen las decisiones. Lo que resulta en una falta de participación activa en la comunicación y que a su vez se debe a que manejan un estilo de comunicación pasivo.

Una minoría de los adolescentes participantes de este estudio son más elocuentes y persuasivos al expresar sus ideas, ya que por el contrario se han desarrollado en un ambiente de confianza, en el que la relación con sus padres y maestros tiende a ser más abierta y armoniosa, lo que promueve un desarrollo emocional y académico positivo en los adolescentes. Con base en esta asimetría en las habilidades comunicativas, se manifiesta cómo se desarrollan las interacciones sociales entre los adolescentes y su influencia en la dinámica del grupo.

En el desarrollo social y afectivo, se manifiesta en los adolescentes una mayor propensión a experimentar emociones intensas, como el enojo, la irritación y la tristeza, en respuesta a situaciones cotidianas, las mismas que les resulta difícil expresar de manera efectiva. Además de esto, la falta de reconocimiento, integración y apoyo emocional en el entorno escolar y familiar ha impactado la autoestima de los adolescentes, lo que influye en su capacidad para establecer relaciones sociales satisfactorias, por lo que en el ámbito escolar experimentan dificultades para integrarse en grupos, participar en actividades colectivas y expresar sus opiniones de manera asertiva.

En el ámbito familiar la interacción negativa entre los miembros de familias disfuncionales limita la mejora de habilidades sociales, los adolescentes participantes de este estudio manifestaron tener poca comunicación tanto con sus padres o adultos a cargo como con sus docentes dentro de la institución, y esto se debe a que cuando intentan comunicarse y expresar sus pensamientos o sentimientos en lugar de sentirse comprendidos o apoyados reciben críticas o se minimiza su pensar o sentir, por consiguiente prefieren evitar este tipo de situaciones y acudir a sus amigos para ello.

Dentro del ámbito educativo, la comunicación efectiva se ha visto limitada debido a la falta de reconocimiento de la comunicación y su importancia como instrumento esencial para el aprendizaje y desarrollo personal. Por ejemplo, la ausencia de programas o estrategias específicas para fomentar la

comunicación efectiva entre los estudiantes. Además de la falta de atención a los tipos de comunicación manifestados y la retroalimentación constructiva en el entorno escolar.

Las habilidades sociales y la comunicación desempeñan un papel principal en como se forma la personalidad y en el desarrollo general de los adolescentes. Estas habilidades no solo influyen en la manera en que se relacionan con los demás, sino que también impactan en su autoestima, capacidad de empatía, manejo del estrés y posicionamiento en entornos sociales.

Su importancia en las relaciones afectivas radica en su capacidad para fomentar la comprensión, el respeto y la empatía en el ámbito interpersonal. Estas habilidades permiten expresar emociones de manera efectiva y percibir las necesidades y emociones de las demás personas, lo que contribuye a relaciones más saludables y satisfactorias. Además, es importante para resolver conflictos, fortalecer la confianza y promover un ambiente de apoyo mutuo en las relaciones afectivas.

En cuanto a las relaciones sociales, su importancia radica en su capacidad para facilitar interacciones efectivas y satisfactorias. Estas habilidades les brindan a los adolescentes las herramientas necesarias para desenvolverse en entornos sociales diversos, lo que contribuye a su bienestar emocional y los prepara para enfrentar desafíos tanto en el entorno escolar como en el personal. El desarrollo de habilidades sociales sólidas en la adolescencia es primordial para promover relaciones interpersonales positivas, fomentar la empatía y asertividad, y construir una base sólida para su desarrollo personal y social a largo plazo.

Además, en términos personales, el proceso de desarrollo de esta sistematización ha contribuido a fortalecer las habilidades de comunicación, así como a adquirir un conocimiento práctico y útil para su aplicación en otros contextos

En el ámbito profesional, interactuar con los adolescentes de la Unidad Educativa Crespín Cerezo resultó esencial, ya que esto permitió identificar sus características personales, sus ideas, los factores

que influyen de manera positiva o negativa en sus vidas, y la volatilidad que puede experimentar este grupo al atravesar una etapa de gran inestabilidad tanto física como emocional. Es crucial acercarse a ellos con un enfoque más empático, lo que permite identificarse a uno mismo en ellos, generando así un vínculo emocional que facilitó obtener respuestas más sinceras por parte de los adolescentes.

En términos metodológicos, a lo largo de esta sistematización se verificó que todo proceso de evaluación requiere de un análisis exhaustivo, y que las investigaciones realizadas utilizando las técnicas y herramientas adecuadas de manera apropiada facilitarán la detección temprana de cualquier necesidad, además de permitir establecer en qué áreas específicas el estudiante enfrenta dificultades.

En lo que respecta al aspecto ético, es esencial que, al concluir la evaluación, el psicólogo realice la fase de retroalimentación de manera adecuada, explicando los resultados de forma comprensible, utilizando un lenguaje sencillo para los usuarios, evitando tecnicismos. Asimismo, es crucial recibir una formación oportuna que proporcione los conocimientos necesarios sobre los instrumentos y que permita adquirir las habilidades necesarias para su correcta aplicación, siendo crucial para llevar a cabo de manera efectiva cualquier proceso psicológico y para el logro de los objetivos establecidos.

6. Conclusiones

Para este trabajo de sistematización de experiencias realizado en una institución educativa, se estableció como pregunta eje: ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales?

Según lo planteado por ciertos autores, las personas entablan relaciones con otros a través de interacciones que pueden considerarse como procesos sociales. La comunicación, por consiguiente, es un proceso determinante en toda relación social; es el mecanismo que regula y, en última instancia, hace posible la interacción entre las personas. De acuerdo a esto, se concluye que las habilidades sociales y de comunicación interpersonal son esenciales para el adecuado desarrollo de los adolescentes

en su entorno, tanto con sus pares como con figuras de referencia como padres, familiares y profesores. Estas habilidades incluyen aspectos verbales, no verbales y cognitivos, los que debido a su deficiente desarrollo en los estudiantes participantes de este estudio contribuye a las dificultades que presentan en sus relaciones interpersonales.

De igual manera, se concluye que, la interacción negativa en familias disfuncionales tiene un impacto significativo en el reafirmamiento de habilidades sociales de los adolescentes. La falta de comunicación con los padres y adultos a cargo, así como con los docentes, genera un ambiente poco propicio para expresar pensamientos y sentimientos.

El ámbito educativo también tiene un papel crucial en el desarrollo de habilidades sociales. La falta de reconocimiento de la comunicación y su importancia como instrumento esencial para el aprendizaje y el perfeccionamiento personal, así como la ausencia de programas o estrategias específicas para fomentar la comunicación efectiva entre los estudiantes, limita la comunicación efectiva en el entorno escolar.

También, se reconoció que se identifican dos estilos de comunicación predominantes en la población analizada: agresivo y pasivo. Estos estilos de comunicación se ven influenciados por la falta de conocimiento sobre la influencia negativa de la conducta y la creencia de que la agresividad es necesaria para obtener lo que desean. Por tanto, se concluye que los adolescentes que desarrollan aquellos estilos de comunicación generan conflictos y dificultades en las relaciones interpersonales.

7. Recomendaciones

Se sugiere a la institución educativa la implementación de programas de apoyo y guía para las familias disfuncionales, con el propósito de promover una comunicación abierta y comprensiva entre padres, adultos a cargo, docentes y adolescentes. Estos programas podrían abarcar sesiones de asesoramiento familiar, talleres para mejorar habilidades de comunicación y espacios para expresar pensamientos y sentimientos de forma constructiva.

Fomentar la comunicación efectiva entre los estudiantes de la Unidad Educativa Crespín Cerezo mediante la implementación de actividades extracurriculares, como grupos de debate, clubes de conversación o proyectos colaborativos. Estas actividades podrían proporcionar un espacio adicional para practicar y mejorar las habilidades de comunicación, así como para animar la empatía, el trabajo en equipo y el respeto entre los estudiantes.

Se sugiere a los padres la búsqueda de mejorar activamente la comunicación familiar y crear un ambiente propicio para la expresión de pensamientos y sentimientos. Fomentar la apertura y la escucha activa en el hogar, brindando espacios seguros para que los adolescentes compartan sus emociones, preocupaciones y experiencias. Además, se podría motivar la participación en actividades familiares que promuevan la cohesión y el entendimiento mutuo, fortaleciendo así los lazos familiares y contribuyendo positivamente al desarrollo de habilidades sociales de los adolescentes.

Se recomienda a la institución responsable la implementación de talleres de resolución de conflictos y habilidades de comunicación para los estudiantes. Estos talleres podrían proporcionar las herramientas necesarias para manejar situaciones conflictivas de manera constructiva, fomentando la empatía, la escucha activa y la expresión asertiva. Además, podrían incluir actividades prácticas y dinámicas de grupo para que los adolescentes practiquen y mejoren sus habilidades de comunicación en un entorno controlado y de apoyo.

8. Referencias

Ballester, R. et al (2002). Habilidades Sociales. Evaluación y Tratamiento. Madrid. Síntesis.

Blas Gutierrez, A. A. (2021). Estilos de comunicación que practican los estudiantes del nivel secundario en una institución educativa de Lima Metropolitana, 2019.

Boqu, MC; Alguacil, M. y Paellas, P. (2011). Estrategias de comunicación interpersonal en la participación estudiantil universitaria. Revista Internacional de Psicología Educativa y del Desarrollo, Vol.3, N.1 págs. 307-314.

Caballo, V. et al (1988). Habilidades Sociales. Madrid. Síntesis.

https://es.slideshare.net/rojas_henry/enfoque-fenomenologico

Castro Castañeda, R., Vargas Jiménez, E., & García Alcalá, J. U. (2021). El autoconcepto del adolescente, su relación con la comunicación familiar y la violencia escolar. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE1).

Default - Stanford Medicine Children's health. (s. f.).

<https://www.stanfordchildrens.org/es/topic/default?id=desarrollocognitivo-90-P04694>

Equipo Editorial Sanarai. (2023, 5 julio). Estilos de comunicación: ¿cuáles son y cómo reconocerlos?

Sanarai. <https://www.sanarai.com/blog/estilos-de-comunicacion-cuales-son-y-como-reconocerlos>

Espinoza, L. K. B., Calle, M. A. L., Rodríguez, P. E. R., & Faican, R. G. E. (2022). Desarrollo psicológico del adolescente: una revisión sistemática. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 6(42), 389-398.

Euroinnova Business School. (2023, 26 diciembre). Categoría Marketing Digital y Comunicación.

<https://www.euroinnova.ec/blog/comunicacion-en-adolescentes>

FAPAP - Habilidades-en-comunicacion-con-adolescentes. (s. f.).

<https://fapap.es/articulo/199/habilidades-en-comunicacion-con-adolescentes>

- Flórez-Madroñero, A. C., & Prado-Chapid, M. F. (2021). Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. *Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas*, 12(2), 13-26.
- González, A., & Jurado, M. D. M. 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.
- Hañari, J., Masco, M., & Villanueva, A. R. E. (2020). Comunicación familiar y autoestima en adolescentes de zona urbana y rural. *Revista Innova Educación*, 2(3), 446-455.
- Llamazares García, A., & Urbano Contreras, A. (2020). Autoestima y habilidades sociales en adolescentes: el papel de variables familiares y escolares. *Pulso*.
- Miranda, G. C., & Vega, G. C. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación: comunicación asertiva desde la psicología de la educación. *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 12(3), 131-151.
- Montenegro, A. A. (2020). Comunicación familiar y bienestar psicológico del hijo adolescente.
- Monzón, J. (2014). Habilidades sociales en adolescentes institucionalizados entre 14 y 17 años de edad. *Universidad Rafael Landívar*.
- Morn-Astorga, MC, Menezes, E. y Ramalho, M. (2019). Afrontamiento y resiliencia: un estudio con adolescentes sanos. *Revista Internacional de Psicología Educativa y del Desarrollo*, 2, 281-288.
- Nesi de Mello, L., Trintin-Rodrigues, V. y Andretta, I. (2019). Relación entre habilidades sociales y satisfacción personal en adolescentes y uso de aplicaciones para comunicación. *Quaderns De Psicologia*, 21(1), e1463.
- Oposinet | Habilidades sociales y Comunicación. (s. f.). <https://www.oposinet.com/temario-tecnico-educacion-infantil/unidades-didacticas-tecnico-de-educacion-infantil/habilidades-sociales-y-comunicacin/>
- Psicología, A. (2022, 3 noviembre). La comunicación interpersonal. Juan Carlos Arancibia · Psicologo en Denia. <https://www.arancibia-psicologia.com/la-comunicacion-interpersonal/>
- Rigby, A. (2020, 22 diciembre). Cuáles son los 4 estilos de comunicación y cómo usarlos en tiempos difíciles. TRELLO. <https://blog.trello.com/es/que-son-los-estilos-de-comunicacion>

Salazar, J. A. A., Vergara, M. F. M., Castrillón, K. T. Z., & Monsalve, L. S. (2020). Relación entre conflictos de la adolescencia y habilidades sociales en adolescentes de una Institución Educativa de Risaralda. *Pensamiento Americano*, 13(25), 52-61.

Sánchez Villal, M., Díaz Martínez, M. P., Bautista Miranda, M., & FRANCO ALEJANDRE, D. I. A. N. A. (2020). Comunicación familiar, adolescencia y rendimiento académico.

Vilcarromero Rojas, A. (2020). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la institución educativa Santo Toribio, Rioja, San Martín, 2019.

Villanueva, Á. R. E., Mamani, R. P. P., Condori, C. R. C., & Saico, C. R. Y. (2020). Habilidades sociales en adolescentes y funcionalidad familiar. *Comuni@cción*, 11(1), 16-27.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>

Zavala Berbena, M. A., Valadez Sierra, M. D. L. D., & Vargas Vivero, M. (2008). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social.

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento tiene como objetivo informar que se desarrollará en la Unidad educativa Crespín Cerezo un proceso de investigación a los estudiantes, relacionado con sus habilidades sociales y comunicación. Para ello se informa que:

- La participación en esta investigación es libre y voluntaria y puede retirarse en el momento que lo desee.
- No se dará remuneraciones económicas por su participación, sin embargo, se espera que los resultados obtenidos favorezcan el rendimiento académico ya que contribuirán al desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes.
- La información obtenida en la investigación será presentada en un trabajo de grado, dónde se manejará el anonimato de los (las) estudiantes.

De esta manera, solicitamos su consentimiento para hacer uso de la información, teniendo en cuenta que solo será para fines académicos.

Declaro que he sido informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Lady Choez Vera estudiante de Psicología de la Universidad de Guayaquil, a hacer uso de la información recopilada durante la investigación.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea. Atendiendo a la normatividad vigente sobre consentimientos informados y de forma consciente y voluntaria:

Firma: _____

CC.

Anexo 2. Ficha de observación

I. DATOS GENERALES:

Nombre : _____
Sexo : _____
Edad : _____
Instrucción : _____
Tiempo de Observación : _____ Minutos. Hora de Inicio: _____ Hora final: _____
Fecha : _____
Tipo de Observación : _____
Nombre del Observador(a) : _____

II. DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

2.1 DESCRIPCIÓN FÍSICA Y VESTIMENTA.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE.

2.3 DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO (DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS OBSERVADAS – REGISTRO NARRATIVO).

COMENTARIO:

Anexo 3. Formato de entrevista

1. DATOS GENERALES

Nombre:

Edad:

Sexo:

- Descripción por parte del estudiante de los problemas presentes
- Relaciones con el mismo sexo

¿Cuántos amigos/as íntimos/as tienes? ¿Tienes muchos/as amigos/as? ¿Cómo son estas relaciones? ¿Le es difícil conocer a gente nueva? ¿Cómo se comporta en esas ocasiones? ¿Cuánta gente nueva ha conocido en los dos últimos meses?

- Relaciones con el sexo opuesto

¿Cuántos/as amigos/as íntimos tiene? ¿Tiene muchos/as otros/as amigos/as? ¿Cómo son estas relaciones? ¿Le es difícil conocer a gente nueva? ¿Cómo se comporta en esas ocasiones?

- Capacidad para expresar sentimientos positivos y negativos hacia los demás

¿Tiene dificultad para expresar sentimientos positivos hacia los demás? ¿Cómo se siente al expresar esos sentimientos? ¿Qué piensa sobre la expresión de sentimientos positivos? ¿Cómo se comporta cuando los demás hacen que se sienta frustrado o enfadado? ¿Expresa normalmente sus sentimientos de molestia a los demás? ¿Se muestra agresivo/a hacia los demás?

- Defensa de los propios derechos

¿Hace valer sus derechos hacia los demás normalmente? ¿Cree que la gente se aprovecha de usted?

¿Hay algunas situaciones en las que le sea muy difícil defender sus derechos?

- Manejo de críticas

¿Le critican a menudo? ¿Le afectan mucho las críticas? ¿Cómo reacciona a las críticas?

Interacción con miembros de la familia

- Relación con hermanos y hermanas en el pasado, en el presente

Relación con los padres en el pasado En el presente ¿Qué piensa de su familia?

- Situaciones de grupo

¿Cómo se comporta en una situación de grupo? ¿Habla normalmente en una situación de grupo? ¿Teme lo que piensen las otras personas del grupo cuando habla usted?

- Iniciación de interacciones sociales

¿Tiene dificultades en iniciar conversaciones? ¿Y en mantenerlas? ¿Cómo inicia conversaciones con sus iguales? ¿Qué piensa cuando va a iniciar una conversación?

- Mantenimiento y desarrollo de interacciones sociales

¿Qué hace para desarrollar y mantener una amistad con personas del mismo sexo? ¿Y del sexo opuesto? ¿Le duran mucho sus amistades? ¿Qué importancia tiene para usted el mantenimiento de relaciones sociales?

- Expresión de opiniones

¿Suele expresar sus opiniones? ¿Entienden los demás normalmente lo que les quiere comunicar?

Anexo 4. Guión para el desarrollo del grupo focal

Tiempo estimado: 1 hora

Presentación de la moderadora del grupo y breve explicación introductoria:

- Breve presentación de la moderadora del grupo y del propósito del encuentro.
- Solicitar autorización para grabar (grabadora de voz) la sesión, explicando la importancia y la finalidad de la grabación para la realización de un buen análisis de la información recabada.
- Aclarar que no se personalizará ni se asociará la información obtenida durante la sesión con la persona que la brindó. Es decir, se va a respetar la confidencialidad y el anonimato de las participantes del grupo a la hora de redactar los resultados obtenidos.
- Para facilitar el análisis de la información, es importante pedir al grupo que respeten los turnos de opinión.
- Hacer especial énfasis en que no hay respuestas correctas ni incorrectas. No se trata de valorar sus respuestas, si estas están bien o mal, es decir, no importa quién lo dice, sino qué se dice y por qué se dice.
- Agradecer a los estudiantes que han asistido al grupo su participación en el encuentro.

Preguntas generadoras

1. ¿Cómo crees que la comunicación influye en las relaciones interpersonales?
2. ¿Cuáles son las habilidades sociales que consideras más importantes para una comunicación efectiva?
3. ¿Qué obstáculos crees que existen para una comunicación clara y efectiva en entornos sociales?

4. ¿Cómo crees que la tecnología ha impactado en nuestras habilidades sociales y en nuestra forma de comunicarnos?
5. ¿Qué estrategias consideras útiles para mejorar la comunicación en situaciones de conflicto o desacuerdo?
6. ¿Cuál es la importancia de la empatía en la comunicación efectiva?
7. ¿Cómo crees que la comunicación no verbal influye en la percepción de las habilidades sociales?
8. ¿Qué papel juegan las habilidades sociales en el ámbito laboral y académico?
9. ¿Cuáles son las diferencias en la comunicación y habilidades sociales en entornos presenciales y virtuales?
10. ¿Qué aspectos consideras clave para fomentar un ambiente de comunicación abierta y respetuosa en un grupo social?

Anexo 5. Escala de evaluación de habilidades sociales

LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Nombre:

Edad:

Año de estudio:

INSTRUCCIONES

Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria, de tal modo que describan como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa. No es un test clásico, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas. Encierra en un círculo la respuesta que más crea conveniente: Marque 1 si su respuesta es NUNCA. Marque 2 si su respuesta es MUY POCAS VECES. Marque 3 si su respuesta es ALGUNA VEZ. Marque 4 si su respuesta es A MENUDO. Marque 5 si su respuesta es SIEMPRE. Responda rápidamente y recuerde de contestar todas las preguntas.

| Items | Nunca | Muy pocas veces | Alguna vez | A menudo | Siempre |
|--|-------|-----------------|------------|----------|---------|
| 1. ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc.? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 12. ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. ¿Permite que los demás conozcan lo que siente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. ¿Intenta comprender lo que sienten los demás? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. ¿Intenta comprender el enfado de la otra persona? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. ¿Permite que los demás sepan que se interesa o se preocupa por ellos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. ¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. ¿Se dice a si mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. ¿Ayuda a quien lo necesita? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. ¿Llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. ¿Controla su carácter de modo que no se le "escapan las cosas de la mano"? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cual es su postura? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. ¿Se mantiene al margen de situaciones que le puedan ocasionar problemas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. ¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar solución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. ¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 37. ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. ¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. ¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. ¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. ¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. ¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. ¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. ¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46. ¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. ¿Resuelve que necesita saber y como conseguir la información? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48. ¿Determina de forma realista cual de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49. ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50. ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



**ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA
INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES
NO ACADÉMICOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, Lady Daniela Choez Vera con C.I. No. 0944251560 certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "Importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años de la unidad educativa crespín cerezo" son de mi absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Lady Choez

Choez Vera Lady Daniela
C.I. 0944251560

ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA | | | |
|--|---|-----------------|---------|
| FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN | | | |
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE ADOLESCENTES DE 12 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRESPÍN CEREZO | | |
| AUTORA: | CHOEZ VERA LADY DANIELA | | |
| REVISORA/TUTORA: | Psc. TANYA BARCIA SALAS MSc. | | |
| INSTITUCIÓN: | UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | CIENCIAS PSICOLÓGICAS | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | NO APLICA | | |
| GRADO OBTENIDO: | PSICÓLOGA | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 06/03/2024 | No. DE PÁGINAS: | 69 pág. |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Psicología de la salud, neurociencias cognitivas y del comportamiento | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | <ol style="list-style-type: none"> 1. HABILIDADES SOCIALES 2. COMUNICACIÓN 3. ADOLESCENTES 4. RELACIONES INTERPERSONALES 5. DESARROLLO SOCIAL | | |
| RESUMEN/ABSTRACT: | <p>El presente trabajo se llevó a cabo utilizando una metodología de sistematización de experiencias, la cual se basa en un enfoque cualitativo-descriptivo, aplicado al proceso realizado con los estudiantes de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, siendo la pregunta eje ¿De qué manera la comunicación de los adolescentes de 12 a 15 años se manifiesta en sus habilidades sociales? Con el objetivo de reconocer la importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años para establecer relaciones saludables. Para la realización de la reflexión crítica se utilizó un enfoque epistemológico fenomenológico, en la cual se evidenció que presentan dificultades en sus habilidades comunicativas que influyen en su capacidad para relacionarse de manera efectiva con su entorno, concluyendo así que, la comunicación juega un papel crucial en la formación de las habilidades sociales durante esta etapa.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | SI (X) | NO | |



| | | |
|------------------------------|--|-----------------------------------|
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 0969421894 | E-mail: lady.choezve@ug.edu.ec |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Facultad de Ciencias Psicológicas | |
| | Teléfono: 2394315 | |
| | E-mail: facultad.depsicología@ug.edu.ec | |



ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CARRERA DE PSICOLOGÍA

Guayaquil, 2 de febrero de 2024

Mgt. Susana Mata Iturralde
Subdecana
Facultad de Ciencias Psicológicas
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. - Guayaquil

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación “Importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años de la Unidad Educativa Crespín Cerezo” de la estudiante Lady Daniela Choez Vera indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
TANYA JUDITH BARCIA
SALAS

PSC. TANYA BARCIA SALAS MSc.
DOCENTE TUTORA DE TITULACIÓN
C.I. 0910228444
FECHA: 2 de febrero de 2024

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrada Psc. Tanya Barcia Salas MSc. tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Lady Daniela Choez Vera con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Psicóloga

Se informa que el trabajo de titulación: Importancia de la comunicación en las habilidades sociales de adolescentes de 12 a 15 años de la Unidad Educativa Crespín Cerezo, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio TURNITIN quedando el 9% de coincidencia.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE ADOLESCENTES DE 12 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRESPÍN CEREZO

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 9% | 9% | % | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet | 6% |
| 2 | www.sanarai.com Fuente de Internet | 3% |

<https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2281405102&u=1133713907&lang=es&s=1>



Firmado electrónicamente por:
TANYA JUDITH BARCIA
SALAS

PSC. TANYA BARCIA SALAS MSc.
DOCENTE TUTORA DE TITULACIÓN
C.I.: 0910228444
FECHA: 2 de febrero de 2024

ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 21 de febrero de 2024

MSc. Susana Mata Iturralde
Subdecana
Facultad de Ciencias Psicológicas
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación **IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE ADOLESCENTES DE 12 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRESPÍN CEREZO** de la estudiante **LADY DANIELA CHOEZ VERA**. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de **21** palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**JUDITH MERCEDES
VELEZ HIDALGO**

Psic. Clin. Judith Vélez Hidalgo, Mgs.

DOCENTE TUTORA REVISORA

C.I. 0910366111

FECHA: 21 de febrero de 2024