

# **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial  
Del 3 de abril de 1981



LA VERDAD  
NOS HARÁ LIBRES

UNIVERSIDAD  
IBEROAMERICANA

CIUDAD DE MÉXICO ®

## **DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**Maestría en Desarrollo Humano**

**“Habilidades de comunicación asertiva centrada en  
adolescentes de una Institución de Asistencia Privada”**

**Estudio de caso para obtener el grado de Maestro en  
Desarrollo Humano**

**PRESENTA**

**Rodolfo Rafael Sánchez Díaz**

**Directora: Dra. Graciela del Carmen del Sagrado Corazón  
Galindo Orozco**

**Lectores: Dra. María del Rosario del Collado Azuela  
Mtra. María Magdalena Bayona Nieto**

**Ciudad de México, enero de 2023**

## Índice

<b>I. Introducción</b> .....	9
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	11
<b>II. Motivación y justificación</b> .....	21
<b>2.1. Método</b> .....	23
<b>Objetivo general</b> .....	23
<b>Objetivos específicos</b> .....	23
<b>2.2. Grupo de interés</b> .....	24
<b>Dimensión geográfica</b> .....	24
<b>Dimensión demográfica</b> .....	24
<b>III. Estrategias y técnicas empleadas para la detención de necesidad(es) o problema(s)</b> .....	27
<b>3.1. Estrategias y técnicas empleadas para la elaboración del diagnóstico</b> .....	27
<b>3.2. Proceso</b> .....	28
<b>IV. Aspectos éticos considerados para el diagnóstico</b> .....	29
<b>V. Resultados del diagnóstico</b> .....	30
<b>5.1. Tema: habilidades comunicativas</b> .....	30
<b>5.2. Problemas identificados y determinación de prioridades</b> .....	34

<b>5.3. Factores que favorecen al problema de interés (causales, condicionantes y de riesgos).....</b>	<b>35</b>
<b>5.4. Actores relevantes .....</b>	<b>39</b>
<b>5.5. Centros de interés.....</b>	<b>39</b>
<b>5.6. Recursos existentes (humanos, materiales, espaciales, temporales, económicos, tecnológicos).....</b>	<b>40</b>
<b>5.7. Medios de acción existentes y oportunidades de mejora .....</b>	<b>42</b>
<b>5.8. Análisis de las contingencias y estrategias de acción para enfrentarlas .....</b>	<b>42</b>
<b>5.9. Pronóstico de la situación.....</b>	<b>43</b>
<b>6.1. Premisa principal .....</b>	<b>44</b>
<b>6.2. Conceptos relevantes .....</b>	<b>45</b>
<b>Adolescencia .....</b>	<b>45</b>
<b>Comunicación.....</b>	<b>46</b>
<b>Asertividad.....</b>	<b>48</b>
<b>Comunicación efectiva.....</b>	<b>48</b>
<b>6.3. Justificación de la intervención .....</b>	<b>52</b>
<b>6.4. Objetivos de la intervención.....</b>	<b>54</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>54</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>54</b>

<b>VII. Estrategias de intervención</b> .....	55
<b>7.1. Actividades</b> .....	55
<b>7.2. Recursos a emplear</b> .....	56
<b>7.3. Taller: “Comunicándonos de manera efectiva”</b> .....	56
<b>7.4. Cronograma</b> .....	57
<b>7.5. Modelo lógico</b> .....	58
<b>Figura 1</b> .....	58
<i>Modelo lógico: de las Sesiones 1 a 3</i> .....	58
<b>Figura 2</b> .....	59
<b>Figura 3</b> .....	59
<b>Figura 4</b> .....	60
<b>7.6. Aspectos éticos relacionados con la intervención</b> .....	61
<b>7.7. Cartas descriptivas o plan de sesiones</b> .....	62
<b>7.8. Presupuesto (como ejercicio)</b> .....	63
<b>7.9. Método para la evaluación</b> .....	64
<b>Seguimiento y evaluación</b> .....	64
<b>Instrumentos</b> .....	65
<b>Procedimiento con que se analizará la información</b> .....	67
<b>VIII. Desarrollo del proyecto</b> .....	68
<b>8.1. Características del proyecto</b> .....	68

<b>8.2. Seguimiento del proyecto</b> .....	71
<b>8.3. Control del proyecto</b> .....	72
<b>8.4. Resultados</b> .....	72
<b>8.5. Discusión de resultados</b> .....	84
<b>8.6. Alcances y limitaciones</b> .....	89
<b>Alcances</b> .....	89
<b>Limitaciones</b> .....	91
<b>8.7. Ética en la aplicación del proyecto</b> .....	93
<b>8.8. Conclusiones y recomendaciones</b> .....	94
<b>8.9. Lecciones aprendidas</b> .....	96
<b>IX. Referencias</b> .....	98
<b>X. Anexos</b> .....	105
<b>10.1. Instrumentos</b> .....	105
<b>Cuestionario y entrevista antes de la intervención para las adolescentes</b> .....	105
<b>Cuestionario para la hermana encargada de la casa hogar y hermanas religiosas</b> .....	108
<b>Entrevista a las psicólogas y trabajadora social antes de la intervención</b> .....	109
<b>Carta de confidencialidad (padres o tutores)</b> .....	110

<b>Carta de cuidado de los participantes .....</b>	<b>111</b>
<b>10.2. Anexos en detalle.....</b>	<b>112</b>
<b>Anexo 1: FORMATO DE CODIFICACIÓN CUESTIONARIO ADOLESCENTES</b> <b>.....</b>	<b>112</b>
<b>Anexo 2: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 3: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 4: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>118</b>
<b>Anexo 5: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo 6: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 7: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>121</b>
<b>Anexo 8: FORMATO DE CODIFICACIÓN CUESTIONARIO ENCARGADA DE</b> <b>LA CASA Y RELIGIOSAS .....</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 9: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>124</b>
<b>Anexo 10: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>125</b>
<b>Anexo 11: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>126</b>
<b>Anexo 12: FORMATO DE CODIFICACIÓN CUESTIONARIO PSICOLOGAS Y</b> <b>TRABAJADORA SOCIAL .....</b>	<b>127</b>
<b>Anexo 13: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>129</b>
<b>Anexo 14: Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo 15. Reporte de resultados del diagnóstico .....</b>	<b>131</b>

<b>Anexo 16: FORMATO DE CODIFICACIÓN ENTREVISTAS ADOLESCENTES</b>	
.....	132
<b>Anexo 17: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	137
<b>Anexo 18: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	139
<b>Anexo 19: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	140
<b>Anexo 20: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	141
<b>Anexo 21: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	143
<b>Anexo 22: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	145
<b>Anexo 23: FORMATO DE CODIFICACIÓN ENTREVISTA HERMANAS RELIGIOSAS</b>	
.....	147
<b>Anexo 24: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	150
<b>Anexo 25: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	152
<b>Anexo 26: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	154
<b>Anexo 27. FORMATO DE CODIFICACIÓN ENTREVISTA PSICOLOGAS Y TRABAJADORA SOCIAL</b>	
.....	156
<b>Anexo 28: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	159
<b>Anexo 29: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	162
<b>Anexo 30: Reporte de resultados del diagnóstico</b>	164
<b>Anexo 31: Aviso de privacidad de la Universidad Iberoamericana</b>	166
<b>Anexo 32: Carta de confidencialidad (padres o tutores)</b>	167

<b>Anexo 33: Presentación del Taller a los participantes.....</b>	<b>168</b>
<b>Anexo 34: Consentimiento informado. Audio y videograbación .....</b>	<b>169</b>
<b>Anexo 35: carta de padres o tutores A.....</b>	<b>171</b>
<b>Anexo 36: Carta de padres o tutores B .....</b>	<b>172</b>
<b>Anexo 37: Carta descriptiva del taller .....</b>	<b>173</b>
<b>Anexo 38: Cuestionarios referidos a la comunicación asertiva .....</b>	<b>188</b>
<b>Anexo 39: Resultado del cuestionario inicial y final .....</b>	<b>189</b>
<b>Anexo 40: Escala tipo Liker .....</b>	<b>191</b>



## I. Introducción

Indudablemente, en la actualidad el tema de las habilidades en la comunicación de manera asertiva es muy esencial en la valoración y manejo de las relaciones humanas. Este estudio de caso profundiza en el mundo de las adolescentes que se encuentran en estado de vulnerabilidad. En específico, con ello se buscó entender la nueva manera de relacionarse y comunicarse que ocurre entre ellas; realizada de manera idónea y con miras a mejorar sus relaciones humanas y convivencia de forma integral.

Las adolescentes de este estudio de caso residen en una Institución de Asistencia Privada establecida con el nombre de “Patronato Francisco Méndez I.A.P.”; el cual se encuentra ubicado en la Plaza San Jacinto, número 18, Colonia San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, en Ciudad de México. Dicho patronato ofrece formación integral para mujeres de 13 a 17 años, provenientes de familias de escasos recursos o que se encuentran en riesgo social. También brindan amparo y protección en una casa con ambiente hogareño, donde se imparten conocimientos orientados a que se incorporen a proyectos futuros, a fin de que puedan encontrar medios honestos de vida. Además, la casa hogar les da acompañamiento integral, servicio de profesores y ayuda psicológica.

Cabe señalar que algunas de estas adolescentes proceden de familias desintegradas, con problemas de alcoholismo y drogadicción. La mayoría han sido maltratadas y lastimadas física y psicológicamente por parte de algunos padres de familia, tutores o familiares. Asimismo, muchas de ellas tienen problemas de comunicación de manera asertiva con sus compañeras, padres de familia, amigos y otras personas de su entorno.

El presente estudio consta de tres etapas: la primera, consiste en la evaluación derivada de un diagnóstico; la segunda, se trata de una intervención y evaluación a partir de ese diagnóstico, y la tercera, es una exposición de los resultados de tal intervención.

La etapa sobre la evaluación diagnóstica tuvo como objetivo descubrir las dificultades que tienen las adolescentes con edades entre 13 a 17 años para comunicarse, y buscar así favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución. Para llevarlo a cabo, el facilitador se apoyó en un método cualitativo para vincularse con ellas como actoras sociales; elaborando en esa línea de aproximación un cuestionario con preguntas abiertas, el cual respondieron tanto las adolescentes como las autoridades de la casa hogar.

En la segunda y tercera etapas se diseñó, desarrolló y evaluó un taller titulado: “Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva”. Éste estuvo conformado por 11 sesiones, con un total de 19 horas, cuyo objetivo fue mejorar a las habilidades de comunicación entre las jóvenes, a partir de un ejercicio de conocimiento y asimilación de los elementos esenciales de la comunicación, sus estilos, los obstáculos y las barreras de la comunicación, así como la comunicación efectiva, asertiva, clara, breve y concisa, a fin de promover el desarrollo humano en ellas de manera integral.

Un punto destacado es que este estudio de caso benefició a corto plazo a las adolescentes participantes de la intervención. En efecto, tal experiencia les permitió comunicarse y desenvolverse de manera más auténtica y espontánea; favoreciendo un ambiente de confianza, apertura, libertad de expresión y comunicación (a nivel interno y externo), de modo que así se propició en ellas el mejoramiento de su convivencia y relaciones interpersonales desde un enfoque humanista.

## 1.1. Antecedentes

La comunicación de manera asertiva es indispensable en cualquier relación humana. En general, lo es en todo grupo humano. Al respecto, Rodríguez (2020) dice: “Los sistemas simbólicos que sostienen la cultura y permiten la actividad social, la comunicación entre los seres humanos y la comprensión del mundo son los componentes de la actividad vital y primaria” (p. 56). En este sentido, si el foco se pone en la familia, se trata de un ámbito fundamental, donde los seres humanos aprenden a comunicarse y desarrollarse como personas, con repercusiones que llegan a otros entornos de sus vidas; como la escuela, el trabajo, etcétera.

Sobre el particular, Salas y Zúñiga (2020) afirman: “Y, asimismo, a través de la comunicación los adolescentes son capaces de expresar sus opiniones, ideología o desacuerdo sin temor a ser juzgados y rechazados por ninguna persona” (pp. 100-101).

En la experiencia del facilitador con este tipo de grupos, se ha percibido y considerado que las habilidades de comunicación de manera asertiva en los adolescentes son importantes, por varias razones. Concretamente, son centrales para desarrollar la inteligencia emocional, la socialización y el buen trato de manera libre y respetuosa, siendo transparentes, coherentes y empáticos siempre en dicho trato con los demás.

Según el INEGI (2017): “En México el 11% de la población total del país más de 13 millones de personas son adolescentes, ellas son un grupo vulnerable en el contexto de violencia que vive el país, ya que algunos son reclutados por el crimen y delincuencia organizada para integrarse a las actividades delictivas” (p. 34).

Asimismo, algunos datos interesantes reportan que en México 78% de los adolescentes entrevistados tienen entre 16 y 18 años. Además, se constató que casi la mitad, esto es un 47%, abandonó su casa por varios días o meses. Los principales motivos por los que abandonaron sus casas fueron: la separación o la violencia entre los padres, y el maltrato y abuso sexual hacia ellos mismos. Un 70% señaló que su madre es la persona a la que más confianza le tienen, y un 41% sufrió algún tipo de maltrato y abuso durante la infancia (Cobo, 2020).

Los adolescentes al ser reconocidos como un grupo vulnerable deben ser protegidos a través de leyes e instituciones. En este sentido, en materia penal, los derechos de los adolescentes se encuentran garantizados por leyes y organismos especializados en su condición como tales (Torres, Arenas y Aguilera, 2020).

En la práctica, con este grupo de población el facilitador ha tenido la oportunidad de observar que muchas adolescentes se sienten lastimadas e incomprendidas, precisamente porque sus padres no las escuchan con la atención y el respeto que merecerían. Asimismo, otra cuestión a considerar es que, en principio, los adolescentes no tienen la habilidad para expresar sus opiniones, defender sus derechos y expresar su desacuerdo, sus emociones y sentimientos de una forma adecuada, respetuosa y no de manera agresiva.

Para tener un mejor entendimiento de este sector social, hay que partir de que la familia es el núcleo donde él/ella como adolescente forja su carácter, por ser el primer acercamiento que tienen con otras personas. Es decir, es ahí donde aprende el respeto ante sus otros cercanos (o de los integrantes de la sociedad más amplia), con base en

los valores que su familia le enseñó y por lo mismo aprende que existen otras personas con el mismo grado de importancia que él (Torres, Arenas y Aguilera, 2020).

El seno familiar es, pues, el primer acercamiento que tienen las adolescentes para fomentar los valores éticos, morales y humanistas. Por tanto, estas bases deberían de ser cultivadas por los padres de familia en sus hijos desde pequeños; de tal manera que cuando lleguen a la etapa de la adolescencia les ayuden a potenciar sus talentos, virtudes y cualidades, para realizarse como personas y colaborar en su desarrollo humano.

Aún con todo lo dicho, en la sociedad mexicana, y pese a disponerse de leyes que protegen los derechos de los niños y adolescentes, es esclarecedor considerar que desafortunadamente el seno familiar, constituye un lugar donde se lastiman y violan los derechos humanos de los adolescentes.

Por diversos factores concurrentes y motivos, cabe registrar que uno de los principales problemas de salud pública a nivel mundial, ha sido el suicidio en menores de edad. Al respecto, Luna y Dávila (2018) afirman: “En el año 2000 se reportaron aproximadamente 815,000 suicidios a nivel mundial, con una tasa de 14.5 suicidios por 100,000 habitantes; mientras que en 2012 se registraron 804,000 casos (1.4 del total de defunciones) [...] Se estima que el suicidio es, además, la segunda causa principal de muerte en el grupo de quince a veintinueve años a nivel mundial” (p. 2).

Por otra parte, los datos sobre el suicidio de adolescentes en México son muy alarmantes. Al respecto, Luna y Dávila (2018) subrayan: “En México, se ha incrementado los casos de suicidio desde hace más de cuarenta años se registraron 6,425 muertes por suicidio en todo el país, con una tasa de mortalidad por suicidio de 5.31 suicidios por

cada cien mil habitantes. Lo cual significa que en promedio 17 personas por día decidieron suicidarse. Cuatro de cada diez tenían entre 15 a 29 años, y el 3.7% tenía entre 10 a 14 años” (p. 2).

Ante ello, siguiendo de nuevo a Luna y Dávila (2018), se han hecho grandes esfuerzos por prevenir los suicidios en jóvenes: “En particular el intento de suicidio, en adolescentes con un enfoque en las mujeres entre diez y dieciséis años, y los adolescentes con rezago educativo que fumen o consuman alcohol y, especialmente, si han sufrido algún episodio reciente de violencia” (p. 11).

La experiencia que el facilitador ha tenido con este grupo de población de adolescentes y jóvenes, tanto en Perú como en Kenia, África, es que algunas adolescentes han sido objeto de maltrato y abuso sexual por parte de sus padres, madrastras, padrastros o tutores y familiares cercanos.

Por otra parte, en el Programa Explora Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT, 2018) se comenta que: “El maltrato emocional o psicológico: se trata del hostigamiento verbal por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esa categoría, provocación, uso de apodosos hirientes, manipulación psicológica, aterrorizarlo, ignorarlo o dañarlo” (p. 12).

Según Naranjo (2008): “Hay muchos adolescentes que no tienen ningún problema para comunicarse, ya que son personas abiertas, francas y muy sociales. Pero también existen adolescentes que tienen problemas de retraimiento, timidez, inseguridad, para quienes se les dificulta y la comunicación se convierte en un problema de personalidad más serio” (p. 23).

Blázquez (2017) afirma: “El desarrollo y la asistencia social en México se imparte básicamente a través de tres instituciones: la iglesia, el estado y la sociedad civil. La impartida por la primera entidad se le denomina caridad, la segunda desarrollo social y la tercera filantropía” (p. 192).

Asimismo, la administración del desarrollo social en México se ejerce a través de tres importantes entidades: dos secretarías de Estado, la de Salud, la de Desarrollo Social y un organismo descentralizado, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) y las procuradurías sociales. Ello se ha diseñado así, ya que abarcan el desarrollo social de manera integral en los mercados y centros de abasto, construcciones, edificios y fraccionamientos, cementerios, limpieza pública, rastros, agua potable y alcantarillado, establos, caballerizas y otras similares, reclusorios y centros de adaptación social, baños públicos, peluquerías transporte urbano, gasolineras, lavanderías, albercas públicas, vendedores ambulantes, etcétera.

En el “Manual de Procedimientos. Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública” (Gobierno de México, 2022), se describe el procedimiento para la vinculación con áreas internas de la Secretaría de Salud e instituciones públicas y privadas, y su alcance se plantea en dos direcciones. A nivel interno, el procedimiento es aplicable a la Dirección General, la Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto y a la Dirección Jurídica y de Patrimonio Inmobiliario. A nivel externo, se aplica a diversas áreas de la Secretaría de Salud y a instituciones públicas y privadas con los que se requiera desarrollar proyectos de conversión y/o convenios, para encaminar programas especiales con este órgano desconcentrado.

La asistencia social tiene la obligación de resarcir las necesidades de la población que lo requiera: “La obligación del Estado Mexicano de ejercer el Desarrollo Social, se deriva de los artículos tercero y cuarto institucional y más específicamente de la ley general de la salud” (Blázquez, 2017, p. 192).

Al respecto, también Blázquez (2017) hace hincapié en el significado de la asistencia social. Desde su perspectiva, “Asistir significa socorrer, favorecer en caso de necesidad. La ayuda es un ejercicio desligado de la idea de lucro, se asocia con fines de tipo humanitario y actos de solidaridad” (p. 192).

La Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México (JAPCDMX) es la autoridad rectora que cuida, fomenta, apoya, vigila, asesora y coordina a las Instituciones de asistencia privada (I.A.P) constituidas en el Distrito Federal, hoy Ciudad de México; de conformidad con la Ley de Instituciones de Asistencia Privada (LIAPDF). Su objetivo consiste en garantizar el cumplimiento de sus obligaciones y preservar la voluntad fundacional a lo largo de toda su vida. La JAPCDMX se rige por un Consejo Directivo integrado equitativamente por representantes de las I.A.P. y del Gobierno, así como por todas las instituciones relacionadas con el sector social. Sin embargo, es importante mencionar que las Instituciones de Asistencia Privada son apoyadas con donativos mediante facturas deducibles de impuestos.

Según datos que ofrece el periódico La Jornada (DEMOS, 2020): En el contexto de las Instituciones de Asistencia Privada (I.A.P) que pertenecen a la junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México (JAPCDMX), se reportaron 16 millones 920 mil 132 servicios asistenciales, a grupos en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.



Estas instituciones privadas no sólo apoyan a menores de edad en situación de vulnerabilidad, sino que han creado un modelo educativo, replicable a nivel nacional, mediante el cual se ofrece una serie de cursos y clases que no les cuestan un solo peso a los padres de familia.

En 2019 se aprobaron recursos para estos fines por más de 37 millones de pesos en Fondos de apoyo económico que beneficiaron a 50 instituciones. En materia de servicio social, se canalizaron 906 alumnos a 98 I.A.P, que sumaron 369 mil 639 horas y la labor de 8 mil 690 voluntarios corporativos, quienes aportaron 31 mil 509 horas de trabajo, sin remuneración alguna en favor de 81 Instituciones.

Durante su último informe de labores, ante integrantes de patronatos, directivos, personal operativo y usuarios de las I.A.P; el presidente de la Junta, Carlos Madrid Varela, destacó que durante su gestión de 2014 a 2020, a través de los fondos de Apoyo Económico, se otorgaron 74 millones 493 mil 229 pesos a 117 Instituciones de Asistencia Privada.

La Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México menciona que en la actualidad hay alrededor de 117 instituciones privadas, y 51 de esas corresponden a niñas, niños y adolescentes.

Son impresionantes las cifras, pues se estima que 163 millones de niños en 93 países carecen de padres permanentes. La gran mayoría vive con familiares, en campos de refugiados, en la calle y en una variedad de otros mecanismos formales e informales de cuidado asistencial. Se estima que 2.8 millones vive en las instituciones distribuidas principalmente en Europa del Este, América Latina, Asia y África.

Ahora bien, los estudios realizados por la OMS en 2017, acerca de la promoción de la salud mental en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, realizados en la situación de población interna en una casa hogar, en concreto concuerdan y apoyan la investigación realizada por el facilitador. Sobre todo, señalan que la mayoría de los casos presentan abandono, separación, abuso y maltrato, y que suelen presentarse dificultades de los padres de familia para hacerse cargo de los menores, ya sea por pobreza, enfermedad física o mental, o diversas causas (cuando alguno de los padres de familia tienen problemas de alcoholismo, drogadicción y que ellos mismos no pueden hacerse cargo de ellos, por discapacidad, se da pérdida de la patria potestad a causa del abuso o negligencia, porque los padres se encuentran privados de su libertad o han sufrido un desastre natural o una guerra).

Es muy importante enfatizar que, en México y América Latina, las casas hogar siguen siendo la principal respuesta ante los niños y adolescentes que se encuentran sin cuidados parentales. Asimismo, es esencial subrayar que las casas hogar tienen distintos enfoques en torno al ámbito propio de su condición asistencial. En México, las casas hogar alojan a 28,107 menores de edad, el 21% tienen 0 y 6 años y el 79% tiene entre 7 y 17 (RELAF, 2010, p. 74).

Ibarra y Romero (2017) comentan: “En México hay instituciones enfocadas a la atención exclusiva de los adolescentes entre 11 y 17 años, las condiciones y características principales de esta población es la falta de cuidado parental, desde su niñez o en el transcurso de su infancia, los adolescentes se han vuelto un problema familiar” (p. 1541).

En el sentir del facilitador con este grupo de personas y específicamente en este tipo de población, existe maltrato, abuso, abandono, orfandad o separación. Ante ello, las instituciones al cuidado de las adolescentes buscan implementar programas y actividades que respondan a las necesidades y condiciones de este grupo vulnerable.

En la experiencia del facilitador con este grupo, las casas hogar en México representan instancias de gran ayuda al crecimiento y desarrollo de las adolescentes. Desafortunadamente, de acuerdo con el punto de vista de las autoridades del Patronato Francisco Méndez. I. A.P., algunas adolescentes ingresan a las casas maltratadas, lastimadas, por sus padres, padrastros, madrastras o tutores, y por lo mismo tal condición repercute negativamente en su salud física y psicoafectiva, obstaculizando el logro de su bienestar social y desarrollo humano integral.

Por lo cual, Ibarra y Romero (2017) señalan: “El SNDIF, (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia), (2011) refiere tener una supervisión correcta y adecuada para cada una de las instituciones que tienen bajo su cargo, su normatividad se sustenta en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, Art.4 de la ley general de la salud y la ley de asistencia social” (p. 1543).

En México, la problemática de la población institucionalizada habla de un contexto con muchas limitantes, y, por tanto, son necesarias otras alternativas que ayuden a entender la problemática y situación específica a cada interno, y también ayuden a tener una calidad de vida al interior de las casas hogar, en respuesta a sus necesidades concretas que se orientan a lograr su desarrollo humano. En consecuencia, se requiere de un acompañamiento personal a cada niño, niña y adolescente y dejar escuchar la voz

de los sin voz, como base de un modelo de atención sólido, efectivo y sostenido hacia ellos.

Algunas instituciones públicas y privadas cuentan con bienhechores para ayudar a las adolescentes en su proceso de recuperación psicoafectiva, educativa y social. Además, cuentan con personal profesional que los acompañe en su proceso de reintegración gradual e integral a través de acompañamiento terapéutico. Sin embargo, algunas casas hogar tienen muchos problemas y dificultades para conseguir ayuda económica, y se ven obligados a rentar sus instalaciones del patronato a Televisa y TV Azteca, para la filmación de películas, telenovelas y comerciales, a fin de obtener algún ingreso y solventar los gastos. Lamentablemente en la actualidad la crisis económica ocasionada por la pandemia, complica aún más el sostenimiento de esta noble labor.

## II. Motivación y justificación

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) menciona que las adolescentes requieren de un ambiente y un lugar propicio que garantice las condiciones para el bienestar, crecimiento, fortalecimiento y desenvolvimiento de las capacidades de las adolescentes. Bajo esas consideraciones y otros impulsos, las adolescentes serán artífices y constructoras que contribuyan al desarrollo de la sociedad en que viven.

Las adolescentes alrededor del mundo son la esperanza y la alegría para la construcción de una sociedad más justa, fraterna y solidaria.

Al respecto, Luna y Ochoa (2018) dicen: “Los adolescentes necesitan ser escuchados, respetados ya que en su mayoría presentan nula comunicación” (p. 50).

La causa principal de que hoy ellas afronten condiciones desfavorables, se debe a que las adolescentes han sido lastimadas, maltratadas por sus padres o tutores, repercutiendo todo ello en su estabilidad física y emocional.

En la actualidad, hay escasas investigaciones relacionadas con la atención de adolescentes en estado de vulnerabilidad. O, al menos, no se aborda con el debido énfasis y orientación, con miras a generar cambios profundos.

Roura-Redondo (2017) afirma: “La comunicación es clave en el Desarrollo Humano, ya que permite establecer relaciones interpersonales y analizar e interpretar el entorno” (p. 288).

Por otra parte, es importante utilizar las habilidades de la comunicación de manera asertiva para mejorar la convivencia, dar a conocer el punto de vista y compartir la propia valía, sentimientos y necesidades, pues a partir de ello se abre y plantea una oportunidad de ser escuchados por los demás.

En la etapa de la adolescencia se producen cambios drásticos, ya que es una etapa de constantes cambios físicos, biológicos, mentales y conductuales. Por eso mismo, se requiere del encuentro consigo mismo y el encuentro con el otro, mediante las habilidades de la comunicación de manera asertiva.

Desde la experiencia personal del facilitador, pudo verse y constatarse que los adolescentes no practican las habilidades comunicativas, porque simple y sencillamente sus padres no han sido educados para tener una comunicación adecuada; mediante la cual sean capaces de expresar su forma de pensar, sus emociones y sentimientos, sin necesidad de enojarse o molestar a los demás. Por lo cual, es conveniente que los adolescentes aprendan otra manera de relacionarse con los demás.

Gutiérrez y Patiño (2016) dicen: “Durante la adolescencia, uno de los problemas que se presenta con mayor frecuencia es la falta de comunicación porque los adultos pensamos que simplemente nuestros jóvenes tienen que decirnos o expresarnos lo que les pasa o sienten de manera correcta sin haberlo estimulado previamente” (p. 1).

Por estas razones, en este estudio de caso el rol y respuesta de las adolescentes reviste suma relevancia, ya que son personas y futuras ciudadanas que se convertirán en los protagonistas idóneos para construir una sociedad y un México mejor. Con ese horizonte en mente, es crucial impulsar y desplegar las habilidades de comunicación de ellas entre sí, o junto con las personas que les son cercanas, como sus compañeras de escuela, en la Casa Hogar, sus maestros, psicólogas, religiosas y, en general, el equipo que las acompaña, principalmente, porque aquella es un lugar donde viven y pasan la mayor parte del tiempo, a la vez que ahí se les ofrecen las herramientas necesarias para salir adelante en su vida diaria.

El facilitador buscó llevar a cabo una intervención integral con la finalidad de tomar en cuenta a los actores principales de la casa hogar, esencialmente conformadas por las adolescentes. Así, esta intervención genera una ruta asumida a través del aprendizaje significativo, formación de valores y relaciones interpersonales que contribuyan en los procesos de cambio significativo; sobre todo en la transformación de sus vidas y su bienestar personal.

Por otra parte, una aspiración relevante es que conozcan, practiquen y apliquen las habilidades de comunicación de manera asertiva que aprendieron. Además, que, en este sentido, se busca que la práctica de la comunicación sea un medio para fortalecer y estrechar lazos en las relaciones interpersonales con sus compañeras, familiares, amigos y la sociedad.

## **2.1. Método**

### **Objetivo general**

Identificar las habilidades de comunicación con que cuentan las adolescentes, a fin de mejorar o enriquecer la comunicación con sus compañeras, familiares, amigos y autoridades de la casa hogar (cuyos rasgos particulares se detallan más adelante).

### **Objetivos específicos**

- Identificar las experiencias subjetivas de las adolescentes, relacionadas con sus dificultades para expresar sus sentimientos en sus relaciones interpersonales con sus compañeras y en la sociedad.
- Mejorar la escucha activa entre las adolescentes y autoridades de la casa hogar.
- Aplicar un taller de habilidades de la comunicación de manera asertiva con las adolescentes.

## **2.2. Grupo de interés**

### **Dimensión geográfica**

Las adolescentes residen en una Institución de Asistencia Privada llamada “Patronato Francisco Méndez”; el cual se ubica en la plaza San Jacinto, número 18, Colonia San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, en Ciudad de México.

### **Dimensión demográfica**

La población específica en la que se intervendrá será en un grupo de 14 adolescentes del sexo femenino, cuyas edades oscilan entre trece y diecisiete años.

La finalidad del Patronato Francisco Méndez (I.A.P) es ayudar a la juventud más necesitada. Asimismo, tienen clara su misión, visión y valores. Éstos son:

- Misión: Brindar formación integral a las adolescentes en riesgo social para redescubrir y valorar su dignidad de mujeres y alcanzar su felicidad.
- Visión: Ser una Casa Hogar que mantenga la infraestructura adecuada que nos permita desarrollar los programas necesarios para las adolescentes que se encuentran en riesgo social.
- Valores: Fe, esperanza, respeto, dignidad, confianza, responsabilidad y honestidad.

En el Patronato Francisco Méndez se ofrece formación integral a mujeres adolescentes de trece a diecisiete años, que provienen de familias de escasos recursos o que se encuentran en riesgo social. Asimismo, ahí se brinda amparo y protección en una casa de ambiente hogareño, en donde se imparten conocimientos que pueden procurar medios honestos de vida. Además, la casa hogar ofrece acompañamiento



integral, servicios de profesores, dos psicólogas, una trabajadora social y una educadora de tiempo completo para su educación integral.

Las hermanas religiosas organizan una serie de actividades académicas tales como: secundaria y preparatoria en línea, español, matemáticas, mecanografía, computación. Además, actividades extracurriculares como: corte y confección, cultura de belleza, defensa personal, danza, ética, bioética, tanatología, desarrollo humano, clases de biblia. Asimismo, organizan encuentros con los padres de familia o tutores, eventos deportivos, culturales, recreativos, retiros espirituales, etc.

Hay un grupo de 14 adolescentes de sexo femenino, cuya edad oscila entre los trece y diecisiete años; las cuales son acompañadas por tres hermanas religiosas, dos psicólogas y una trabajadora social.

Por otro lado, hay que señalar que las adolescentes viven gran parte del año en la casa hogar antes mencionada. Ésta es la razón por la que no logran desarrollar las habilidades de comunicación de manera asertiva que les ayude a mejorar la convivencia y su propio desarrollo afectivo; ya que tales condiciones de confinamiento ya referidas les impiden identificar sus emociones y sentimientos que viven de manera cotidiana.

Con el objeto de detectar situaciones específicas que obstaculizaban el desarrollo de las habilidades de comunicación de manera asertiva, se planteó a las autoridades de la casa hogar la necesidad de realizar un diagnóstico empírico; de modo que ello permita a que las adolescentes manifestarán sus necesidades, inquietudes y opinión al respecto de ciertas categorías definidas previamente por el investigador, durante su convivencia cotidiana con las otras adolescentes acogidas en la casa hogar.

Para lograr dicho propósito, se plantearon los siguientes dos ejercicios o actividades:

- a) Llevar a cabo un conjunto de entrevistas semiestructuradas dirigidas a las psicólogas, trabajadora social, hermanas responsables del cuidado de las adolescentes y a las propias adolescentes.
- b) La segunda actividad consistió en aplicar un cuestionario a las mismas adolescentes y autoridades.

Por lo tanto, se partía de la premisa de que el contacto personal, la escucha activa y el interés por acompañar a las adolescentes desde el ámbito psicoafectivo, sin duda alguna, son procesos que permitirían al facilitador acompañar a las adolescentes desde la teoría del Enfoque Centrado en la Persona. Asimismo, otra suposición importante consistía en que el trabajo en equipo con las religiosas, psicólogas y trabajadora social, es una labor que permitirá a las adolescentes tomar elementos y herramientas en favor de su desarrollo humano.

La necesidad o problemática que se intervino, era abordada con la finalidad de descubrir las causas por las cuales las adolescentes no se comunican de manera idónea, e identificar por qué les cuesta trabajo ser congruentes, ser auténticas, en el momento de expresar sus emociones y sentimientos con sus compañeras y el equipo que las acompaña en su proceso de formación en el patronato.

### **III. Estrategias y técnicas empleadas para la detección de necesidad(es) o problema(s)**

Las técnicas de recolección de datos que se dispusieron para realizar el estudio de caso, consistieron en cuestionarios y entrevistas abiertas. Los cuestionarios con preguntas abiertas fueron dirigidos a las adolescentes. Asimismo, el facilitador realizó entrevistas con las hermanas religiosas de la Casa Hogar, con dos psicólogas y una trabajadora social; todo ello con la finalidad de obtener la información más detallada por parte de las autoridades de la casa hogar.

#### **3.1. Estrategias y técnicas empleadas para la elaboración del diagnóstico**

El facilitador elaboró y aplicó cuestionarios a 16 personas: diez adolescentes, tres hermanas religiosas de la casa hogar, dos psicólogas que colaboran en la formación y acompañamiento con terapias individuales a las adolescentes y una trabajadora social. Asimismo, el facilitador tomó el mismo cuestionario para entrevistar a 5 adolescentes y autoridades de la casa hogar.

Se hicieron tablas de presencia y frecuencias enfocadas en los temas acerca de lo que hablaron tanto las adolescentes, así como las autoridades, religiosas, psicólogas, trabajadora social que tuvieron mayor presencia en los cuestionarios. En esos cuestionarios y entrevistas se describe lo que hablaron las adolescentes y autoridades de la casa hogar en profundidad.

El facilitador presentó los resultados en tablas en donde se muestra cómo fueron describiendo las respuestas y cuáles fueron los temas o unidades temáticas de las que hablaron las participantes. Finalmente, presentó los datos en una síntesis de interpretación y análisis de tablas (véase el Anexo 1).

## **3.2. Proceso**

### **Estrategias de análisis de la información**

#### **Método**

El facilitador con el fin de diagnosticar la problemática percibida hasta el momento en la casa hogar utilizó el método cualitativo.

Según L. Torres-Chávez (2021), “La metodología cualitativa actualmente es considerada como una metodología válida, holística e inductiva, se trata de un proceso interactivo para comprender diversos fenómenos y significados a profundidad con la posibilidad de generar teoría” (p. 171).

La metodología cualitativa ayudó al facilitador a recoger información de indicadores objetivos, que sean medibles a través de cuestionarios, historias de vida, descripción narrativa que expone la problemática que viven los participantes. Asimismo, otra manera que ayudó al facilitador a recabar información importante, fue la observación cualitativa que le permitió agregar más información acerca de este grupo de adolescentes. De manera muy peculiar, las participantes manifestaron de un modo espontáneo sus testimonios, actitudes y sentimientos. Al ocurrir ello así, el facilitador aprovechó estos recursos para recoger datos importantes expresados por las adolescentes.

En este estudio de caso, el facilitador se acercó a las adolescentes para escuchar bajo un contacto directo y desde un ángulo significativo sus testimonios, a través de la observación y escucha activa desde un encuadre fenomenológico, con el fin de enriquecer la información recabada hasta ese momento. Finalmente, el facilitador analizó el resultado de los cuestionarios y las entrevistas, a través de tablas de presencia y

frecuencia de temas.

#### **IV. Aspectos éticos considerados para el diagnóstico**

Para la elaboración del diagnóstico fue importante considerar los siguientes aspectos éticos:

- a) No se discriminará a ninguna adolescente por su género, raza, origen étnico, cultura, nacionalidad, religión, identidad sexual ni nivel socioeconómico.
- b) Se proporcionará a los padres de familia o tutores una carta de confidencialidad (véase Anexo 1).
- c) Se solicitará la obtención del consentimiento informado de las adolescentes, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible para ellas (véase Anexo 2).
- d) Se comunicará el conocimiento y propósito de la investigación y los debidos procedimientos, así como su derecho y libertad para rehusarse a participar o retirarse de la investigación, si así lo manifestaran.
- e) Se tomarán las debidas precauciones para proteger la información confidencial obtenida por cualquier medio, reconociendo que los límites de la confidencialidad pueden ser regulados por la ley o las reglas establecidas por la institución.

## V. Resultados del diagnóstico

### 5.1. Tema: habilidades comunicativas

A mediados del 2020 el facilitador percibió en el discurso de las adolescentes las dificultades de éstas para comunicarse de manera asertiva con sus compañeras, autoridades y con sus familiares. Esto ha provocado que el grupo de adolescentes en su conjunto que conviven en la casa hogar, evidencie cada vez más las dificultades de ejercer una comunicación de manera asertiva.

Los cuestionarios y las entrevistas aplicados a manera de diagnóstico arrojaron la siguiente información:

El tema de la honestidad arrojó mayor presencia que otros y lo relacionan con la autenticidad y con la congruencia principalmente. Ellas refieren las siguientes inquietudes: Perciben que hay honestidad entre ellas y que, por lo mismo, son dignas de confianza y que vale la pena brindarse ayuda mutua en todo lo que puedan.

En el Anexo 1 se muestran los resultados del diagnóstico.

Las adolescentes relacionan el tema de la honestidad junto con la autenticidad y la congruencia. A ese respecto, la persona 1 manifiesta: “Veo que todas somos honestas [...] en todo lo que puedo soy honesta, al menos trato de que mi honestidad sea buena. Y darle mi honestidad si ellas confían en mí” (Anexo 1).

En relación con el autoconcepto la misma persona 1, expresa lo siguiente: “Ser yo misma [...] al ser yo misma es que me sienta feliz yo creo” (Anexo 1).

Por su parte, la persona 2 se expresa así: “ser yo misma, ser única ante mis compañeras” [...] “ser única no cambiar mi forma de ser...” (Anexo 1).

En cuanto a la congruencia, las adolescentes también hacen una asociación con la autenticidad y la congruencia, dándole el mismo nivel de importancia.

En el mismo Anexo 1, otro elemento que sobresale en el discurso de las adolescentes es el autoconcepto.

En su mayoría, definen dicha noción relacionándola con la felicidad, con el acto de ser ellas mismas y mantenerse unidas entre ellas. Para las entrevistadas, el autoconcepto tiene que ver con la autenticidad y la congruencia.

En el mismo Anexo 1, también mencionan el tema de la aceptación.

Con respecto a la aceptación, constituye un aspecto con un abordaje más amplio, pues la relacionan con la congruencia, la autenticidad y la aceptación incondicional.

Un comentario interesante de la persona 1 se refirió a este punto, en los siguientes términos: “Las acepto porque me tengo que dar tiempo para conocerlas” (Anexo 1).

En el Anexo 16 las adolescentes mencionan el tema de la empatía. Cabe señalar que la empatía aparece relacionada, en su perspectiva, con la aceptación incondicional positiva. La persona 1 manifiesta: “Si yo las acepto, soy empática” (Anexo 16).

Por último, en el Anexo 22 las adolescentes con respecto al tema de la expresión de sentimientos, lo vincularon equiparando su valor con el de la comunicación, la congruencia y la autenticidad. Y de alguna manera, no explicitan la confianza que se va construyendo entre ellas. Un comentario de la Persona 1 que llama la atención es el siguiente: “Me cuesta trabajo comunicarme, me da mucha pena hablar enfrente de todos o leer y hace que me ponga nerviosa, en ocasiones prefiero quedarme callada” (Anexo 22).

En el Anexo 23, se puede encontrar la opinión de las autoridades de la casa hogar. A diferencia de la opinión de las adolescentes, la hermana Lucía, quien es la encargada de la casa hogar y que es religiosa, no considera que las chicas sean congruentes pues expresa lo siguiente: “Las adolescentes no son tan sinceras, se han lastimado mucho. Y por consiguiente lo que dicen no coincide con lo que ellas realmente hacen... no hay congruencia” (Anexo 23).

Asimismo, la hermana Ana opina: “Por la problemática familiar que viven en sus hogares. No hay congruencia entre lo que dicen y hacen” (Anexo 23).

Por otra parte, la hermana Socorro comenta: “En su mayoría no son congruentes, les falta ser congruentes con su ser y quehacer” (Anexo 8).

En el Anexo 23 mencionan el tema de la autenticidad. Las autoridades religiosas tampoco las consideran auténticas, la percepción de unas y otras es opuesta y ocurre en todo momento. Por ello la hermana Ana dice sobre ello: “Pues no son muchas veces auténticas, aunque ya con el paso del tiempo estando internadas en la casa hogar uno va trabajando con ellas. ... Sus mismas compañeras también se dan cuenta y las van confrontando de que sus mentiras van siendo descubiertas” (Anexo 23).

La hermana Lucía comenta lo siguiente: “Ellas realmente son auténticas en el sentido de como lo han aprendido en las familias, Entonces hay mucha agresividad, hay mucha incongruencia, pero es lo realmente aprendido... Entre ellas se echan muchas indirectas” (Anexo 23).

En el Anexo 12, las psicólogas y trabajadora social, tampoco validan actitudes de congruencia, aceptación incondicional positiva y autenticidad entre las adolescentes. Por el contrario, las consideran poco congruentes, con falta de sinceridad; a menos que ellas



construyan lazos afectivos fuertes. Y, en ese sentido, consideran que las adolescentes se expresan mejor cuando están en grupo.

La psicóloga Miriam respecto al tema de la congruencia enfatiza: “Las adolescentes generalmente son incongruentes en su pensamiento, acciones y emociones entre ellas” (Anexo 12). Además, agrega lo siguiente: “No siempre las adolescentes muestran ese comportamiento congruente, generalmente es más incongruente [...] Entonces no es congruente a veces lo que dicen con lo que actúan. Sin embargo, ya conforme ellas van creando lazos más afectivos es cuando empiezan a ser más congruentes. Ya cuando hacen grupitos de una niña con otra, estar más juntas, llevarse mejor ahí es cuando comienza la congruencia” (Anexo 27).

En el Anexo 12 Maricela, que se desempeña como trabajadora social, al referirse a la autenticidad considera lo siguiente: “Muchas veces dentro de la casa hogar existe un sistema de conveniencia, lo que hace que su comportamiento no sea auténtico sino busca intereses” (Anexo 12).

Además, en el Anexo 27 añade lo siguiente: “No muy poco, creo que muy pocas veces cuando si llegan a mostrarse auténticas, utilizan un sistema de protección. Es decir, soy auténtica por conveniencia contigo, si dentro de mi proceso me conviene ser auténtica. O, si dentro de mi proceso, hay compañeras que no me están dejando avanzar te dejo de hablar, ya no eres mi amiga” (Anexo 27).

Desde lo ya referido, se puede concluir que la percepción de las adolescentes sobre las actitudes investigadas, no coincide con la percepción de las autoridades.

En conclusión, lo registrado antes obliga a revisar el concepto que unas y otras tienen sobre las actitudes investigadas (Anexos).

## **5.2. Problemas identificados y determinación de prioridades**

Los adolescentes carecen de una comunicación de manera asertiva y eso afecta a las relaciones interpersonales que mantienen entre sí mismas, con las autoridades de la casa hogar y, por consiguiente, con sus padres o tutores.

Por otra parte, según lo reportado por las autoridades de la Casa Hogar, a las adolescentes les cuesta mucho trabajo mantener una comunicación y diálogo de manera adecuada, porque en el seno familiar no tienen esa capacidad de escucha y práctica de una comunicación idónea, de tal manera que se sientan escuchadas y/o valoradas. Asimismo, a lo indicado antes se suma como limitación el que algunas Casas Hogar carezcan de suficientes recursos humanos y materiales para ofrecer un acompañamiento en su desarrollo humano.

La debilidad de las adolescentes es que no comprenden bien los conceptos de la congruencia, la autenticidad y la comunicación de manera asertiva; ya que les ocasiona problemas entre ellas mismas, con las autoridades de la Casa Hogar y sus padres o tutores. También, les cuesta mucho trabajo iniciar un proceso de cambio en las circunstancias en que se encuentran; pues los fines de semana van a encontrarse con sus padres, tutores, familiares y amigos.

En general, las adolescentes provienen de familias desintegradas, disfuncionales, de matrimonios monoparentales y eso les afecta en su desarrollo humano, debido a que la mayoría han vivido situaciones complejas de abusos, pobreza y se les dificulta compartir y expresar sus necesidades en las relaciones interpersonales, a través de una buena comunicación de manera asertiva. Asimismo, algunas han sufrido maltrato físico,

psicológico por parte de sus padres y por esta razón les cuesta mucho trabajo compartir y expresar sus necesidades de manera adecuada.

Ante ello, las psicólogas y la trabajadora social consideran que las adolescentes requieren un taller que les ayude a comprender, sobre todo a poner en práctica en la vida cotidiana la comunicación de manera asertiva en sus relaciones interpersonales y en su desarrollo humano de una forma integral.

Según lo reportado por las autoridades del patronato Francisco Méndez I.A.P., las hermanas religiosas, psicólogas y trabajadora social, el problema principal es la falta de comunicación de manera asertiva entre las adolescentes, pues carecen de una comunicación y, por tal razón, les cuesta mucho mantener un diálogo con sus compañeras y la gente que les rodea.

### **5.3. Factores que favorecen al problema de interés (causales, condicionantes y de riesgos)**

#### **Factores causales**

##### **A) Escucha activa**

Al respecto, Rogers (1980) dice: “Cuando digo que me gusta oír a alguien, me refiero, por supuesto, a oírle con profundidad. Me refiero a oír las palabras, los pensamientos, los tonos sensoriales, el significado personal, incluso el significado oculto tras la intención consciente del comunicante” (p. 16).

Respecto al tema de escucha activa y de acuerdo con el análisis de la información realizada, las autoridades de la casa hogar expresan que es esencial la escucha activa. Para ellas, sin duda alguna es un elemento muy importante para alcanzar el encuentro consigo mismas, ya que implica tomar consciencia de

los pensamientos, sentimientos y conducta; lo cual repercutirá en las relaciones interpersonales que entablan y las circundan.

Esta experiencia, según las religiosas, psicólogas y trabajadora social, a las adolescentes es algo que se les dificulta expresar desde su interior; principalmente, por temor a ser juzgadas y criticadas, o porque algunas son tímidas y otras extrovertidas. Pero, al compartir experiencias íntimas, ello se transforma en una experiencia significativa y liberadora, debido a que ayuda a las personas a compartir sus emociones y sentimientos, de manera natural y espontánea.

### **B) Comunicación de manera asertiva**

Con respecto a la comunicación de manera asertiva entre adolescentes, según lo reportado por las hermanas religiosas y psicólogas, a ellas se les dificulta transmitir mensajes de manera clara e idónea, de tal manera que les ayude a buscar la comprensión unas con otras a través de un mensaje claro, preciso y breve.

### **Factores condicionantes**

#### **a) Familia desintegrada**

En el discurso emitido por las autoridades de la casa hogar, expresan que uno de los obstáculos que impiden el desarrollo humano de las adolescentes, es la desintegración familiar.

En efecto, la desintegración familiar provoca problemas psicológicos, emocionales y afectivos, que afectan a su proceso de aprendizaje, generando en ellas baja autoestima, bajo rendimiento y deserción escolar. Asimismo, producen

alteraciones en la conducta social y en las relaciones interpersonales establecidas con personas que se encuentran en su entorno.

**b) Maltrato físico y psicológico por parte de padres de familia o tutores**

Según lo reportado por las autoridades de la casa hogar, algunas adolescentes llegan ahí maltratadas en el aspecto físico y psicológico, por parte de los padres de familia.

Por otra parte, surge como limitante el hecho de que los padres tienen más hijos, tienen que ir a trabajar y no las pueden atender en sus necesidades básicas. Pese a ello, algunas madres de familia han iniciado nuevas relaciones sentimentales. Por lo tanto, algunas adolescentes son cuidadas por las abuelas, tíos, parientes cercanos, quienes se desesperan y las regañan.

Frente a ello, algunas madres de familia sugieren y solicitan a las menores de edad la opción de internarlas en esta casa hogar por necesidad.

Las hermanas religiosas, por su parte, reciben a las adolescentes que solicitan ingresar de manera libre y voluntaria al internado de lunes a viernes. Cabe aclarar que, en la actualidad, por causa de la pandemia, las adolescentes son internadas en la casa hogar sin salir a sus hogares los fines de semana.

**c) Falta de aceptación positiva incondicional**

Rogers (1985) sostiene que: “La consideración positiva engloba actitudes de afecto, cariño, respeto, simpatía, aceptación. Percibirse a sí mismo como receptor de consideración positiva es sentir que uno modifica positivamente el campo experiencial del otro” (p. 41).

No obstante, las adolescentes del Patronato Francisco Méndez, I.A.P, adolecen de la esta actitud indispensable en las relaciones interpersonales. Ello ocurre simple y sencillamente porque sus padres o tutores no experimentan ni enseñan con su testimonio de vida las actitudes de afecto, cariño, respeto, simpatía y aceptación; lo que justamente sería lo requerido para lograrlo.

Las religiosas, psicólogas y trabajadora social, mencionaron en las entrevistas que algunas de ellas son maltratadas, por la falta de cariño, respeto, afecto, simpatía y aceptación; lo cual, a su vez, se ve reflejado en las actitudes de rebeldía o rechazo con sus compañeras.

### **Factores de riesgo**

#### **A) Noviazgo fugaz**

Algunas adolescentes de la casa hogar, aunque no es de manera frecuente, optan por tener un noviazgo fugaz. Este tipo de experiencia en las adolescentes se caracteriza por ser una relación superficial, breve y con muy poco compromiso, porque comienza a muy temprana edad. En esta etapa de la vida, las emociones se salen de control; lo cual puede producir inestabilidad, problemas e incluso genera algún tipo de violencia física, sexual o psicológica.

#### **B) Fuga de casa o abandono voluntario del patronato**

En el Patronato Francisco Méndez, I.A.P, ha habido algunos casos de adolescentes que huyen de casa, en una decisión aparentemente voluntaria. Sin embargo, en el fondo existe un problema mucho más complejo y fuerte.

Las chicas huyen de sus casas por situaciones adversas que viven en sus hogares, desde el maltrato físico y emocional por parte de los padres, tutores o algún familiar.

Asimismo, a ello hay que agregar que, en algunas ocasiones, se ha dado el caso de adolescentes que se escapan de la casa hogar o huyen con el novio.

#### **5.4. Actores relevantes**

Desde el punto de vista del facilitador, las personas que serían relevantes para una intervención posterior se sitúan en el involucramiento de los padres de familia, abuelos, tíos o tutores de las adolescentes; pues la escucha activa y la comunicación de manera asertiva, son elementos indispensables para el desarrollo humano de las adolescentes y sus familiares.

#### **5.5. Centros de interés**

El interés principal manifestado por el grupo de adolescentes es la necesidad de una comunicación recíproca; al mismo tiempo que emergen expectativas de que sus compañeras sean honestas y sinceras.

Las adolescentes tienen expectativas, necesitan de los demás. Por lo cual, para ellas es importante generar conductas de comunicación de pares y de manera directa.

Algunas adolescentes creen que sus compañeras hablan de ellas a sus espaldas. Y, por ello, lo esencial es que ellas generen y experimenten la confianza entre ellas mismas; trascendiendo su condición de ser extrañas, y encuentren así en ellas mismas las figuras y aliados valiosos en sus vidas.

En ese sentido, es conveniente buscar estrategias para apoyarse entre mujeres, en aras de reforzar la amistad y apoyo entre todas, y no verse como enemigas o personas distantes unas frente a otras.

#### **5.6. Recursos existentes (humanos, materiales, espaciales, temporales, económicos, tecnológicos)**

Los recursos humanos son aspectos esenciales en la formación integral de las adolescentes de la casa hogar. Las hermanas religiosas realizan una gran labor titánica, porque su aporte va más allá de la filantropía; pues todos sus esfuerzos y sacrificios lo realizan de manera altruista y desinteresada.

En tal sentido, el equipo de psicólogas, trabajadora social, profesores, encargados de la reparación y mantenimiento de las instalaciones, son actores indispensables; ellos con su esfuerzo y trabajo contribuyen a la educación y desarrollo humano de las adolescentes de la casa hogar.

Las instalaciones de la casa hogar cuentan con dormitorios comunes, baños, salón de clases, salón de usos múltiples, jardines, áreas verdes. Asimismo, cuenta con cubículos para atender a las adolescentes en las terapias individuales.

Las religiosas tienen un proyector para las presentaciones en los talleres impartidos por las psicólogas y profesores. Asimismo, tienen las siguientes actividades académicas: secundaria y preparatoria en línea, mecanografía, computación, matemáticas, español. Además, tienen actividades extracurriculares: cultura de belleza, corte y confección, danza, defensa personal, catequesis, ética y, bioética y tanatología

Además, cabe indicar que, en el aspecto económico, están pasando por una situación difícil, ya que requieren de la ayuda de muchas instituciones privadas y de



gobierno; pero en ocasiones no les ayudan de manera adecuada o continua, para solventar todos los gastos de mantenimiento y alimento para las adolescentes.

El Patronato Francisco Méndez, I.A.P. se sostiene gracias a los ingresos en especie de diferentes productos no perecederos y otros artículos que donan fundaciones como Herdez, Fundación Slim, Fundación Simi y Dibujando un mañana. Otros donativos provienen de las convocatorias y población atendida por las hermanas religiosas. Asimismo, se realiza un proyecto y presupuesto y, si salen beneficiadas, se firma un convenio y se entrega la comprobación. Este procedimiento se realiza con fundaciones como Nacional Monte de Piedad (I.A.P).

En ocasiones, a fin de obtener más recursos para sostener sus labores en favor de las adolescentes, rentan algunos espacios de la casa hogar para la locación de filmación de películas, telenovelas, comerciales de Televisa y Televisión Azteca, o bien son beneficiaras de donativos por parte de algún particular o perciben cuotas de recuperación, por parte de algunos padres de familia con una cantidad simbólica de \$600 pesos al mes.

En algunas ocasiones, hacen convenios con instituciones o fundaciones para que envíen maestros para algunas clases. Ello se realiza bajo un contrato y pago por parte de instituciones como: (Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial) CECATI, Fundación Amparo, etcétera.

En la intervención se utilizaron los siguientes recursos: salón de usos múltiples (con capacidad para un mínimo de 30 personas), renta de cámara de video, cámara fotográfica; y los jardines de la Casa Hogar.

**Recursos humanos:** Únicamente participará el facilitador, quien coordinará y llevará acabo la intervención.

### **5.7. Medios de acción existentes y oportunidades de mejora**

Las hermanas religiosas, las psicólogas y la trabajadora social, han organizado talleres sobre comunicación, sexualidad y prevención de adicciones en las menores con los padres de familia o tutores.

Con el grupo de adolescentes, se han trabajado dinámicas de integración, terapia individual y grupal. Las repercusiones de ello consisten en que las adolescentes poco a poco van integrando para sí mismas valores, tratando de mejorar en sus relaciones interpersonales.

Los puntos fuertes de esa labor consisten en que se trabaja de manera gradual con los padres de familia por separado.

Sin embargo, pese a lo indicado, no se ha trabajado el tema de la comunicación de manera asertiva y sexualidad, como un tópico que concierne a los padres de familia o tutores junto con las adolescentes, sino más bien como un asunto impartido por separado.

### **5.8. Análisis de las contingencias y estrategias de acción para enfrentarlas**

Las contingencias que impedirían la realización de una posible intervención son las siguientes: La mayoría de las adolescentes que llegan a la casa hogar viven la experiencia durante uno, o máximo dos semestres. Posteriormente, se retiran a sus hogares. Por lo cual, en cada semestre llegan nuevas adolescentes; de tal manera que no se les puede dar un seguimiento a su proceso personal ni grupal.

Las causas principales para no llevarse a cabo la intervención radicarían, en que algunos padres de familia carezcan de los suficientes recursos económicos para solventar los gastos o cooperación económica con la casa hogar. Y, al ser así, se decida que sus hijas interrumpan su proceso de educación, crecimiento y desarrollo integral en la casa hogar.

Otra contingencia que impide que se lleve a cabo la intervención, ocurre debido a que los padres de familia tengan hijos menores y tengan que requerir a las adolescentes para que se hagan cargo de sus hermanos menores, al tener necesidad de salir a trabajar.

### **5.9. Pronóstico de la situación**

En caso de no llevarse a cabo la intervención, las adolescentes correrían el riesgo de seguir siendo maltratadas de manera física y psicológica por parte de sus padres, tutores o familiares cercanos. Asimismo, ocurriría que buscarían refugiarse en alguna adicción como: las drogas, el alcoholismo, las bandas de la calle y la prostitución.

Por otra parte, en caso de no realizarse la intervención, no tendrían la oportunidad de desarrollar habilidades de comunicación de manera asertiva; que –de sí asumirse– les permitan crecer, madurar y prepararse para ser protagonistas de su propia historia.

Asimismo, las adolescentes al no participar en la intervención no tendrían la oportunidad de aprender a comunicarse de un modo diferente, pues en sus hogares los padres de familia se relacionan de manera agresiva y violenta.

Al tener a disposición esta intervención, las adolescentes –por el contrario– podrían obtener lo que necesitan, protegerse a sí mismas y podrían influir positivamente en otras personas y sus entornos.

Por tanto, bajo ese compromiso, las adolescentes tendrán la oportunidad de expresar sus necesidades, así como sus sentimientos de manera idónea, respetuosa y con mucha claridad.

## **VI. Marco teórico y conceptual**

La teoría en que se basó este trabajo es de tipo fenomenológico. Se trata de una teoría centrada en las personas, debido a que el objetivo principal fue identificar el sentido que la comunicación asertiva tiene para las adolescentes sujetas de la investigación, y con el énfasis de enfocarse en ellas como personas (en este caso, en las adolescentes). Así, mediante el análisis de las experiencias y opiniones que compartieron los sentidos de carácter fenomenológico, se llegó a comprender la especificidad de sus necesidades y problemas existenciales.

En el presente estudio de caso, el facilitador desea potenciar los vínculos y formas comunicativas entre personas individuales y en sus grupos.

### **6.1. Premisa principal**

La comunicación en general es el principal propósito de la investigación. La cual se divide en varios tipos de comunicación.

El facilitador seleccionó la definición de las categorías y sus ejes de análisis.

Una de principales categorías, es la comunicación en general. La cual se divide en varios tipos de comunicación:

- 1) Comunicación asertiva: cuyo eje de análisis son: ideas, actitudes, emociones y sentimientos.
- 2) Otra categoría es la Comunicación no verbal: cuyos ejes de análisis son la postura del cuerpo, expresiones faciales, movimientos de cabeza y ojos.

La comunicación se práctica en la vida diaria. En ocasiones, se hace de manera mecánica y rutinaria, pero no se trata de una simple comunicación de ideas, conceptos, sino de cultivar un diálogo profundo donde hay un emisor, un mensaje y un receptor. En la experiencia del facilitador, en algunas ocasiones, las personas no nos percatamos que la comunicación es indispensable, y las ventajas de dialogar de un modo idóneo nos evitarían llegar a malentendidos, expresando sin temor nuestra manera de pensar.

La escucha activa es esencial en la comunicación asertiva y en la comunicación de pensamientos, sentimientos y emociones. Esta experiencia ayuda a muchas personas, sobre todo a las que les cuesta trabajo expresarse desde su fuero interno, por temor a ser juzgadas y criticadas; ya que consiste en una experiencia significativa y liberadora, ayudando a las personas a compartir sus emociones y sentimientos de manera natural y espontánea.

## **6.2. Conceptos relevantes**

### **Adolescencia**

En el presente estudio, la adolescencia se refiere, según Balbi et al. (2013), “Al periodo de vida comprendido entre la infancia y la edad adulta, durante el que se produce en la persona una serie de cambios radicales que afectan al cuerpo, a la mente y a la conducta” (p. 20).

Para los fines de este estudio de caso, es importante comprender qué se entiende por *adolescencia*. Una conceptualización sobre ella, permitirá al facilitador enfocarse en ese grupo al cual va a acompañar para aplicar el taller de intervención.

Al respecto, A. Moreno (2007) describe la raíz latina y dice que proviene del “término latín *adolescere*, del que se deriva el de ‘adolescencia’”. Además, para dicha

autora, la adolescencia “señala este carácter de cambio: *adolescere* significa ‘crecer’, ‘madurar’” (p. 13).

Por consiguiente, la adolescencia es una etapa de la vida humana desde el punto de vista biológico, donde se producen una serie de cambios y también se es capaz de reproducirse. Asimismo, se la considera a partir de su condición de adultez en potencia; la cual se plasmará cuando alcance su madurez social y afectiva, adquiriendo así la experiencia, capacidad y voluntad para asumir plenamente el rol de adulto (Balbi et al., 2013).

Al respecto, Ander-Egg (2016) la define como “una fase de crecimiento, que la misma etimología de la palabra lo indica: ‘crecer’. Se inicia con la pubertad (diez a doce años) y termina en torno a los diecinueve años” (p. 14).

La OMS la divide en dos etapas: adolescencia temprana que oscila entre la edad de 12 a 14 años, y la adolescencia tardía que comprende entre 15 y 19 años.

Por consiguiente, la adolescencia es una etapa de la vida humana desde el punto de vista biológico, donde se producen una serie de cambios y se es capaz crecer y madurar como persona. En el caso de las adolescentes, dicha etapa será la oportunidad para valorarse que les permita aceptarse a sí mismas y desenvolverse ante la sociedad que les rodea.

### **Comunicación**

Al respecto, Roura-Redondo (2017) menciona: “la comunicación es un término del latín *comunicare* que procede a su vez de ‘commune’ que significa ‘común’ más allá del sufijo -care que significa ‘hacer’. Por lo tanto, significa ‘hacer común’” (p. 288).

Indudablemente el tema de la comunicación es sumamente importante, ya que somos seres sociables por naturaleza. Por lo tanto, saber asumirla enriquecerá a las adolescentes en la práctica asidua de una comunicación adecuada, con diversos tipos de comunicación verbal y no verbal, y diferentes estilos de comunicación. Además, de con diversos tipos de lenguaje que conocemos (Gutiérrez y Patiño, 2016).

Para los propósitos de este estudio de caso, es importante la definición sobre comunicación que brinda Dolan y Martin (2002), citado por Zayas Agüero (2011): “La comunicación se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: emisor el que trasmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor” (p. 11).

O bien, como lo definen Martínez y Nosnik (2002), la comunicación es un: “Proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que ésta última de una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta” (p. 12).

Por otra parte, C. Rogers (1980) enfatiza que: “La mayor parte del tiempo por supuesto, al igual que todos los demás muestro cierto grado de incongruencia. He aprendido, sin embargo, que esa realidad o autenticidad o congruencia -como prefieran llamarlo- constituye la base fundamental de la mejor de las comunicaciones” (p. 21).

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), desde la perspectiva organizacional, la definen como: “la trasmisión de información y conocimientos de una persona o grupo mediante símbolos comunes” (p. 422).

## **Asertividad**

*Asertividad* es una palabra valiosa en la vida humana. En efecto, es una habilidad que ayuda a valorar a la persona y sus relaciones interpersonales (Naranjo, 2008).

Al respecto, Rodríguez y Serralde (1993) mencionan que “*asertividad*, etimológicamente hablando, proviene de la palabra en latín *asserere, assertum*, que significa afirmar. Se refiere a la afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, comunicación segura y eficiente” (p. 1).

Asimismo, O. Castanyer (2014) enfatiza que asertividad “es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” (p. 7).

Otro aspecto fundamental de la asertividad es su capacidad para generar un impulso constructivo entre las personas. En ese sentido, es otra de las habilidades que ayudarán a las adolescentes en su proceso de crecimiento y desarrollo integral. En suma, la asertividad es la capacidad y disposición para hablar por sí mismo, de manifestar sin temor alguno su punto de vista y que se conozca tal postura, sin faltarle el respeto y al derecho de los demás (Castanyer, 2014).

En otras palabras, es la habilidad que adquiere una persona para expresar deseos, creencias y opiniones. Asimismo, permite establecer límites de manera honesta, oportuna y adecuada, respetándose a sí mismo y a los demás (Ayvar, 2016).

## **Comunicación efectiva**

Martínez y Nosnik (2002), sostienen que “Es aquella que da como resultado los cambios que en el receptor intenta o desea ver el comunicador” (p. 13).



En síntesis, para el facilitador la comunicación es un proceso mediante el cual las personas se transmiten información, ideas, actitudes, emociones y sentimientos.

**Emisor:** Franklin y Krieger (2011), plantean que “Es el punto de partida de la información; puede ser una persona, un grupo o una organización que precisan transmitir información a otra persona, grupo u organización” (p. 231). Por otra parte, Ivancevich et al. (2006) dicen, al respecto, que “Es la persona con ideas, intenciones, información y el propósito de comunicarse” (p. 423).

**Codificación:** Franklin y Krieger (2011) menciona que “Es una actividad previa a la emisión; su propósito es traducir el mensaje en una serie de símbolos que el receptor sea capaz de interpretar. Eso significa que el emisor debe emitir información en un formato compatible con las percepciones del receptor” (p. 231).

**Mensaje:** Ivancevich et al. (2006) indican que “Es lo que el individuo quiere comunicar al receptor destinado y su forma exacta depende en buena parte del medio por el que se transmita” (p. 424).

Asimismo, Martínez y Nosnik (2002) dicen que el mensaje: “Es la forma que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor, ya sea en forma verbal o no verbal” (p.16). O bien, como lo plantea Franklin y Krieger (2011), “Es la forma visible que adopta la información para ser captada por el receptor; oral, escrita, gestual, etc.” (p. 231).

**Canal:** Franklin y Krieger (2011) afirman que “Es el método que se selecciona para transmitir el mensaje. La selección del canal se hará en función de los mensajes a transmitir y de las disponibilidades del receptor” (p. 231). Por otra parte, Martínez y Nosnik

(2002) enfatizan que canal: “Es el vehículo por el cual el mensaje viaja del emisor al receptor” (p. 16).

**Receptor:** Martínez y Nosnik (2002) consideran que “Es la persona o personas(as) que recibe(n) un mensaje del emisor y al igual que aquél, está afectado por: sus habilidades comunicativas, sus actitudes (hacia sí mismo, hacia el emisor y hacia el contenido del mensaje) el grado de conocimiento sobre el tema que se le comunica y su posición dentro del sistema” (p. 17).

**Decodificación:** Franklin y Krieger (2011), la consideran así: “Es el proceso que utiliza el receptor para interpretar el mensaje a partir de su propio marco de referencia. Así, la decodificación del mensaje se ve influida por las experiencias, los conocimientos y los sentimientos del receptor” (p. 231). Partiendo desde esta perspectiva, ese proceso afecta la manera en cómo se interpreta la información que llevará al receptor a ejecutar o no la acción, o respuesta deseada. Martínez y Nosnik (2002) lo plantean desde el siguiente ángulo: “Significa pasar del código a la idea, es decir, que el receptor encuentre significado e interprete el mensaje que le envió el emisor” (p. 18).

**Comunicación no verbal:** Ivancevich et al. (2006) la consideran como los “Mensajes enviados con la postura del cuerpo, expresiones faciales, movimientos de cabeza y ojos” (p. 425).

**Retroalimentación:** Franklin y Krieger (2011), definen como: el “Proceso complementario de la comunicación original; a través de la retroalimentación se verifica el resultado real de la transmisión original” (p. 231). Mientras Martínez y Nosnik (2002) ponen énfasis en la importancia de este elemento esencial de la comunicación y lo plantean como algo que: “Suministra una vía para la respuesta del receptor al mensaje

del emisor. Dicha respuesta (verbal o no verbal) permite al emisor determinar si el receptor ha recibido o no su mensaje, y si éste ha producido en dicho receptor la respuesta pretendida” (p. 18).

**Barreras de la comunicación horizontal:** Martínez y Nosnik (2002) apuntan que “Este concepto se refiere a la competencia que se da cuando una persona oculta información a otra de su mismo nivel, para que la actuación de esta última sea menos eficiente” (p. 57).

Existen muchas barreras para lograr una comunicación eficaz, que van de las más sencillas y simples, como el ruido y la falta de escucha, hasta otras que son más profundas, como el filtrado, el rumor, la percepción selectiva, la sobrecarga de información, las emociones, el lenguaje, la comunicación aprensiva, las diferencias de género, etc.

**Filtrado:** Robbins y Judge (2009) consideran que “Se refiere a la manipulación intencionada que hace el emisor de la información para que sea vista de manera más favorable por el receptor” (p. 368).

**Rumor:** Al respecto, para Martínez y Nosnik (2002), el rumor “Es la parte de la comunicación informal que se da solo en aquellos comunicados sin fundamento o evidencia formal y que se trasmite impersonalmente a través de canales informales, es decir, sin ir dirigidas a las personas específicas, ni siguiendo canales específicos” (p. 64).

**Percepción selectiva:** Robbins y Judge (2009), la asumen como “Los receptores en el proceso de comunicación ven y escuchan en forma selectiva con base en sus necesidades, motivaciones, experiencias, antecedentes y otras características personales” (p. 368).

**Emociones:** Robbins y Judge (2009), las consideran a partir de “La forma en que el receptor se sienta en el momento de recibir una comunicación influirá en el modo en que la interprete. El mismo mensaje recibido cuando se está enojado o distraído con frecuencia se interpreta de manera diferente que cuando se está contento.” (p. 369).

**Lenguaje:** Robbins y Judge (2009), plantean que “Las palabras significan cosas diferentes para personas distintas. Edad, educación y antecedentes culturales son tres de las variables más obvias que influyen en lenguaje que usa una persona y las definiciones que da a las palabras” (p. 369).

### **6.3. Justificación de la intervención**

La intervención que el facilitador realizará con las adolescentes del Patronato Francisco Méndez I.A.P., tratará sobre la importancia de desarrollar la comunicación en una población vulnerable, porque bajo esa ruta ello les permitirá desarrollar habilidades para la vida.

La práctica de las habilidades de la comunicación de manera asertiva en la casa hogar al sur de la Ciudad de México, consistirá en mejorar la convivencia y sus relaciones interpersonales con sus compañeras, familiares, amigos y autoridades de la casa hogar.

Es muy importante la tarea que se plantea este proyecto de intervención, porque ayudará a las adolescentes a ser más amigables en la casa hogar, además de que les brindará confiabilidad y seguridad.

El facilitador considera que será necesario fomentar en las adolescentes habilidades y recursos para comunicarse de manera asertiva y poder actuar de manera más efectiva, respetuosa al momento de expresar sus pensamientos, sentimientos; comunicarlos de modo adecuado y empático.

Asimismo, el facilitador considera que es importante invitar y fomentar la comunicación adecuada en las adolescentes para mejorar y cambiar sus pensamientos y su conducta, y cubrir así las necesidades de seguridad, afecto y reconocimiento. También ello posibilitará buscar estrategias que les permitan ser transparentes en la manera de comunicarse; a fin de mejorar su convivencia, sus relaciones interpersonales y la comunicación con los demás.

La proyección que tendría esta intervención favorecerá sus relaciones interpersonales y la manera en cómo se vinculan con las personas que se encuentran a su alrededor. Esa proyección se medirá a través de sesiones, dinámicas de integración, actividades lúdicas, fomentando la escucha activa, la convivencia y las relaciones interpersonales para mejorar su comunicación de manera asertiva.

En suma, les permitirá construir nuevas formas de relación interpersonal a través de la expresión de necesidades, de crear canales de comunicación efectiva con sus compañeras.

Las razones por las cuales es necesario actuar son: porque las adolescentes requieren un ambiente de bienestar en el cual se sientan seguras y protegidas. En caso de no intervenir, caeríamos nuevamente en modelos opacos, rígidos, poco comunicativos, de mucha distancia entre las adolescentes, compañeras, sus padres de familia, tutores y amigos.

En conjunto, a través de la intervención se logrará comprender el mundo subjetivo de las adolescentes; considerando que ellas no tienen oportunidad de reconocer en el cuerpo sus necesidades y sus sentimientos. Asimismo, les permitirá poner en práctica la comunicación de manera asertiva con sus compañeras, expresar sus emociones,

sentimientos, pensamientos y opiniones, sin herir a las personas, sino que lo harán asumiendo la oportunidad de expresarse y comunicarse de manera adecuada.

La metodología que utilizó el facilitador en el proyecto de intervención, es de índole cualitativa.

Al respecto N. G. Andrea (2010) dice que en: “La metodología desde la perspectiva cualitativa las bases epistemológicas son la fenomenología, el interaccionismo simbólico, la sociología crítica y la hermenéutica” (p. 53).

Asimismo, según S. Sánchez (2018), “El método cualitativo establece criterios diferentes y coherentes a los propósitos y fines del paradigma que representan” (p. 129).

#### **6.4. Objetivos de la intervención**

##### **Objetivo general**

Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; y así favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.

##### **Objetivos específicos**

- Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la Casa Hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas, a fin de favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo.
- Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal, con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción.
- Identificar y diferenciar los estilos de comunicación mediante la práctica grupal, a fin de comprender la comunicación verbal y no verbal.

- Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal, con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.

## **VII. Estrategias de intervención**

El facilitador ofrecerá un taller de habilidades de la comunicación de manera asertiva al grupo de adolescentes titulado: "Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva". En línea con ello, cada una de las sesiones se dividirá en tres fases: Inicio, desarrollo y cierre; y en el transcurso se utilizarán diversos instrumentos que faciliten la evaluación de la intervención. También habrá espacios para la reflexión personal, grupal y trabajo en equipo.

La intervención está basada en la implementación de un taller que durará aproximadamente 19 horas; distribuida en 11 sesiones, una hora los martes y dos horas los jueves. Las actividades serán: Propiciar el espacio para que las adolescentes adquieran habilidades de comunicación, expresando sus pensamientos, sentimientos de manera clara, breve y con respeto, para mejorar sus relaciones interpersonales y convivencia con los demás.

### **7.1. Actividades**

En primer lugar, el facilitador propiciará un ambiente idóneo para que las participantes se conozcan a través de una dinámica de presentación.

Asimismo, el facilitador utilizará dinámicas lúdicas, contenido, videos, presentaciones de tal manera que las adolescentes puedan adquirir habilidades de comunicación, con la finalidad de lograr que mantengan una comunicación de manera asertiva con las personas con las que se relacionan.

Después el facilitador escuchará las inquietudes y necesidades de las adolescentes.

## **7.2. Recursos a emplear**

Los recursos humanos que se presentarán en este proyecto de intervención, consistirán en el apoyo de una de las hermanas religiosas; quien estará al pendiente de las adolescentes, durante el desarrollo de cada sesión.

Con respecto a los recursos materiales, éstos serán: laptop, cañón, audio, cámara de video, cartulinas, hojas de papel bond.

## **7.3. Taller: “Comunicándonos de manera efectiva”**

El nombre del taller fue: “Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva”. Cada una de las sesiones se dividió en tres fases: Introducción, desarrollo y cierre; y en el transcurso se utilizaron diversos instrumentos que facilitaron la evaluación de la intervención. También hubo espacios para la reflexión personal, grupal y de trabajo en equipo.



## 7.4. Cronograma

**Tabla 1**

### *Cronograma*

ACTIVIDAD	FECHAS	TIEMPO (1 hora los martes y 2 horas los jueves por cada sesión)									
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1. Bienvenida y presentación de las participantes	05 octubre	■									
2. La comunicación	12 de octubre		■								
3. Comunicación esencia de la vida en todos los niveles	14 de octubre			■							
4. Elementos esenciales de la comunicación	19 de octubre				■						
5. Distorsión de la comunicación	21 de octubre					■					
6. Estilos de comunicación.	26 de octubre						■				
7. Obstáculos y barreras de la comunicación	28 de octubre							■			
8. Comunicación no verbal	03 de noviembre								■		
9. Practicando la comunicación efectiva	04 de noviembre									■	
10. Role playing de la comunicación efectiva.	09 de noviembre										■
11. Evaluación y cierre del taller	11 de noviembre										■

Fuente: Elaboración propia.

## 7.5. Modelo lógico

**Figura 1**

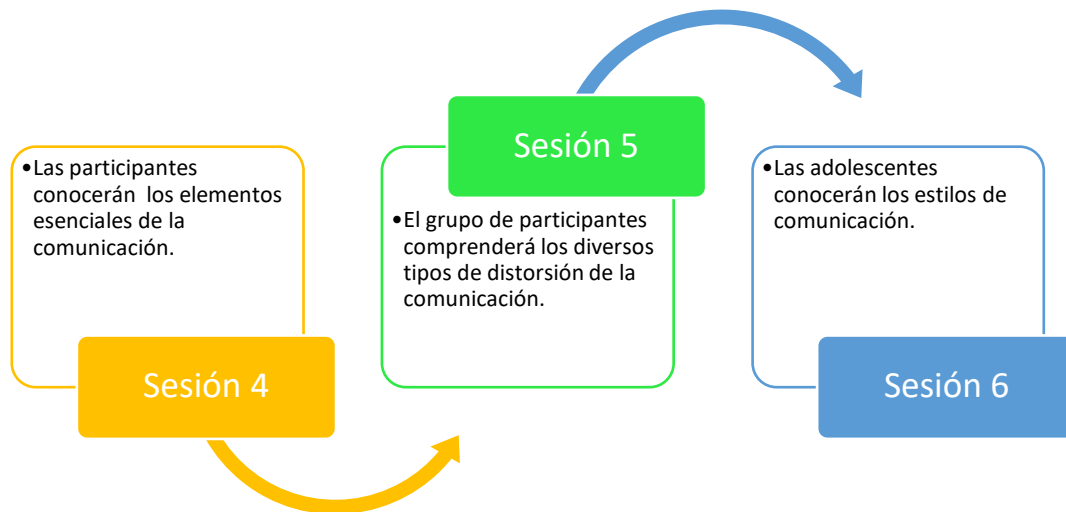
*Modelo lógico: de las Sesiones 1 a 3*



Fuente: Elaboración propia.

## Figura 2

*Modelo lógico: de las Sesiones 4 a 6*



Fuente: Elaboración propia.

## Figura 3

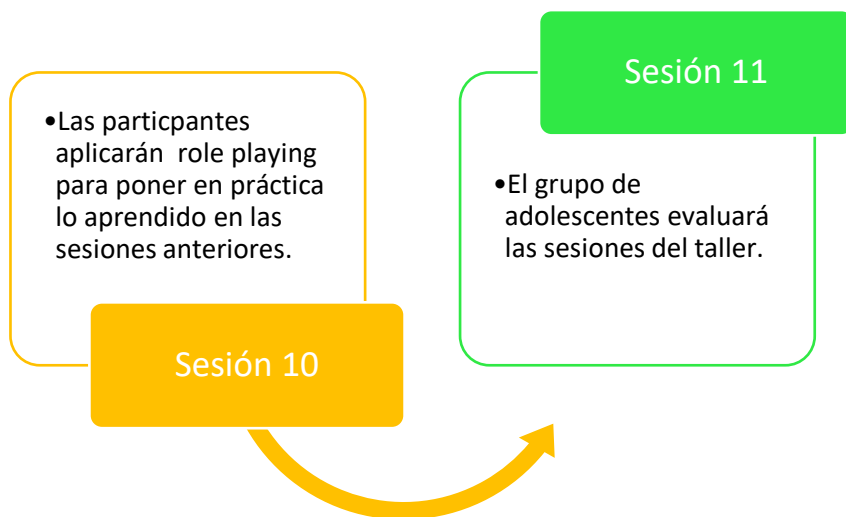
*Modelo lógico: de las Sesiones 7 a 9*



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

*Modelo lógico: de las Sesiones 10 a 11*



Fuente: Elaboración propia.

## **7.6. Aspectos éticos relacionados con la intervención**

En el proceso de intervención del presente estudio de caso, por tratarse de un grupo de adolescentes en estado de vulnerabilidad, fue importante considerar los siguientes aspectos éticos:

- a) No se discriminará a ninguna adolescente por su género, raza, origen étnico, cultura, religión, identidad sexual y nivel socioeconómico.
- b) El facilitador propiciará el respeto, la escucha y habla entre el grupo. Asimismo, no se permitirá la burla o descalificación de otra persona.
- c) El facilitador estará atento y al servicio de los participantes, haciendo uso de sus competencias, sobre todo de la congruencia, aceptación positiva incondicional y empatía para coadyuvar al desarrollo individual y grupal.
- d) El facilitador velará por el cuidado y protección que las adolescentes requieren, certificar el cuidado, y manejo de información, con la finalidad de garantizar la privacidad de la identidad de los participantes; así como la participación libre y voluntaria por parte de las adolescentes. (En el Anexo 33 se muestra el cuidado y protección de las participantes).
- e) El facilitador hará uso de cámara de vídeo y cámara fotográfica, para recabar información de las sesiones, respetando la decisión libre y voluntaria de las adolescentes y autoridades de la casa hogar, y solamente para fines de la intervención. (En el Anexo 34 se encuentra ubicada la carta del uso de vídeo y cámara).
- f) El facilitador cuidará la salud y la integridad de los participantes.

- g) Se comunicará el conocimiento y propósito de la investigación a las adolescentes, así como los debidos procedimientos, sus derechos y la libertad para rehusarse a participar o retirarse del estudio, en caso de que así lo deseen.
- h) Confidencialidad: El facilitador respetará la confidencialidad de la información, mantendrá el sigilo profesional, sobre contenidos, opiniones individuales o conducta de las integrantes.
- i) El facilitador propiciará la discreción entre los miembros del grupo. Jamás se utilizará lo que se exprese para lastimar a otro y nunca se contará fuera del grupo lo que se exprese.
- j) El facilitador se esforzará por crear un ambiente de respeto, seguridad y confianza, en donde todos los participantes sientan la confianza para hablar libremente, respetando la integridad de sus compañeras.

### **7.7. Cartas descriptivas o plan de sesiones**

Las cartas descriptivas se encuentran ubicadas en el Anexo 37.

## 7.8. Presupuesto (como ejercicio)

**Tabla 2**

*Presupuesto del Proyecto*

<b>Proyecto</b>	Taller: "Comunicación asertiva"	
<b>Facilitador</b>	Rodolfo Rafael Sánchez Díaz	Duración del proyecto 3 meses

<b>Costos directos</b>	\$ 4,534.70
<b>Costos indirectos</b>	\$ 8,450.00
<b>Reserva para riesgos</b>	1%

<b>Presupuesto</b>	\$ 12,984.70
<b>Riesgo</b>	\$ 64.92
<b>Total</b>	\$ 13,049.62

**Costos Directos**

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de Unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo
Foto copias	hojas blancas	500	1	500	500
Lápiz	Papelería Gral.	Caja con/24	2	30	60
Marca textos	Papelería Gral.	Caja con/24	5.15	30	154.5
Bolígrafo punto fino, Bic	Papelera Gral.	Caja con/12	3	54.9	164.7
Papelógrafo	Papelería Gral.	5	5	10	50
Marca textos	Papelería Gral.	25	25	5	125
Cartulina	Papelería Gral.	25	25	10	250
Crayón cera jumbo	Papelería Gral.	Caja con/12	10	35	350
Plumones	Papelería Gral.	Caja con/20	5	111.5	557.5
Bicolor	Papelería en Gral.	Caja con/25	2	31.5	63
Cinta adhesiva	Papelería en Gral.				0
Marcador	Papelería Gral.	Caja con/12	10	109	1090
Diplomas	Papelería Gral.	25	25	20	500
Masking tape	Papelería Gral.	Pieza	10	17.75	177.5
Bola de estambre	Papelería Gral.	Pieza	15	15	225
Tarjetas blancas	Papelería Gral.	50	50	5.35	267.5

**Costos Indirectos**

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de Unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo Indirecto
Renta de salón	Mediano	Mensual	1	500	500
Personal	Sueldo profesional	Semanal	1	3500	3500
Computadora	Computadora HP	Pieza	1	1000	1000
Renta de salón		Semanal	1	200	200
Renta de pantalla	CEV	Pieza	1	100	100
Luz eléctrica		Semanal	1	100	100
Agua potable		Semanal	1	50	50
Impresora	Samsung	Pieza	1	1000	1000
Tóner	Impresora continua	Pieza	2	1000	2000

Fuente: Elaboración propia.

## **7.9. Método para la evaluación**

### **Seguimiento y evaluación**

El facilitador con la finalidad de dar seguimiento a la evaluación del proyecto, utilizó un cuestionario con preguntas cerradas sobre la comunicación asertiva. Ello se realizó al principio, a la mitad y al final del taller. De tal manera que se cuente con tres evidencias inicial, intermedia y final.

El estudio de caso fue diseñado de tal manera que las participantes tuvieran actividades lúdicas y dinámicas. El facilitador se dio a la tarea de buscar y seleccionar actividades, dinámicas de manera novedosa y creativa; de tal manera que el Taller fuese atractivo y correspondiera a las necesidades y contexto de las adolescentes.

El facilitador utilizó experiencias de la vida diaria de manera sencilla y comprensible, para el grupo de participantes con la finalidad de propiciar el análisis y reflexión, promoviéndose la comunicación, relaciones interpersonales y el enriquecimiento de su desarrollo humano.

Las actividades incluyeron canto, baile, juegos de reactivación, vídeos, técnicas de reflexión, trabajo en equipo, role playing, sketches, presentaciones en Power Point, con la finalidad de reforzar el aprendizaje de cada sesión.

Asimismo, el facilitador aprovechó los espacios abiertos con los que cuenta el patronato; ya que los espacios de encuentro serán salones ventilados, espacios abiertos, salón de usos múltiples; los cuales ayudarán al desarrollo de cada una de las actividades con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en el estudio de caso.



## Instrumentos

El facilitador utilizó los siguientes instrumentos de evaluación en cada sesión: la observación de los hechos, para detectar el aprendizaje significativo de las participantes. Además, se hizo uso de los cuestionarios con la finalidad de percatarse de la comprensión y asimilación del contenido del tema. Otros instrumentos fueron: los dibujos que elaboraron las participantes, y en otros momentos papelógrafos, etc.

Por otra parte, el facilitador diseñó cada sesión de manera que sea sencilla, novedosa, creativa, atractiva y dinámica, mediante diversos ejercicios (véase Tabla 3). Ello con el fin de que se motive la reflexión y participación de las adolescentes, promoviéndose el conocimiento personal y la participación de las adolescentes. Asimismo, mediante ese enfoque se ayudó a mejorar sus habilidades de comunicación de manera asertiva, junto a la comunicación consigo mismas y sus compañeras.

### Tabla 3

#### *Diseño general de las sesiones del Taller*

Objetivo específico	Constructo/eje de análisis
a) Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la casa hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas, a fin de favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo.	Experiencia/Testimonios a partir de la experiencia de compartir y conocerse.
b) Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal; con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción.	Experiencing/testimonio de experimentar sentimientos.
c) Identificar y diferenciar los estilos de comunicación mediante la práctica grupal a fin de comprender, la comunicación verbal y no verbal.	Contacto/presencial verbal o no verbal entre dos personas o más.
d) Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente	Necesidad de consideración positiva de sí mismo/Testimonios relacionados con su

mediante el diálogo grupal, con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.	necesidad de mantener relaciones entre las adolescentes.
---	--

Fuente: Elaboración propia.

Otros instrumentos que el facilitador utilizará durante las sesiones serán la observación y preguntas sencillas. Así como la escala numérica que analizará y evaluará la experiencia de comunicación con sus compañeras, padres y amigos.

Además, el facilitador utilizará cuestionarios sencillos sobre los códigos de comunicación que ellas utilizan en la vida cotidiana. Entonces el facilitador recogerá el material de los dibujos elaborados por ellas sobre su experiencia de comunicación. La dinámica del “teléfono descompuesto”, permitirá analizar y evaluar los obstáculos de la comunicación entre sí, con sus compañeras y sus padres de familia.

La dinámica de “comunicación con la espalda”, permitirá descubrir, analizar y evaluar si son capaces de comunicarse y descubrir los sentimientos.

El cuestionario con preguntas sencillas sobre el estilo de comunicación les permitirá descubrir qué estilo de comunicación utilizan en la vida diaria, y también permitirá modificar su modo habitual de comunicarse de forma más adecuada.

Las respuestas al cuestionario el orgullo de ganar, permitirá a las adolescentes ser conscientes del tipo de comunicación que hasta ese momento habían utilizado.

La escala tipo Likert sobre las barreras de la comunicación, permitirá a las adolescentes analizar con ayuda de las variables: a) nunca, b) casi nunca, c) en ocasiones, d) con frecuencia, y e) casi siempre, precisamente, la frecuencia y calidad de su comunicación (véase Anexo 41).

La elaboración de papelógrafos permitirá descubrir si las adolescentes pueden comprender el aprendizaje significativo en los temas que impartirá el facilitador en desarrollo humano.

La dinámica del “paraguas de la comunicación” asertiva permitirá a las adolescentes analizar de manera divertida, la comunicación que manifiestan las compañeras que forman parte de la actividad.

Finalmente, el role-playing permitirá a las adolescentes descubrir qué tipo de comunicación están practicando con sus compañeras, así como con las autoridades de la casa hogar y sus familiares. Asimismo, la evaluación ayudará a que las adolescentes tengan una visión general de su avance o retroceso en la manera de comunicarse con los demás.

### **Procedimiento con que se analizará la información**

El procedimiento con que se analizará la información será a través del análisis del vaciado de la información adquirida durante la duración del taller por parte del facilitador; mediante la evaluación cualitativa. Principalmente, poniendo por escrito las experiencias y aprendizaje más significativo. Además, el facilitador presentará en gráficas los resultados que se obtendrán de la escala numérica. Finalmente, se adoptará la escala Likert mediante el modo estadístico; lo que significa que podrá identificarse la respuesta que más se repite, y que por lo tanto así se reflejará cuáles son las principales barreras de la comunicación.

El facilitador cuidará que las adolescentes logren alcanzar los objetivos y metas planteados, de tal manera que ello les ayude a reflexionar, tomar consciencia de su situación personal, conocerse mejor y mejorar sus habilidades de comunicación de

manera asertiva mediante actividades que permitan mejorar sus relaciones interpersonales, tales como: los juegos de activación, técnicas de sensibilización, trabajo en equipo, canto, baile que ayude a comprender, asimilar y reafirmar el aprendizaje significativo en cada sesión.

## **VIII. Desarrollo del proyecto**

### **8.1. Características del proyecto**

El estudio de caso se llevó a cabo en tres etapas. La primera etapa corresponde a la realización del diagnóstico, el 7 de agosto de 2020. En un primer momento se aplicó un cuestionario a las adolescentes del patronato sobre la congruencia, autenticidad y empatía con preguntas cerradas y abiertas. Asimismo, también se realizó una entrevista a cinco adolescentes y autoridades de la casa hogar.

La segunda etapa consistió en el desarrollo y aplicación del estudio de caso el 05 de octubre de 2021; plasmando la implementación de la prueba sobre la comunicación asertiva. Finalmente, la última etapa de cierre se realizó el 12 de noviembre de 2021.

En la última sesión se evaluaron los resultados generales del estudio de caso y se aplicó el cuestionario inicial y final para medir la comunicación asertiva según N. Shelton y S. Burton (2004). Cabe señalar que el facilitador adaptó las preguntas para que el lenguaje fuese más comprensible para las adolescentes. Asimismo, se planeó la entrega de los diplomas a las participantes. Finalmente, el grupo de participantes organizó de manera espontánea una convivencia.

El proyecto de intervención se realizó durante once sesiones, dos veces por semana. Es decir, los martes con una duración de una hora. Los jueves dos horas cada semana, con la participación de la mayoría de las adolescentes. Ello se realizó con

puntualidad, excepto el 03 de noviembre de 2021, porque las adolescentes fueron invitadas al cine para ver una película sobre las apariciones de Fátima.

El taller se llevó a cabo de manera variada con dinámicas de integración, role playing y trabajo en grupo. Además, el contenido teórico se realizó haciendo uso de técnicas kinésicas y audiovisuales.

La estructura de las sesiones se llevó a la práctica con un inicio, en ocasiones mediante dinámicas de integración. En el desarrollo del tema, el facilitador utilizó el role-playing o sketches dependiendo de la situación, y en el cierre de la sesión mediante lo cual expresaban su sentir las participantes.

La pandemia no permitió el regreso de las adolescentes en agosto de 2021 a la casa hogar, con la finalidad de evitar contagios. También porque las autoridades de la casa hogar consideraron realizar una reingeniería y organización interna en su congregación religiosa. Cabe señalar que las adolescentes que participaron en el diagnóstico fueron cuatro alumnas de secundaria y dos de preparatoria; el resto se integró en este semestre.

Las autoridades religiosas tomaron la decisión de recibir a las adolescentes los primeros días de octubre de 2021.

Finalmente, el taller inició el 05 de octubre de 2021, el grupo de adolescentes estuvo integrado por 11 adolescentes de secundaria y 7 de preparatoria. Cabe señalar que la directora de la casa hogar decidió dividir al grupo en dos, por razones pedagógicas. Asimismo, las autoridades de la casa hogar solicitaron al facilitador que el taller se realizará los martes y jueves, tres horas a la semana divididas de la siguiente manera:

El martes de 9:30 a 10:30 a.m. con alumnas de secundaria. Y de 10:30 a.m. 11:30 a.m., con las adolescentes de preparatoria. Y el jueves de 16:00 a 18:00, con el grupo de preparatoria. Y de 18:00 a 20:00, con las adolescentes de secundaria.

El facilitador se reencontró con el grupo de adolescentes el martes 5 de octubre del 2021.

El objetivo principal de este primer encuentro consistió en conocer a las nuevas integrantes del grupo de adolescentes. Asimismo, el facilitador dio a conocer las valiosas aportaciones que el grupo de adolescentes hicieron en el diagnóstico, sobre el tema de la comunicación de manera asertiva. Además, ese momento ayudó al facilitador para escuchar las necesidades e inquietudes de las adolescentes de la casa hogar, en este tiempo de pandemia.

Asimismo, pidió al grupo de secundaria que manifestarán sus necesidades y los temas que les gustaría que se abordarán en el taller. El grupo de secundaria no manifestó sus inquietudes pues son tímidas, posiblemente por la falta de confianza con el facilitador.

El facilitador recibió a las estudiantes de preparatoria. Al preguntarles sobre sus necesidades y qué temas que les gustaría que se abordaran en el taller, comentaron lo siguiente: “Hablar de la comunicación efectiva que es negativa en su entorno, y cómo tomarla y manejarla para no tener problemas fuertes sin lastimar a las demás y a nosotras mismas”.

Asimismo, otra manifestó: “hablar sobre el tema de la convivencia afectiva y como mejorar o desarrollar el bienestar mental”.

Otra de las participantes opina lo siguiente: “Las formas de comunicación, los distintos enfoques que se ocupan para lograr una buena comunicación”.

Por otra parte, otra adolescente sugiere este tema: “Cómo mejorar las relaciones interpersonales entre ellas”.

El facilitador reajustó el número de sesiones durante el taller, pues por el tiempo que le brindaron las autoridades de la casa hogar, solamente se pueden llevar a cabo 11 sesiones.

El facilitador planeó varias actividades tales como: dinámicas, presentaciones en Power Point, vídeos. Las técnicas que se utilizaron fueron el disco rayado con el fin de comunicarse de manera asertiva.

Los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron el cuestionario inicial, intermedio y final, bitácora, escala semántica, escala numérica, cuestionarios que describan y evalúen cada sesión, fotos, grabación de vídeo, grabación de voz, dibujos, papelógrafos.

## **8.2. Seguimiento del proyecto**

El facilitador verificó el cumplimiento de las fases del proyecto a través de la observación, y al leer y recapitular las opiniones y aportaciones de las adolescentes. Asimismo, verificó si asimilaron y comprendieron el contenido de cada sesión.

La casa hogar cuenta con ayuda psicológica con dos psicólogas, tres religiosas, profesores y una trabajadora social.

El facilitador sugiere apoyarse en el servicio social de los alumnos de las facultades de pedagogía y psicología de la Universidad Intercontinental; con la finalidad de dar seguimiento al proceso y desarrollo humano de las adolescentes.

El grupo de adolescentes se benefició en su proceso de crecimiento y desarrollo humano, al culminar el taller sobre la comunicación de manera asertiva en la casa hogar.

### **8.3. Control del proyecto**

El facilitador con la finalidad de llevar el control de la aplicación del proyecto utilizó una serie de actividades, tales como: preguntas y cuestionarios en cada sesión para verificar si entendieron el contenido de los temas concretos. Además, se apoyó en una escala numérica, escala semántica y un registro de tipo Likert, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos, metas y proyectos.

El facilitador llevó a cabo el taller y actividades programadas durante seis semanas de manera consecutiva. Inició el 05 de octubre de 2021 y concluyó la intervención el 12 de noviembre de 2021, con la entrega de diplomas a las adolescentes por su valiosa participación. El facilitador se aseguró que la mayoría de las adolescentes participaran en el taller. Para ello utilizó la lista de asistencia por medio de la cual constató la presencia y participación de éstas.

### **8.4. Resultados**

El reencuentro con las adolescentes fue el día 05 de octubre de 2021, contando con la participación de once adolescentes de secundaria Y además se incorporaron siete participantes de preparatoria, en el salón de usos múltiples de la casa hogar.

La mayoría de las participantes, aun no se conocen bien entre sí, porque algunas adolescentes llegaron a residir en la casa hogar solo desde hace algunos días.

Para el análisis de resultados, el facilitador se basó en la reflexión y evaluación, con base en el marco teórico del estudio de caso.



El facilitador parte de la presentación y noción sobre la comunicación efectiva, según lo que plantean Martínez y Nosnik (2002). Para estos autores la comunicación efectiva: “Es aquella que da como resultado los cambios que en el receptor intenta o desea ver el comunicador” (p. 13).

Las adolescentes toman consciencia, y descubren que el conocimiento de sus compañeras es nulo; expresando por ello la necesidad de conocerse mediante la comunicación. Por tanto, llegan a la conclusión que es más fácil comunicarse de manera verbal y lograr promover entre sí la comunicación de manera efectiva, al mismo tiempo que se nutre la amistad y cultivan la comunicación y diálogo mutuo.

Las adolescentes, en su afán de conocerse a través de actividades lúdicas como la presentación a través de dibujos, la comunicación verbal y no verbal, tomaron conciencia de la importancia de la comunicación efectiva; por lo que pueden darse cambios cuando son capaces de escuchar, poner atención e interpretar de manera correcta el mensaje del emisor para así lograr un cambio y convertirse en un buen receptor.

En el discurso narrativo de las adolescentes, ellas manifestaron lo siguiente: “me fue más fácil comunicarme de manera verbal”. Algunas otras dijeron: “Con algunas de mis compañeras me llevo bien, pero siento que me hace falta cultivar la amistad y comunicación entre nosotras”.

Posteriormente, el facilitador compartió la definición de comunicación según Dolan y Martin, citados por Zayas Agüero (2011): “Se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: emisor [es] el

que transmite el mensaje, el receptor [es] el que recibe la información y comprensión, porque la información debe tener una significación para el receptor” (p. 11).

Las participantes manifiestan que la comunicación consiste en interrelacionarse, hablar con respeto y valorar la importancia de expresar sus pensamientos y sentimientos, con la finalidad de mantener una conversación o diálogo. Algunas jóvenes expresaron con sus propias palabras lo siguiente: “Es la manera de expresar lo que piensas o sientes hacia una persona”. Otras más señalaron lo siguiente: “Es una forma de comunicarse con una persona por contacto físico”. Algunas más expresaron que la comunicación: “Es la manera de expresarse de manera verbal y no verbal”.

Por lo cual, el facilitador considera que las adolescentes tomaron consciencia del proceso de intercambio de pensamientos, ideas y sentimientos entre personas o grupos. Por ello manifestaron que la *comunicación*: “es poder hablar con la persona viéndola a los ojos, expresar, ideas, sentimientos y emociones; es algo que tienes que comunicar con tu familia, con tus seres queridos, es poder hablar con otra persona con respeto”.

Algunas de ellas manifestaron que no tenían claro lo que significaba la comunicación, e incluso compartieron que en sus hogares experimentan agresión física y verbal con sus padres y familiares. Ante ello, algunas mostraron interés en tomar en cuenta los puntos clave para ser un buen comunicador. Entre las aportaciones de las adolescentes, se destaca lo siguiente: “saber escuchar con atención, hablar con claridad, aclarar para entender lo que se dice”.

Más adelante el facilitador compartió la importancia de la comunicación como esencia de la vida en todos los niveles. Y, según Martínez y Nosnik (2002), aquella “es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otras a través de

un mensaje y espera que ésta última de una respuesta, sea opinión, actitud o conducta” (p. 12).

Sin duda alguna, la comunicación es la esencia de la vida. Al culminar la presentación las adolescentes manifiestan que les queda claro cuál es la diferencia en cuanto a comunicación entre los seres inanimados y los seres vivos, porque tienen diferentes sistemas de comunicación entre sí y su entorno con otros seres no sólo mediante sonidos, sino ultrasonidos, produciendo sustancias químicas que pueden influir en el comportamiento de sus pares y así poder expresar alegría, enojo, tristeza y empatía.

Posteriormente, el facilitador presentó un video sobre dicho tema, y destacó la importancia del acto de crear códigos entre los animales y seres humanos, utilizando los cinco sentidos. Por otra parte, el facilitador consideró que el grupo de adolescentes pudo comprender la importancia de comunicación en todos los niveles; lo cual ayuda a mejorar las habilidades de comunicación en sus relaciones interpersonales.

En esta sesión las adolescentes descubrieron que, entre los seres vivos, hay diversos tipos de comunicación: visual, auditiva, kinésica y corporal. Por ello, las adolescentes mencionaron lo siguiente: “Para comunicarnos intervienen los cinco sentidos, [por lo que es importante] aprender y comprender el significado de los códigos de los animales y los seres humanos”.

Por consiguiente, el facilitador considera que las adolescentes comprendieron la importancia de la comunicación como esencia de la vida en todos los niveles, tanto con los seres animados e inanimados. Asimilar esto, fue algo que las ayudó a desarrollar y

mejorar las habilidades de comunicación en sus relaciones interpersonales, dentro y fuera de la institución.

Indudablemente, los elementos esenciales de la comunicación son muy importantes en las relaciones interpersonales. Desde el punto de vista de Franklin y Krieger (2011), ellos señalan que el emisor: “Es el punto de partida de la información y puede ser una persona, grupo u organización” (p. 231). Por su parte, Ivancevich et al. (2006) mencionan: “Es la persona con ideas, intenciones, información y el propósito de comunicarse (p. 423).

Mientras que la codificación para Franklin y Krieger (2011): “Consiste en una actividad previa a la emisión; su propósito es traducir el mensaje en una serie de símbolos que el receptor sea capaz de interpretar. Eso significa que el emisor debe emitir información en un formato compatible con las percepciones del receptor” (p. 231).

A partir de lo explicado con la presentación en Power Point sobre los elementos esenciales de la comunicación, las participantes entendieron en qué momento y cuándo se convierten en emisoras y receptoras. Lo asimilaron expresando lo que sigue: “me convierto en emisor cuando quiero expresar algo a alguien, o bien cuando doy mi punto de vista, expreso lo que pienso y siento”.

En síntesis: el emisor es el sujeto o fuente que comparte la información o mensaje.

El término codificación, según Franklin y Krieger (2011): “Es una actividad previa a la emisión; su propósito es traducir el mensaje en una serie de símbolos que el receptor sea capaz de interpretar. Eso significa que el emisor debe emitir información en un formato compatible con las percepciones del receptor” (p. 231).

El proceso de codificación del mensaje es esencial para comunicarse y expresarse; ya que en ocasiones el mensaje que expresan no es transmitido de manera idónea. De manera que, para que la información sea emitida y recibida, se requiere siempre disponer de un canal; ya sea éste personal, verbal y no verbal, escrito etc., además de que ese canal posee un valor indispensable para la comunicación, y que el mensaje sólo puede llegar a ser entendido si el emisor y el receptor comparten el mismo marco de referencia, contexto y código.

Las adolescentes se percataron de que la codificación del mensaje es esencial para comunicarse y expresarse.

Otro elemento importante de la comunicación es el mensaje, según Ivancevich et al. (2006). Éste, en palabras de estos autores, “es la forma que se da una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor, ya sea en forma verbal...” (p. 16).

En síntesis, el mensaje es la información que se pretende comunicar entre el emisor y el receptor; de modo que así se presenta las ideas, sentimiento o datos que aquel codifica, y que éste debe decodificar para que el proceso de comunicación sea exitoso.

Las adolescentes consideran que en ocasiones el mensaje que expresan no es transmitido de manera idónea. Por ello comentaron: “es porque no sabemos escuchar o explicar”. Otra de ellas dice: “Lo que pasa es que no escuchamos al receptor, en ocasiones nos distraen y no ponemos atención para captar la información, puede haber ruido y las demás personas se pueden distraer y no captan el mensaje”.

Otro de los elementos esenciales de la comunicación es el receptor y, según Martínez y Nosnik (2002), éste “Es la persona o personas que reciben un mensaje del emisor y al igual que aquél, está afectado por sus habilidades comunicativas, sus actitudes (hacia sí mismo, hacia el emisor y hacia el contenido del mensaje) el grado de conocimiento sobre el tema que se le comunica y considera su posición dentro del sistema” (p.17).

Las adolescentes consideraron que comprendieron el concepto de receptor al expresar que, en algunas ocasiones, ellas serían los receptores. “Nosotros seríamos los receptores más que nada porque las maestras nos dan indicaciones”. Sin embargo, manifestaron: “Somos emisores cuando comentamos a nuestros profesores que entendimos el mensaje”.

En resumen, el receptor es la persona encargada de recibir el mensaje o codificar el mensaje enviado por el emisor, este mensaje únicamente podrá ser entendido si el emisor y receptor comparten el mismo marco de referencia, contexto o código.

Con respecto al tema de la distorsión de la comunicación, el facilitador enfatiza que es preciso mencionar que en cualquier acto de comunicación humana existe el peligro de que el mensaje no llegue a su destino con la misma fidelidad con la cual se ha enviado, y esto puede darse por muchos motivos. En este tema se consideran aquellas fallas o deficiencias que involucran directamente a los receptores de la información; quienes por no captar correctamente el mensaje originan distorsiones.

A partir de la dinámica del “teléfono descompuesto”, las participantes consideran que, en muchas ocasiones, en la vida cotidiana, no han tenido una buena comunicación

porque no han sabido escuchar el mensaje y porque no se explica de manera clara, breve y concisa.

Algunas adolescentes tomaron consciencia de que no se tiene una buena comunicación porque, como algunas de ellas lo dice, “no se pone atención, se distorsionó la comunicación, porque no se supo escuchar el mensaje y porque no se explicó clara y de manera breve”. Otra dijo: “La compañera que dio el mensaje no lo dio correctamente, al final de cuentas hay que aprender a escuchar, de lo contrario el mensaje se distorsiona”.

Posteriormente, el facilitador realiza una presentación en Power Point sobre los estilos de comunicación. El grupo de participantes comentaron que existen muchos estilos y que ello ayuda a mejorar su comunicación y que aprendieron que, en ocasiones, su comunicación es pasiva, y en otros momentos ha sido agresiva y muy pocas veces asertiva. El facilitador manifiesta que hay que tomar en cuenta que algunas adolescentes provienen de familias desintegradas y que algunas de ellas han sido maltratadas; por lo cual en sus hogares observan y experimentan diferentes estilos de comunicación; principalmente, la agresiva, incluso con maltrato físico y psicológico.

El facilitador propuso la actividad para evaluar su estilo de comunicación con base en un vídeo sobre los estilos de comunicación pasivo, agresivo o asertivo. Llama la atención que una de ellas manifestó que la actividad le ayudó a identificar su estilo de comunicarse: “Aprendí a no ser agresiva con mis compañeras”.

Además, el facilitador aplicó la prueba sobre el estilo de comunicación que encontraron en ellas basado en la frecuencia. El resultado de esta frecuencia manifiesta

que 11 de ellas descubrieron que su comunicación es pasiva, 13 de ellas consideran que su comunicación es asertiva, y sólo 5 de ellas manifiestan que son agresivas.

El tema de las barreras y obstáculos de la comunicación es otro tema muy importante; pues existen diversas barreras de la comunicación que impiden, retardan o distorsionan la comunicación para que ésta se dé de manera eficaz.

Con respecto al tema de las barreras de la comunicación horizontal, Martínez y Nosnik (2002) dicen: “este concepto se refiere a la competencia que se da cuando una persona oculta información a otra de su mismo nivel, para que la actuación de ésta última sea menos eficiente” (p. 57).

Después de la presentación en Power Point, los vídeos y la actividad sobre los obstáculos y barreras de la comunicación, algunas adolescentes manifestaron lo siguiente: “Hay diferentes tipos de obstáculos como el ambiental, el físico, la falta de atención, ruido interno y externo”.

Sin embargo, lo que más llama la atención es que las adolescentes expresaron que, entre los obstáculos más frecuentes en la comunicación con sus compañeras y padres de familia, están los siguientes: “En algunas ocasiones mis compañeras y padres de familia responden de manera agresiva, no me escuchan y no se ponen en mi lugar”. Asimismo, otra de ellas comenta: “Nos enojamos y no llegamos a un acuerdo”. Algunas más dicen: “Mis padres no se prestan para escuchar, ni quiero que me molesten, no saben escuchar, se imponen y tampoco regulan su voz”. Otro dato interesante que llama la atención fue lo siguiente: “...pues a veces no encuentro la manera de platicarles varias cosas”.



Partiendo del concepto de comunicación no verbal, según Ivancevich et al. (2006), mediante ella se hace referencia a los “mensajes enviados con la postura del cuerpo, expresiones faciales, movimientos de cabeza y ojos” (p. 425).

El facilitador, al efectuar el análisis de reflexión a partir de este concepto teórico, descubrió que las adolescentes asimilaron el significado comentando lo siguiente: “Con la comunicación no verbal podemos expresar sentimientos, emociones a través del mensaje corporal”. Otra de ellas enfatiza que con: “Un gesto [se] puede dar o en ocasiones no se puede dar a conocer lo que uno quiere transmitir y entender diferentes cosas”.

Asimismo, en el ejercicio de las emociones con la mano, experimentaron la sensación de ansiedad, por no darse a entender a través de la comunicación no verbal y la necesidad de comunicarse. Por lo que expresaron: “me sentí desesperada porque no me entendían”. Otra manifestó: “estuvo difícil, tratar de expresarme, tratar de expresarme a señas”.

Finalmente, una de ellas dijo: “La vida se puede llevar grandes sorpresas no solo por las palabras”. Por ello el facilitador puede afirmar que las adolescentes comprendieron el concepto teórico de la sesión, y la necesidad de comunicarse de manera verbal y no verbal.

Otro de los temas principales e interesantes es la conducta asertiva. El facilitador ofreció la actividad del “paraguas de la asertividad”. Al finalizar el ejercicio, las participantes reflexionaron sobre situaciones de la vida real, a ese respecto. Y fue así como el facilitador, al observar la dinámica en compañía de algunas de sus compañeras, descubrió que algunas de ellas decidieron comunicarse de manera adecuada, sin

reaccionar de manera agresiva. Por tanto, algunas tomaron consciencia que no practican la comunicación asertiva para llegar a un acuerdo.

A partir de la dinámica del paraguas de la asertividad, en la cual tres voluntarias trataron de actuar conforme a una situación de urgente necesidad como el personaje de la entrevista de trabajo, la persona que tenía que pasar por su hija y la cita en un restaurante y conseguir el paraguas a como diera lugar y entre lo más sobresaliente comentaron: “Reaccioné de manera realista y como hubiese hecho en la vida real”.

De modo que las voluntarias decidieron comunicarse de manera idónea, sin reaccionar de manera agresiva para llegar a un acuerdo en común. Por ello otra manifestó: “sí creo que pudimos llegar a un acuerdo y entendernos”. Sin embargo, otra reaccionó de diferente manera y con mucha agresividad: “Reaccioné de manera defensiva ya que todas corríamos al paraguas, sin escuchar primero la situación de las demás”.

En la penúltima sesión el facilitador organizó la actividad del role playing con el grupo de adolescentes. Tratando de poner en práctica lo aprendido y asimilado en las sesiones anteriores, sobre todo con los temas de comunicación asertiva, las barreras de la comunicación y los estilos de comunicación al interior y exterior del grupo. Al finalizar el role-playing, las adolescentes reflexionaron y entendieron cómo ha sido la comunicación actual con sus compañeras, profesores, familiares y amigos.

Entre los comentarios destacan que les llama la atención cómo reaccionan ante los hechos de la vida cotidiana y son conscientes de la necesidad e importancia de escuchar, aclarar y reflexionar sobre su propia comunicación, y que es parecido a todo lo que pasa en sus hogares, con un poco más de agresividad.

Algunas expresaron sus opiniones: “la actuación que desempeñamos es más parecido a todo lo que pasa en nuestra casa con un poco más de agresividad”. Cabe señalar que las adolescentes descubren que la situación que viven es similar: “Antes de haber comunicación hay golpes y discusión, y por consiguiente barreras en la comunicación en nuestra vida diaria”.

Lo interesante es saber que las adolescentes reflexionaron y analizaron su manera comunicarse con los demás; por eso algunas de ellas manifestaron lo siguiente: “Que debo ser más tolerante y aprender a comunicarme asertivamente”.

Por último, otra comentó: “la comunicación es muy importante para que haya una buena relación, comunicación y convivencia entre todas”.

En la última sesión, el facilitador realizó una evaluación final en la cual las adolescentes manifestaron lo siguiente: “aprendí a comunicarme, a controlar mis impulsos y a escuchar”. Asimismo, otra de ellas señala que su aprendizaje en el taller le ayudó, en los siguientes términos: “La importancia de la comunicación asertiva me ayudó en la práctica de la comunicación en la vida diaria”.

Finalmente, las adolescentes llegaron a la conclusión que la comunicación asertiva o efectiva les ayuda en la vida cotidiana, por lo que quieren mejorar la manera de comunicarse. Gracias a ello: “...me expreso mejor, participo más en clase y llevo mejor convivencia y comunicación con mis compañeras”.

Otras más, manifiestan querer ser más comprensivas, que lo aprendido les ayuda a participar en clase, se llevan mejor con sus profesores y compañeras en clase, y que han aprendido a modular el tono de su voz. Otra de ellas manifestó que a partir de la

experiencia en el taller: "...he mejorado mi forma de comunicarme, he moderado mi tono de voz, la forma en que me expresaba y como lo decía".

Las adolescentes desean expresarse mejor, sin necesidad de ser agresivas, ser más empáticas entre sí, sin ser explosivas y han aprendido a ser pacientes. Una de ellas expresó: "Me ayudó a ser menos enojona, menos agresiva, y más comprensiva".

Otra más menciona: "En el taller descubrí que soy muy explosiva y aprendí a ser más paciente".

### **8.5. Discusión de resultados**

La población en este estudio de caso estuvo constituida de manera peculiar, por adolescentes que residen en una casa hogar; quienes son más vulnerables porque provienen de familias disfuncionales, y también se trata de chicas banda que han sido maltratadas por sus padres y familiares cercanos. Ellas reunieron el perfil planteado para este estudio de caso, y se dio el caso de que fueron acogidas por una institución de asistencia privada. Por lo cual, el contexto en que se desenvuelve el grupo de adolescentes es más de carácter urbano que rural. Asimismo, cabe señalar que algunas adolescentes viven en situación precaria y en condiciones de pobreza extrema. Por otra parte, algunas de ellas no terminan el proceso en la casa hogar, porque deciden estudiar en escuelas públicas, quedarse en su hogar a cuidar a sus hermanos menores o bien porque huyen con el novio.

En la aplicación del cuestionario inicial y final que se realizó entre las adolescentes, solamente se notó un ligero avance.

En la aplicación del cuestionario inicial, se nota que según el resultado que arrojan las variables. Así, "nunca" refleja un 0%, en "a veces" se constata un 71% y en "siempre",

un 0%. Mientras que en el cuestionario final las variables reflejan que hubo un pequeño avance: “nunca” refleja un 12 %, “a veces”, 82% y “siempre”, 6%. La gráfica correspondiente a lo anterior, se puede observar en el Anexo 39.

Entre los resultados preliminares más importantes son los siguientes:

1.- Durante la intervención las adolescentes no se comunicaban entre ellas, porque algunas no se conocían.

2.- El grupo de adolescentes no entendían el significado, el sentido y noción general de la comunicación. Solamente tenían una noción superficial de la misma.

3.- Las adolescentes tomaron consciencia que pueden darse cambios cuando son capaces de escuchar y poner atención a sus compañeras e interpretar de manera correcta el mensaje del emisor.

4.- Al grupo de adolescentes se les facilita la comunicación verbal, ya que ello les permite cultivar la comunicación asertiva, así como nutrir la amistad y el diálogo mutuo.

5.- Algunos padres de familia desconocen el significado y no son conscientes de la comunicación asertiva; y algunas de ellas experimentan la agresión física, psicológica y verbal por parte de ellos y entre sí mismas.

6.- Las adolescentes reconocen que hay diferentes obstáculos internos y externos que no les permiten poner atención, así como escuchar a sus compañeras. Y que, en algunas ocasiones, se molestan y no se ponen de acuerdo. Y que en ciertos momentos una situación así no les permite mejorar su comunicación, ser tolerantes o escuchar lo que piensan y sienten.

7.- En la práctica del ejercicio de la comunicación no verbal, algunas chicas se desesperan y experimentan ansiedad por no darse a entender y les cuesta mucho trabajo.

8.- Algunas adolescentes al participar en la dinámica de la conducta asertiva tienen la oportunidad de poner en práctica la comunicación asertiva ante situaciones concretas de la vida. En ese sentido, algunas reaccionan de manera adecuada al comunicarse de manera idónea y llegar a un acuerdo en común. Sin embargo, otras reaccionan de manera violenta y agresiva.

9.- El grupo de adolescentes al representar mediante el role-playing la situación que viven con sus padres, ante algunos profesores en la casa hogar, manifiestan que son conscientes de la necesidad de escuchar, aclarar, aprender a comunicarse de manera adecuada y ser más tolerantes para lograr una buena comunicación y convivencia dentro y fuera de la institución.

10.- Al finalizar el taller titulado: "Aprendiendo a comunicarnos de manera más efectiva", las adolescentes expresaron que desean mejorar la manera de comunicarse y quieren ser más comprensivas, ya que ello les permite participar en clase, así como modular la voz al comunicarse con sus compañeras y profesores. Finalmente, les permite ser más empáticas, aprendiendo a ser más pacientes entre sí.

Desde la perspectiva del facilitador, su cercanía con adolescentes, mediante esta intervención vía el taller, le dejó un aprendizaje significativo, ya que anteriormente sólo había tenido experiencia y acompañamiento con niños y adolescentes en el entorno laboral. Sin embargo, en el ámbito profesional y en su rol de facilitador de Desarrollo

Humano, aquello fue una experiencia diferente y a la vez enriquecedora y muy significativa.

En primer lugar, el facilitador expresa que, al aplicar el estudio de caso, constató en él un crecimiento como persona. Además, ello fue así ya que tuvo la oportunidad de revisar de modo auténtico y transparente cómo se desarrollan sus habilidades comunicativas con las personas en el marco de la vida cotidiana.

Con esta experiencia, considera, que indudablemente pudo asumir su realidad al comunicarse con los demás, y seguir así afianzando al máximo sus potencialidades para favorecer y mejorar las relaciones con las personas de su entorno.

Por otra parte, desde el ámbito profesional, estima haber adquirido las herramientas y habilidades que han sido valiosas en su formación académica, sobre todo para escuchar de manera activa y mejorar sus habilidades de comunicación con las demás personas. Pero sobre todo aquellas le ayudan a expresar con libertad emociones y sentimientos. Asimismo, todo lo referido contribuyó a llevar un mejor trato hacia él y con su entorno, fomentando el reconocimiento, la comprensión y el respeto. Esta experiencia también le permitió practicar y apropiarse de las actitudes que son fundamentales en el acompañamiento personal y grupal, como la congruencia, la aceptación positiva incondicional, la autenticidad y la escucha activa desde el Enfoque Centrado en la Persona. Además, considera haber obtenido habilidades que pudo implementar en la formación académica como facilitador en Desarrollo Humano; lo cual contribuyó en su servicio laboral y profesional como ministro de culto.

Asume que, con la ayuda de sus profesores, adquirió conocimientos teórico-prácticos que le permitieron llevar a cabo el diagnóstico, diseño y evaluación del proyecto

de intervención, mediante las técnicas de grupo, de acompañamiento personal y grupal, etcétera.

Al culminar la aplicación de este proyecto de intervención, pudo percibir que, para acompañar a grupos de adolescentes, se requiere paciencia, tener mucho tacto y respetar el proceso de cada persona, así como al grupo en conjunto.

Ello le ayudó a descubrir la necesidad de seguir adquiriendo nuevas herramientas en el acompañamiento de adolescentes. En ese sentido, descubrió que pudo seguir apoyando y facilitando a este grupo de personas, animando el crecimiento personal a partir de sus propios recursos y potencialidades, para que así continúe mejorando la comunicación y crecimiento personal de los participantes.

Indudablemente, en esta aplicación del proyecto de intervención descubrió que tiene al frente muchos desafíos y retos aún por aprender, ya que cuando uno se vincula con personas que están en la etapa de la adolescencia, no es fácil acompañar a ese tipo de grupos; pues en un momento determinado, en caso de no brindar un acompañamiento adecuado, se genera una mayor resistencia al cambio hacia nuevos paradigmas para su formación.

Señala que hubo momentos en los que experimentó incertidumbre y temor a no poder realizar las actividades y acompañamiento de manera correcta frente al grupo de adolescentes, cumpliendo con su función de facilitador en Desarrollo Humano.

Otro aspecto importante ha sido analizar y replantear su proceso de transformación como persona, en su condición de sacerdote. Sin embargo, en este ejercicio se percató de que hay cambios significativos en su persona: ahora, se siente



más seguro y puede expresar su forma de pensar y sentir frente a las personas de manera libre y espontánea, sin sentirse juzgado.

Finalmente, concluye que se siente satisfecho por la oportunidad de intervenir y colaborar con este acompañamiento con un grupo de adolescentes como facilitador en Desarrollo Humano.

Asume estar completamente convencido de que el resultado fue muy alentador y satisfactorio, por lo que ello le ayudará a ampliar su perspectiva en lo profesional, y a continuar asumiendo nuevos retos como promotor de crecimiento humano con otros grupos de personas que, con seguridad, encontrará en su labor pastoral.

## **8.6. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

El facilitador realizó un estudio a profundidad con un grupo específico de adolescentes que son apoyadas por instituciones de asistencia privada. Y fue así como, entonces, el facilitador logró conocer las expectativas, deseos y dificultades de esta población concreta.

El principal alcance de la intervención consistió en que las adolescentes lograron comprender de manera sencilla los conceptos de la comunicación de manera asertiva, elementos esenciales de la comunicación, estilos de comunicación, barreras y obstáculos de la comunicación, comunicación verbal y no verbal. Así como algunas técnicas para aplicar la comunicación asertiva como “el disco rayado”.

Ante la comprensión de los conceptos, las adolescentes fueron capaces de iniciar un proceso de conocimiento interior, descubriendo habilidades en ellas mismas para

comunicarse de manera adecuada en su entorno y mejorar las relaciones interpersonales.

Las sesiones se fueron proporcionando de manera gradual, brindándoles habilidades y herramientas para comunicarse mejor. Sin duda alguna, para las adolescentes se trata de un tema novedoso que en el transcurso de la vida diaria es una herramienta indispensable a valorar para cultivar la comunicación y convivencia humanas.

El proyecto de intervención favoreció un ambiente de respeto, confianza y diálogo entre el grupo de adolescentes. Asimismo, las formas de pensamiento y los sentimientos fueron escuchados en todo momento. Una muestra de ello fue la revisión de actitudes y disciplina; ante lo cual ellas mismas elaboraron su propio reglamento en el transcurso de las sesiones.

Cabe señalar que los contenidos y técnicas aprendidas en las sesiones, permitieron a algunas adolescentes comunicarse y desenvolverse de manera más auténtica y espontánea. Las sesiones y encuadre de éstas permitieron favorecer un ambiente de confianza, apertura, libertad de expresión, escucha activa, comprensión y comunicación de manera asertiva entre las participantes, de modo que así se propiciaron actitudes facilitadoras para su desarrollo y crecimiento humano.

El proyecto de intervención tuvo un enfoque humanista, ya que sus estrategias y ejercicios permitieron profundizar en el ser de las personas, pues las adolescentes se dieron la oportunidad de contactar con sus sentimientos y emociones. Asimismo, ello les permitió revisar su comportamiento y actitudes, y tratar de mejorar en su comunicación y relaciones interpersonales.

## **Limitaciones**

El facilitador solamente se centró en el grupo de asistencia privada, porque no tuvo oportunidad de intervenir en otro tipo de grupos de adolescentes y solamente el estudio de caso se enfocó en esta población de adolescentes.

En relación con el tema de la comunicación de manera asertiva, no se pudieron establecer una medida de habilidades, conductas y actitudes de manera grupal en las adolescentes, ya que cada integrante tuvo su propio proceso y cambio de manera paulatina en el transcurso del proyecto de intervención.

El proyecto de intervención ofreció solamente habilidades humanistas y herramientas para que cada una de las adolescentes revisará y trabajara a su propio ritmo en la habilidad, conducta o actitud que más necesitara. A cada una de las adolescentes, les correspondió asumir su propia responsabilidad y compromiso para adquirir, mediante ejercicios y la práctica de las habilidades y técnicas que más les ayuden, la posibilidad de mejorar la comunicación de manera asertiva en todos los ámbitos donde se desenvuelvan: en la escuela, trabajo, familia y sociedad.

Otra limitante, pudo ser que las adolescentes tomaran el proyecto de intervención en la modalidad de taller como un momento para relajarse, distraerse de la carga de trabajo en las materias académicas, con el riesgo de que no tomaran en serio las sesiones sobre el tema de las habilidades de la comunicación de manera asertiva.

Por otra parte, la doble figura del facilitador pudo convertirse en una limitante más, pues las adolescentes se referían a él como el profesor, y una de ellas, como el sacerdote misionero. Lo anterior ocurrió, aunque desde que inició el taller el facilitador recalcó asumir su función solamente como facilitador. Sin embargo, algunas adolescentes de

manera inconsciente relacionaban el papel del facilitador con la imagen de autoridad. Aunque el facilitador desde el momento en que se presentó, buscó la manera que las adolescentes se sintieran con la suficiente confianza para referirse como el facilitador y no como autoridad. Sin embargo, algunas adolescentes se referían a él como el profesor. Cabe señalar que el facilitador siempre buscó ser empático con las adolescentes, tratando de tomar en cuenta los fundamentos del Enfoque Centrado en la Persona, tales como la aceptación positiva incondicional, empatía, autenticidad y comunicación de manera asertiva, y así mantenerse en la medida de lo posible como un facilitador.

Otros elementos que pudieron limitar la intervención fue el uso de la cámara de vídeo, la grabadora de audio, las fotografías; aunque se utilizaron de manera discreta. Sin embargo, pudo haber creado malestar e incomodidad en las adolescentes, ya que su despliegue pudo haber condicionado el comportamiento y las palabras de las participantes.

Finalmente, teniendo presente que el proyecto de intervención fue dirigido a personas y no a objetos, se presentaron inconvenientes e imprevistos. Por ejemplo, un día las adolescentes de preparatoria salieron a ver una película al cine y llegaron 40 minutos tarde; por lo cual se tuvo que retrasar la sesión. El jueves 28 de octubre, hubo grabación de una película en las instalaciones de la casa hogar, y solicitaron que nos trasladáramos a otro salón. O bien, el martes 02 de noviembre las autoridades de la casa hogar cambiaron el día y horario de la sesión para el miércoles 03 de noviembre de 16:00 a 18:00 horas.

### **8.7. Ética en la aplicación del proyecto**

Las autoridades de la casa hogar tienen permiso y autorización por parte de los padres de familia o tutores para realizar el proyecto de intervención. Sin embargo, el facilitador cree conveniente tener presente algunos principios éticos para el cuidado y protección de las menores de edad.

En este proceso del proyecto de intervención es importante considerar los siguientes aspectos éticos, ya que se trata de un grupo de adolescentes en estado de vulnerabilidad:

1. No se discriminará a ninguna de las adolescentes por su raza, origen étnico, cultura, religión, identidad sexual y nivel socioeconómico.
2. Se propiciará el respeto, la escucha activa y el diálogo entre el grupo.
3. El facilitador estará al servicio atento de las participantes haciendo uso de sus competencias, como: la aceptación positiva incondicional, la congruencia, la empatía y la comunicación de manera asertiva, para propiciar el desarrollo humano grupal e individual.
4. Se velará por el cuidado y protección que las adolescentes requieren, el cuidado y manejo de la información, con la finalidad de garantizar la identidad de las participantes, así como a fin de propiciar la participación voluntaria de las mismas.
5. Se cuidará la salud e integridad de las adolescentes.
6. El facilitador comunicará el conocimiento y propósito de la investigación de las adolescentes, sus derechos y libertad para rehusarse a participar o retirarse del taller en caso de que así lo deseen.

7. Se respetará la confidencialidad de la información, mantendrá el sigilo profesional, sobre contenidos, opiniones individuales y conducta de las integrantes.

8. El facilitador propiciará la discreción entre los miembros del grupo. Jamás se utilizará lo que se exprese para lastimar a otro, y nunca se divulgará fuera del grupo lo que se exprese en su interior.

9. El facilitador se esforzará por crear un ambiente de respeto, seguridad y confianza, en donde todos los participantes sientan confianza para hablar libremente, al mismo tiempo que se respete la integridad de sus compañeras.

### **8.8. Conclusiones y recomendaciones**

Al culminar el proyecto de intervención, las adolescentes fueron muy espontáneas y libres para expresar y compartir su experiencia durante las sesiones del taller. Y reflexionar si hubo algunos cambios en la manera de comunicarse de manera asertiva, tanto a nivel personal y grupal.

Antes de iniciar la intervención, las participantes no se conocían. Solamente cuatro adolescentes de secundaria y dos de preparatoria habían tenido la oportunidad de conocerse e intercambiar experiencias. Ello llevó a que la mayoría de las participantes tengan inicialmente una relación superficial. Por otra parte, cabe señalar que los espacios comunes como los dormitorios, el salón de clase, el comedor y las actividades académicas y extracurriculares, se convirtieron en un espacio para intercambiar palabras, aunque pese a ello no se conocían del todo o bien. Por tanto, no habían tenido la oportunidad para conocerse de una manera más profunda, aun cuando compartían incluso el dormitorio común. A la par de lo previo, algunas tenían cierto temor al llegar al internado y conocer a gente extraña. No obstante, en el transcurso del taller las

participantes fueron descubriendo la importancia de conocerse a sí mismas, la necesidad de conocer a sus compañeras y la capacidad de apoyarse mutuamente, a pesar de las diferencias que puedan existir entre ellas.

En suma, las adolescentes descubrieron que es importante expresar lo que piensan y sienten de manera clara, directa, concisa y con respeto. Así, ocurrió que, en el transcurso de las sesiones, fue creciendo el vínculo y pertenencia al grupo. En este contexto ellas mismas fueron descubriendo la necesidad e importancia de comunicarse de manera asertiva y asumieron que la práctica de la comunicación es de todos los días; no solamente algo a practicar durante el taller. La persona 1 dice: “No sabía comunicarme de manera asertiva”. Mientras otra de ellas comenta que descubrió que “No tenía una buena comunicación”. La persona 14 expresa que identificó: “La comunicación de manera asertiva, mis metas logradas y lo fuerte que fui y soy. También aprendí la práctica de la comunicación de manera asertiva en la vida cotidiana”. La experiencia manifestada por las participantes dio pauta para comprender que el proyecto de intervención brinda herramientas humanistas; ya que ayuda a las adolescentes a conocerse a sí mismas, a darse cuenta de que no son una “isla” en medio del mundo, que tienen talentos, cualidades para mejorar su forma de comunicarse de manera clara, respetuosa, cortés, amable y sin necesidad de ser agresivas o utilizar palabras altisonantes. El facilitador al ver los resultados del pre y post, constató que no se reflejaron cambios significativos. Sin embargo, en el transcurso de las sesiones, las adolescentes manifestaban la inquietud por conocer más sobre la práctica de la comunicación de manera asertiva; ya que, asumían, que ello ayuda a abrir puertas para mejorar las relaciones interpersonales y la convivencia sana entre ellas. Asimismo, la participante 14 manifestó que se encuentra

en esa etapa de búsqueda y lucha por comunicarse mejor con sus padres y las personas adultas. Y también considera que es un reto que ella se ha propuesto, y que no ha sido fácil tratar de comunicarse de manera asertiva; de modo que solamente con la práctica en la vida diaria, se alcanzará la meta en ese aspecto tan vital para ella.

### **8.9. Lecciones aprendidas**

En la experiencia del facilitador en desarrollo humano, se recomienda en un futuro revisar el tiempo, los días y los horarios que sean más factibles; ya que quedar de 16:00 a 18:00 horas para las adolescentes es un poco pesado, pues no es un horario recomendable por ser un momento cercano al consumo de alimentos, lo cual produce mucho sueño. Por otra parte, se sugiere que la réplica del taller no sea realizada de manera inmediata, pues para el facilitador no es algo idóneo que ocurra así, porque no tendría la oportunidad de analizar si las actividades y la metodología fueron las más pertinentes y adecuadas.

En esta época de pandemia, la experiencia del facilitador indica que, en un primer momento, se sintió preocupado y nervioso por el temor a que el taller no tuviera el impacto deseado con las adolescentes en estado de vulnerabilidad. Asimismo, se podría haber anticipado que las adolescentes no pusieran atención y el interés suficiente para aprovechar este espacio de aprendizaje significativo.

Otro de los aspectos importantes, se refieren a la verificación del papel y la confusión de roles que podría generarse entre ser facilitador o ministro de culto; ya que, de ser así, ello limitaría el acercamiento y la confianza que puedan tener las adolescentes para acercarse y participar de manera más libre y espontánea.

Se sugiere sopesar la posibilidad de replicar el proyecto de intervención en otra casa hogar, en otros lugares similares en la Ciudad de México y lugares cercanos.



Es muy importante tomar en cuenta que cada persona vive su propio proceso, y es conveniente respetar a las personas, porque cada uno avanza a un ritmo diferente en comparación con los demás. En el caso de las adolescentes, por provenir de una situación de vulnerabilidad, se requiere actuar con mayor detenimiento mediante una ayuda personalizada, a fin de encauzar un mejor acompañamiento.

Por último, será muy importante revisar con mucha atención los cuestionarios de evaluación de cada sesión, y descubrir los aprendizajes significativos que lograron los participantes. Además, al hacerse así ello, permite al facilitador detectar las necesidades de las adolescentes y que en un futuro no muy lejano se considere la posibilidad de trabajar para dar continuidad a lo realizado, en aras de brindar acompañamiento personalizado y de manera grupal. En el caso particular de las adolescentes en casas hogar y en estado de vulnerabilidad, para ser más específicos, se podría profundizar y ayudar en cuanto a la autoestima, la escucha activa, la imagen corporal, entre otros tópicos. Por otra parte, el facilitador considera que es mejor tener un número reducido de participantes, porque así se puede acompañar de manera más cercana a las personas.

## IX. Referencias

- Ander-Egg, E. (2016). *Diccionario de psicología*. Editorial Brujas.
- Andrea, N. G. (2010). Perspectivas cualitativa y cuantitativa en investigación ¿inconmensurables? *Fundamentos en Humanidades*, XI(21), 53-66.
- Antons, K. (1990). *Práctica de dinámica de grupos. Ejercicios y técnica*. Herder.
- Ayvar Velásquez, H. G. (2016). La autoestima y la asertividad en adolescentes de educación secundaria de un colegio estatal y particular de un sector del distrito de Santa Anita. *Avances en Psicología*, 24(2), 193-203.  
<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2016.v24n2.154>
- Balbi, E., Boggiani, E., Dolci, M. y Rinaldi, G. (2013). *Adolescentes violentos: con los otros, con ellos mismos*. Herder Editorial.
- Beristain, C. y Cascón, P. (1986). *La alternativa del juego en la educación para la paz y los derechos humanos*. Seminario de Educación para la Paz (Asociación pro Derechos Humanos).
- Blázquez Bonilla, E. (2017). La asistencia social en México. Una mirada desde el SNDIF. *Ánfora: Revista Científica de la Universidad Autónoma de Manizales*, 24(43), 189-212.
- Castanyer, O. (2014). *Aplicaciones de la asertividad*. Editorial Desclée de Brouwer.
- Cobo T., S. M. (2020). *Alternativas a la justicia penal para adolescentes en México: diagnóstico nacional de justicia alternativa*. Instituto Nacional de Ciencias Penales.

- Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica-CONICYT. (2018). *Protocolo de Actuación con Niños, Niñas y Adolescentes. Programa Explora Conicyt*. [https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores\\_002-op.pdf](https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf)
- CRS Académico. (2020). Barreras de la comunicación. [Vídeo]. *YouTube*. [https://www.youtube.com/watch?v=0VA1LgYoQCg&ab\\_channel=CRSACADEMICO](https://www.youtube.com/watch?v=0VA1LgYoQCg&ab_channel=CRSACADEMICO)
- Desarrollo de Medios-DEMOS. (2020). En los cinco años se han invertido 74 mdp, en instituciones de asistencia privada: Fundación Patricio Sanz. *La Jornada*. <https://www.jornada.com.mx/ultimas/capital/2020/02/08/en-los-cinco-anos-se-han-invertido-74-mdp-en-instituciones-de-asistencia-privada-fundacion-patricio-sanz-8411.html>
- Franklin, E. y Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: Un enfoque para América Latina*. Pearson Educación de México, SA de CV.
- García, C. (2016). *Asertividad y comunicación eficaz*. <https://es.scribd.com/document/485913840/El-paraguas-de-la-asertividad-Juegodinamica-de-grupo-pdf>
- Gobierno de México. (2022). *Manual de procedimientos. Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública*. <https://www.gob.mx/salud/apbp/documentos/manual-de-procedimientos-172521>

Gutiérrez, F. y Patiño, N. (2016). La importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo de la inteligencia emocional de los adolescentes. *Revista Electrónica Sinergias Educativas*, 1(2).

Hostie, R. (1979). *Técnicas de Dinámica de Grupos*. ICCE.

Ibañez, E. (2017). Comunicación no verbal. [Video]. *YouTube*.  
[https://www.youtube.com/watch?v=beb3rU12lno&ab\\_channel=Eunicelb%C3%A11%C3%B1ez](https://www.youtube.com/watch?v=beb3rU12lno&ab_channel=Eunicelb%C3%A11%C3%B1ez)

Ibarra I., A. N. y Romero M., M. P. (2017). Niñez y adolescencia institucionalizadas en casas hogar. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(4), 1532-1555.

Informatief Spelmateriaal, Activiteitenboek. Spelend werken aan bevrijding. (Libro de actividades. Trabajar para la liberación jugando). (1976). Lovaina, Bélgica, p. 12.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía-INEGI. (2019). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Juventud* (12 de agosto).  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/juventud2019\\_nal.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/juventud2019_nal.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía-INEGI. (2017). *Resultado de la Encuesta Nacional de Adolescentes en el Sistema de Justicia Penal (ENASJUP)*.  
<https://www.inegi.org.mx/programas/enasjup/2017/>

Ivancevich, J. M., Konopaske, R. y Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

Ley de Salud para el Distrito Federal. (Fecha de publicación, 15 de enero de 1987).

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/l150187.html?affid=b521622dc42f464d377382b732e0e81f>

Limpens, F., Murrieta, A., Murrieta, M., Nava, M., Gutiérrez, M. y Amnesty International-AI. (1999). *La zanahoria. Manual de educación en derechos humanos para maestras y maestros de preescolar y primaria*. Amnistía internacional, Sección Mexicana.

Luna Contreras, M. y Dávila Cervantes, C.A. (2018). Adolescentes en riesgo: factores asociados con el intento de suicidio en México. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34).

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23060>

Luna Rojas, J. O. y Ochoa Encalada, S. C. (2018). La comunicación en adolescentes con conductas disruptivas. La asertividad en adolescentes. *Pensamiento Americano*, 11(20), 43-52.

Martínez de Velasco, A. y Nosnik, A. (2002). *Comunicación organizacional práctica*. Trillas.

Moreno, A. (2007). *La adolescencia*. Editorial UOC.  
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/110987/7/La%20adolescencia%20CAST.pdf>

Muriel, L. G. (1996). *La comunicación, una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos*. Plaza y Valdés.

Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas/Adequate human relationships through an assertive conducts and communication. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-27.

Organización Mundial de la Salud-OMS. (2017). Cada año fallecen más de 1.2 millones de adolescentes por causas que, en su mayor parte, podrían evitarse. <https://www.who.int/es/news-room/detail/16-05-2017-more-than-1-2-million-adolescents-die-every-year-nearly-all-preventable>

Quintana, M. (2017). Historia y evolución de la comunicación. [Vídeo]. *YouTube*. [https://www.youtube.com/watch?v=wccByhnN3OM&ab\\_channel=MarianQuintana](https://www.youtube.com/watch?v=wccByhnN3OM&ab_channel=MarianQuintana)

Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar-RELAF. (2010). *Informe Latinoamericano. Situación de la niñez sin cuidado parental o en riesgo de perderlo en América Latina. Contextos, causas y respuestas*. Aldeas Infantiles SOS Internacional-RELAF. <https://www.relaf.org/Informe%20Latinoamericano.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson Educación.

Rodríguez Aguilar, V. (2020). El sentido de la comunicación en adolescentes de una Casa Hogar en Chiapas. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo (RICD)*, 3(11), 52-66.

Rodríguez, M. y Serralde, M. (1993). *Asertividad para negociar*. McGraw-Hill.

- Rogers, C. (1980). *El camino del ser*. Editorial Kairós.
- Rogers, C. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Nueva Visión.
- Roura-Redondo, M. (2017). Aprendizaje dialógico en escenarios virtuales: Percepción de la comunidad universitaria sobre el diálogo online/ Dialogic learning in virtual educational settings: University Community's perception of online dialogue. *Revista Mediterránea de Comunicación-Journal of Communication*, 8(2), 287-300.
- Salas, P., Asun, R. y Zuniga, C. (2020). Construcción de un cuestionario de habilidades sociales para el contexto académico (CHS-A)/Construction of a social skills questionnaire for the academic context (CHS-A). *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e-Avaliacao Psicológica*, 2(55), 89-105.
- Sánchez Ochoa, S. (2018). *Diseño, implementación y evaluación de proyectos en Desarrollo Humano*. Universidad Iberoamericana.
- Shelton, N. y Burton, S. (2004). *Asertividad. Haga oír su voz sin gritar*. FC Editorial.
- Torres-Chávez, L. J. (2021). Metodología cualitativa como herramienta en la investigación de la calidad de vida. *Journal de Ciencias Sociales*, 9(16), 171-175.  
<https://doi.org/10.18682/jcs.vi16.4601>
- Torres González, A. A., Arenas Valdés, R. H. y Aguilera Izaguirre, G. (2020). Análisis jurídico de la prevención del delito en el sistema integral de justicia penal para adolescentes en México. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-26.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2219/2272>

Wenzel, F. M. y Seberich, M. (2001). *The power of language: an activity guide for facilitators*. Bertelsmann Foundation.

Zayas A., P. M. (2011). *La comunicación interpersonal*. Editorial Académica Española.



## X. Anexos

### 10.1. Instrumentos

Clave: Caiadol (2020).

#### **Cuestionario y entrevista antes de la intervención para las adolescentes**

Este cuestionario tiene como propósito conocer cuáles son tus opiniones y conocimientos sobre los temas que tratan las preguntas.

Lee detenidamente las preguntas y contesta de manera breve, sincera y honesta. Tus respuestas son muy importantes para mejorar tus habilidades comunicativas. Recuerda que no hay respuestas correctas y respuestas incorrectas, todas las respuestas son útiles.

1.- ¿Cómo entiendes una comunicación sincera con tus compañeras y las autoridades de la Casa Hogar?

Con tus compañeras

---

---

---

Con autoridades

---

---

---

2.- ¿Qué es para ti ser auténtica?

---

---

---

3.- ¿Qué es para ti ser una persona congruente?

---

---

---

4.- ¿De qué manera expresas tu molestia y desacuerdo con tus compañeras?

---

---

---

5.- ¿Cómo expresas tu aceptación incondicional hacia tus compañeras?

---

---

---

6.- ¿De qué manera expreso mi enojo a los demás?

---

---

---

7.- ¿Cómo expreso mi empatía o interés a los demás?

---

---

---

8.- ¿Cuál es la mayor dificultad para comunicarte de manera asertiva?

---

---

---

Clave: caihyst 2020

**Cuestionario para la hermana encargada de la casa hogar y hermanas religiosas**

Agradezco tu participación en este trabajo de investigación, en beneficio de las adolescentes de la Casa Hogar.

Solicito de la manera más atenta que leas detenidamente las preguntas y contesta de manera descriptiva las siguientes preguntas; con el fin de ayudar a las adolescentes en su desarrollo integral.

1.- ¿Cómo describirías la congruencia de las adolescentes?

---

---

---

2.- ¿Cómo describirías la autenticidad de las adolescentes?

---

---

---

3.- ¿Podrías explicar desde tu punto de vista cómo es la comunicación asertiva entre las adolescentes?

---

---

---

Clave:

caip2020.

**Entrevista a las psicólogas y trabajadora social antes de la intervención**

Agradezco su colaboración en el acompañamiento a las adolescentes.

Le pido que lea con mucha atención y conteste de manera descriptiva y clara las siguientes preguntas:

1.- ¿Desde su punto de vista las adolescentes tienden a mostrar un comportamiento congruente con sus compañeras?

---

---

---

2.- ¿Desde su punto de vista las adolescentes tienden a mostrar un comportamiento auténtico con sus compañeras?

---

---

---

3.- ¿Desde su experiencia qué sugiere para que las adolescentes mejoren su comunicación asertiva?

---

---

---

**Carta de confidencialidad (padres o tutores)**

Yo, \_\_\_\_\_,  
madre/padre o tutor de \_\_\_\_\_ autorizo que  
mi hijo(a) participe en el taller titulado: "Aprendiendo a comunicarnos de manera  
efectiva". El objetivo de éste consiste en mejorar la comunicación asertiva para ayudar a  
mejorar las relaciones interpersonales más profundas y significativas con un grupo de  
adolescentes al sur de la Ciudad de México.

Tengo conocimiento de que durante el taller podré preguntar, en cualquier  
momento, acerca del proyecto y su desarrollo. Asimismo, la información sobre mi  
hijo(a) será totalmente confidencial, y están garantizadas las siguientes  
condiciones:

-Su verdadero nombre no será utilizado en ningún momento de la recolección de la  
información, ni en el reporte escrito.

-Su participación es voluntaria.

-La recolección del material durante los talleres se hará únicamente para fines  
evaluativos del proyecto, el cual se me entregarán en el momento que lo solicite.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionadas en esta carta.

---

Nombre y firma.

## Carta de cuidado de los participantes

Participante: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: del 05 octubre al 11 de noviembre de 2021.

Recibe un cordial saludo de mi parte, agradezco tu participación en el taller titulado: "Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva". En esta carta se presenta el objetivo del proyecto, así como la descripción de tu participación y derechos en el taller.

Esta actividad tiene el objetivo de promover las habilidades de comunicación efectiva que ayuden a lograr relaciones interpersonales más profundas y significativas con un grupo de adolescentes al Sur de la Ciudad de México.

Tú eres muy importante como persona. Tu participación, preguntas y dudas son esenciales, por lo cual puedes sentirte libre de manifestarlas de manera individual o grupal. La información que compartas será confidencial, garantizando las siguientes condiciones:

- Tu nombre no será utilizado en la recolección de datos ni en el reporte por escrito, ni para fines de lucro.
- Tu participación es libre y voluntaria y puedes retirarte en el momento que lo desees.
- La recolección del material durante el taller será utilizada única y exclusivamente para evaluar el proyecto, el cual se te entregará en el momento en que lo solicites.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionados en este documento.

---

Nombre y firma del participante.

## 10.2. Anexos en detalle

### Anexo 1: FORMATO DE CODIFICACIÓN CUESTIONARIO ADOLESCENTES

<p>Fecha de la entrevista: 10 de noviembre de 2020  Entrevistador o responsable de la aplicación:  Rodolfo Rafael Sánchez Díaz.  Lugar de la entrevista: Patronato Francisco Méndez, I.A.P.  Tema general del cuestionario: Habilidades comunicativas.  Perfil general de las entrevistadas: Adolescentes de 13 a 18 años,  que viven en la casa hogar de la santísima Trinidad.  Cursan entre el primero, segundo y tercer grado de estudios media básica.  Número de unidad Temática: 1  ¿De qué hablan las entrevistadas? Honestidad.</p>	
Unidad temática	Tema central
<p>Honestidad</p>	<p>... veo que todas somos honestas [...] en todo lo que puedo soy honesta al menos trato de que mi honestidad sea buena y contar con todas.  Y darle mi honestidad si ellas confían en mí. (Persona 1)</p>
	<p>...Yo respeto mucho a las autoridades y creo que con ellas si puedo hablar de honestidad... (Persona 1)</p> <p>...Hablar con la verdad (Persona 6)</p> <p>...Pues respetándolas y teniéndoles confianza porque si no hay confianza no hay nada (Persona 3)</p> <p>...Sin contestarles haciéndoles caso (Persona 8)</p> <p>[...]Porque con Mary, las Sor y las psicólogas porque ellas me entienden. (Persona 7)</p> <p>... no hay comunicación que no sea para decir los problemas que han</p>



	pasado con mis compañeras (Persona 10)
Ser congruente	<p>...Al ser mentirosa [...]Mentirosa por querer ser como las demás personas al mentir (Persona 1) cumplir lo que dices (Persona 6) ...Pues si soy hipócrita [...]pero con las personas que son así conmigo</p> <p>...Pues diciendo las cosas como son y respetando a los demás siempre y cuando me respeten. (Persona 4)</p> <p>...Que lo que sale de mi boca tenga sentido con lo que pienso y hago (Persona 3)</p> <p>...Ser una persona honesta y no tener hipocresía (Persona 11)</p> <p>...Pues yo desia alo y lo ago. (Persona 8)</p> <p>...cumplir con lo que digo, decir la verdad y hacerla sin decir a la gente. (Persona 3)</p>
Autoconcepto	<p>...Ser yo misma [...] al ser yo misma es que me sienta feliz yo creo ...No me gusta pelear y si me considero una persona tranquila [...] no exploto ni me agarro a golpes para evitar violencia (Persona 1)</p> <p>...Es sentirse libre consigo misma (Persona 6)</p> <p>“SER YO MISMA”, pues ser única, ante mis compañeras, no cambiar mi forma de ser solo por una persona. [...] Tener mi identidad intacta y ser yo misma siempre. (ser como soy y amar mis virtudes y defectos). (Persona 7)</p>

	<p><b>...Ser uno misma como una persona única (Persona 12)</b></p> <p>...Pues aceptando mis errores y defectos (Persona 13)</p> <p>...Ser yo misma y No cambie por alguien (Persona 11)</p>
Aceptación	<p>...Las acepto porque me tengo que dar el tiempo de conocerlas tal como son y apoyarlas cuando lo necesiten [...] (Persona 1)</p> <p>...Aceptarlas tal y como son.</p> <p>...Yo acepto a mis compañeras tal como son [...] con mi mamá, mi papá mi cuñada mis amigos cariñosa. [...]Hablando, pero no entienden y mejor no digo nada [...] Cuidando y ayudando [...] yo pus con alegría y con paciencia porque [...] A veces son sinceras, pero yo las quiero a todas. (No entendió la pregunta y habla de sinceridad.)</p> <p>...Trato de convivir</p>
Empatía	<p>...Pues trato de ayudarlas en lo que se pueda</p> <p>...Ayudando y comprendiendo. ...Pues siendo comprensiva, y amorosa con los demás.</p> <p>[...]Comprendiendo a las demás y respetándolas (No entendió la pregunta y habla de comprensión y respeto)</p> <p>...Cuidando a los demás.</p>

	<p>...Con juego o charla</p> <p>...Ponerse en los zapatos de los demás [...] casi, casi tener tristeza</p> <p>...Astando, y escuchando y entendiendo.</p> <p>...Compartiendo mis emociones</p> <p>...Tratando de que se puedan desahogar conmigo</p>
<p>Expresión de sentimientos</p>	<p>...Creo que no puedo expresarlo con ira porque eso se vuelve un conflicto más grande, hago mis gestos de enojo o simplemente me quedo seria, callada</p> <p>Hay a veces que me cuesta decir lo que siento, porque me da pena, miedo a que se rían de mí por las cosas que digo o me expreso. (Persona 1)</p> <p>... me dejo mucho no pongo limites [considero que no entendió la pregunta, habla de limites)</p> <p>...El orgullo.</p> <p>...Pues hay una niña que no me habla y pues esa es mi dificultad de poderle hablar</p> <p>...Exploto</p> <p>...Las contestaciones hacen que todo salga mal</p> <p>...Me cuesta trabajo dialogar</p> <p>...Que de todo se enojan y no les pueda decir algo</p> <p>...Que no sé, cómo hacerlo</p>

## Anexo 2: Reporte de resultados del diagnóstico

1		Constructos del ECP			
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Honestidad, Respeto	Comunicación asertiva				
Veo que todas son honestas		X			
En todo lo que puedo soy honesta		X	X		
Mi honestidad buena		X	X		X
Darle mi honestidad		X	X		X
Creo que con ellas si puedo hablar de honestidad					

### Frecuencias.

Autenticidad 4  
 Congruencia 3  
 Empatía 2

### Anexo 3: Reporte de resultados del diagnóstico

2			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Congruencia	Comunicación asertiva				
Ser congruente					
“Mentirosa por querer ser como las demás personas al mentir		X	X		
Cumplir lo que dices”		X	X		
“Que lo que sale de mi boca tenga sentido con lo que pienso y hago”		X	X		
“Cumplir con lo que digo”		X	X		

#### Frecuencias

Autenticidad 4

Congruencia 4

#### Anexo 4: Reporte de resultados del diagnóstico

3			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Autoconcepto	Comunicación asertiva				
“Ser yo misma, al ser yo misma es que me siento feliz”	X	X	X		
Sentirse libre consigo misma”	X	X	X		
“Ser única, ante mis compañeras no cambiar mi forma de ser solo por una persona”	X	X			
“Ser yo misma siempre”	X	X			
“Ser como soy amar mis virtudes y defectos”	X	X			

#### Frecuencia

Comunicación asertiva 6

Autenticidad 6

Congruencia 2

### Anexo 5: Reporte de resultados del diagnóstico

4			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Aceptación	Comunicación asertiva				
“Las acepto porque me tengo que dar tiempo para conocerlas”	X	X		X	
“Aceptarlas tal y como son”	X	X		X	
“Mi autoconcepto es bueno”	X	X		X	
“Darle mi aceptación”	X	X		X	
“Creo que con ellas si puedo hablar de aceptación”	X	X		X	

#### Frecuencia.

Comunicación asertiva 5

Autenticidad 5

Aceptación incondicional 5

### Anexo 6: Reporte de resultados del diagnóstico

5			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Empatía	Comunicación asertiva				
“Trato de ayudarlas en lo que puedo”				X	X
“Ayudando y comprendiendo”				X	X
“Comprendiendo a las demás y respetándolas”				X	X
“Ponerse en los zapatos de los demás”				X	X
“Estando, escuchando y entendiendo”				X	X

**Frecuencia.**

Aceptación incondicional 5

Empatía 5



### Anexo 7: Reporte de resultados del diagnóstico

6			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Expresión de sentimientos	Comunicación asertiva				
“Hago mis gestos de enojo o simplemente me quedo seria, callada” “Hay a veces que me cuesta decir lo que siento, porque me da pena, miedo a que se rían de mi”		X	X		
“En todo lo que puedo expreso mis sentimientos”	X				
“La expresión de mis sentimientos es adecuada”	X				
“Me cuesta trabajo dialogar”	X	X	X		
“Creo que con ellas si puedo hablar de mis sentimientos”		X	X		

#### Frecuencias.

Comunicación asertiva 3

Autenticidad 3

Congruencia 3

## Anexo 8: FORMATO DE CODIFICACIÓN CUESTIONARIO ENCARGADA DE LA CASA Y RELIGIOSAS

<p>Fecha de la entrevista: 17 de noviembre de 2020.  Entrevistador o responsable de la aplicación:  Rodolfo Rafael Sánchez Díaz  Lugar de la entrevista: Patronato Francisco Méndez, I.A.P.  Tema general del cuestionario: Habilidades comunicativas  Perfil general de las entrevistadas: Adultos de la congregación, solteras entre 30 y 40 años  No. de la unidad temática:1  ¿De qué habla la entrevistada? Congruencia.</p>	
Temática	Tema central
Congruencia	<p>“En el mayor tiempo es negativa, ya que ellas tratan de aparentar una vivencia más positiva, la cual con la realidad se contradice. Ellas poco a poco van tomando conciencia de que su actuar no coincide con sus palabras”.</p> <p>“En su mayoría no son congruentes en la [...] la hermana habla sobre la comunicación. La comunicación con sus compañeras y esto les ocasiona problemas entre ellas mismas”.</p> <p>“Las adolescentes por la etapa de crecimiento les falta ser congruentes con su ser y quehacer. Están en el proceso de edad para entender esta parte del valor en su vida.”</p>
Autenticidad	<p>“Son auténticas con las personas que les tienen confianza, aunque cuesta mucho que confíen. Entre compañeras aparentan, no son auténticas”.</p> <p>“Por la problemática que tienen no logran ser auténticas y entre ellas mismas se confrontan con lo que dicen y hacen”.</p> <p>“También les falta en esta etapa de formación y crecimiento ir descubriendo su autenticidad”.</p>

Comunicación asertiva	<p>“No hay mucha comunicación asertiva, ya que para decirse las cosas que piensan son directas, agresivas y buscan lastimar a la otra”.</p> <p>“Las adolescentes debido a la problemática familiar que viven en el hogar no logran en la mayoría de los casos ser asertivas en su comunicación”.</p> <p>“Están descubriendo y conociendo desde su proceso de formación que la comunicación es una parte muy importante para la vida y como adolescentes les falta madurar y aprender”.</p>
-----------------------	--

### Anexo 9: Reporte de resultados del diagnóstico

1			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía.
Congruencia	Comunicación asertiva				
“Ellas poco a poco van tomando conciencia de que su actuar no coincide con sus palabras”	X	X	X	X	
“En su mayoría no son congruentes”	X	X	X		
“Les falta ser congruentes con su ser y quehacer”	X	X	X		

#### Frecuencias.

Comunicación asertiva 3

Autenticidad 3

Congruencia 3

Aceptación incondicional 1

### Anexo 10: Reporte de resultados del diagnóstico

2			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía.
Autenticidad	Comunicación asertiva				
“Entre compañeras aparentan, no son auténticas”	X	X			
“No logran ser auténticas”.	X	X			
“Falta formación y crecimiento para ir descubriendo su autenticidad”.	X	X			

#### Frecuencias.

Comunicación asertiva 3

Autenticidad 3

### Anexo 11: Reporte de resultados del diagnóstico

3			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía.
Comunicación asertiva	Comunicación asertiva				
“No hay mucha comunicación asertiva”		X	X	X	
“Por su problemática familiar, no logran ser asertivas”.		X	X	X	
“La comunicación es importante, les falta madurar y aprender”.		X	X		

**Frecuencia.**

Autenticidad 3

Congruencia 3

Aceptación incondicional 3

## Anexo 12: FORMATO DE CODIFICACIÓN CUESTIONARIO PSICOLOGAS Y TRABAJADORA SOCIAL

<p>Fecha de la entrevista: 17 de noviembre de 2020.  Entrevistador o responsable de la aplicación:  Rodolfo Rafael Sánchez Díaz  Lugar de la entrevista: Patronato Francisco Méndez, I.A.P.  Tema general del cuestionario: Habilidades comunicativas  Perfil general de las entrevistadas: Adultos entre 25 y 30 años.  No. de la unidad temática:1  ¿De qué habla la entrevistada? Congruencia.</p>	
Temática	Tema central
Congruencia	<p>... “las adolescentes generalmente son incongruentes en su pensamiento, acciones y emociones entre ellas”.</p> <p>“No, lo manifiestan retándose o culpándose”.</p> <p>“No, muchas de ellas viven situaciones familiares complejas, pobreza, abusos, etc.; que no les es fácil compartir, lo que se vuelve un mecanismo evasivo y las lleva a la incongruencia”.</p>
Autenticidad	<p>... “No siempre, solamente cuando crean lazos afectivos muy fuertes entre ellas”.</p> <p>... “No, manifiestan ser alguien que no son, ponen muchos mecanismos de defensa”.</p> <p>... “No, o muy pocas veces, dentro de la casa hogar existe un sistema de convivencia, lo que hace que su comportamiento no sea auténtico sino busca intereses”.</p>
Comunicación asertiva	<p>... “Talleres que fortalezcan la empatía, seguridad, autonomía, autoestima. Comunicación con sus padres y ... y terapia psicológica centrada en la relación con sus compañeras”.</p>

	<p>... “Se pueden expresar más mediante talleres, dinámicas grupales”.</p> <p>... “La escucha, tanto para fortalecer los canales de escucha entre ellas, herramientas para que ellas aprendan a escuchar, como escuchar las necesidades reales ...tanto material como emocionales”.</p>
--	---



**Anexo 13: Reporte de resultados del diagnóstico**

1			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía.
Congruencia	Comunicación asertiva				
Las adolescentes son incongruentes	X	X			X
Lo manifiestan retándose o culpándose	X	X			X
Los mecanismos evasivos, las lleva a la incongruencia	X	X			X

**Frecuencias.**

Comunicación asertiva 3

Autenticidad 3

Empatía 3

Aceptación incondicional

### Anexo 14: Reporte de resultados del diagnóstico

2			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía.
Autenticidad	Comunicación asertiva				
... “Solamente cuando crean lazos afectivos muy fuertes entre ellas.		X		X	X
... “Manifiestan ser alguien que no son”.				X	X
... “El sistema de conveniencia hace que su comportamiento no sea auténtico.				X	X

#### Frecuencias.

Autenticidad 1

Aceptación incondicional 3

Empatía 3

### Anexo 15. Reporte de resultados del diagnóstico

3			Constructos del ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía.
Comunicación asertiva	Comunicación asertiva				
... "Comunicación con sus padres. Terapia psicológica en la relación con sus compañeras"	X	X			
..." Se puedan expresar más mediante talleres, dinámicas grupales"	X	X			
..." Fortalecer canales de escucha, que ellas aprendan a escuchar"	X	X			

**Frecuencia.**

Comunicación asertiva 3

Autenticidad 3

## Anexo 16: FORMATO DE CODIFICACIÓN ENTREVISTAS ADOLESCENTES

<p>Fecha de la entrevista: 17 de noviembre de 2020  Entrevistador o responsable de la aplicación: Rodolfo Rafael Sánchez Díaz.  Lugar de la entrevista: Patronato Francisco Méndez, I.A.P.  Tema general del cuestionario: Habilidades comunicativas.  Perfil general de las entrevistadas: Adolescentes de 13 a 18 años, que viven en la casa hogar de la santísima Trinidad.  Cursan entre el primero, segundo y tercer grado de estudios media básica.  Número de unidad Temática: 1  ¿De qué hablan las entrevistadas? Honestidad.</p>	
Unidad temática	Tema central
Honestidad	<p>[...]a la vez no hay comunicación, pero a la vez no hay confianza entre nosotras ... y creo que eso nos afecta porque no confiamos y no decimos la verdad entre nosotras</p> <p>... Hablar con honestidad y decirnos lo que no nos gusta de nosotras y lo que nos molesta sin ofendernos y hablar con la verdad</p> <p>... Hablando con ellas, diciéndoles la verdad como son en verdad, acercándome a ellas</p> <p>... Cuando están enojadas, les digo que no se enojen porque exploto más rápido</p> <p>... Trato de comunicarme de tal manera que ellas me entiendan, cuesta demasiado a veces, porque no me doy a explicar y a veces me hago bolas.</p>
	<p>... En mi caso, confié en ellas, creo que puedo contar todo lo que me pasa y respetarlas porque en parte a todas las personas se les debe respetar ya sea a grandes o a chicos...</p> <p>... La confianza y decir lo que hemos hecho lo que estamos mal y</p>

	<p>aceptar sus opiniones que tienen ante nosotras</p> <p>...Hablando con ellas, y expresarles lo que pasa en el departamento o en cualquier lado</p> <p>...Les platico a las hermanas cuando hacen desorden</p> <p>... A veces me da miedo, porque siento que me van a regañar por lo que diga</p>
Ser congruente	<p>...Ser mentirosa [...] porque a veces digo mentiras, no soy de esas que dicen toda la verdad, hay a veces que miento</p> <p>... Por ejemplo... si digo que lo voy a cumplir, si digo algo sé que lo voy a cumplir. Si digo algo y no lo cumplo no tiene sentido.</p> <p>... Pues hacer algo y decirlo, [...] yo no voy a hablarle a una persona y lo tengo que hacer porque simplemente lo dije y lo voy a hacer</p> <p>[...] considero que no entendió la pregunta Hablar entre grupo y con las hermanas cuando no nos entienden</p> <p>... Pues cumplir lo que yo digo, decir las cosas y hacerlas.</p>
Autoconcepto	<p>... Ver mis errores, verme a mí misma y reflejar lo que quiero cumplir, hay en veces que me cuesta decir lo que siento, me da pena</p> <p>... Es ser yo misma, expresarme con mis sentimientos y ser yo.</p>

	<p>...Ser yo misma persona, para que no esté ocultando lo que no soy. Y en vez que me digan los demás como debo ser, debo ser como yo quiera</p> <p>...Ser sincera con las personas</p> <p>... Ser yo misma y no copiarle a nadie más.</p>
Aceptación	<p>[...] Creo que no entendió la pregunta Ver Considero que en lo les pueda ayudar igual les ayudaré, que pueden confiar en mi igual les puedo dar un abrazo cuando lo necesiten.</p> <p>... Ayudándoles en todo, apoyándolas tal como son en las buenas y en las malas, diciéndoles en lo que están mal y bien.</p> <p>... Las protejo mucho, las cuido en los estudios, las aconsejo para que no las regañen las hermanas y no cometan los mismos errores que yo. Les digo que las quiero y las apoyo y que mi apoyo va a ser incondicional a pesar de lo que me hagan.</p> <p>... A veces ayudándolas, apoyando a las compañeras que ya no tienen a sus papás, las protejo, las defiendo de las demás.</p> <p>...Trato de llevarme bien con ellas y hablar de lo que tenemos en común o que nos gusta o desagrada, platico con ellas y las escucho.</p>
Empatía	<p>... Les hablo, les digo que la quiero, apoyarlas, decir las cosas cuando estén bien o mal. ... <i>“Si yo las acepto soy empática”</i></p>

	<p>... Estando ahí con ellas, en las buenas y en las malas, apoyándoles en todo. Platicó con ellas, les apoyo en todo y les doy opiniones.</p> <p>...Ayudándoles, ofreciéndoles cosas que las puedo ayudar. Y si hay alguien que no puede ver a su familia, le digo que en lo que pueda ayudarles les ayudo con palabras de aliento.</p> <p>[...]Expreso mi empatía mi empatía platicando con mis compañeras que se encuentran tristes.</p> <p>...Preguntando en que les puedo ayudar o que me digan cómo se sienten y vayan diciendo poco a poco como les puedo ayudar.</p>
Expresión de sentimientos	<p>... Me cuesta, trabajo comunicarme, me da mucha pena hablar enfrente de todos o leer y hace que me ponga nerviosa. En ocasiones prefiero quedarme callada.</p> <p>... Diciéndoles lo que me molesta de ellas, [...] lo expreso con mi cuerpo, mis gestos, simplemente me molesto y les dejo de hablar por un tiempo. Ya que después que me tranquilizo voy y les hablo.</p> <p>... Tengo miedo de que me hagan daño otra vez, me alejo de las personas, no me gusta convivir con las demás personas porque no quiero que me vuelvan a hacer daño, no hablo mucho. Cuando expreso mi enojo me retiro, hago mi tarea o escribo. Les digo que me dejen en paz, déjenme sola, soy de las personas que explotan muy rápido y las ignoro.</p> <p>... Cuando estoy enojada, les grito y les digo cosas, haciéndolas</p>

	<p>sentir mal, [...]que se callen antes me peleaba seguido ahora ya no.</p> <p>... Me cuesta trabajo expresarme, porque me revuelvo sola y a veces no sé lo que digo. No puedo hablar porque en ocasiones nos molestamos</p>
--	--



### Anexo 17: Reporte de resultados del diagnóstico

1			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Honestidad	Comunicación asertiva				
[...]a la vez no hay comunicación, pero a la vez no hay confianza entre nosotras ... y creo que eso nos afecta porque no confiamos y no decimos la verdad entre nosotras (ALPHA)	X	X	X		
... Hablar con honestidad y decirnos lo que no nos gusta de nosotras y lo que nos molesta sin ofendernos y hablar con la verdad	X	X	X		
...Hablando con ellas, diciéndoles la verdad como son en verdad, acercándome a ellas	X	X	X		
...Cuando están enojadas, les digo que no se enojen porque exploto más rápido	X	X	X		

... Trato de comunicarme de tal manera que ellas me entiendan, cuesta demasiado a veces, porque no me doy a explicar y a veces me hago bolas.	X	X	X		
---	---	---	---	--	--

**Frecuencia.**

Comunicación asertiva 5

Autenticidad 5

Congruencia 5

### Anexo 18: Reporte de resultados del diagnóstico

2			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Congruencia	Comunicación asertiva				
...Ser mentirosa [...] porque a veces digo mentiras, no soy de esas que dicen toda la verdad, hay a veces que miento	X	X	X		
... Si digo algo y no lo cumplo no tiene sentido	X	X	X		
... Pues hacer algo y decirlo,	X	X	X		
[...] Hablar entre grupo y con las hermanas cuando no nos entienden	X	X	X		
... decir las cosas y hacerlas.	X	X	X		

#### Frecuencia.

Comunicación asertiva 5

Autenticidad 5

Congruencia 5

### Anexo 19: Reporte de resultados del diagnóstico

3		Concepto ECP			
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Autoconcepto	Comunicación asertiva				
... Ver mis errores, verme a mí misma y reflejar lo que quiero cumplir		X	X		
... Es ser yo misma, expresarme con mis sentimientos y ser yo.		X	X		
...Ser yo misma persona, para que no esté ocultando lo que no soy.		X	X		
...Ser sincera con las personas		X	X		
... Ser yo misma y no copiarle a nadie más.		X	X		

#### Frecuencia.

Autenticidad 5

Congruencia 5

### Anexo 20: Reporte de resultados del diagnóstico

4			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Aceptación	Comunicación asertiva				
... Ver Considero que en lo les pueda ayudar igual les ayudaré, que pueden confiar en mi igual les puedo dar un abrazo cuando lo necesiten.		X		X	X
...Ayudándoles en todo, apoyándolas tal como son en las buenas y en las malas.		X		X	X
... Las protejo mucho, las cuido en los estudios, las aconsejo... Les digo que las quiero y las apoyo y que mi apoyo va a ser incondicional a pesar de lo que me hagan.		X		X	X
... A veces ayudándolas, apoyando a las compañeras que ya no tienen a sus papás, las protejo, las defiendo de las demás.		X		X	X

...Trato de llevarme bien con ellas y hablar de lo que tenemos en común o que nos gusta o desagrada, platico con ellas y las escucho.		X	X		X
---	--	---	---	--	---

**Frecuencia.**

Autenticidad. 5

Aceptación incondicional. 5

Empatía. 5

### Anexo 21: Reporte de resultados del diagnóstico

5			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Empatía	Comunicación asertiva				
... Les hablo, les digo que la quiero, apoyarlas, decir las cosas cuando estén bien o mal.	X	X		X	X
... Estando ahí con ellas, en las buenas y en las malas, apoyándoles en todo. Platicó con ellas, les apoyo en todo y les doy opiniones.	X	X		X	X
...Ayudán doles, ofreciéndoles cosas que las puedo ayudar. Y si hay alguien que no puede ver a su familia, le digo que les ayudo con palabras de aliento.	X	X	X	X	X
...Expreso mi empatía platicando con mis compañeras que se encuentran tristes.	X	X		X	X
... Me digan cómo se	X	X		X	X

sienten y vayan diciendo poco a poco como les puedo ayudar.					
---	--	--	--	--	--

**Frecuencia.**

Comunicación asertiva 5

Autenticidad 5

Congruencia 1

Aceptación incondicional 5

Empatía 5



## Anexo 22: Reporte de resultados del diagnóstico

6			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Expresión de sentimientos	Comunicación asertiva				
... Me cuesta, trabajo comunicarme, me da mucha pena hablar enfrente de todos o leer y hace que me ponga nerviosa. En ocasiones prefiero quedarme callada.		X	X		
... Diciéndoles lo que me molesta de ellas, [...] lo expreso con mi cuerpo, mis gestos.	X	X	X		
... Cuando expreso mi enojo me retiro, hago mi tarea o escribo. Les digo que me dejen en paz, déjenme sola, soy de las personas que explotan muy rápido y las ignoro.	X	X	X		

... Cuando estoy enojada, les grito y les digo cosas, haciéndolas sentir mal.	X	X	X		
... Me cuesta trabajo expresarme, porque me revuelvo sola y a veces no sé lo que digo.		X	X		

**Frecuencia.**  
**Comunicación asertiva 3**  
**Autenticidad 5**  
**Congruencia 5**

### Anexo 23: FORMATO DE CODIFICACIÓN ENTREVISTA HERMANAS RELIGIOSAS

<p>Fecha de la entrevista 17 de noviembre de 2020.          Entrevistador o responsable de la aplicación: Rodolfo Rafael Sánchez Díaz.          Lugar de la entrevista: Patronato Francisco Méndez, I.A.P.          Tema general del cuestionario: Habilidades comunicativas.          Perfil general de las entrevistadas: Religiosas entre 35 a 60 años hermanas al cuidado, educación y formación de las adolescentes de la casa hogar.          Acompañan, atienden necesidades psicológicas, emocionales de comportamiento y aprovechamiento en clases y acompañamiento espiritual.          Número de identidad temática: 1          ¿De qué hablan las entrevistadas? Congruencia.</p>	
<p>Congruencia</p>	<p>...Por la problemática familiar que viven en sus hogares. No hay congruencia entre lo que dicen y hacen. Esto les genera mucha problemática y conflictos entre ellas pleitos, porque ellas mismas se dan cuenta que lo que dicen y hacen pues no corresponde a su nivel de comunicación. Entonces esto les genera conflictos entre ellas, pleitos, confrontaciones entre ellas mismas.</p> <p>[...]Pues realmente las adolescentes están en una etapa en la que no son tan sinceras, porque las han lastimado tanto. Y, por consiguiente, lo que dicen no coincide con lo que ellas realmente hacen. Traen mucha problemática y pues ellas mienten mucho, entonces desde ahí ya no hay congruencia poco a poco se les va trabajando. Y sentimos que ellas van siendo capaces de darse cuenta de que sus actos deben ser igual a sus palabras, entonces ellas dicen una cosa y hacen otra y en el proceso se van viendo los cambios.</p> <p>...Las adolescentes están en proceso de crecimiento, es una etapa de la vida que están aprendiendo a ser congruentes, descubrir por la situación de vida que llevan o han llevado dentro de la familia a descubrir esa congruencia entre el ser y hacer.</p>

Autenticidad	<p>...Pues no son muchas veces auténticas, aunque ya con el paso del tiempo estando internadas en la casa hogar uno va trabajando con ellas esa comunicación, honestas y auténticas entre lo que dicen y lo que hacen. Sus mismas compañeras también se dan dando cuenta y las van confrontando para que ellas vayan cayendo en la cuenta de que sus mentiras van siendo descubiertas a lo largo del día por lo mismo, que van haciendo o no haciendo.</p> <p>...Ellas son auténticas realmente su sentir y pensar, pero en muchas ocasiones se equivocan, porque ellas vienen de una realidad que solo conocen. Entonces siento que ellas realmente son auténticas en el sentido de como lo han aprendido en las familias. Entonces a veces hay mucha agresividad, hay mucha incongruencia que se mezcla con la autenticidad, pero realmente es lo aprendido. [...] Entre ellas se echan muchas indirectas ya no hay comunicación asertiva, porque no van directo con su compañera, no van y le dicen.” A ver Juana fijate que no me gustó que me hayas agredido” No van directo sino desde las indirectas, o van a aconsejar a otra para que la otra se la diga.</p> <p>...Creo que todas las personas tenemos autenticidad, pero hay que también fructificar A las adolescentes les hace falta formar, madurar esa parte de autenticidad.</p>
Comunicación asertiva	<p>...Por su problemática les cuesta trabajo ser auténticas, congruentes. Por lo tanto, la comunicación muchas veces no es asertiva. Y esto les vuelve a generar conflictos entre ellas de confrontación, por la convivencia entre ellas mismas las 24 horas con ellas.</p>

Como han sido maltratadas en sus casas, pues esto les dificulta ser asertivas. Por lo mismo han sido maltratadas en sus mismos hogares ya sea por la mamá, el papá, la abuela o el tío o quien esté a cargo de ellas, pues les ha generado mucha rebeldía, mucha agresión tanto hacia ellas mismas, como a su familia. Y cuando vienen aquí, vienen cargando esta situación negativa que van viviendo. Y bueno pues la van expresando ellas mismas. Entonces no se dejan una de la otra y tu hiciste, tu no hiciste y esto genera agresión entre ellas.

...Pienso que hay mucha comunicación asertiva entre ellas, realmente no la hay, siempre van a lo directo. Si algo me haces si puedo te lo digo enfrente de todo el mundo. A veces entre ellas, les aconsejamos” por favor no cuentes tu caso” porque el día en que se enojan hay ofensas entre ellas, buscan la amistad inmediata, se unen, se confían a veces cosas que ni los adultos nos han confiado. Y cuando hay enojos se agreden, entonces ahí ni siquiera desde la amistad.

...Creo que falta madurar la comunicación en la familia, las adolescentes no han aprendido una buena relación de diálogo y comunicación. Las adolescentes están en ese aprendizaje, en esa etapa de ir descubriendo la importancia de un diálogo y una comunicación asertiva que tenemos también aprenderla a ser asertivos, firmes.

### Anexo 24: Reporte de resultados del diagnóstico

1			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Congruencia	Comunicación asertiva				
...No hay congruencia entre lo que dicen y entre lo que hacen. Esto les genera mucha problemática y conflictos entre ellas pleitos, porque ellas mismas se dan cuenta que lo que dicen y hacen pues no corresponde a su nivel de comunicación.		X			
...Traen mucha problemática y pues ellas mienten mucho, entonces desde ahí ya no hay congruencia poco a poco se les va trabajando. Y sentimos que ellas van siendo capaces de darse cuenta		X	X		

de que sus actos deben ser igual a sus palabras, entonces ellas dicen una cosa y hacen otra y en el proceso se van viendo los cambios.					
...Las adolescentes están en proceso de crecimiento, es una etapa de la vida que están aprendiendo a ser congruentes, descubrir por la situación de vida que llevan o han llevado dentro de la familia a descubrir esa congruencia entre el ser y hacer.		X	X		

**Frecuencia**

Autenticidad 3.

Congruencia 2

### Anexo 25: Reporte de resultados del diagnóstico

2			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Autenticidad	Comunicación asertiva				
...Pues no son muchas veces auténticas, aunque ya con el paso del tiempo estando internadas. En la casa hogar uno va trabajando con ellas esa comunicación, honestas y auténticas entre lo que dicen y lo que hacen.	X		X		
...Ellas son auténticas realmente su sentir y pensar, pero en muchas ocasiones se equivocan, porque ellas vienen de una realidad que solo conocen. Entonces siento que ellas realmente son auténticas en el sentido de como lo han aprendido en	X	X	X		



las familias. Entonces a veces hay mucha agresividad, hay mucha incongruencia que se mezcla con la autenticidad, pero realmente es lo aprendido.					
A las adolescentes les hace falta formar, madurar esa parte de autenticidad.	X	X			

**Frecuencia**

Comunicación asertiva 3

Autenticidad 2.

Congruencia 2.

### Anexo 26: Reporte de resultados del diagnóstico

3		Concepto ECP			
Unidad Temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Comunicación asertiva	Comunicación asertiva				
... Por lo tanto, la comunicación muchas veces no es asertiva. Y esto les vuelve a generar conflictos entre ellas de confrontación, por la convivencia entre ellas mismas las 24 horas con ellas. Como han sido maltratadas en sus casas, pues esto les dificulta ser asertivas. Por lo mismo han sido maltratadas en sus mismos hogares ya sea por la mamá, el papá, la abuela o el tío o quien esté a cargo de ellas, pues les ha generado mucha rebeldía, mucha agresión		X	X		

tanto hacia ellas mismas, como a su familia.					
...Pienso que hay mucha comunicación asertiva entre ellas, realmente no la hay, siempre van a lo directo. Si algo me haces si puedo te lo digo enfrente de todo el mundo.		X	X		
...Creo que falta madurar la comunicación en la familia, las adolescentes no han aprendido una buena relación de diálogo y comunicación.		X	X		

**Frecuencia.**

Autenticidad 3

Congruencia 3

## Anexo 27. FORMATO DE CODIFICACIÓN ENTREVISTA PSICÓLOGAS Y TRABAJADORA SOCIAL

<p>Fecha de la entrevista: 17 de noviembre de 2020.          Entrevistador o responsable de la aplicación: Rodolfo Rafael Sánchez Díaz.          Lugar de la entrevista: Patronato Francisco Méndez, I.A.P.          Tema general de las entrevistadas: Habilidades comunicativas.          Perfil general de las entrevistadas: Señora y señoritas de 30 a 35 años, dos son psicólogas y una es trabajadora social y pedagoga, acompañan con talleres, terapia individual y apoyan con clases.</p>	
Unidad temática	Tema central
<p>Congruencia</p>	<p>... No siempre las adolescentes muestran ese comportamiento congruente, generalmente es más incongruente. [...]Entonces no es congruente a veces lo que dicen con lo que actúan. Sin embargo, ya conforme ellas van creando lazos más efectivos, es cuando a lo mejor ya empiezan a ser más congruentes. Ya cuando hacen grupitos de una niña con otra, estar más juntas, llevarse mejor ahí es cuando comienza la congruencia.</p> <p>... No comúnmente no, no lo demuestran al principio en nada, siempre tratan de retarse entre ellas mismas, ser fuertes ellas mismas. No cuentan con esa habilidad para expresar sus emociones o resolver adecuadamente un conflicto.</p> <p>[...] Creo que la trabajadora social no entendió la pregunta. ...No, yo creo que el ambiente mismo de donde ellas vienen, muy pocos casos llegan a ser lo contrario. Viven muchas carencias emocionales, familiares, viven mucha violencia.</p> <p>Lo cual en ellas de alguna manera se les vuelve un mecanismo de defensa, el no ser congruentes, el no demostrar de dónde vienen, porque no es bonito, entonces se vuelve un mecanismo de defensa. Desafortunadamente lo traen muy arraigado que no son congruentes en el</p>

	<p>proceso. ... Dicen voy a cambiar, voy a ingresar a la casa hogar para cambiar, pero sus actos a la primera oportunidad que tengo me escapo de la casa, a la primera oportunidad que tengo hago lo que no debo, entonces no hay mucha congruencia.</p>
Autenticidad	<p>... Suelen tener muchos conflictos entre ellas, ahí es cuando no son auténticas. [...] Sin embargo, cuando todas tienen como el problema junta, cuando es un problema mayor que las rebasa llegan a hacer alianzas. Y entre ellas ya empiezan a ser como más auténticas en ese sentido a buscar soluciones a apoyarse así se lleven fatal buscan el resolver cierto problema ahí es donde notas la autenticidad.</p> <p>[...] Creo que la psicóloga no entendió bien la pregunta. ...No, manifiestan una personalidad muy retadora, ellas mismas tampoco se llegan a conocer adecuadamente.</p> <p>...Siempre manifiestan ser personas fuertes, manifiestan ser unas personas que no son.</p> <p>...No, muy poco. Creo que muy pocas veces cuando si llegan a mostrarse auténticas, utilizan un sistema de protección. Es decir, soy auténtica por conveniencia contigo, si dentro de mi proceso voy bien, me conviene ser auténtica o si dentro de mi proceso hay otras compañeras que no me están dejando avanzar te dejo de hablar y ya no eres mi amiga. Entonces mi autenticidad se la entrego completamente a ellas. No hay mucha autenticidad entre ellas mismas, es más por conveniencia.</p>
Comunicación asertiva	<p>... Organizamos talleres y ciertas terapias grupales con ellas. Sugiero mucho la comunicación con los papás. Y esa comunicación con los papás,</p>

	<p>pues está enfocada en que nosotros demos atención psicológica a los papás y vayamos creando como ese lazo entre las niñas y sus padres o quiénes son sus tutores, creo que servirá mucho para su comunicación asertiva.</p> <p>... Entendí más la pregunta cómo se podían generar talleres grupales, dinámicas, trabajar con la familia ayuda muchísimo. Si trabajan con las familias las adolescentes empiezan a comunicarse asertivamente y eso ayuda mucho a que puedan tener una resiliencia adecuada comunicarse de manera más precisa. De que expresen lo que realmente desean ... pedirlo de manera adecuada.</p> <p>Que es lo que más presentan la falta de comunicación con la familia, los problemas en la escuela, conflicto con los hermanos, con los amigos, malas relaciones etc.</p> <p>...Creo que es muy importante enseñarles a comunicarse, pero es más importante fortalecer la escucha, darles herramientas para la escucha activa porque ellas tienen mucho que decir.</p> <p>Cuando tienen tema de conversación todas participan y hablan, pero no se escuchan entre ellas.</p> <p>Creo que lo primordial es crear estos canales de comunicación, pero es importante fortalecer la escucha</p>
--	--

### Anexo 28: Reporte de resultados del diagnóstico

1			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Congruencia	Comunicación asertiva				
... No siempre las adolescentes muestran ese comportamiento congruente, generalmente es más incongruente. [...]Entonces no es congruente a veces lo que dicen con lo que actúan. Sin embargo, ya conforme ellas van creando lazos más efectivos, es cuando a lo mejor ya empiezan a ser más congruentes.		X			

<p>... No comúnmente no, no lo demuestran al principio en nada, siempre tratan de retarse entre ellas mismas, ser fuertes ellas mismas. No cuentan con esa habilidad para expresar sus emociones o resolver adecuadamente un conflicto.</p>		X			
<p>...Desafortunadamente lo traen muy arraigado que no son congruentes en el proceso. ... Dicen voy a cambiar, voy a ingresar a la casa hogar para cambiar, pero sus actos a la primera oportunidad que tengo me escapo de la casa, a la primera oportunidad que tengo</p>		X			



hago lo que no debo, entonces no hay mucha congruencia.					
---	--	--	--	--	--

**Frecuencia.**  
Autenticidad 3

### Anexo 29: Reporte de resultados del diagnóstico

2			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Autenticidad	Comunicación asertiva				
... Suelen tener muchos conflictos entre ellas, ahí es cuando no son auténticas. [...] Sin embargo, cuando todas tienen como el problema junta, cuando es un problema mayor que las rebasa llegan a hacer alianzas. Es cuando comienzan a ser auténticas.	X				
...No, manifiestan una personalidad muy retadora, ellas mismas tampoco se llegan a conocer adecuadamente. ...Siempre manifiestan ser personas fuertes, manifiestan se unas personas que no son.	X				
...No, muy poco. Creo que muy pocas veces cuando si llegan a mostrarse auténticas,	X				

<p>utilizan un sistema de protección. Es decir, soy autentica por conveniencia contigo, si dentro de mi proceso voy bien, me conviene ser autentica o si dentro de mi proceso hay otras compañeras que no me están dejando avanzar.</p>					
---	--	--	--	--	--

**Frecuencia.**

Comunicación asertiva 3

### Anexo 30: Reporte de resultados del diagnóstico

3			Concepto ECP		
Unidad temática	Tema central	Autenticidad	Congruencia	Aceptación incondicional	Empatía
Comunicación asertiva	Comunicación asertiva				
...Organizamos talleres y ciertas terapias grupales con ellas. Sugiero mucho la comunicación con los papás. Y esa comunicación con los papás, pues está enfocada en que nosotros demos atención psicológica a los papás y vayamos creando como ese lazo entre las niñas y sus padres o quiénes son sus tutores, creo que servirá mucho para su comunicación asertiva.	X			X	
se podían generar talleres grupales, dinámicas, trabajar con la familia ayuda muchísimo. Si	X			X	

<p>trabajan con las familias las adolescentes empiezan a comunicarse asertivamente y eso ayuda mucho a que puedan tener una resiliencia adecuada comunicarse de manera más precisa. De que expresen lo que realmente desean... pedirlo de manera adecuada.</p>					
<p>...Cuan do tienen tema de conversación todas participan y hablan, pero no se escuchan entre ellas. Creo que lo primordial es crear estos canales de comunicación, pero es importante fortalecer la escucha.</p>	X			X	

**Frecuencia.**

Comunicación asertiva 3

Aceptación incondicional 3

**Anexo 31: Aviso de privacidad de la Universidad Iberoamericana**

La Ibero le notificará de cualquier cambio de aviso de privacidad a través de su sitio principal [www.ibero.mx](http://www.ibero.mx) solicitándole acceda a la liga <http://www.ibero.mx/aviso-legal> y de privacidad.

Si usted considera que su derecho a la protección de sus datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, o presume alguna violación a las disposiciones previstas por la Ley Federal de Datos personales en posesión de los particulares, su reglamento y demás ordenamientos aplicables, podrá interponer su inconformidad o denuncia ante el Instituto Nacional de Transparencia. Acceso a la información y Protección de Datos Personales (INAI). Para más información, le sugerimos visitar su página oficial de internet: [www.ina.org.mx](http://www.ina.org.mx)

(Incluir nombre completo): \_\_\_\_\_

(Incluir fecha): \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

He leído y comprendido los alcances legales de presente Aviso de Privacidad y, por ende, otorgo mi consentimiento para que mis datos personales sean tratados conforme a lo aquí señalado.

Otorgo mi consentimiento para que se realicen las transferencias aquí descritas sobre mis datos personales.

**Anexo 32: Carta de confidencialidad (padres o tutores)**

Carta de confidencialidad (padres o tutores)

Yo, \_\_\_\_\_,  
madre/padre o tutor de \_\_\_\_\_ autorizo que  
mi hijo(a) participe en el taller titulado: “Aprendiendo a comunicarnos de manera  
efectiva”. El objetivo de éste consiste en mejorar la comunicación asertiva para ayudar a  
mejorar las relaciones interpersonales más profundas y significativas con un grupo de  
adolescentes al sur de la Ciudad de México.

Tengo conocimiento de que durante el taller podré preguntar, en cualquier  
momento, acerca del proyecto y su desarrollo. Asimismo, la información sobre mi hijo(a)  
será totalmente confidencial, y están garantizadas las siguientes condiciones:

-Su verdadero nombre no será utilizado en ningún momento de la recolección de la  
información, ni en el reporte escrito.

-Su participación es voluntaria

-La recolección del material durante los talleres será únicamente para fines evaluativos  
del proyecto, el cual se me entregarán en el momento que lo solicite.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionadas en esta carta.

---

Nombre y firma

### Anexo 33: Presentación del Taller a los participantes



Participante: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: del 05 octubre al 11 de noviembre de 2021.

Recibe un cordial saludo de mi parte, agradezco tu participación en el taller titulado: “Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva”. En esta carta se presenta el objetivo del proyecto, así como la descripción de tu participación y derechos en el taller.

Esta actividad tiene el objetivo de promover las habilidades de comunicación efectiva que ayuden a lograr relaciones interpersonales más profundas y significativas con un grupo de adolescentes al Sur de la Ciudad de México.

Tú eres muy importante como persona. Tu participación, preguntas y dudas son esenciales, por lo cual puedes sentirte libre de manifestarlas de manera individual o grupal. La información que compartas será confidencial, garantizando las siguientes condiciones:

- Tu nombre no será utilizado en la recolección de datos ni en el reporte por escrito, ni para fines de lucro.
- Tu participación es libre y voluntaria y puedes retirarte en el momento que lo desees.
- La recolección del material durante el taller será utilizada única y exclusivamente para evaluar el proyecto, el cual se te entregará en el momento en que lo solicites.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionados en este documento.

---



Nombre y firma del participante.

### **Anexo 34: Consentimiento informado. Audio y videograbación**



## **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

### **LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO AUDIO Y/O VIDEO GRABACIÓN**

El Departamento de Psicología de la Universidad Iberoamericana, buscando mantener un alto nivel de calidad en las evaluaciones e intervenciones que realizan sus alumnos de la Licenciatura en Psicología, solicita su autorización para la grabación en audio y/o video de algunas de sus sesiones de evaluación y/o intervención con el practicante.

Estas grabaciones serán exclusivamente utilizadas para fines educativos y de supervisión con el fin de que se garanticen procedimientos profesionales y éticos, que fomente el desarrollo y bienestar emocional de las personas.

Entiendo que la calidad de la evaluación y/o intervención que recibo, no está condicionada a que yo otorgue, o no, mi consentimiento.

Entiendo también que, en cualquier momento, durante la grabación o durante la evaluación y/o intervención, puedo revocar este consentimiento, con sólo escribir una carta con mi firma y entregarla al practicante que me atiende.

También entiendo que los derechos de propiedad del audio y/o video grabación serán del programa de Licenciatura en Psicología, y que éste se encargará de la protección de mi privacidad.

Yo \_\_\_\_\_  
 SI       NO      doy mi consentimiento para que el alumno pueda grabar en audio y/o video las sesiones que se requieran y que éstas puedan ser reproducidas exclusivamente en el espacio de supervisión.

Así mismo, SI  NO  acepto que se vea mi rostro en la video grabación.

Otorgo este consentimiento bajo mi plena libertad.  
Atentamente,

---

Nombre y firma

---

Lugar y fecha

**Anexo 35: carta de padres o tutores A**

1

Carta de confidencialidad (padres o tutores)

Yo, Viridiana Zamudio Garcia,  
madre/padre o tutor de Nina Valeria Robalcava Zamudio,  
autorizo que mi hijo(a) participe en el taller titulado: "Aprendiendo a comunicarnos  
de manera efectiva". El objetivo de éste consiste en mejorar la comunicación  
asertiva para ayudar a mejorar las relaciones interpersonales más profundas y  
significativas con un grupo de adolescentes al sur de la Ciudad de México.

Tengo conocimiento de que durante el taller podré preguntar, en cualquier  
momento, acerca del proyecto y su desarrollo. Asimismo, la información sobre mi  
hijo(a) será totalmente confidencial, y están garantizadas las siguientes  
condiciones:

- Su verdadero nombre no será utilizado en ningún momento de la recolección de  
la información, ni en el reporte escrito.
- Su participación es voluntaria
- La recolección del material durante los talleres será únicamente para fines  
evaluativos del proyecto, el cual se me entregarán en el momento que lo solicite.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionadas en esta carta.

Viridiana Zamudio Garcia

Nombre y firma.

## Anexo 36: Carta de padres o tutores B

### Carta cuidado de los participantes.

Participante: Nina Valeria Rubalcava Zamudio

Edad: 14 años

Sexo: Femenino

Fecha: del 05 octubre al 11 de noviembre de 2021.

Recibe un cordial saludo de mi parte, agradezco tu participación en el taller titulado: "Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva". En esta carta se presenta el objetivo del proyecto, así como la descripción de tu participación y derechos en el taller.

Esta actividad tiene el objetivo de promover las habilidades de comunicación efectiva que ayuden a lograr relaciones interpersonales más profundas y significativas con un grupo de adolescentes al Sur de la Ciudad de México.

Tú eres muy importante como persona. Tu participación, preguntas y dudas son esenciales, por lo cual puedes sentirte libre de manifestarlas de manera individual o grupal. La información que compartas será confidencial, garantizando las siguientes condiciones:

- Tu nombre no será utilizado en la recolección de datos ni en el reporte por escrito, ni para fines de lucro.
- Tu participación es libre y voluntaria y puedes retirarte en el momento que lo desees.
- La recolección del material durante el taller será utilizada única y exclusivamente para evaluar el proyecto, el cual se te entregará en el momento en que lo solicites.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionados en este documento.

Nina Valeria Rubalcava Zamudio

Nombre y firma del participante.

## Anexo 37: Carta descriptiva del taller

SESIÓN # 1 APERTURA				
<b>Nombre:</b>	Bienvenida y presentación de los participantes.			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000 07 de octubre de 2021, 16:00 - 18:00 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la Casa Hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas a fin de favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo.			
<b>Bibliografía:</b>	Limpens, Frans (ed.) (1997). <i>La zanahoria. Manual de educación en derechos humanos para maestros de preescolar y primaria</i> . Querétaro: Amnistía Internacional, Educación en Derechos Humanos. 1997. p. 12.  Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i> . México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, p. 1.			
Contenido	Actividades	Tiempo/Hora	Materiales	Indicadores y estrategias de evaluación
Inicio. Saludar de diferentes maneras.	El facilitador invita a todo el grupo a saludar a las demás personas de manera establecida (por ejemplo, estilo japonés).  Después de unos momentos se propone otra manera de saludar.  Posibles maneras de saludar: dando una palmada en la espalda, con las rodillas, con los tobillos, con las plantas de los pies, con las frentes, con la espalda, un caderazo, entre otros.  -Las participantes pueden sugerir las formas de saludar.	16:00 horas 15 min		Bitácora.
Presentación de las participantes mediante la dinámica: "¿Quiénes somos?"	El facilitador solicita a las adolescentes elijan cómo pareja a la persona que menos conocen. En cada pareja una persona será "A" y la otra será "B". "A" dispone de 3 minutos para preguntarle a "B": - ¿Cómo te llamas? - ¿Qué te gusta hacer? - ¿Qué otras cosas quieres contar sobre ti? Treinta segundos antes de que transcurran los 20 minutos, el facilitador indica que está por terminarse el tiempo para que "B" comience a hacer las mismas preguntas a "A". Los participantes pueden presentarse platicando, con dibujos, con mímica. Posteriormente, el facilitador hará un breve resumen de lo compartido y un cierre.  A partir de esta dinámica, las adolescentes escribirán en una hoja las siguientes preguntas: 1. ¿A quién conocí? 2. ¿Cómo se llama tu compañera?	16:15 horas 40 min	Sillas suficientes para cada participante. Salón, laptop y audio. Tarjetas. Lápices. Hojas de papel bond.	Respuesta a las preguntas: 1. ¿A quién conocí? 2. ¿Cómo se llama tu compañera? 3. ¿De qué manera fue más fácil presentarse y comunicarse?

	3. ¿De qué manera fue más fácil presentarse y comunicarse? El facilitador recopilará las respuestas de cada participante sobre la mejor manera de conocerse y comunicarse.			
Dinámica: "Ilusiones y esperanzas".	Después, el facilitador medirá cómo llega el participante a la sesión y escucha sus expectativas en este primer ejercicio del taller, escribiendo en una hoja dichas expectativas. 1. ¿Qué es lo que te gustaría trabajar sobre la comunicación? a) ¿Con tus compañeras? b) ¿Con tus padres? c) ¿Con las autoridades de la Casa Hogar? (religiosas, psicólogas, trabajadora social maestros, entre otros)	16:55 horas 55 min		Respuesta a las preguntas: 1. ¿Qué me gustaría trabajar sobre la comunicación? a) ¿Con tus compañeras? b) ¿Con tus padres? c) ¿Con las autoridades de la Casa Hogar? (religiosas, psicólogas, trabajadora social, maestros, entre otros)
Cierre.	El facilitador preguntará a las adolescentes su sentir en este primer encuentro.	17:50 horas 10 min		Respuesta a las preguntas: - ¿Cómo se sienten? - ¿Cómo se van?

## SESIÓN # 2

<b>Nombre:</b>	"La comunicación"			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000 12 de octubre 2021, 9:30 -10:30 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la Casa Hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas a fin de favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo. -Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción.			
<b>Bibliografía:</b>	Limpens, Frans (ed.) (1999). <i>La zanahoria. Manual de educación en derechos humanos para maestros de preescolar y primaria</i> . Querétaro: Amnistía Internacional, Educación en Derechos Humanos. p. 13.			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Dinámica: "Cada uno a su ritmo"	El facilitador explicará a las adolescentes que la actividad consiste en saludar a muchas personas del grupo de diferentes maneras.  La dinámica consiste en repetir en coro el nombre de una persona del grupo con un ritmo y movimiento dados.  Todas de pie en un costado del salón. El facilitador comienza el juego desplazándose hacia el otro lado del salón con un movimiento típico (ejemplos: saltos de rana,	9:30 horas 1 10 min	Salón de clase, laptop, proyector.	

	<p>caminar hacia atrás, bailando), grita su propio nombre al ritmo del movimiento (ejemplo: Rafiita. Rafiita, Rafiita) hasta llegar al otro lado del salón. El facilitador invita a todos a cruzar el salón gritando su nombre e imitando el movimiento.</p> <p>Después continúa otra persona, que gritará su nombre cruzando el salón con otro movimiento rítmico, y así sucesivamente, hasta terminar.</p>			
¿Qué es la comunicación?	El facilitador presentará un power point sobre el concepto de la comunicación. Asimismo, explicará, mediante una presentación, las características de la comunicación efectiva.	9:40 horas 40 min	Hojas de papel bond blanco, crayones.	<p>Respuesta a las preguntas:</p> <p>En una escala numérica del 0 al 10, marca con una "X" cómo consideras tu comunicación efectiva en la actualidad...</p> <p>(Por ejemplo, si tu comunicación es poco efectiva, marca 0. Si tu comunicación es muy efectiva, marca 10).</p> <p>a) Con tus compañeras. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>b) Con tus padres. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>c) Con tus amigos. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>
Cierre. Trabajo grupal.	El facilitador preguntará a las adolescentes su sentir en este segundo encuentro.	10:20 horas 10 min		<p>Respuesta a las preguntas:</p> <p>- ¿Qué aprendiste en esta sesión?</p> <p>-Expresa con una palabra cómo te sientes.</p>

### SESIÓN # 3

<b>Nombre:</b>	"Comunicación, esencia de la vida en todos los niveles"			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 14 de octubre de 2021, 16:00 - 18:00 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	<p>-Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción.</p> <p>-Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.</p>			
<b>Bibliografía:</b>	<p>-Adaptación de Draaiende dubbele lijn (girando en doble línea) en Centraal Kaderinstituut, Spitsuur, Methodieken: twee. Hora de pico. Técnicas de dinámica de grupo. Madrid, ICCE, 1979, p.70.</p> <p>-Idea original de Leavitt y Mueller (1951) en Antons, Klaus, <i>Práctica de la dinámica de grupos. Ejercicios y técnica</i>. Barcelona, Editorial Herder, 1990, pp. 87-91. (traducción de Praxis der Gruppendynamik, 1975, por DIORKI). Variación de Frans Limpens.</p> <p>-Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i>. México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, p. 6.</p> <p>-Video historia y evolución de la comunicación <a href="https://www.youtube.com/watch?vDFTKEW5CyDE">https://www.youtube.com/watch?vDFTKEW5CyDE</a></p>			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>

<p>Inicio.</p> <p>Dinámica: "Patio de vecinos".</p>	<p>Esta actividad consiste en que las participantes deben presentarse durante medio minuto, para después escuchar medio minuto a otra persona y se repite con diferentes parejas.</p> <p>Se forman dos círculos concéntricos de parejas, acomodándose de frente para quedar cara a cara.</p> <p>Las personas del círculo exterior hablan durante 30 segundos sobre su vida, infancia, familia... con la pareja del círculo interior.</p> <p>Posteriormente, a la señal acordada (por ejemplo: "¡tiempo!"), el facilitador indica el cambio de roles y le toca a la persona del círculo interior hablar.</p> <p>Después de una segunda señal (por ejemplo: "¡cambio!"), las participantes del círculo exterior dan unos pasos a la derecha para quedar de frente con otra persona e iniciar el juego con una nueva pareja, ahora con las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuántos hermanos tienes?</li> <li>- ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?</li> <li>- ¿Qué cosa crees que los adultos no entienden de las adolescentes?</li> <li>- ¿Cuál ha sido el momento más importante en tu vida?</li> <li>- ¿Hay algo de tu cuerpo con lo que no te sientas a gusto?</li> <li>- ¿Cuál ha sido el momento más triste que has experimentado?</li> </ul> <p>El facilitador elige un buen momento para concluir.</p>	<p>16:00 p.m. 10 min</p>	<p>Salón, laptop, cañón.</p>	<p>Respuesta a las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ¿Cuántos hermanos tienes?</li> <li>b) ¿Qué cosa crees que los adultos no entienden de los adolescentes?</li> <li>c) ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?</li> <li>d) ¿Hay algo de tu cuerpo con lo que no te sientas a gusto?</li> <li>e) ¿Cuál ha sido el momento más importante en tu vida?</li> <li>f) ¿Cuál ha sido el momento más triste que has experimentado?</li> </ul>
<p>La comunicación en los seres vivos.</p>	<p>El facilitador presentará un video sobre la historia de la comunicación y la importancia que ésta tiene porque es la esencia de la vida en todos los niveles.</p> <p>Además, el facilitador describirá, mediante una presentación de Power Point, la diferencia de la comunicación entre los seres inanimados y los seres vivos, haciendo énfasis en que cada ser vivo tiene un sistema de comunicación para sí mismo y con su medio.</p> <p>Por ejemplo: los vegetales comunican su necesidad de agua y oxígeno para poder vivir.</p> <p>Los animales se relacionan con el medio por los cinco sentidos: vista, gusto, tacto, olfato y oído. Algunos animales llegan a desarrollar sistemas de señales que son verdaderos lenguajes, por ejemplo, aullidos, ladridos, relinchos, etcétera.</p> <p>El sistema de comunicación del hombre es mucho más completo.</p> <p>Todos los grupos de personas tienen sus códigos de comunicación, inventan sus lenguajes, signos y señales. Por eso existen diferentes idiomas en distintos países.</p>	<p>16:10 p.m. 15 min</p>	<p>Salón, laptop, proyector.</p>	<p>Respuesta a las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué código de comunicación utilizo en mis relaciones interpersonales?</li> <li>- ¿Cuál es el motivo por el que en ocasiones no entiendo la forma de comunicarme con mis compañeras?</li> <li>- ¿El código de comunicación me ayuda a expresarme de manera efectiva?</li> </ul>
<p>Dinámica: "Dictar dibujos".</p>	<p>El grupo se divide en parejas que se ponen de espaldas, sin tocarse.</p> <p>El facilitador da a cada pareja un dibujo con figuras geométricas. La persona de cada pareja que está viendo la figura trata de dictarle a su pareja el dibujo, sin que la persona dibujante pueda hablar ni hacer algún sonido o pregunta. Ninguna de las</p>	<p>16:25 p.m. 50 min</p>	<p>Papel, lápices.</p>	<p>Respuestas a las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué elementos ayudaron a estimular la comunicación?</li> <li>- ¿Qué elementos bloquearon la comunicación?</li> <li>- ¿Cómo podemos construir un código común?</li> <li>- ¿Hubo malentendidos?</li> </ul>



	integrantes de la pareja puede voltear la cabeza durante el ejercicio. Cuando se concluye esta fase, sin mirar los dibujos, se vuelve a comenzar, cambiando las reglas; ahora, quien dicta se coloca de frente a su pareja y comienza a dictar sin hacer gestos con las manos o con la cara. Esta vez la pareja dibujante puede hablar y hacer preguntas, no puede dejar de ver su dibujo.			
Cierre. Reflexión grupal.	Al finalizar la sesión, el facilitador preguntará a cada participante: - ¿Qué aprendieron en esta sesión? - Cada adolescente compartirá su sentir con sólo una palabra.	17:45 p.m. 15 min	1	Respuesta a la pregunta: - ¿Qué aprendieron en esta sesión?  Las adolescentes responden su sentir con sólo una palabra.  Al terminar el ejercicio, dictar dibujos.  En una escala semántica del 1 al 8, marca con una "X" cómo te sientes al comunicarte de manera efectiva (por ejemplo: si te sientes triste porque tu comunicación es poco efectiva, marca 1; si te sientes feliz porque tu comunicación es muy efectiva, marca 8; si sientes que eres introvertida, marca 1; si consideras que eres extrovertida, marca 8).  1 2 3 4 5 6 7 8 Triste <span style="float: right;">Feliz</span> 1 2 3 4 5 6 7 8 Introvertida <span style="float: right;">Extrovertida</span>
<b>SESIÓN # 4</b>				
<b>Nombre:</b>	"Elementos esenciales de la comunicación".			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 19 de octubre de 2021, 9:30 - 10:30 horas			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción. -Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.			
<b>Bibliografía:</b>	Beristain, Carlos Martín y Cascón, Paco (1986). <i>La alternativa del juego en la educación para la paz y los derechos humanos</i> . Barcelona: Seminario de Educación para la Paz (Asociación pro-Derechos Humanos), juego 3.05. Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i> . México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, pp. 26-27. Video Los elementos de la comunicación (ejemplos y características) <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xF8lqF9LMAq">https://www.youtube.com/watch?v=xF8lqF9LMAq</a>			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Inicio.  Dinámica: "Pío, pío".	La dinámica se trata de buscar a ciegas a "mamá gallina." Todas reciben un paliacate para vendarse los ojos, simulando que son pollitos, menos una persona, quien hace de "mamá gallina" (esta persona es elegida del grupo en	9:30 a.m. 10 min	Salón, sillas.	Respuesta a las preguntas: - ¿Cómo se sintieron? - ¿Tuvieron miedo?

	<p>secreto por el facilitador durante los primeros momentos del juego).</p> <p>Con una seña silenciosa (tres golpes al hombro, por ejemplo) todas empiezan a mezclarse con los ojos vendados.</p> <p>Cada una busca las manos de las demás, las aprieta y pregunta: "¿pío, pío?" Si la otra persona también es pollito tiene que contestar: "pío, pío". En este caso las dos se sueltan de la mano y siguen buscando y preguntando.</p> <p>La única persona que no camina y se queda en silencio absoluto es mamá gallina. Cuando un pollito no recibe respuesta, sabe que ha encontrado a su mamá gallina y se queda muy cerca, también guarda silencio y entra a formar parte del grupo alrededor de mamá gallina.</p> <p>Así continúan hasta que todo el grupo queda cerca de mamá gallina.</p>			
Video: "Elementos de la comunicación."	El facilitador proyectará un video sobre los elementos de la comunicación. Emisor, mensaje, canal, receptor.	9:40 a.m. 10 min	Salón de clase, laptop, proyector, sillas.	Comprensión de los elementos de la comunicación y respuesta a las siguientes preguntas: - ¿Cuándo soy emisor? - ¿En qué momento soy receptor? - ¿Por qué se distorsiona el mensaje?
Cierre.	Al finalizar la sesión el facilitador preguntará a cada participante: ¿qué aprendieron en esta sesión? Cada adolescente compartirá su sentir con sólo una palabra.	10:20 a.m. 10'		
<b>SESIÓN # 5</b>				
<b>Nombre:</b>	"Distorsión de la comunicación".			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 21 de octubre de 2021, 16:00 -18:00 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-. Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la Casa Hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas a fin de favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo. -Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.			
<b>Bibliografía:</b>	-Idea original de H. Strauss en Antons, Klaus (1990). <i>Práctica de la dinámica de grupos, Ejercicios y técnica</i> . Barcelona: Herder, p.139. (Traducción de Praxis der Gruppendynamik, 1975, por DIORKI). - Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i> . México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, pp. 37-47.  Video: Distorsión de la comunicación <a href="https://youtube.com/watch?y=XTY1oSeAc2y">https://youtube.com/watch?y=XTY1oSeAc2y</a>			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Inicio. "Distorsión de la comunicación."	El facilitador proyecta el video "Distorsión de la comunicación." Y explica el significado de la distorsión en una presentación de power point.	16:00 p.m. 10 min	Salón, sillas, proyector, audio, hojas blancas de papel bond, lápices, plumones.	Respuesta a la pregunta: - ¿Qué es lo que más te llamo la atención del video y la exposición?

Dinámica: "Dibujos cooperativos."	Se trata de dibujar por pareja, en silencio y sosteniendo juntas el mismo lápiz. Se trabaja en parejas y en silencio. Se puede poner música tranquila para facilitar un ambiente de confianza. En medio de cada pareja se coloca una hoja de papel y sólo un lápiz. Ambas deberán tomar el mismo lápiz y trazar una línea que divide la hoja en dos. Luego dibujarán, ambas sosteniendo el lápiz con una mano y deberán decidir su dibujo sin pronunciar palabras.  ¿Cómo quedan los dibujos?, ¿se realizaron varios dibujos o uno solo entre las dos personas?, ¿se trabajó en las dos mitades de la hoja?	16:10 p.m.  20 min	Salón, hojas blancas de papel bond, lapiceros. Laptop, bocinas.	Respuesta a las preguntas: - ¿Cómo se fue decidiendo qué dibujar? - ¿Quién tomaba la iniciativa? - ¿Cómo se produjo la comunicación? - ¿Lograron cooperar o se dio más bien una competencia o lucha de poder?
Dinámica: "El teléfono descompuesto."	El facilitador entrega a una participante un papel escrito con un mensaje, sólo puede leerlo dicha persona. La persona que leyó el mensaje se lo dirá en voz baja y al oído a quien esté a su derecha y así sucesivamente. La última persona revelará en voz alta lo que ha escuchado y la primera leerá en voz alta el mensaje escuchado. Mediante esta dinámica, el grupo percibirá cómo se distorsiona el mensaje en un proceso de comunicación. Esta dinámica puede tener diversas modalidades: comunicación verbal, con mímica y bailando.  Al terminar esta dinámica, el facilitador dividirá al grupo en dos y brindará un papelógrafo para responder a las siguientes preguntas: - ¿Por qué creen que se distorsionó el mensaje? - ¿Qué pudo haber sucedido si la actividad era sencilla? - ¿Qué "ruidos" pueden producirse en la comunicación? - ¿Por qué el mensaje puede ser interpretado de manera diferente?	16:30 p.m. 60 min	Papel escrito con un mensaje.	Respuestas a las preguntas: - ¿Por qué creen que se distorsionó el mensaje? - ¿Qué pudo haber sucedido si la actividad era sencilla? - ¿Qué "ruidos" pueden producirse en la comunicación? - ¿Por qué el mensaje puede ser interpretado de manera diferente?
Cierre.  Trabajo grupal.	El facilitador explica en qué consiste la técnica del disco rayado. Al terminar, invita a las adolescentes a replicar un ejemplo de disco rayado.	17:30 p.m. 25 min		Respuesta a las preguntas: - ¿Qué aprendiste? - ¿Te costó trabajo practicar la técnica del disco rayado? ¿Sí, ¿no?, ¿por qué? - ¿Cómo te sientes? - ¿Con qué pensamientos te vas?
<b>SESION # 6</b>				
<b>Nombre:</b>	"Estilos de comunicación".			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 26 de octubre de 2021. 9:30 -10:30 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			

<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Identificar y diferenciar los estilos de comunicación mediante la práctica grupal a fin de comprender la comunicación verbal y no verbal. -Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.			
<b>Bibliografía:</b>	Informatief Spelmateriaal, Activiteitenboek. Spelend werken aan bevrijding. (Libro de actividades. Trabajar para la liberación jugando) (1976) Lovaina, Bélgica, p.12.			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Inicio.  Dinámica: "Dialogar con la espalda."	El facilitador favorecerá un ambiente de aceptación y confianza, con la finalidad de estimular la comunicación no verbal. Todos los participantes cierran los ojos (o se ponen un paliacate) y caminan lentamente hacia atrás. Cuando se encuentran a otra persona se envían un breve saludo con la espalda y se sigue caminando. Después de un minuto todas se quedan junto a otra espalda y tratan de entablar un diálogo sin sonidos, tratando de transmitir algún sentimiento o mensaje con la espalda.	9:30 a.m. 15 min	Salón, laptop, sonido, música (paliacates). Fotocopias	Registro de observación sobre la comunicación no verbal de las participantes. Respuesta a las preguntas: - ¿Te sentiste a gusto o incómoda? - ¿Lograste entablar algún diálogo con tu pareja? ¿Sí, ¿no?, ¿por qué? - ¿Qué sentiste? - ¿Qué aprendiste sobre la comunicación?
Presentación . "Estilos de comunicación".	El facilitador explicará los diferentes estilos de comunicación: a) <b>Pasivo</b> , dejo que los derechos de los demás se antepongan a los míos. No me atrevo a defender mis derechos. b) <b>Asertivo</b> , respeto tus derechos, pero defiendiendo también los míos y si tengo que decir que no, lo haré. c) <b>Agresivo</b> , no me interesan tus derechos y los míos se anteponen a los tuyos. Yo consigo lo que quiero.  <b>d) Pasivo-agresivo</b> , no me atrevo a defender tus derechos, pero no quiero que abuses de mí, por eso evito encontrarme contigo, aunque por detrás te crítico. Suelo llegar a un punto en que no aguanto más y exploto, mostrando agresividad.	9:45 a.m. 40 min	Salón, laptop, audio.	Respuesta a la pregunta: Marca con una "X" cuál consideras que es tu estilo de comunicación. ___ <b>Pasivo</b> . Ser pasivo significa que no respetas tu propio derecho a expresar tus ideas, necesidades, deseos, sentimientos y opiniones, que prefieres no decir nada para evitar conflictos, por ejemplo: si tu compañera toma tu cuaderno para copiar la tarea, te molesta mucho, pero te quedas callada y no dices nada. ___ <b>Asertivo</b> . Significa que expones honestamente tus sentimientos sin dejar de tener en cuenta tus derechos, pero sin pisotear los derechos de los demás (por ejemplo, si tu amiga tomó tu cuaderno sin tu permiso le dices: "me molesta que tomes mis cosas sin mi permiso, espero que no lo vuelvas a hacer). ___ <b>Agresivo</b> . Significa expresar lo que sientes sin considerar los derechos de los demás a ser tratados con respeto (por ejemplo, si tu hermana se puso tu vestido, la insultas, o le pegas por esa acción). ___ <b>Pasivo-agresivo</b> . Significa que no defenderé tus derechos, pero tampoco quiero que abuses de mí, por eso evito encontrarme contigo. Pero no puedo más y exploto, mostrando agresividad (por ejemplo, cuando Daniela le dice a Gaby: "Fernanda se ha comido tu torta en el recreo, pero no le diré nada". Pero Fernanda lo hace muchas veces, entonces Gaby la crítica por la espalda, hasta que explota y le dice groserías).
Cierre.	El facilitador le preguntará al grupo. - ¿Qué es lo que más te llamó la atención del tema tratado? - ¿Qué aprendiste? - ¿Con qué pensamientos te vas?	10:20 a.m. 10 min		El facilitador anotará el sentir de cada participante.

SESIÓN # 7				
<b>Nombre:</b>	"Obstáculos y barreras de la comunicación efectiva".			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 28 de octubre de 2021, 16:00 -18:00 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	- Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción. -Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.			
<b>Bibliografía:</b>	Limpens, Frans, Generación M. <i>Manual de educación en derechos humanos para adolescentes de Secundaria</i> , Querétaro, Educación y Capacitación en Derechos humanos, 2003, pp.183 ( <a href="http://www.hrea.org">http:// www.hrea.org</a> )  - Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i> . México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, p. 42.  Video: Barreras de la comunicación <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Y-q-e3G8ppY">https://www.youtube.com/watch?v=Y-q-e3G8ppY</a>			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Inicio.  Dinámica: "El orgullo de ganar".	El facilitador entrega a cada participante un clip y un globo. Todas inflan sus globos, la dinámica consiste en pinchar los globos de las demás personas. Gana aquella persona que mantenga el globo durante 60 segundos. Y explica que el sistema nos enseña a competir, a ver quién saca mejor calificación y tratamos de pasar por encima del otro, sin damos cuenta de que todos podemos ganar sin lastimar a las personas.	16:00 p.m. 10 min	Salón, clips o palillos, globos.	Respuesta a las preguntas: - ¿Qué tan asertiva eres en tu comportamiento? - ¿Eres de las personas que buscan pincharle el globo al otro?
Video: "Barreras de la comunicación"	El facilitador presenta un video sobre las actitudes que impiden una comunicación sana y fluida: También explica cada una de las barreras que obstaculizan la sana comunicación, dando ejemplos y propiciando que los participantes compartan y expresen la experiencia en su vida cotidiana. El facilitador aplicará a las adolescentes un registro en una escala tipo Likert de reflexiones personales sobre los logros y avances en su comunicación efectiva hasta el momento.  0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. En ocasiones 3. Con frecuencia 4. Casi siempre. 5. Siempre  1. ¿Comunico mis necesidades? 2. ¿Puedo expresar mis sentimientos? 3. ¿Logro que se respeten mis derechos?	16:10 p.m. 60 min	Salón, proyector, video. Fotocopias.  Cuestionario sobre comunicación	Registro del número de actitudes que las adolescentes reconocen como propias y que impiden una buena comunicación en las relaciones interpersonales en su entorno. <b>Registro en una escala tipo Likert de reflexiones personales.</b> En las siguientes afirmaciones, escribe en el paréntesis el número que corresponda según tu punto de vista, podrás colocar sólo una de las opciones indicadas, por ejemplo, si logro que se respeten mis derechos <b>siempre</b> escribo el <b>número (5)</b> en el paréntesis; si considero que <b>casi nunca</b> puedo expresar mis sentimientos, coloco en el paréntesis el <b>número (1)</b> .  0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. En ocasiones.

	<p>4. ¿Reconozco y asumo mi responsabilidad?</p> <p>5. ¿Comprendo y me pongo en su lugar?</p> <p>6. ¿Acepto su manera de comunicarse?</p> <p>7. ¿Logro decir las cosas directamente?</p> <p>8. ¿Me aseguro de que él o ella me hayan comprendido?</p> <p>9. ¿Soy sincera, hablo con la verdad?</p> <p>10. ¿Le pido lo que necesito de manera adecuada?</p> <p>11. ¿Busco el momento oportuno para hablarle?</p> <p>12. ¿Le escucho con interés?</p> <p>13. ¿Acepto lo que me dice sin interrumpir, juzgar o agredir?</p> <p>14. ¿Puedo llegar a un acuerdo con las personas?</p>				<p>3. Con frecuencia.</p> <p>4. Casi siempre.</p> <p>5. Siempre.</p>
Dinámica: "Letras ciegas."	<p>El facilitador pide a las participantes que se cubran los ojos con los paliacates y sin hablar formen con diez sillas la letra "A". Una vez que las participantes sientan que han terminado la tarea pueden ver cómo quedó la letra.</p> <p>En la segunda parte de la actividad el facilitador pide a las participantes que se vuelvan a cubrir los ojos con los paliacates y ahora formen la letra "B" con veinte sillas, sólo que ahora sí pueden hablar.</p>	17:10 p.m. 40 min	Salón, sillas suficientes, paliacates.		<p>Respuesta a las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Fueron muy diferentes el primero y segundo ejercicios?</li> <li>- ¿Lograste participar en la tarea?</li> <li>- ¿Tomaron en cuenta tus ideas?</li> <li>- ¿Cómo comunicaste tus ideas a las demás personas?</li> </ul>
Cierre.	Cada participante expresará lo que se lleva de esta sesión.	17:50 p.m. 10 min			<p>Respuesta a las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué aprendiste?</li> <li>- ¿Cómo te sientes?</li> <li>¿Con qué pensamientos te vas?</li> </ul>
<b>SESIÓN # 8</b>					
<b>Nombre:</b>	"Comunicación no verbal".				
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 03 de noviembre de 2021, 16:00 - 18:00 horas.				
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.				
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	<p>- Identificar y diferenciar los estilos de comunicación mediante la practica grupal a fin de comprender, la comunicación, la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.</p>				
<b>Bibliografía:</b>	<p>Limpens, Frans Generación M. (2003), <i>Manual de educación en derechos humanos para docentes de secundaria</i>, Querétaro, Educación y capacitación en Derechos humanos, p. 183. (<a href="http://www.hrea.org">http://www.hrea.org</a>)</p> <p>- Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i>. México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, p. 33.</p> <p>-Video comunicación no verbal <a href="https://www.youtube.com/watch?v=beb3rU12lno">https://www.youtube.com/watch?v=beb3rU12lno</a>.</p>				
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>	
Inicio.  Dinámica: "Emociones en la mano".	El facilitador prepara muchas tarjetas con diferentes emociones (tristeza, alegría, timidez, enamoramiento, enfado, etcétera), se trata de	16:00 horas 10 min	Laptop, proyector, sonido Fotocopias.	<p>Respuesta a las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Lograste expresar sentimientos con la mano?, ¿Sí, ¿no? Explica qué es lo que sentiste.</li> </ul>	

	expresar emociones específicas con las manos. En grupos pequeños, cada persona, por turnos, recibe una tarjeta con la indicación y expresa este sentimiento con las manos únicamente, dejando que las personas del grupo adivinen qué sentimiento están expresando.			- ¿Entendiste lo que te expresaron las demás personas?  - ¿Qué aprendiste sobre la comunicación efectiva?
Video: "Comunicación no verbal."	El facilitador muestra a través de un video y una presentación en Power Point en qué consiste la comunicación no verbal. Al finalizar, el facilitador divide al grupo en dos y solicita que elaboren un resumen de lo que entendieron del tema en un papelógrafo.	16:10 horas 40 min		El grupo de adolescentes elabora un resumen de lo que entendieron en un papelógrafo.
Cierre.	El facilitador pregunta a las participantes: - ¿Qué aprendiste? - ¿Cómo te sientes?	16:50 horas 10 min		Respuesta a las preguntas: - ¿Qué aprendiste? - ¿Cómo te sientes?

### SESIÓN # 9

<b>Nombre:</b>	"Practicando la comunicación efectiva".			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 04 de noviembre de 2021, de 18.00 a 20.00 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la Casa Hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas a fin de favorecer el cocimiento entre los miembros del grupo.  -Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.			
<b>Bibliografía:</b>	Wenzel, Florian M. y Seberich, Michael (eds.) (2001). <i>The power language, An activity guide for facilitators</i> . Bertelsmann Foundation Publishers, Gutersloh, pp. 98-99. García, C. 2016, Asertividad y comunicación eficaz. <a href="http://escribd.com/document/485913840/El-paraguas-de-la-asertividad-Juegodinamica-de-grupo-pdf">http:// escribd.com/document/485913840/El-paraguas-de-la-asertividad-Juegodinamica-de-grupo-pdf</a>			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Inicio.  Dinámica: "Te tengo en la mira".	El grupo se acomoda por parejas, quedando de frente, a un metro de distancia. Una persona de cada pareja mira, la otra persona es observada. En silencio, durante dos minutos, la persona que mira observará con mucha atención a su pareja, poniendo énfasis en el cuerpo de su pareja, pero nunca subirá la vista a su cara. Después se intercambiarán los roles.	16:00 horas 15 min	Salón de clase, laptop, bocinas, música de fondo.	Respuesta a las preguntas: - ¿Cómo te sientes al saberte observada? - ¿Has tenido experiencias donde alguien te incomoda con su intensa mirada?
Juego-dinámica de grupo: "El paraguas de la asertividad".	La dinámica consiste en pedir a tres voluntarias que salgan del salón.  Posteriormente, cada una de las tres participantes entrará y se sentará en una de	16:15 p.m.  90 min	Fotocopias.	Respuesta a las preguntas por parte de las voluntarias: a) ¿Cómo reaccionaste ante la problemática que se te presentó? b) ¿Pudiste practicar la comunicación efectiva?

	<p>las tres sillas vacías que estarán frente al público.</p> <p>En cada silla habrá un sobre con una tarjeta dentro, la cual contendrá las instrucciones para cada uno de los tres personajes que van a interactuar.</p> <p>Frente a ellas habrá un paraguas abierto en el suelo, a una distancia de entre tres a cinco metros de las sillas.</p> <p>La historia de las tarjetas transcurre en un techo de un portón en el que las tres personas se han refugiado porque ha comenzado a llover cada vez más fuerte.</p> <p>Las tres necesitan salir de ahí por diferentes motivos con un paraguas, todas las razones son muy importantes y tienen el tiempo muy justo, además de que van en direcciones diferentes, por lo que no pueden compartir el paraguas.</p> <p><b>Personaje A:</b> tienes una entrevista clave de trabajo y necesitas un paraguas para no llegar mojada y arriesgarte a perderlo. De repente, miras un paraguas en el suelo solo y sin dueño...</p> <p><b>Personaje B:</b> tienes que recoger a tu hija en el kínder, tiene fiebre y necesitas el paraguas para que no se ponga peor, de repente, ves un paraguas tirado en el suelo...</p> <p><b>Personaje C:</b> tienes la cita de tu vida con tu novio y necesitas un paraguas para no estropearle el peinado ni llegar empapada. De pronto, encuentras un paraguas en el suelo...</p> <p>El facilitador le dice a cada una que se sienten en una de las sillas y tomen en sus manos el sobre, pero sin abrirlo, hasta que el facilitador les indique el momento en que deban hacerlo.</p> <p>Una vez que han leído el contenido del sobre, el facilitador indicará que actúen en consecuencia.</p> <p><b>Evaluación de la actividad:</b> se realiza cuando las participantes voluntarias hayan terminado y el resto de sus compañeras hayan observado sus reacciones, comportamientos y actitudes.</p> <p>Para evaluar, el facilitador utilizará una plantilla de registro para todos los observadores.</p> <p>Esta plantilla evalúa distintos comportamientos asertivos de los personajes, en relación con los tres tipos de actitudes y comportamientos definidos para el caso de la comunicación efectiva o asertiva.</p>			<p>c) ¿Qué sentimiento experimentaste? Lee con mucho detenimiento las siguientes instrucciones: Valora y señala con una "X" en qué medida cada una de las participantes de la dinámica mostraron una comunicación efectiva a partir de los siguientes comportamientos verbales y no verbales, en una escala que va de: 1 = (nada asertiva) a 5 = (muy asertiva) Por ejemplo, si la voluntaria "A" no escuchó y tampoco comprendió las necesidades de los otros personajes pones una "X" en el número 1. 1 <u>X</u> 2 3 4 5 O bien, si escuchó y se comunicó de manera efectiva marca con una "X" en el número 5. 1 2 3 4 5 <u>X</u></p> <p>(Cfr. plantilla de registro)</p>
Cierre.	¿Qué es lo que más te llamó la atención de la comunicación efectiva?	19:45 p.m. 15 min		Respuesta a las preguntas: - ¿Qué aprendiste en la sesión?



	¿Cómo actuarías en esa situación?			- ¿Cómo te sientes?
<b>SESIÓN # 10</b>				
<b>Nombre:</b>	"Rol playing de la comunicación efectiva".			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 09 de noviembre de 2021, 9:30 -10:30 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Crear espacios de interacción para que las adolescentes de la Casa Hogar aprendan a relacionarse con sus compañeras y compartir a través de actividades lúdicas a fin de favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo. -Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción.			
<b>Bibliografía:</b>	Una idea de Wenzel, Florian M. y Seberich, Michael (eds.) (2001). <i>The power language, An activity guide for facilitators</i> . Bertelsmann Foundation Publishers, Gutersloh, p. 86.			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Inicio. Dinámica: "El espejo".	El facilitador promoverá y estimulará la empatía y la comunicación no verbal. El grupo se acomoda por parejas, que están viéndose de frente. En un primer momento, sin hablar, una persona de cada pareja es la guía, la cual inicia haciendo movimientos lentos, manteniendo contacto con los ojos de su pareja. Ella actúa como si fuera la imagen en un espejo y sigue todos los movimientos de su pareja, se miran a los ojos y tratan en silencio de hacer movimientos en mutuo acuerdo (ya no se trata de una guía que se impone sobre la otra persona). En un segundo momento las dos personas se miran a los ojos y tratan en silencio de hacer movimientos en mutuo acuerdo (ya no se trata de una guía que se impone sobre la otra persona).	19:30 p.m. 15 min	Salón, laptop, música, sillas, Fotocopias.	Respuesta a la pregunta: - ¿Lograste entablar una buena comunicación y cooperación, basadas en la confianza y la empatía?
Dinámica: <i>Role playing</i> ".	El facilitador organiza al grupo en dos equipos e invita a hacer un <i>rol playing</i> .  El facilitador pide a uno de los equipos que escenifique un día en casa, aplicando la comunicación efectiva, así como las barreras y obstáculos de la comunicación con papá, mamá y hermanos; solicita que cada persona participe en la escena asumiendo un rol.  El otro equipo escenificará un día en clase, aplicando los siguientes estilos de la comunicación: a) pasivo, b) agresivo, y c) asertivo, o bien, pasivo-agresivo.	19:45 p.m.		Respuesta a las preguntas: - ¿Cómo te sentiste al imitar a tu mamá?  - ¿Qué es lo que más te llamó la atención del <i>rol playing</i> ?
Cierre.	El facilitador preguntará a las adolescentes: ¿Qué es lo que más te llamó la atención del <i>rol playing</i> ?	10: 20 horas 10 min	Salón, laptop, audio.	Respuesta a las preguntas: - ¿Cómo te sientes? - ¿Qué reflexión te llevas de esta sesión?
<b>SESIÓN # 11 EVALUACIÓN Y CIERRE DEL TALLER</b>				

<b>Nombre:</b>	<b>“Evaluación y cierre”</b>			
<b>Lugar, fecha y hora:</b>	Patronato Francisco Méndez I.A.P. Plaza San Jacinto número 18 Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P 01000. 11 de noviembre de 2021, 16:00 - 18:00 horas.			
<b>Objetivo general:</b>	-Diseñar, impartir y evaluar un taller basado en el Enfoque Centrado en la Persona para desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre adolescentes de la casa hogar; para favorecer sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la Institución.			
<b>Objetivos específicos de la sesión:</b>	-Desarrollar habilidades comunicativas mediante la participación grupal con la finalidad de conocer y practicar los elementos esenciales de la interacción. -Tomar consciencia de la dificultad que existe para comunicarse adecuadamente mediante el diálogo grupal con la finalidad de adquirir habilidades de interacción en las adolescentes y mejorar sus relaciones interpersonales.			
<b>Bibliografía</b>	- Muriel, L.G. (1996). <i>La comunicación. Una experiencia de la vida: Manual del trabajo en grupos</i> . México: Universidad Iberoamericana/Plaza y Valdez, p. 66.			
<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Indicadores y estrategias de evaluación</b>
Dinámica: “Yo tengo un tic, tic, tic”.	El facilitador explicará en qué consiste esta dinámica: “Yo tengo un tic, tic, tic y el médico me dijo que mueva una mano, yo tengo un tic, tic... que mueva la otra mano, un pie... que mueva el otro pie, que levante los brazos, que te dé un abrazo...”	16:00 p.m. 10 min	Lista de asistencia	Bitácora.
Ejercicio guiado	El facilitador pedirá a cada persona buscar un lugar cómodo. Después explicará que harán un ejercicio con los ojos cerrados para concluir el taller. El facilitador pone música suave y ayuda a las adolescentes para que se relajen. Puede ser que vayan tomando consciencia de cada una de las partes del cuerpo, tensándolo y después aflojándolo. Una vez relajadas les invita a que vivan e imaginen todo lo que les va diciendo. El día de hoy termina el taller. Es una oportunidad para reflexionar, para sentir para despedirnos Estamos aquí las mismas personas; quizá había algunas más que por algún motivo no continuaron. Posiblemente alguien llegó después. Traten de recordar aquel día ¿De dónde venía? ¿Cómo me sentí cuando venía hacia acá? ¿Qué pensé cuando llegué aquí? ¿Cómo me sentí al iniciar a trabajar con el grupo? ¿Cómo me sentí con el facilitador? ¿Cuáles eran mis expectativas sobre el taller? Ahora, traten de recordar las sesiones. Repasen una a una las sesiones de las que vayan recordando. Piensen en alguna donde se hayan sentido felices, interesadas, satisfechas, contentas. Piensen en algún ejercicio que les haya ayudado a descubrir algo de sí mismas o de los demás. Traten de revivir los sentimientos y emociones que sentiste en esos momentos. Vuelvan a responderse ¿Qué aporté al grupo? ¿Qué quisiera modificar a partir de ahora?	16:10 horas 10 min	Hoja de evaluación por escrito.	Respuestas a las preguntas: a) En este taller aprendí. b) Las sesiones y actividades que más me sirvieron fueron: c) Lo que me hubiera gustado cambiar en el taller fue: d) Algo que descubrí en mí en el taller fue: e) Algo que he cambiado a partir del taller fue: f) Algo que quisiera mejorar en mi manera de comunicarme es:

	<p>1. El facilitador reparte un vaso de unicel y unas hojas.  2. Pide que escriban su nombre en el vaso.  3. Deberán pasar el vaso a un compañero de la derecha.  4. Cada participante escribirá en la hoja de su compañera el siguiente mensaje: "Yo aprendí de ti..." o Yo admiro de ti"  5. El facilitador pedirá que doblen el espacio de la hoja en la que se escribirá y que lo vuelvan a pasar a la derecha hasta que cada una reciba el que tiene su propio nombre. De esta manera todas escribirán a todas.  Se podrá compartir en grupo la experiencia.  Cada persona podrá expresar los pensamientos y sentimientos que desea acerca del ejercicio..."  Antes de terminar el facilitador enfatiza que el taller se termina, pero el aprendizaje y la comunicación efectiva no terminan nunca.  Todas están invitadas a seguir esforzándose para lograr una mejor comunicación y una relación más constructiva con las demás personas.</p>			
Cierre. Entrega de diplomas a las participantes.	El facilitador agradece y hace entrega de diplomas a las adolescentes, reconociendo su participación y esfuerzo en el taller.	17:40 p.m. 10 min		Entrega de diploma de participación en el taller "Aprendiendo a comunicarnos de manera efectiva".

### Anexo 38: Cuestionarios referidos a la comunicación asertiva

#### Cuestionario inicial y final para medir la comunicación asertiva. N. Shelthor y S. Burton (2004).

Nombre completo:

---



---

Escolaridad:

Este cuestionario tiene la finalidad de valorar tu capacidad asertiva.

Lee detenidamente las preguntas y responde a las siguientes afirmaciones para valorar tu capacidad asertiva. Escribe un **3** si la respuesta es **siempre**, un **2** si la respuesta es **a veces**, un **1** si la respuesta es **nunca**.

Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
1. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.			
2. Puedo pedir una aclaración sin dificultad			
3. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal			
4. Sé decir cuando recibo un halago			
5. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
6. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o decepción.			
7. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			
8. Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.			
9. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de segunda.			
10. Siento confianza en mis capacidades.			
<b>TOTALES.</b>			

## Anexo 39: Resultado del cuestionario inicial y final

### Resultado del cuestionario inicial y final.

#### EVALUACIÓN INICIAL

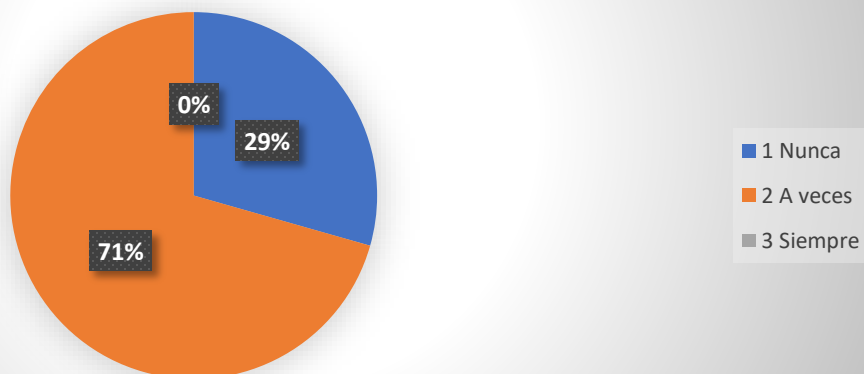
#	Respuestas																	1	2 A	3 Siempre
																		Nunca	veces	
1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	5	12	0
2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	0	10	7
3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	10	5
4	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	10	5
5	2	3	3	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	1	5	6	6
6	2	2	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	3	2	5	8	4
7	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	14	2
8	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	11	4
9	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	12	3
10	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	11	5

#### EVALUACIÓN FINAL

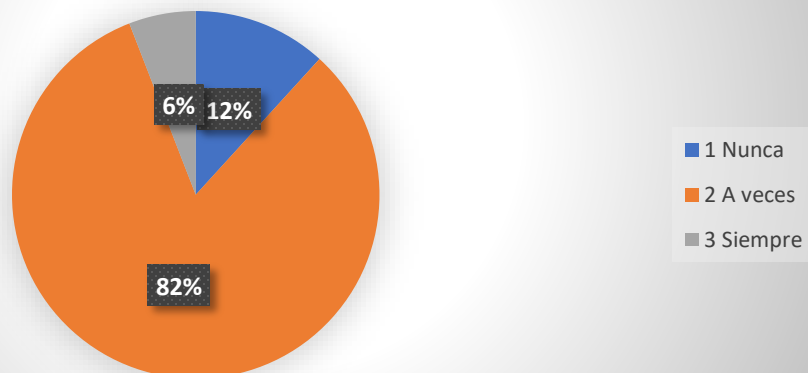
#	Respuestas																	Frecuencias		
																		1	2 A	3 Siempre
																	Nunca	veces		
1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	14	1
2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	12	3
3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	11	4
4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	2	6	2	9
5	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	10	4
6	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	7	8	2
7	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	6	10	1
8	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	11	5
9	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	12	1
10	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	6	9

Reflejo resultado cuestionario inicial y final

### 1-Puedo expresar mis sentimientos abiertamente (inicial)

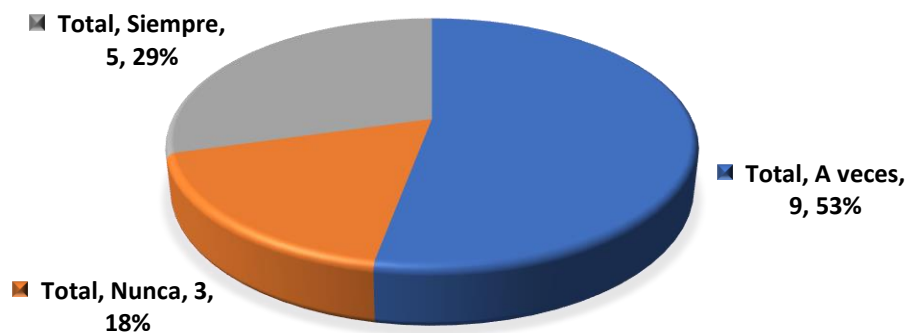


### 1-Puedo expresar mis sentimientos abiertamente (final)

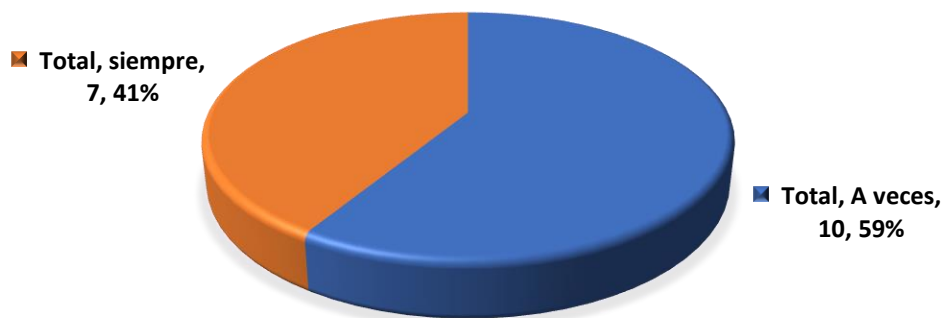


**Anexo 40: Escala tipo Liker**

### 3. ¿PUEDO ADMITIR HABER COMETIDO UN ERROR'.

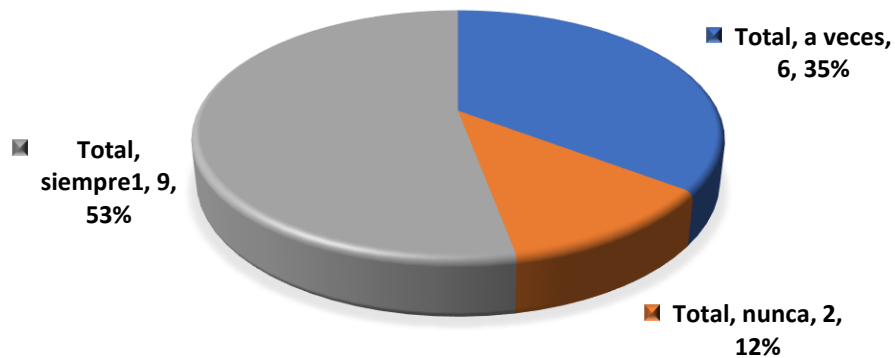


### 4. ¿PUEDO PEDIR UNA ACLARACIÓN SIN DIFICULTAD?.

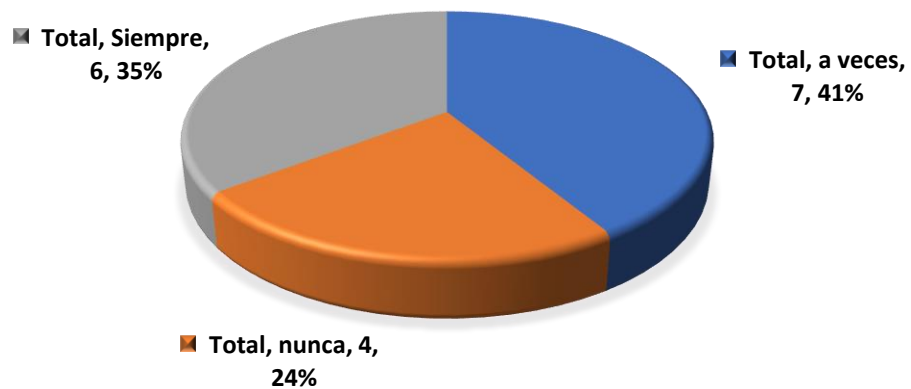




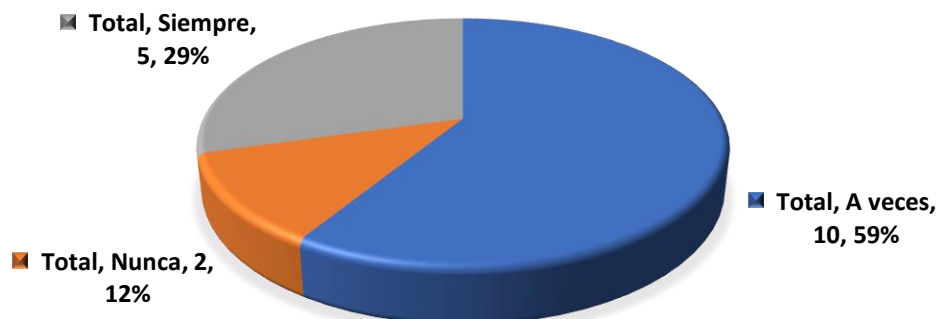
### 5. ¿PUEDO DECIR "NO" CUANDO ALGUIEN ME PIDE ALGO INJUSTO?.



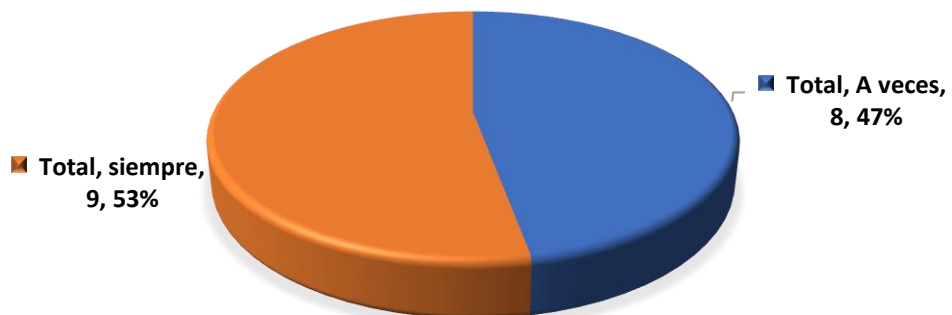
### 6. ¿PUEDO DECIR A LA GENTE QUE NO ME GUSTA SU COMPORTAMIENTO?.



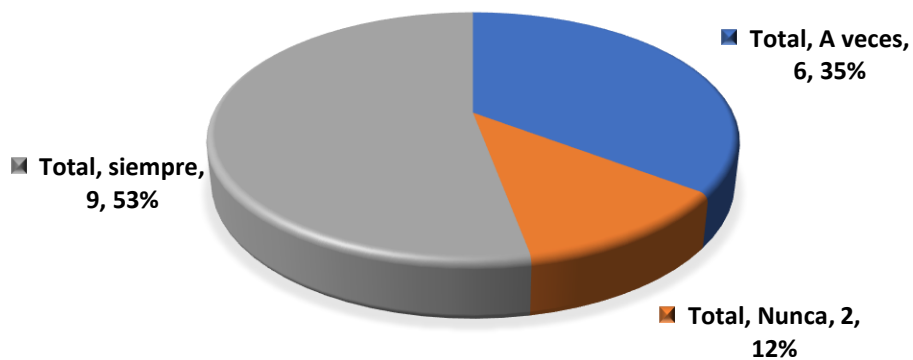
### 7. ¿PUEDO RESPONDER CON ASERTIVIDAD A UNA HUMILLACIÓN VERBAL?.



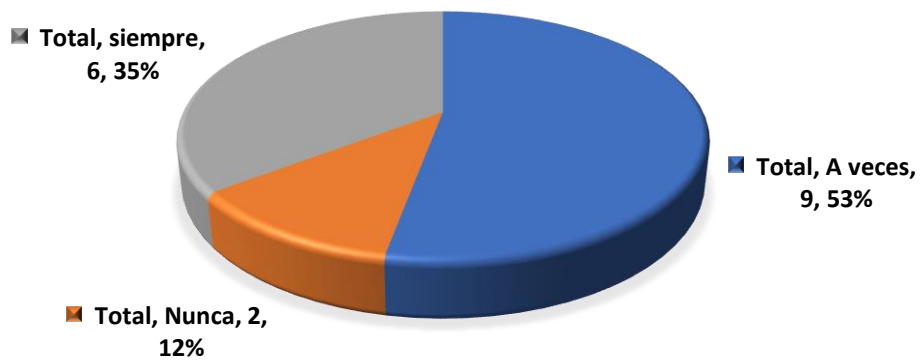
### 8. ¿PUEDO RESPONDER CON FIRMEZA CUANDO ALGUIEN VALORA MIS IDEAS?.



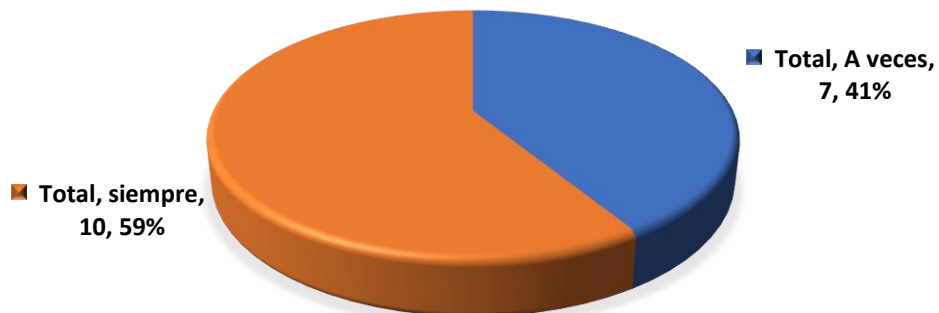
### 9.¿PUEDO DECIR A LA GENTE CUANTO ME HA OFENDIDO?.



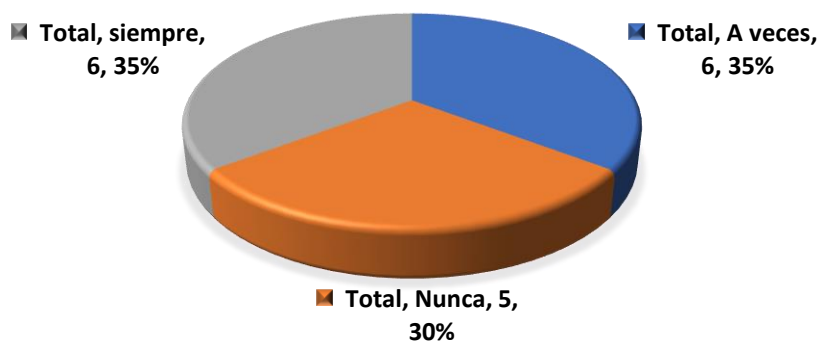
### 10.¿SÉ DECIR CUANDO RECIBO UN HALAGO?.



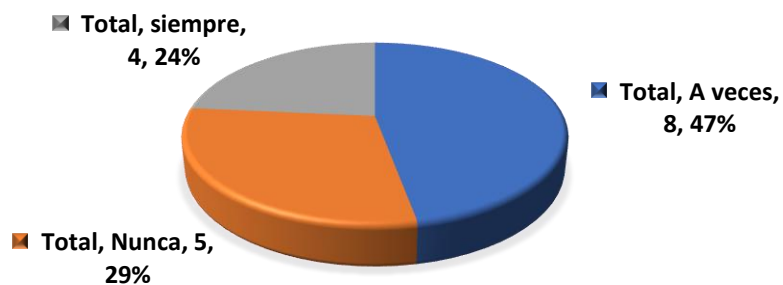
### 11. ¿PUEDO ELEGIR MI PROPIO ESTILO DE VIDA, AUNQUE LOS DEMÁS DIFIERAN?.



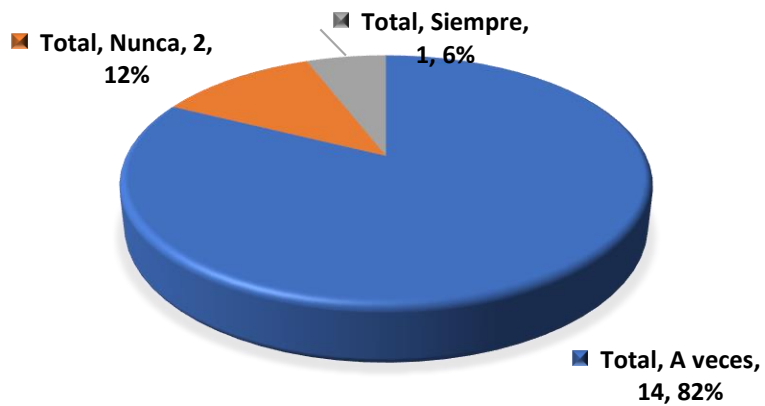
### 12. ¿PUEDO MANTENER CONTACTO VISUAL CUANDO EXPRESO MIS SENTIMIENTOS, DESEOS Y NECESIDADES?.



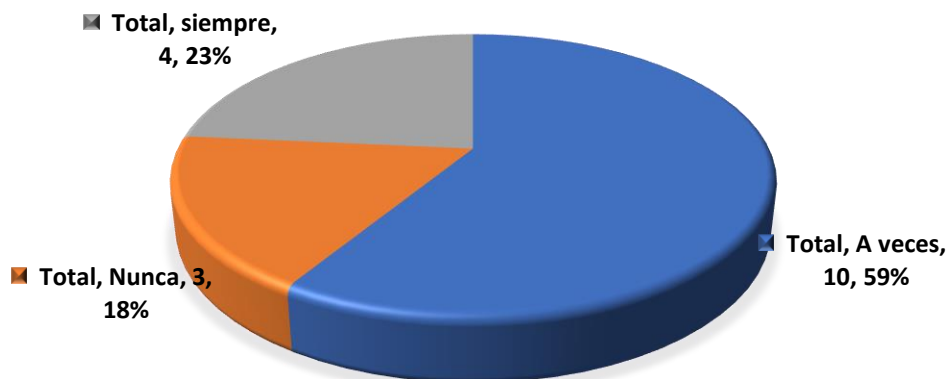
### 13. ¿CUANDO ME ENFADO PUEDO EXPRESARME SIN DEMOSTRAR MI IRRITACIÓN, MI FRUSTRACIÓN O DECEPCIÓN?.



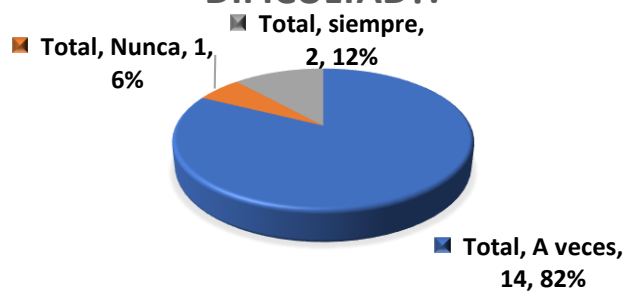
### 14. ¿PUEDO PROCEDER ANTE LOS CONFLICTOS DE FORMA CONSTRUCTIVA?.



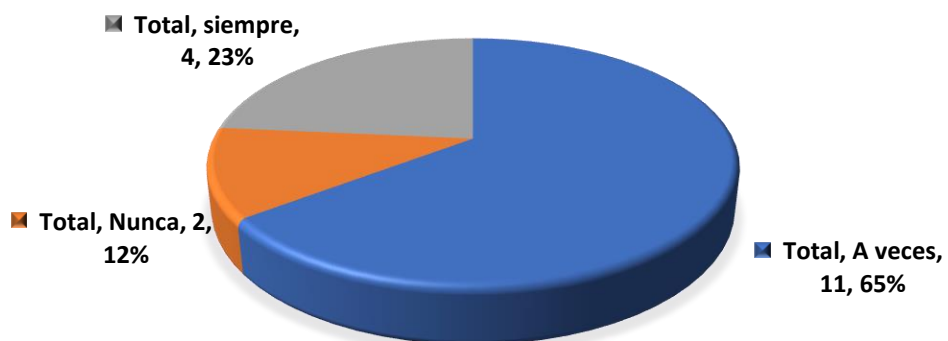
### 15. ¿PUEDO PEDIR AYUDA A LOS DEMÁS?.



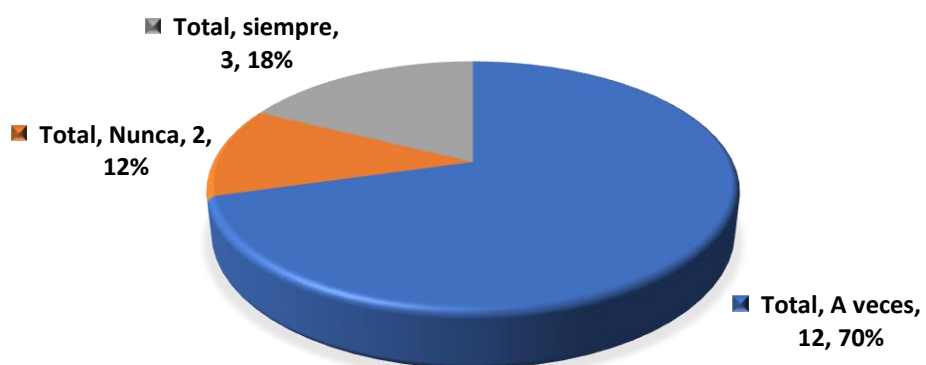
### 16. ¿PUEDO EXPRESAR MIS DISCREPANCIAS Y OPINIONES SIN DIFICULTAD?.



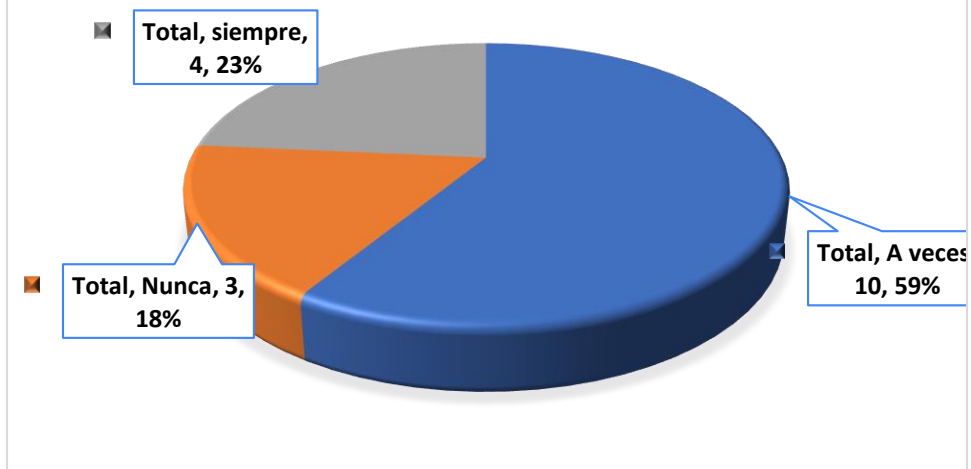
### 17. ¿PUEDO PEDIR UNA ACLARACIÓN ACERCA DE UNA EXPRESIÓN NO VERBAL?.



### 18. ¿UTILIZO AFIRMACIONES EN PRIMERA PERSONA EN VEZ DE SEGUNDA?.



### 19.¿PUEDO ACEPTAR LOS HALAGOS?.



### 20.¿SIENTO CONFIANZA EN MIS CAPACIDADES?.

