

APORTES DE LA ESCUELA COMO AGENTE DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL, ANTE
SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN FAMILIAR

SILVIA DAYANA CASTELLANOS TARAZONA

MILDRED DAYANA GRIMALDO COLLANTES

LEYDI JOHANNA QUINTERO GOMEZ

LUISA FERNANDA QUINTERO LEÓN

KELLY JOHANNA VILLAMIZAR PABÓN

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

APORTES DE LA ESCUELA COMO AGENTE DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL, ANTE
SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN FAMILIAR

SILVIA DAYANA CASTELLANOS TARAZONA

MILDRED DAYANA GRIMALDO COLLANTES

LEYDI JOHANNA QUINTERO GOMEZ

LUISA FERNANDA QUINTERO LEÓN

KELLY JOHANNA VILLAMIZAR PABÓN

Trabajo de investigación como requisito para optar al título de

Trabajador Social

Tutor:

JHORMAN YAROKSSI ORTEGA ORTEGA

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

Contenido

	pág.
Introducción	6
1. Problema	8
1.1 Planteamiento del Problema	8
1.2 Formulación del Problema	10
1.3 Delimitación	10
1.3.1 Delimitación espacial	10
1.3.2 Delimitación temporal	10
1.3.3 Delimitación conceptual	11
1.4 Justificación	11
1.5 Objetivos	12
1.5.1 Objetivo general	12
1.5.2 Objetivo específico	12
2. Marco Referencial	13
2.1 Antecedentes	13
2.2 Marco Teórico	33
2.3 Marco Conceptual	38
2.4 Marco Contextual	41
2.5 Marco Legal	44
3. Metodología	49

	4
3.1 Paradigma de la Investigación	49
3.2 Enfoque de la Investigación	49
3.3 Método de la Investigación	50
3.4 Método Fenomenológico	51
3.5 Población y Muestra	51
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección	52
3.7 Triangulación	53
4. Hallazgos	55
4.1 Capítulo I: Factores Escolares Incidentes en la Comunicación Familiar	55
4.1.1 Comunicación asertiva y no asertiva, comunicación parental y comunicación positiva	56
4.1.2 Comunicación parental	58
4.1.3 Comunicación positiva	60
4.2 Capítulo II: Rol de la Escuela ante las Dinámicas Familiares	61
4.2.1 Habilidades y destrezas: resolución de conflictos	61
4.2.2 Incidencia en el entorno familiar: roles	62
4.2.3 Incidencias entorno familiar: proyecto de vida	64
4.3 Capítulo III: Entorno Escolar, desde sus Aportes a la Formación de Valores Comunicativos	64
4.3.1 Entorno escolar: formación en valores	65
5. Conclusiones	69
6. Recomendaciones	71
Referencias Bibliográficas	72

Anexos	78
Anexo 1. Cuadro categorial	78
Anexo 2. Notas de campo	81
Anexo 3. Triangulación	90

Introducción

La familia es el eje central de la formación del ser humano; en ella se fundan los valores, las creencias, las costumbres, se potencializan las habilidades y se desarrollan capacidades que contribuyen a la vida y desarrollo del individuo. Es por ello, que, dentro de la misma, la comunicación, las relaciones de estabilidad, la confianza y demás, deben primar, dado que estas forjan un sin número de herramientas que no solo permiten que dicho individuo pueda realizar acciones del común. Sin embargo, es la comunicación, la que juega un rol significativo dentro de la dinámica familiar, porque “es a través de la comunicación, que se producen las más tempranas socializaciones del ser humano, proceso mediante el cual se construye la familia y la sociedad”. (Rivadeneira. & López, 2017, p. 1.)

Debido a lo anterior, y como lo menciona Rivadeneira, J. & López, M., la comunicación familiar constituye uno de los factores fundamentales dentro de esa formación, dado que no solo brinda herramientas a nivel sociológico, sino que fortalece los lazos de interacción del individuo con los diferentes sistemas y subsistemas que se encuentran dentro de su contexto cotidiano. Asimismo, permite que este individuo pueda tomar decisiones conscientes de su entorno y del impacto que generan las mismas, no solo sobre él, sino sobre quienes le rodean.

Sin embargo, esta comunicación se puede presentar de diversas formas, donde se destaca, la comunicación asertiva y la comunicación no asertiva. Cada una de ellas, presenta diferentes efectos, los cuales pueden variar entre positivos y negativos, lo que altera significativamente la vida del individuo, incidiendo no solo en acciones inmediatas, sino que también, en operaciones que se hacen visible al paso del tiempo. Estas formas, surge como consecuencias de diversos factores, que no nacen espontáneamente, sino que tiene su origen en momentos y/o factores que

se han fortalecido a lo largo de ese tiempo; es ahí donde se visibilizan las mismas.

Algunos de estos efectos se hacen visibles dentro de entornos cotidianos como lo es la escuela, lugar donde asiste el individuo desde muy temprana edad, a fin de adquirir conocimientos que potencialicen lo empírica y familiarmente adquirido durante el transcurso de su vida. Aun así, en ella, las conductas impulsadas desde la comunicación familiar, salen a flote, ya se han positivas o negativas. No obstante, la relación e interacción de la Escuela con el individuo, debe apuntar a potencializar los buenos y a contrarrestar lo malo, ya sea desde el contexto en el cual ambos se encuentren ubicados. Es así, como la Escuela se convierte en un espacio de formación ciudadana, que aporta significativamente a la construcción de la comunicación que ejerce el individuo, al desenvolverse en los sistemas y subsistemas, en el cual este se desenvuelve.

Es por ello, que la siguiente investigación, tiene como objetivo principal reconocer el aporte de la Escuela, frente a su incidencia en la comunicación familiar, donde se identifiquen los principales factores escolares, que inciden en el ámbito familiar, analizando los diferentes tipo de comunicación familiar, partiendo desde lo asertivo y lo no asertivo, a fin de no solo conocer dichos factores, sino de generar lineamientos de mejora frente a elementos negativos que influyen dentro de los comportamientos no deseados. Asimismo, se presenta el accionar del Trabajador social frente a las diversas situaciones presentadas, fruto de la comunicación familiar, no solo desde el ámbito familiar, sino que también desde el ámbito educativo, visibilizando su papel no solo como orientador de alto impacto, sino como transformador de la realidad.

1. Problema

1.1 Planteamiento del Problema

Durante el transcurso de la historia mundial, la comunicación se ha constituido como un factor relevante en la construcción de la sociedad, dado que es mediante la misma que se ha construido todo tipo de interacción humana. Sin embargo, la comunicación no es exclusiva del ser humano, esta también puede darse en los animales, aunque el proceso comunicativo es diferente.

En el siglo XVII, el filósofo Aristóteles se refirió a la comunicación como “la búsqueda de todos los medios posibles para la persuasión” (Aristóteles, 384-322 A.C.), por lo que es mediante la misma que se logra un objetivo, propuesto por un emisor, enviado a un receptor, a fin de que la información transmitida, concrete el fin para el cual fue formulada. Ahora bien, la información formulada, debe ser clara y precisa, para que esta logre causar el efecto esperado, dado que si la misma presenta des variaciones en cuanto a formulación e intencionalidad, la comunicación se puede distorsionar.

Es así, que la comunicación escolar, enmarcada dentro del proceso comunicativo, resulta relevante, si se tiene en cuenta que la escuela es uno de los grupos sociales, donde se desenvuelve y desarrolla el sujeto, como parte de una sociedad. En ella, el sujeto comprende los diversos procesos en lo que se da la comunicación, con relación al desarrollo de habilidades sociales, que le garantizaran entender su mundo exterior y la dinámica del mismo.

De igual forma, uno de los lugares donde la comunicación escolar más trasciende, es el entorno familiar, debido a que es el núcleo del mismo; allí los menores colocan a juego sus habilidades comunicativas desarrolladas, y denotan lo aprendido y vivido en el colegio. Sin

embargo, una negativa comunicación familiar influirá en el entorno escolar, así como también una negativa comunicación escolar, influirá en el entorno familiar. Algunas de las variables resultantes de una mala comunicación son el consumo de sustancias psicoactivas, depresión, ansiedad, bajo autoestima, bajo rendimiento académico, aumento en factores de riesgo asociados a compañías negativas.

Es por ello, que la comunicación escolar dentro del plantel educativo, Colegio Nuestra Señora de Fátima, se enmarca dentro de una variable de alta importancia, puesto que la misma juega un papel significativo en la construcción de relaciones intra e interpersonales, que garantice la mitigación de variables negativas, que como se mencionada al comienzo del planteamiento, han venido aumentando de manera gradual en dicha institución, afectando de maneral gradual la comunicación familiar.

Algunas de las variables negativas detectadas, y que derivan de una comunicación escolar/familiar no asertiva, crean rupturas del núcleomanifestando alteraciones en el ambiente o entorno social, minimizando el interés hacia el ámbito académico concurriendo con mayor frecuencia con mayor pertinencia en este proceso son las siguientes:

- Depresión.
- Desmotivación.
- Baja autoestima.
- Consumo de sustancias psicoactivas.

Estas variables fueron detectadas, debido a información suministrada de forma previa por la Institución Educativa, debido a la cercanía de una de las investigadoras con la institución.

1.2 Formulación del Problema

Como punto de partida, frente a la realización de la presente investigación, se parte desde los efectos generados por una comunicación familiar no asertiva, en relación a los papeles que juegan los padres, los estudiantes y los docentes. Asimismo, cabe resaltar, que el énfasis sobre estos efectos, se genera a raíz de un aumento gradual de los mismos en la institución a investigar. Más la pregunta desde la cual da inicio a la construcción de esta investigación es: ¿Cómo el entorno escolar incide en la comunicación familiar del menor, donde el mismo ejerce también una gran influencia frente a conductas negativas que en él se desarrollan?

1.3 Delimitación

1.3.1 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de San José de Cúcuta, comuna 2; Barrio Quinta Oriental.

1.3.2 Delimitación temporal

Esta investigación se llevó a cabo durante el periodo académico 2019-2, parte del segundo semestre del año.

1.3.3 Delimitación conceptual

En este proyecto investigativo se abordaron los conceptos de comunicación, escuela, familia, comunicación asertiva y no asertiva, habilidades, capacidades, comunicación parental, etc.

1.4 Justificación

La relevancia del proyecto, se centra en la importancia de la comunicación, como eje de las relaciones intra e interpersonales, dado que es mediante las mismas que se fortalecen las mismas de manera positiva y se deconstruye variables negativas como el consumo de sustancias psicoactivas, depresión, ansiedad, bajo autoestima, bajo rendimiento académico, etc., presentadas en el Colegio Nuestra Señora de Fátima.

Es así que, desde el Trabajo social, el fenómeno de la comunicación no asertiva a nivel familiar, en alianza con la responsabilidad de la escuela, resulta ser significativa, dado que el profesional encargado debe orientar al menor y a su familia, frente a los procesos comunicativos, a fin de que estos se tornen positivos y contrarresten los negativos.

Así mismo, el impacto que los trabajadores sociales ejercen, en el marco de la construcción de comunicación asertiva familiar, se centra en el fortalecimiento de habilidades y capacidades, que estimulen un cambio en el menor y su familia, “a fin de que mejoren las relaciones entre los mismos, de forma participativa.” (Hernández, González & Pérez, 2002)

Es por ello, que el accionar del trabajador social en el marco del desarrollo de la presente investigación, juega un papel fundamental, centrándose como un profesional esencial en la ejecución de la misma. Asimismo, la comunicación juega un rol fundamental en la construcción

de relaciones interpersonales, las cuales les permiten al individuo, una mejor y más acertada relación con los demás individuos que le rodean. Asimismo, la atmosfera familiar, entendida como el ambiente familiar, se genera más agradable, lo que repercute a su vez en la dinámica del ser, dado la relación ambiente-sujeto.

Es así, que el proceso de intervención, llevado a cabo por el trabajador social, debe realizarse desde una mirada sistémica, es decir, que involucre no solo a los miembros de la familia del menor, sino que involucre a su vez a su medio educativo, entendido como la escuela, y a los miembros que subdividen de ella; esto con el fin de generar el impacto esperado, dado que el fenómeno de la no positiva comunicación familiar, proviene de fenómenos mayores, que son importantes a la hora de realizar un proceso de intervención.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar el aporte de la Escuela, frente a su incidencia en la construcción de una comunicación familiar asertiva.

1.5.2 Objetivo específico

Identificar los factores escolares que inciden en la comunicación familiar.

Describir el rol de la escuela frente a las dinámicas familiares.

Conceptuar las estrategias que fortalecen la comunicación familiar desde el entorno escolar.

2. Marco Referencial

Para llevar a cabo la presente investigación, es importante conocer y profundizar sobre el tema central, denominado Comunicación desde lo escolar hacia lo familiar. Asimismo, es importante resaltar temas como la Escuela, visto como agente de formación ciudadana, y de alto impacto en la comunicación familiar, a fin de que esta se torne asertiva y contrarreste lo no asertivo; de igual manera resulta fundamental analizar los roles que tiene la escuela, dentro del proceso comunicativo y los roles que tienen cada uno de sus miembros.

Asimismo, resulta de gran importancia conocer más a fondo todo lo que enmarca el concepto de comunicación, familia y escuela, dado que sobre estos ejes se plantea la siguiente investigación. De esta forma se realiza la siguiente revisión de antecedentes sobre el tema a nivel nacional, internacional y local.

2.1 Antecedentes

En primer lugar, a nivel internacional, Juan Herrero Olaizola, Estefanía Estévez López, Gonzalo Musitu Ochoa, (2005), en la investigación titulada, “El rol de la comunicación familiar y del ajuste escolar en la salud mental del adolescente.” Revisada por la Universidad de Oviedo España, aceptado y publicado por la revista de Salud Mental, Vol. 28. N° 4, agosto. Se encontró que la existencia de problemas de comunicación entre padres e hijos adolescentes constituye uno de los factores familiares de riesgo más estrechamente vinculados con el desarrollo de problemas de salud mental en los hijos, por ejemplo, la presencia de síntomas depresivos, ansiedad y estrés. Utilizando la metodología de aplicación sobre un cuestionario, donde fue

aplicado a participaron 1068 adolescentes de ambos sexos (513 chicos y 555 chicas).

Estos procedimientos se ejecutaron en cuatro centros educativos ubicados en la comunidad Valenciana (España). Los cuestionarios utilizados fueron los siguientes: la Escala de Comunicación Padres-Adolescente PACS- de Barnes y Olson, que informa sobre el tipo de comunicación existente entre el adolescente, el padre y la madre; una Escala de Autoestima Escolar, elaborada a partir de otra escala previa AFA- de Musitu, García y Gutiérrez, que informa sobre la autopercepción del adolescente en el área escolar/académica; una Escala de Victimización, elaborada por Estévez, Musitu y Herrero.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es sumamente importante, dado que suministra información sobre rasgos tan importantes que pueden surgir a partir de la comunicación familiar, en el ámbito negativo, como por ejemplo la depresión, el estrés, la ansiedad, etc., lo que resulta fructífero a la realización de la investigación.

En segundo lugar, a nivel internacional encontramos que Rivadeneira, J. & López, M. A. (2017). En la investigación titulada: “Escala de comunicación familiar: validación en población adulta chilena”. Revisada por la Universidad del Bío-Bío, de Chile en su Acta Colombiana de Psicología. Encontraron que es a través de la comunicación que se producen las más tempranas socializaciones del ser humano, proceso mediante el cual se construye la familia y la sociedad.

Utilizando la metodología de la Escala de Comunicación Familiar, en una muestra aleatoria de 340 adultos chilenos. Se aplicó el análisis factorial exploratorio (ejes principales) y confirmatorio (libre distribución asintótica) ajustado a datos sin distribución normal multivariante (test de Doornik-Hansen de $p < .001$). Se encontró una solución factorial de dos constructos con prueba de $\chi^2 = 9.466$ ($p = .305$), CFI = .983, TLI = .968, RMSEA = .023 ($p =$

.781) y SRMR = .104, además de consistencias internas de .895 y .854 para cada constructo.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es sumamente importante, ya que revela datos sobre el tipo de comunicación familiar en población adulta, lo que contribuye en la investigación de forma gradual, aportando datos sobre los diversos tipos de comunicación.

En tercer lugar, a nivel internacional Araujo, M. y Tandazo D. (2018), en la investigación titulada “Comunicación Familiar y Autoestima en la Adolescencia”. Revisada por la Universidad de Utmachala, y aprobada dentro de sus repositorios, encontraron estudios acerca de la autoestima, los cuales revelan que esta puede verse afectada por diversos motivos, tanto internos como externos, siendo la inapropiada comunicación familiar una de las principales.

Utilizando la metodología de la modalidad del método mixto, el cual permitió investigar y detallar características de las evaluadas y su entorno familiar la cual permite la obtención de información directa de las evaluadas, centrándose en el análisis de la autoestima, el entorno familiar, personal, escolar y social, escalas y test que permitan corroborar la información obtenida en las entrevistas.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es importante, ya que revela datos sobre la influencia de la comunicación familiar en la autoestima de los adolescentes afectados por la misma. Asimismo, muestra datos positivos sobre la influencia de la comunicación familiar positiva en la autoestima.

En cuarto lugar, a nivel nacional encontramos que Guzmán Arteaga, Ramiro; Pacheco Lora, Martha Cecilia. (2014), en la investigación titulada, “Comunicación familiar y desempeño académico en estudiantes universitarios.” Revisada por, la Revista del Instituto de Estudios en Educación, Universidad del Norte. N.º 20 enero-junio, 2014, ISSN 2145-9444 (electrónica) Barranquilla, Colombia. Encontraron que, según lo expuesto por los estudiantes, existe una serie

de factores externos e internos que, asociados, favorecen su desempeño académico.

En este contexto emerge entonces la importancia de la comunicación en la construcción de pensamiento, la formación de los seres humanos y, por tanto, de la sociedad. Esta situación plantea a la vez la necesidad, como lo señala Rocha (2003), de solucionar adecuadamente los conflictos en cualquier acción colectiva y, en este caso en particular, en el interior del núcleo familiar para que genere un impacto positivo en la sociedad.

Utilizando la metodología que se construyó bajo una perspectiva epistemológica que comprende la hermenéutica como enfoque interpretativo que posibilita el diálogo. Se apoya en la dimensión fundamental consciente de que lo humano es sociocultural y se manifiesta a través del lenguaje como medio universal en el que se realiza la comprensión y la interpretación. Se trabajó con una muestra opinativa y selectiva, configurada a partir de una convocatoria libre a padres de familia y estudiantes pertenecientes a los programas de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Civil, Psicología, Administración de Empresas, Arquitectura, Comunicación Social, Contaduría Pública, Negocios Internacionales y Trabajo Social.

Dentro de las diferentes técnicas, instrumentos y materiales utilizados para desarrollar el proceso investigativo se registran las siguientes: Revisión documental y bibliográfica.

Se utilizó para valorar y apuntar la recuperación de la teoría fundada respecto a las categorías, antecedentes diagnósticos del problema, experiencias e investigaciones y abstracción del nuevo conocimiento para proponer, recomendar y evaluar la investigación educativa realizada. Para este trabajo se utilizaron fichas de documentación y memorandos analíticos.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es importante porque muestra datos sobre la influencia de la comunicación familiar y dinámica de la misma sobre la disciplina académica del joven universitario, donde se encuentran factores concretos que conllevan a que el joven tome

decisiones y realice cambios a nivel académico.

Por otra parte, en quinto lugar, a nivel nacional, Galeano Perdomo, S., Ovalle Castellanos, E., Muñoz Osorio, D., Serna Fajardo, A., Vásquez Ortiz, N. y Mosquera Núñez, R. (2014), en la investigación titulada, “La comunicación y su incidencia en la dinámica familiar en una familia extensa del barrio Luis A Robles en el municipio de Puerto Tejada – Cauca y su incidencia en el proceso de socialización y humanización. Colombia.” Revisada por los repositorios de la UNAD, encontraron que es evidente que el problema central de este núcleo familiar es la carente comunicación entre sus miembros, las pautas inadecuadas que utilizan para hacer uso de esta, que a su vez desencadena otras problemáticas como son los sistemas rígidos de normas y límites y la falta de un proyecto de vida familiar, así como la relación distante entre los miembros del núcleo familiar. Miembros que admiten el nivel tan bajo en el que se encuentran respecto a su dinámica comunicativa, de esta forma la gráfica correspondiente muestra que el 80% evidencia la no comunicación dentro del hogar, ninguno de los miembros les atina a niveles elevados en este factor que se hace tan indispensable para sostener relaciones sanas, duraderas y confiables dentro de un núcleo familiar.

Utilizando la metodología desde la acción participación, puesto que se requiere trabajar en conjunto con una determinada población, en este caso con una familia de Puerto Tejada, para una adecuada resolución de conflictos, buscando que sean ellos los propios actores del cambio que requieren, así tendrán facilidad de interiorizar y conocer aquellos factores negativos que obstaculizan el paso hacia una buena relación con los otros, y aquellos positivos que brindan soluciones pacíficas y acertadas para unir el núcleo familiar.

La información obtenida para trabajar en dicha propuesta fue el producto de herramientas cualitativas de diagnóstico y análisis como la lluvia de ideas, el metaplan, la observación

participante, y una entrevista semi estructurada con 15 preguntas, la cual algunas preguntas pertenecen a una categoría, de comunicación, sistemas rígidos de normas y límites, y relaciones distantes entre los miembros, pues consideramos tanto ellos los miembros de la familia.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto radica en la mirada que orienta, puesto que señala el abordaje de la comunicación familiar desde su seno más profundo, como lo es la familia, donde a su vez muestra factores que están relacionados con la comunicación familiar positiva y negativa.

En sexto lugar, a nivel Nacional, se encuentra que Huertas Lombana, Diana Yulieth Vega Moreno, Diana Carolina (2014) en la investigación titulada “Análisis de la comunicación familiar a través de la implementación de prácticas dialógicas en 11 familias de la institución educativa técnica la sagrada familia, sede primaria Julia Calderón, revisada por la Universidad Nacional abierta y a distancia, encontraron que consistió en comprobar la efectividad de las estrategias en prácticas dialógicas planteadas por la investigadora Schnitman, D. (2000), para esto, se aplicaron a 11 familias de estudiantes entre 6 y 10 años de los grados primero y segundo, busca brindar espacios a través del diálogo en los cuales los participantes reconocieran y reflexionaran sobre las prácticas comunicativas en la familia y su importancia a la hora de enfrentar las crisis familiares independientemente del contexto.

Para este estudio se utilizó el enfoque cualitativo, con el tipo de Investigación Acción, aplicando instrumentos entre ellos test psicológicos como el test de la familia, test de la figura humana, talleres investigativos participantes. Como uno de los principales resultados, se encontró que fueron las familias quienes encontraron el problema y también la forma adecuada de corregirlo, evidenciando así, una forma de cambiar el método de intervenir en este tipo de comunidades vulnerables ante los problemas comunicacionales.

Utilizando la metodología, el enfoque cualitativo según Pérez, G. (1990), se refiere a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. El planteamiento naturalista insiste en la relevancia del fenómeno frente al rigor del enfoque racionalista. Se rechaza el monismo metodológico, ya que no se puede conocer el mundo social del mismo modo que el mundo físico - natural. Así, se aboga por la pluralidad de métodos y la adopción de estrategias de investigación específicas, singulares y propias de la acción humana.

En consonancia con lo anterior, se opta por tomar instrumentos de investigación fiables, diseños abiertos y emergentes de las múltiples realidades interaccionantes.

Así, se apoya en la observación participativa, el estudio de casos y la investigación acción, el aporte que nos deja dicho trabajo teniendo en cuenta los planteamientos de Maganto Mateo, C. (1998) quien afirma que los cambios en la familia suponen sucesivas readaptaciones y cambios personales y sociales, en los hijos, que implican cambios en elementos de la identidad de la persona.

En el caso de los estudiantes participantes se evidenció que, a raíz de los cambios familiares, como ausencia de alguno de los padres o de ambos, los niños empezaron a mostrar mal comportamiento y bajo rendimiento escolar, se podría afirmar que la falta de comunicación de los padres hacia los hijos en los momentos de crisis contribuyó al cambio que presentaron los menores. Ya que los padres de las familias participantes vivieron su infancia en un ambiente generalmente restrictivo sin espacios de comunicación les es difícil expresar sus sentimientos de forma verbal a sus hijos y tampoco se lo han enseñado a estos, lo cual coincide con la afirmación de la autora Satir, V. (1991), quien dice que es importante trabajar con los padres de familia las habilidades comunicativas, esto permitiría que se creen espacios para que en la familia se

expresen los sentimientos sin temor y disminuiría la aparición de síntomas conductuales como agresividad, depresión, rebeldía entre otros, ya que la buena comunicación y el diálogo son factores protectores y su ausencia incrementa la vulnerabilidad y afecta principalmente a los niños.

En séptimo lugar, a nivel Nacional, se sitúa lo propuesto por Ana Milena Calderón Rangel, Martha Helena Calderón Trujillo, María Del Rocío Gualdron, Karen Viviana Rojas (2016) en la investigación titulada “comunicación asertiva para construir familias positivas” revisada por la universidad nacional abierta y distancia, encontraron que se identificó la relación existente entre el uso de las redes sociales y la comunicación asertiva entre los miembros del grupo primario de las comunidades objeto de estudio pertenecientes al área metropolitana de Bucaramanga.

Utilizando la metodología de la Investigación Acción Participativa (I.A.P), el cual se reconoce como “un proceso metodológico que rompiendo los moldes de la investigación tradicional, conjuga las actividades del conocimiento de la realidad mediante mecanismos de participación de la comunidad” el avance tecnológico en la actualidad involucra a las familias contemporáneas, quienes se ven en el desafío de utilizar las redes sociales sin que esto afecte su comunicación familiar, generando conciencia de un uso adecuado.

El avance de las redes sociales permite a las comunidades una interacción continua y asertiva, o en su defecto el uso excesivo de estas provocar desavenencias en la comunicación familiar, poniendo en riesgo la estabilidad de la familia. Es relevante que la comunicación entre los miembros del grupo primario se desarrolle directa y afectivamente, donde se interaccione e involucren todos sus miembros, logrando proporcionar seguridad y apoyo entre los mismos.

El aporte que tiene esta investigación ante la evidencia de una comunicación poco afectiva y con deficiencias en la confianza y el conocimiento de los planes y acciones de sus miembros, las familias requieren de la creación de espacios participativos, donde de la mano de profesionales se permitan la adquisición de herramientas y estrategias que fortalezcan el desarrollo de una comunicación que aumente la afectividad y confianza, rescatando de esta manera valores y principios fundamentales en el desarrollo de una familia y la potenciación de sus individuos en cuanto al desarrollo humano.

En octavo lugar, a nivel internacional, se encuentra que Tustón Jara, María José(2006) en la investigación titulada “la comunicación familiar y la asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del instituto tecnológico agropecuario benjamín Araujo del cantón PATATE” revisada por la Universidad Técnica de Ambato encontraron que tiene como objetivo estudiar la comunicación familiar y la asertividad de los estudiantes de noveno y décimo año de educación básica del Instituto Tecnológico Benjamín Araujo del Cantón Patate. La información necesaria fue recolectada mediante los reactivos: Escala de Comunicación Padres-Adolescentes (PACS). Diseñado por Barnes y Olson en 1982 y traducido y validado al español por Musitu y cols. (2004). En los estudios de Estevez (2005) y de Estévez y cols. (2007), que mide los estilos de comunicación.

El otro reactivo utilizado es la escala (test) de asertividad de Rathus, que mide los niveles de asertividad en los adolescentes. Con la aplicación de los reactivos se ha llegado a la conclusión de que la comunicación familiar tiene relación con el asertividad de los adolescentes, un alto porcentaje de la población estudiada manejan una comunicación evocativa o una comunicación ofensiva con sus padres, debemos considerar que esto impide que los estudiantes expresen con facilidad sus pensamientos y sentimientos.

Utilizando la metodología, tiene un enfoque predominantemente cualitativo y cuantitativo. Cualitativa, pues los datos que se recogerán mediante la exploración de campo y la revisión de documentos serán sometidos a interpretación y contextualización desde una visión crítico-propositiva del problema, con el objetivo de identificar la naturaleza de la realidad del problema y plantear una propuesta de resolución al mismo. Cuantitativa ya que se recolectará información que será sometida a un análisis estadístico para la comprobación del Chi cuadrado.

El aporte que tiene este estudio realizado se establece que la comunicación familiar si se relacionan con el asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica, hipótesis que se puede comprobar en base a los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba del Chi-cuadrado donde se obtiene un margen de error de 0,032. Porcentualmente hablando el 38.9% de los estudiantes mantiene una comunicación abierta con sus padres, y el 21.1% maneja un nivel asertivo lo que también les permite desarrollarse aceptablemente en el medio social en el que se desenvuelven. Implementar un espacio de psi coeducación que brinde estrategias para el manejo de una comunicación familiar adecuada y una interacción social asertiva que sirvan como prevención de la salud mental de los adolescentes de la Institución.

En noveno lugar, a nivel internacional, se encuentra que Águeda Parra Jiménez y Alfredo Oliva Delgado (2002) en la investigación titulada “Comunicación y conflicto familiar durante la adolescencia “revisada por Anales de la psicología, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación. Facultad de Psicología”. Encontraron que El principal objetivo de esta investigación fue estudiar los patrones de comunicación y conflicto familiar durante la adolescencia. Una muestra de 221 chicos y 292 chicas de edades comprendidas entre 13 y 19 años completaron un cuestionario que incluía medidas de la frecuencia de la comunicación con sus progenitores, la frecuencia de aparición de episodios conflictivos, la intensidad

emocional con que dichos conflictos eran percibidos, y la autonomía funcional adolescente. El trabajo aporta resultados interesantes.

Por un lado, refleja una imagen de la dinámica familiar menos dramática de la que podría existir en la sociedad actual, ya que los adolescentes afirman no tener grandes conflictos con sus progenitores. Por otro lado, nuestros resultados revelan importantes diferencias de género, presentando las chicas mayor frecuencia de comunicación, menor tasa de conflictos con sus progenitores y menor autonomía para decidir sobre diferentes aspectos.

Utilizando la metodología, para esta investigación se elaboró un cuestionario que incluía instrumentos para analizar los patrones de comunicación y conflicto entre progenitores y adolescentes. Para evaluar la comunicación con ambos progenitores creamos ad hoc una escala compuesta por 22 ítems, de los cuales 11 están referidos a la comunicación con el padre y 11 a la comunicación con la madre.

El aporte que los niveles de comunicación en este momento no son tan bajos como podría esperarse de acuerdo con algunos estereotipos sociales que destacan los años de la adolescencia como especialmente difíciles para la comunicación familiar. Por otro lado, nuestros datos apoyan los de Noller y Bagi (1985) que señalan que en general chicos y chicas hablan con mayor frecuencia con sus madres que con sus padres, y que con las primeras tratan temas algo más íntimos.

Si bien los dos temas principales que chicos y chicas hablan con sus madres son las amistades o sus gustos e intereses, con el padre los dos temas de los que se habla con mayor frecuencia son las normas de la familia y los planes de futuro. No obstante, tanto con padres como con madres es más usual la comunicación sobre las normas del hogar, sus planes de futuro o lo que hacen en su tiempo libre, tratándose menos frecuentemente todo lo relacionado con drogas, política,

religión y sexualidad.

En décimo lugar, a nivel internacional, se encuentra que Martínez - Ferrer, B., & Musitu-Ochoa, G., & Murgui-Pérez, S., & Amador-Muñoz, V. (2009), en la investigación titulada, “conflicto marital, comunicación familiar y ajuste escolar en adolescentes”.

Revisada por Revista Mexicana de Psicología, enero 2009 Volumen 26, Número 1, 27-40. Encontraron que El conflicto marital, tal y como se sugirió en estudios previos, parece incidir en la violencia a través de su vínculo con la autoestima y las relaciones padres-hijos (Doyle & Makiewicz, 2005; Stone et al., 2002; Pettit & Laird, 2002), sin embargo, apenas existen trabajos que hayan constatado que esta pauta se pueda aplicar también al análisis del ajuste escolar, lo que constituye una importante aportación del presente trabajo.

Utilizando la metodología donde Participaron 1 068 adolescentes con edades comprendidas entre 11 y 16 años, estudiantes de enseñanza secundaria obligatoria en distintos centros de la Comunidad Valenciana (España).

La selección de los centros se llevó a cabo de manera aleatoria entre el total de escuelas públicas de la Comunidad Valenciana. Los centros seleccionados fueron un total de seis, de los cuales dos rehusaron participar en la investigación. Los participantes en la presente investigación vivían mayoritariamente en familias nucleares en el momento de realizar la investigación (84%). Puesto que en el estudio se analizó la comunicación del adolescente con el padre y con la madre y las estrategias que los cónyuges utilizan para resolver sus conflictos, se seleccionaron aquellos participantes que viven con ambos progenitores.

La muestra final estuvo constituida por 733 adolescentes (44% chicos y 56% chicas) de entre 11 y 16 años ($M= 13.6$; $D.T.= 1.6$). El 45.5% de los adolescentes se situaba en la adolescencia temprana cuando se realizó la investigación (11-13 años) y el 55.5% restante se encontraba en la

adolescencia media (14-16 años).

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es sumamente importante, dado que suministra aportes que alude a la constatación de diversas vías de influencia indirecta del ámbito familiar en el ajuste escolar, subrayando el efecto negativo de las estrategias de resolución de conflictos maritales fundamentalmente violentas en el ajuste a través del empobrecimiento de recursos familiares e individuales en los hijos y de una mayor predisposición a la conducta violenta.

En décimo primer lugar Garcés Prettel, M., & Palacio Sañudo, J. (2010), en la investigación titulada, “La comunicación familiar en asentamientos subnormales de montería (Colombia)”. Revisada Psicología desde el Caribe, núm. 25, enero-junio, 2010, Encontraron cuatro aspectos que ponen obstáculos al desarrollo funcional de la comunicación y las relaciones familiares, y estos son: la separación de los padres, el maltrato psicológico y físico, la crisis económica y el consumo de droga.

Utilizando la metodología investigación descriptiva se hizo con una muestra intencional de 300 familias ($Z=1.74$, con varianza muestral $=0.25$, error muestral 5%), teniendo en cuenta que la población de barrios subnormales registrados en los estudios de Negrete (2007) es de unos 100.000 habitantes. Las familias seleccionadas pertenecen a cuatro barrios subnormales de la ciudad de Montería, y residían al menos hace dos años en el sector, periodo que se consideró vital para adaptarse a su nuevo hábitat relacional.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es sumamente importante, dado que En lo concerniente a la comunicación y las relaciones que se forjan en las familias de barrios subnormales, la mayoría de estas (37%), que reportan un buen nivel de comunicación, basado en el diálogo y la confianza entre sus miembros son de tipo nuclear, en comparación con las familias

monoparentales, que representa 15%, y la extensa, que ocupa el 4%, y que también reportan presencia de una comunicación familiar favorable al interior del hogar.

En décimo segundo lugar Salazar G, A., Santa María, A., Solano R, I., Lázaro V, C., Arrollo S, S., Araujo T, V., Luna R, D., & Echazu I, C. (2007), en la investigación titulada, “Conocimientos de Sexualidad, inicio de relaciones sexuales y comunicación familiar en adolescentes de Instituciones educativas nacionales del distrito de El Agustino, Lima Perú”. *Revisada Horizonte Médico*, 7(2), 79-85,

Encontraron en el ámbito nacional investigaciones hechas en zonas rurales reportan que los adolescentes presentan un conocimiento deficiente en el tema de la sexualidad y además una comunicación familiar pobre entre padres e hijos adolescentes datos que coinciden con nuestra investigación, resaltando que el ámbito en que se ejecutó nuestra investigación, fue una zona capitalina, en la que detalles como acceso a la información, modernidad, entre otros no juegan un rol trascendental como se supondría en las zonas rurales, dejando una paradoja en las investigaciones, desprendiéndose así otras hipótesis que buscarán valorar el peso específico de factores como urbanidad o ruralidad, o acceso a la información, entre otros que deberán ser determinados.

Utilizando la metodología un estudio descriptivo de corte transversal, probabilístico (muestra poblacional para un intervalo de confianza al 95% ($Z=2.58$), error del 0.03 ($E=0.03$), proporción poblacional estimada de 0.50 ($p=0.50$) y complemento de la proporción poblacional estimada de 0.50 ($q=0.50$), realizado además por un muestreo por conglomerados y aleatorizado), en adolescentes ($n=1109$) comprendidos entre los 10 a 19 años de edad, de ambos sexos, provenientes de Instituciones Educativas Nacionales del Distrito de El Agustino-Lima, a las cuales con consentimiento se les realizó una encuesta personal Adhoc, semiestructurada y auto

administrada, evaluándose: datos de filiación, conocimientos sobre planificación familiar, métodos anticonceptivos y usos, infecciones de transmisión sexual (ITS-VIH/SIDA), relaciones sexuales de riesgo, inicio de relaciones sexuales y comunicación familiar de los adolescentes con sus padres sobre sexualidad en general, conducta sexual y de las parejas/amigos. Los datos obtenidos sobre conocimientos y comunicación familiar se valoraron en tres niveles, según los puntajes acumulados en cada ítem.

El análisis estadístico de los datos recolectados, se expresó en descriptivos, frecuencias y contingencias de las variables en estudio, usando la prueba estadística del Chi Cuadrado de Pearson para corroborar la asociación probabilística en las tablas de contingencia, con el apoyo del software estadístico SPSS versión 12 y Microsoft Excel Windows XP.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es sumamente importante, una salud reproductiva adecuada es un estado general de bienestar físico, mental y social, y no de mera ausencia de enfermedades o dolencias, en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo, sus funciones y procesos, esta entraña la capacidad de disfrutar de una vida sexual satisfactoria, sin riesgos, de procrear y la libertad para decidir hacerlo o no hacerlo, cuándo y con qué frecuencia, concepto que tiene que ser entendido como tal, de una forma amplia y abierta; sin prejuicios o tabúes 15, los resultados revelados en la presente investigación deben ser estimulantes y una señal de alerta para las instituciones de salud encargadas y competentes, así como autoridades locales, regionales y nacionales, pudiendo tomar como línea de base nuestros resultados para el accionar eficiente de la erradicación directa e indirecta de las consecuencias que acarrea una sexualidad deficiente en este grupo étnico.

En décimo tercer lugar García Correal, Vilma Susana, Jiménez Marín, Marianne Judith, Vargas Suárez, Claudia Milena (2018), en la investigación titulada, “Influencia de la

comunicación familiar en la transmisión de estereotipos sexistas de machismo y sumisión en el Colegio Atenas de la localidad San Cristóbal de Bogotá”. Revisada (Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias de la educación. Maestría en Docencia (incluye Maestría en Docencia - CESMAG), Encontraron n el grupo de discusión buscar los espacios para que los padres y madres de familia se integren de manera voluntaria a estos grupos y se puedan generar ideas que contribuyan al mejoramiento de las relaciones interfamiliares.

De igual forma buscar mayor dinamismo en la Comunicación familiar y estereotipos sexistas 109 realización de preguntas con los estudiantes para que no se sientan cohibidos en las respuestas, de igual forma, se harán entrevistas en profundidad para que no se condicionen al momento de responder con las de los compañeros que comparten en el grupo, ya que, se puede sentir temor a la burla o la crítica. Utilizando la metodología de investigación participativo, en el tipo cualitativo y en el enfoque investigación acción que es la ruta para alcanzar los objetivos propuestos.

Por las características del problema elegido para investigar pretendemos generar una reflexión en los padres y madres acerca de cómo se realiza la comunicación decidimos que es pertinente el paradigma participativo.

En concordancia con el paradigma está el tipo cualitativo que permite identificar y profundizar en las problemáticas relacionadas con los estereotipos sexistas; y el enfoque es la investigación-acción técnica propuesta por Grundy (1987) porque no nos limitamos al estudio del problema sino que queremos realizar una propuesta de intervención mediante con actividades de tipo pedagógico, dirigidos a los padres, madres y estudiantes de grado séptimo del colegio Atenas para sensibilizar y llevar a la concienciación de los efectos de los estereotipos sexistas de machismo y sumisión.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es sumamente importante, se observó a través del dialogo con los estudiantes en los grupos de discusión que, a pesar, de sus ideales y pensamientos con una visión más global a causa de las influencias externas recibidas diariamente en los diferentes entornos en donde se desenvuelven (colegio, amigos, barrio, tecnologías), todavía persiste en ellos la importancia de las opiniones, sentimientos y aportes de sus papás y mamás.

Se identificó que los comportamientos actitudes y expresiones están bien marcadas por la influencia de la familia y se logró caracterizar los estereotipos de machismo y sumisión en la misma, a pesar de las nuevas formas de relaciones. Por estas razones se reconoce la vigencia y hegemonía de la familia porque aún desarrolla en la persona, sus creencias, expresiones y actitudes las cuales le ayudan a reconocer su realidad física y social razón que motivó el planteamiento de los objetivos específicos.

En décimo cuarto lugar, a nivel nacional, se encuentra que Juan Pablo Ramírez Martínez; (2014), en la investigación titulada “Uso de tecnologías de la información y la comunicación en familias caleñas con migrantes en España” Revisada por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias), en el marco del programa “Jóvenes investigadores e innovadores 2012”, en convenio con la Universidad del Valle, Colombia. Aceptado y publicado por la Revista de Estudios Sociales No. 48, enero- abril. Encontraron que desde la separación física que se produce con la partida de un miembro del hogar, se movilizan diversos tipos de recursos dentro de éste, que buscan recomponer los vínculos y dinámicas preexistentes a la migración, a través de una constante y efectiva comunicación.

Es por medio de las prácticas comunicativas existentes entre los migrantes y sus familiares que podemos hablar de hogares transnacionales, los cuales logran sostener, a través de estas

formas comunicativas, sus vínculos afectivos y su cohesión como unidad familiar, estableciendo una cotidianidad compartida en espacios transnacionales. Utilizando la metodología de aplicación de entrevistas en profundidad a ocho personas que viviendo en Cali tenían a un familiar residiendo en España, y a un migrante con residencia en España que estaba visitando a su familia en la capital del Valle del Cauca. Se tomó como un criterio de selección aquellos hogares en los que el migrante haya dejado en Cali a la mayor parte de su núcleo familiar, de modo que se pudieran observar las formas de comunicación desde el carácter de pertenencia al hogar por parte del migrante, a la vez que existieran formas de solidaridad y responsabilidad económica por medio de un frecuente envío de dinero (remesas).

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es la valoración que tienen los hogares sobre los medios y tecnologías actuales que les facilitan la comunicación con los migrantes, y los cambios que éstos traen en relación con épocas anteriores, permitiendo señalar que las mejoras técnicas no sólo ofrecen elementos de mayor comodidad o calidad en lo ya existente, sino que ofrecen nuevas formas de relacionarse con y a través de las TIC.

En décimo quinto lugar, a nivel nacional se encuentra que Alexander Rodríguez Bustamante, (2016), en la investigación titulada “la comunicación familiar. Una lectura desde la terapia familiar sistémica” Revisada la Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia aceptado y publicado por Revista Latinoamericana de Estudios de Familia, 8, 26-43, Julio. Encontraron que la importancia de la comunicación en la triada elocutiva entre el sistema familiar, el consultante y el terapeuta a través de la generación de un espacio relacional donde se involucra la semiótica, la conversación y la narrativa. Utilizando la metodología de las fichas de análisis de contenido, que tuvieron los siguientes apartados, permitiendo la clasificación de los textos: nombre o título del texto; nombre del autor; año; tema; datos bibliográficos, ciudad y editorial;

resumen; palabras clave; objetivo del texto; hallazgos y resultados de los estudios; conclusiones; esta organización de los datos permitió la clasificación de la información según las categorías y subcategorías.

Para finalizar se realizó un análisis de los textos para compilarlos por tópicos similares y por contrastación, realizando matrices analíticas y cuadros que agrupan las búsquedas documentales. El aporte que tiene esta investigación al proyecto es de mucha importancia ya que desde el enfoque sistémico-comunicacional de la familia permitió comprender que la complejización de las relaciones familiares, desde una perspectiva cultural, logra crear una relación que potencia las capacidades familiares; posibilitadora de espacios comunicativos para la intervención del terapeuta en el que se logre conocer, entender, diagnosticar y tratar adecuadamente la situación problemática que generó la consulta por parte del individuo o grupo consultante; relación establecida de modo interactivo y dinámico entre ambas partes para llegar a la solución del problema.

En décimo sexto lugar, a nivel internacional se encuentra que Jocelyn Rivadeneira y Miguel Ángel López (2017), en la investigación titulada “Escala de Comunicación Familiar: validación en población adulta chilena” Revisada por Universidad del Bío-Bío, Chile. Aceptado y aprobado por Acta colombiana de psicología. 20 (2): 116-126, marzo. Encontraron que una solución factorial con dos factores y seis reactivos presenta el mejor ajuste, lo que sugiere que este instrumento permite diferenciar entre los componentes emocionales y afectivos de la comunicación, y los componentes asociados a aspectos más generales de la comunicación familiar —como la resolución de conflictos o la capacidad de escucha— en la muestra chilena. Utilizando la metodología para obtener la muestra del estudio, se escogieron de manera aleatoria simple tres establecimientos educacionales por unidad administrativa; posteriormente, se realizó

un muestreo por conglomerados, teniendo en cuenta los niveles cuarto, quinto y sexto básico.

De esta forma, la muestra quedó compuesta por 340 madres, padres o adultos responsables de los jóvenes de esos niveles. El aporte que tiene esta investigación al proyecto es de vital importancia ya que la comunicación familiar forma parte del contexto familiar, elemento reconocido por su importancia para el desarrollo infantil debido a las prácticas formativas que se llevan a cabo a través de la estructura y dinámica que facilitan las experiencias de aprendizaje para el desempeño social.

En décimo octavo lugar, a nivel internacional se encuentra que Osmany Franco Argote, Idania Quiala Núñez, Giselle Pérez Ramos en la investigación titulada “La capacitación familiar para fomentar habilidades de comunicación familia-hija adolescente” Revisada por aceptado y aprobado por Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología. 2011; 37(3):375-386.

Encontraron que el déficit de conocimientos en los familiares pudiera estar relacionado con el hecho de que las estrategias educativas casi siempre se dirigen a otros sectores poblacionales, como son las adolescentes, lactantes, embarazadas entre otros, o sea no se realizan con la debida sistematicidad o no están diseñadas en función de las necesidades de los adultos.

Asimismo, este porcentaje de habilidades de comunicación inaceptables podría estar en función de un mayor predominio de estilos autoritarios en la aproximación de los padres a sus hijos, lo cual no deja espacio a una interrelación positiva y estimuladora entre ellos. Utilizando la metodología de una encuesta que fue diseñada según los objetivos propuestos en el estudio, criterios de expertos y bibliografía revisada y se aplicó en dos ocasiones: antes y después de la intervención.

La fuente definitiva de los datos estuvo constituida por una ficha individual, en la cual se recogió el resultado o comportamiento de las variables objeto de estudio durante la intervención.

El aporte que tiene esta investigación al proyecto es La capacitación fue significativamente positiva, ya que permitió revertir en gran medida, las dificultades encontradas en el primer momento.

2.2 Marco Teórico

En el marco de la presente investigación, se retomará el concepto de Comunicación, dado que es un eje central de la investigación. La comunicación se encierra dentro de múltiples concepciones, donde autores como Abraham Nosnik la definen como “una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado” (Nosnik, 1998), es decir, es el proceso mediante el cual se expresa una idea que repercute en quien la escucha, y que desprende una respuesta. Asimismo, Idalberto Chiavenato, expresa la comunicación como “el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe” (Chiavenato, 2006).

Por otra parte, David Berlo la define como “un proceso reglado (no como un simple acto) que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive. De este modo, la comunicación es un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control” (Berlo, s.f.). De esta manera, Berlo establece que para que esta comunicación puede darse, deben existir varios actores fundamentales, definidos como roles, en los que resalta el emisor, el receptor y el mensaje.

Estas concepciones, presenta una concordancia frente a la intencionalidad del mensaje, dado que simplifican que en un proceso comunicativo las opiniones expresadas, generan en quien los transmite y quien los recibe, una serie de sentimientos, que pueden ser expresados como

aprobación, descontento, enojo, etc.

Dado el concepto anterior, el ejercer laboral del trabajador social, dentro de esta investigación, se encamina a la construcción de una comunicación asertiva, la cual se define como “una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza”. (Casadiego, Martínez, Riatiga & Vergara, 2015). Es así, que la comunicación asertiva juega un papel trascendental en el fundamento del desarrollo del ejercer profesional, dado que esta cuenta como un fin propio al ser propuesta como eje central y/o base motora de cambios positivos que contribuyan al bienestar de la dinámica familiar.

En segundo lugar, el concepto de familia representa un pilar clave para el desarrollo de la presente investigación, dado que es un eje central que formula situaciones que dan pie a la construcción de una comunicación asertiva y no asertiva. Para ello, autores como Elizabeth Jelin, definen el concepto de familia como “la institución social que regula, canaliza y confiere significado social y cultural...” (Jelin, 1988), significa que la familia se construye a partir de los intereses de sus miembros y del contexto que los rodea. Asimismo, Jelin, clarifica que dentro de la familia existen intereses colectivos, pero que a su vez se diferencian de cada miembro. De igual manera señala que “en la vida cotidiana, las relaciones familiares constituyen el criterio básico para la formación de hogares y el desempeño de las tareas ligadas a la reproducción biológica y social”. (Jelin, 2008, p. 3).

Por otra parte, otro concepto fundamental, dentro del desarrollo de la siguiente investigación, hace referencia al de la Escuela, entendida desde su sentido macro, dado que es en ella donde el menor pasa cerca de la mitad de todo su tiempo; de igual manera, es dentro de ella, donde el menor

adquiere capacidades y potencializa habilidades, que pueden no solo lograr desarrollarse dentro de la mismas instalaciones que enmarcan la escuela, sino que pueden repercutir sobre los demás sistemas, en los cuales el menor y su familia interactúan.

Según Paulo Freire, la "Escuela es el lugar donde se hacen amigos. No es edificios, salas, cuadros, programas, horarios, conceptos. Escuela es, sobre todo, gente. Gente que trabaja, que estudia, que se alegra, se conoce, se estima." (Freire), es decir, no solo es el espacio físico a donde se acude para fortalecer conocimientos, sino que es ese lugar donde se desarrolla la mitad de la vida del ser y donde este desarrolla su capacidad de socializar. Asimismo, se debe resaltar, la escuela es un punto clave en el forjamiento de relaciones sociales, lo que no desmiente sobre la tenacidad de dichas relaciones, donde algunas son desarrolladas dentro de un marco de alegría y estima como lo menciona Freire y otra en un marco no muy agradable, donde se pueden levantar maltratos críticas y burlas.

En otro sentido, John Dewey, en su artículo La Escuela y el Progreso Social, define la Escuela "desde un punto de vista individualista, como algo concerniente al maestro y al discípulo o al maestro y al padre", lo que se refiere a un espacio donde el desarrollo de cada menor se torne individual, pero donde la construcción del conocimiento se enmarque en lo colectivo, es decir, que el proceso educativo es dicotómico, puesto se forja a través del otro, pero se desarrolla a través de lo individual.

En conclusión, la escuela representa un eje de interacción directa con la familia, lo que la convierte en su principal aliada frente a la construcción del conocimiento, dado que las acciones que se ejecuten en una, afectaran proporcionalmente a la otra, es decir, si dentro de la escuela se forjan ciertos conocimientos, estos serán compartidos dentro de la familia, al igual que las enseñanzas infundadas desde la familia, se verán reflejas en el comportamiento del menor en

la escuela.

Pasando a otro punto fundamental, y sin alejarse de los conceptos anteriores, la finalidad de la presente investigación, parte desde un concepto clave, denominado Comunicación Familiar, ya que es dentro de este, que se desarrolla el trascurso de la investigación. Es así que conocer su significado resulta indispensable.

Juana Rodríguez y Dagneris Batista, definen la comunicación familiar como “la comunicación producto de los miembros de la familia” (Rodríguez, 2015), es decir, que la misma se desarrolla dentro de los miembros de la familia, donde una comunicación asertiva y/o comunicación adecuada (denominada por las autoras) “facilita oportunidades educativas y sociales”, ya sea de manera positiva o negativa, puesto que las relaciones dentro del núcleo familiar puede variar, lo que a su vez genera diversidad de comportamientos entre sus miembros.

En otro punto, Brenda Thames y Deborah Thomason, definen la comunicación familiar como “más que el simple intercambio de palabras entre los miembros de la familia, sus componentes como las expresiones faciales, el lenguaje corporal, el tono del habla y la postura, también pueden entenderse como comunicación familiar”. (Thames, 2006), esto hace referencia a los diversos comportamientos que dentro de una familia se pueden expresar, y que en ocasiones pueden realizarse de manera conjunta o desasociada, es decir, que las palabras no coincidan con los actos, o por el contrario que las palabras coincidan con los actos.

Debido a lo anterior, la comunicación familiar presenta barreras como la minimización de problemas, las amenazas, los insultos y malos tratos, y demás, lo que efectúan en sus miembros una serie de emociones que pueden ser expresadas mediante palabras o acciones, donde muchas de ellas pueden ser positivas o negativas. Es así, que la revista electrónica Deperiódico, señala que, “en un estudio realizado por Chris Segrin (2006) se observó que una correcta

comunicación entre las familias aumenta la calidad de las relaciones familiares; si a su vez estas son satisfactorias, favorecen la consecución de una adecuada salud mental”. Es decir, que esas emociones forjas dentro del núcleo familiar no solo afectan al individuo que las sientes, sino que afecta de manera significativa al contexto en el que se desenvuelve dicho individuo. De igual manera el estudio realizado, señalo que una comunicación familiar no asertiva, podría convertirse en el principal desencadenante de situaciones de estrés, de angustia, de ansiedad, de temor, de enojo, etc.

Partiendo de lo anterior, se presenta el concepto de comunicación parental o comunicación familiar, la cual es definida por Milagros Tapias (2008) como un proceso donde “residen tanto en cada individuo como en el sistema familiar”, es decir como una estructuración donde cada individuo converge con sus sentimientos y expresiones, lo cual implica que desde la posición de cada individuo se generen pautas para el adecuado desarrollo de la comunicación. Este concepto es destable ante la construcción de la categoría, debido a su convergencia con los anteriores conceptos mencionados.

En otro punto, dentro de las categorías propuestas se instaura lo definido por Álvarez y Muñiz (2013) en cuanto a la comunicación positiva, donde la establecen como “parte de un proceso a través del cual el sujeto realiza una comunicación interior en torno a su felicidad”, lo que se relaciona de forma directa ante la contrarestación de los efectos negativos destacados dentro de la justificación de esta investigación. Este concepto se sustenta como una de las categorías de estudio, debido a que en múltiples ocasiones es sencillo mitigarlo a la comunicación asertiva, olvidando el verdadero significativo de la comunicación positiva y su sentir.

Sin embargo y en concordancia con lo anterior, es importante destacar el PAHS (Programa de

asertividad y habilidades sociales) propuesto por Maria Monjas, un libro que aporta elementos fundamentales en cuanto a las habilidades y destrezas de los menores y la incidencia entorno familiar, dando su concepción sobre familia y características que fueron destacadas como categorías de la investigación, partiendo se su incidencia con el tema central de la comunicación.

Pasando a otro punto, se destaca lo propuesto por Yubero, Bodoque & Larrañaga, (2006), en cuento al entorno escolar mediante la influencia de la intervención de la familia en el proceso escolar y de como la escuela juega un papel fundamental ante la formación en valores de los mismo, donde se destaca su importancia entorno a la construcción de procesos comunicativos. De igual forma, este documento se destaco como relevante ante el planteamiento de una de las categorías de la investigación.

2.3 Marco Conceptual

Para el desarrollo de esta investigación, y como se mencionaba anteriormente, los conceptos centrales y/o fundamentales de la siguiente investigación son escuela, familia, comunicación y comunicación familiar. Dado que, con antelación, esto conceptos se han explicado, en este apartado se pretende profundizar más sobre los mismos.

En primera instancia, el concepto de escuela, se funda como punto de partida, ya que al final, es en ella donde se centrará la investigación. Ahora bien, la Escuela se constituye como el espacio (no solo físico) de alta importancia, al que acude el menor, dado que es allí, donde este construye la mitad de su vida, donde entrelaza sus habilidades sociales y potencializa sus capacidades. Más aun, algunos referentes teóricos, como Carlos Echavarría (2003), han señalado a la escuela como “un escenario de formación y socialización para la construcción de identidad

moral” (Echavarría, 2003), es decir, el menor no solo fortalece y construye sus conocimientos, sino que incentiva la creación de su identidad. Sin embargo, la escuela apoya los conocimientos infundidos en el seno familiar, por lo que existe una correlación entre la familia y la escuela, así mismo, las alteraciones dadas en uno de estos entes, pueden afectar al otro, por lo que se estaría hablando de una relación simbiótica.

Así pues, la familia, no solo se considera como el primer acercamiento a la realidad del menor, sino que también se considera, como el lugar donde los primeros ideales sobre el mundo se construyen. En este orden de ideas, la familia es definida por la declaración universal de los derechos humanos como “el elemento natural y fundamental de la sociedad” (DUDH), lo que alude al sitio específico, donde la formación del ser humano como ser perteneciente a una sociedad, se construye. Es por ello que, desde ella, todos los conocimientos, situaciones, sentimientos, etc., presentados, repercuten directamente sobre sus miembros, ya sea de manera eficaz o de manera adversa. (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1984).

Es de esta manera, que el trabajador social, realiza su quehacer profesional, brindando una orientación frente a las situaciones conflictivas, donde se articulan estos conceptos; puesto que no solo visualiza los factores de riesgo y de constrictión, sino que se encamina al sujeto por una senda, donde sea el mismo quien reconozca su adversidad, para que pueda formular su propia respuesta. De igual manera, el sentido de esta investigación, también se propone visualizar los efectos de la una sobre la otra, y como un cambio positivo sobre una de ellas, puede contribuir al mejoramiento de la otra.

Otro concepto fundamental es la comunicación, que se ramifica en diversos tipos, pero para fin del desarrollo de esta investigación, las dos subdivisiones que se destacan sobre dicho concepto, son la comunicación asertiva y no asertiva., pero para indagar en el significado de cada una de

ellas, resulta importante definir el concepto de asertividad.

El asertividad, es según Caballo (1983) “un constructo que no tiene una definición universalmente aceptada”, por lo que su comprensión varía según el contexto en que se tome. Es así que el asertividad representa para esta investigación, el fin de la misma, ya que es mediante su forma positiva de abordar una temática, que se pretenden realizar la interacción con el sujeto.

No obstante, autores como Mauricio Rodríguez y Marta Serralde, concluyen que “el asertividad es lo mismo que la autoestima, o al menos un componente de la misma”. (Rodríguez & Serralde, 1991), por lo que deriva una parte fundamental en la construcción del ser, por la que el trabajador social debe propender generar, estabilizar y/o mantener.

Por otra parte, el asertividad se constituye como “la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir cómo reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado” (Elizondo, 2000), por lo que, si hablamos de una comunicación asertiva, esta hará referencia al proceso comunicativo adecuado, mediante el cual el individuo se conecta con el mensaje, es decir, este mensaje cumple con su finalidad y no se distorsiona durante su trayecto de emisión.

Por ende, la comunicación no asertiva, se referirá a la contraposición de la asertiva, donde el mensaje emitido, logra infundir en su receptor, sentimientos, pensamientos, etc., de tonalidad negativa, por lo tanto, incumple con su finalidad, si esta está encaminada sobre una tonalidad positiva.

Ahora bien, la comunicación familiar, podría definirse como el entrelazamiento de la comunicación realizada dentro de la familia y la propiciada desde el contexto. Analizando lo anterior desde una mirada del trabajo social, el Macrosistema, (entendido como el contexto) repercute sobre el microsistema (entendido como el ambiente más cercano al sujeto), donde los

factores avistados intervienen sobre la estabilidad psico-emocional del ser por ende, la comunicación familiar es un constructo entre, lo emitido por sus miembros de acuerdo a lo percibido por los mismos, frente a su contexto.

Sin embargo, la autora Milagros Tapias, citando el Capítulo cuarto del libro “Engaging theories in family communication: multiple perspectives” (2006), define la comunicación familiar como un “fenómeno desafiante para teorizarlo porque depende de procesos tanto intrapersonales como interpersonales.” (Tapias, 2006). Es decir, como se mencionaba anteriormente, las variables que definen dicho concepto, se encuentran tanto dentro del microsistema, como fuera de él.

Para fines de la presenta investigación, el concepto de comunicación familiar, se define como el dialogo desarrollado, entre los miembros del núcleo familiar, el cual puede repercutir en conductas deseadas o indeseadas, de los miembros pertenecientes a dicho núcleo.

2.4 Marco Contextual

El Colegio Nuestra Señora de Fátima se encuentra ubicado en el casco urbano del municipio de San José de Cúcuta, departamento de Norte de Santander, en la dirección Calle 7ª N° 6-22 del barrio Quinta Oriental, el cual pertenece a la comuna 2 dentro de la parte Centro Oriental. Su lema se centra, en lo dicho por el filoso Pitágoras, “Educad al niño, y no será necesario castigar al grande”. Asimismo, al ser una institución fundada bajo los principios institucionales de la Policía Nacional, comparten su lema que es “Dios y patria”.

Por otra parte, los estratos socioeconómicos que acuden a dicha institución, oscilan entre 2 y 4. Asimismo, está conformado por 639 estudiantes. La institución educativa ofrece educación

formal, en preescolar, básica primaria, básica secundaria.

Asimismo, teniendo en cuenta que el dinamismo social son las conductas, hábitos, creencias por las cuales se rigen empresas u organizaciones. Las dinámicas sociales que se desarrollan en la institución educativa, son de carácter fuerte y rígido debido a que pertenece a la Policía Nacional, entidad encargada de ejercer orden y control en la población colombiana, no obstante, velando por la calidad de vida del policía y de los suyos, en este caso serían los hijos, los cuales son los beneficiados de recibir una educación de calidad basada en la normatividad y reglamentación de la misma. Es así como afirma que “hacer de nuestro trabajo un apoyo constante a nuestra principal razón de existencia el policía y su familia” (Policía Nacional de Colombia, 2000, p. 1). Esto denota la importancia que tiene no solo el personal de la institución sino también su familia, cabe resaltar que en su mayoría los docentes son integrantes de la misma entidad policial.

Su fundación se dio por la gestión realizada por la Reverenda hermana Margarita De La Presentación; quien gestionó la ubicación del terreno. A su vez la secretaria de educación departamental crea la escuela teniente Rafael Reyes Araque para brindarles Educación Básica a los hijos de agentes de policía, debido a esto en los años 1976 al 1988 se amplía la oferta educativa básica secundaria y media vocacional, dirigido por el señor Rector Jorge Humberto Cáceres Lindarte.

De esta manera en 1998 la Policía Nacional queda a cargo de la parte administrativa del recinto educativo, es así como se crea el Colegio Nuestra Señora de Fátima el cual designa personal docente para seguir con las labores educativas. Por medio de esto en el año 2000 se integra personal docente y directivo de la Policía Nacional y la Secretaría Educación Departamental.

La misión de esta institución educativa, se centra en la misión planteada para todos los colegios de la policía; es así que la misión de Colegio Nuestra Señora de Fátima es ofrecer un servicio educativo de alta calidad en los niveles de preescolar, básica y media, cimentado en una filosofía humanista, con el fin de contribuir al desarrollo personal, familiar y social de la comunidad policial.

Dado lo anterior, los principios éticos son para esta institución, verdades universales que sirven de premisas para fundamentar y orientar tanto la doctrina institucional como el quehacer en el desarrollo de las funciones docentes; los principios éticos que orientan el quehacer de los Colegios de la Policía Nacional son: vida, dignidad, equidad y coherencia, de conformidad con el artículo 4 de la Resolución 00223 del 29 de enero de 2015 “Por la cual se adopta las definiciones y el Marco Estratégico Institucional 2015 – 2018 de la Policía Nacional”.

Asimismo, valores éticos, las formas de ser y de actuar de los servidores públicos docentes que se consideran relevantes en esta institución, son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios y los Fundamentos Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de la función pública de docente.

En los colegios de la Policía Nacional, según su información institucional, su compromiso es prestar un servicio de alta calidad en Educación formal en los niveles de preescolar, básica y media con el fin de satisfacer las necesidades del estudiante, contribuyendo así a la formación integral de ciudadanos ejemplares y a la optimización del bienestar del policía y su familia.

De igual manera, esta institución educativa presenta cuatro objetivos de Calidad, entorno a lo designado por los colegios de la policía. Estos objetivos son:

1. Propender por elevar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de estándares de calidad y cobertura.
2. Asegurar la mejora continua del servicio y del Sistema de Gestión Integral en los colegios, mediante el logro de reconocimientos nacionales para la calidad educativa.
3. Contar con el talento humano que oriente los procesos pedagógicos satisfaciendo las necesidades del estudiante.
4. Gestionar los recursos necesarios que permitan la prestación de los servicios de educación para contribuir a la optimización del bienestar del policía y su familia.

2.5 Marco Legal

Los referentes normativos que sustentan esta investigación y a su vez el trabajo infundido en ella son los exhibidos a continuación. En primer lugar, se encuentra la Constitución Política de Colombia de 1991, donde se ha querido resaltar los siguientes artículos:

Artículo 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”

Artículo 5: “El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.”

Artículo 13: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.”

Artículo 15: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.”

Artículo 18: “Se garantiza la libertad de conciencia. Nadie será molestado por razón de sus convicciones o creencias ni compelido a revelarlas ni obligado a actuar contra su conciencia.”

Artículo 28: “Toda persona es libre. Nadie puede ser molestado en su persona o familia, ni reducido a prisión o arresto, ni detenido, ni su domicilio registrado, sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad judicial competente, con las formalidades legales y por motivo previamente definido en la ley.”

Estos artículos citados, no se especifican individualmente, dado la correlación existente entre los mismos. Cada uno de ellos sucinta en un eje central, que en este caso es la familia, más aún alberga nociones sobre la comunicación y la libertad de expresión, consideradas propias para el desarrollo de esta investigación.

En segundo lugar, el Código de infancia y adolescencia, brinda lineamientos sobre el trabajo a realizar con menores de edad, teniendo en cuenta que el escenario será una institución educativa.

Artículo 2: “Objeto. El presente código tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el

ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado.”

Artículo 7: “Protección integral. Se entiende por protección integral de los niños, niñas y adolescentes el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior...”

Artículo 9: “Prevalencia de los derechos. En todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos, en especial si existe conflicto entre sus derechos fundamentales con los de cualquier otra persona.”

Artículo 14: “La responsabilidad parental. La responsabilidad parental es un complemento de la patria potestad establecida en la legislación civil. Es además, la obligación inherente a la orientación, cuidado, acompañamiento y crianza de los niños, las niñas y los adolescentes durante su proceso de formación. Esto incluye la responsabilidad compartida y solidaria del padre y la madre de asegurarse que los niños, las niñas y los adolescentes puedan lograr el máximo nivel de satisfacción de sus derechos.”

Artículo 19: “Derecho a la rehabilitación y la resocialización. Los niños, las niñas y los adolescentes que hayan cometido una infracción a la ley tienen derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas garantizados por el Estado e implementados por las instituciones y organizaciones que este determine en desarrollo de las correspondientes políticas públicas.”

Artículo 28: “Derecho a la educación. Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a

una educación de calidad. Esta será obligatoria por parte del Estado en un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones estatales de acuerdo con los términos establecidos en la Constitución Política. Incurrirá en multa hasta de 20 salarios mínimos quienes se abstengan de recibir a un niño en los establecimientos públicos de educación.”

Los anteriores artículos, fueron seleccionados, ya que expresan de forma concreta las normas y leyes sobre las que el menor es acogido, frente a diversas situaciones, en las que se destaca la responsabilidad parental y la educación, dado que la Familia y la escuela, son el eje motor de esta investigación.

Por último, y no menos importante, se encuentra el Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia, donde se señalan los siguientes artículos, como principales lineamientos profesionales, para poder desarrollar la investigación.

Artículo 12. “Compromisos fundamentales de los trabajadores sociales. Los compromisos fundamentales de los trabajadores sociales son:

a) Ejercer la profesión teniendo como base los derechos humanos, buscando el bienestar y el desarrollo social. b) Orientar, promover y acompañar procesos de formación, participación, movilización y acción colectiva para el cumplimiento de las políticas públicas. c) Participar activamente en la formulación, desarrollo y evaluación de las políticas sociales, planes, programas y proyectos de bienestar. d) Promover la participación activa de los sujetos en planes, programas y proyectos educativos institucionales, de convivencia, prevención integral de las diferentes problemáticas, seguridad ciudadana, desarrollo productivo y descentralización, que tiendan a mejorar las condiciones sociales y a promover la justicia y el bienestar. e) Orientar y acompañar situaciones y sujetos sociales, con los procesos y métodos propios de la profesión. f)

Identificar y sugerir cómo superar los imaginarios sociales excluyentes, discriminatorios y segregadores de la población. g) Promover y trabajar por la convivencia y la paz mediante procesos de intervención que busquen la consecución de la verdad, la justicia, la reparación y la no repetición.”

Artículo 13: “Con los sujetos. En la relación con los sujetos, los trabajadores sociales en su ejercicio profesional se comprometen a:

a) Establecer relaciones basadas en la aceptación y el diálogo, buscando empatía y confianza, para reconocerlos como legítimos y válidos otros. b) Promover la defensa de los derechos humanos y la dignidad. c) Reconocerlos como múltiples, actuantes, determinantes y constructores de lo social y lo histórico. d) Promover la autonomía y la libre determinación. e) Respetar sus decisiones. f) Acompañarlos con su capacidad profesional y sin discriminación. g) Mantener la confidencialidad de la información recibida, cuidando el buen nombre de las personas. h) Reconocer, comprender e interpretar la cultura y los diferentes contextos que encuentre. i) Solicitar el previo consentimiento para de realizar un proceso de intervención. j) Evitar acciones que les conlleven daños.

3. Metodología

Para llevar a cabo el siguiente proyecto investigativo, se utiliza un enfoque de investigación desde lo cualitativo, basado en el paradigma histórico-hermenéutico, bajo un método fenomenológico. Asimismo, la técnica a utilizar será, la observación, como base fundamental y la entrevista semiestructurada, mediante los instrumentos de notas de campo y guion de la entrevista semiestructurada. A continuación, se explican con mayor detenimiento lo nombrado anteriormente.

3.1 Paradigma de la Investigación

Esta investigación se basa en el paradigma histórico-hermenéutico, el cual parte desde la acción humana y su interrelación con el medio social. Para ello, la docente Martha Gutiérrez, destaca que el interés último de este paradigma “es de carácter práctico se centra en la interrelación de lo social y la acción humana y de esta y lo social, por tanto, el interés último busca clarificar el compromiso social y político en la construcción social” (Gutiérrez, 2014, p. 5).

3.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación, desde lo cualitativo, es según lo planteado por los autores Rodríguez, Gil & García (1996), como:

El estudio de la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las

personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (p. 32).

Por tanto, la investigación cualitativa, busca no solo indagar en la realidad natural de la cotidianidad, sino que va más allá, estudiando más a fondo esa realidad a fin de comprenderla y/o descifrarla. El enfoque cualitativo permite que el investigador, vea la realidad en un sentido holístico, donde se señalen a las personas u grupos como variables, sino que estos sean considerados como un todo, parte de una realidad dinámica y cambiante.

En este sentido, Taylor & Bogdan (1987), señalan que, “los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la perciben.” (p. 8).

Es así, como la investigación cualitativa, permite analizar no solo el contexto educativo y familiar de los menores, sino que también analiza la correlación de estos dos entes, en la construcción de la comunicación familiar, siendo los mismos quienes apoyan dicho proceso, en la generación de una comunicación familiar positiva o negativa.

3.3 Método de la Investigación

Esta investigación se estructura bajo un método fenomenológico, que es definido según Martínez (1989), como el que “estudia los fenómenos tal como son experimentados y percibidos por el hombre, por lo tanto, permite el estudio de las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar solo pueden ser captadas desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimenta” (p. 99).

3.4 Método Fenomenológico

Es fundamental desde lo planteado, dado que, por medio del mismo, se busca comprender la comunicación familiar, desde todos sus entes; asimismo, este método permite analizar los efectos producidos por una no asertiva comunicación familiar, lo cual puede resultar fructífero frente a la construcción de una comunicación familiar asertiva, dado que se puede presentar un paralelo entre lo asertivo y lo no asertivo, teniendo en cuenta el contexto familiar y el contexto educativo.

3.5 Población y Muestra

La población a tener en cuenta fueron los estudiantes del grado noveno de la jornada diurna del Colegio Nuestra Señora de Fátima, en compañía de la docente tutora del grupo quien se encontraba presente en el momento de aplicar las técnicas correspondientes a la investigación.

La muestra se realizó con once estudiantes y un docente quienes se encontraban en el aula de clases, dado que no se pudo contar con la participación del número estimado, ya que la mayoría de estudiantes se encontraban en el desarrollo de una actividad externa.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección

Las técnicas a utilizar son la observación, la entrevista semiestructurada, la triangulación y el subrayado como estrategias de investigación, que permitan conocer de manera más detallada el fenómeno de la comunicación familiar no asertiva en los estudiantes de los grados novenos del Colegio Nuestra Señora de Fátima, producto de relaciones en el colegio. Estas técnicas resultan importantes al profesional, para conocer de manera más detallada la realidad social percibida por los tres actores destacados como importantes (padres, estudiantes, docentes), de manera que al conocerla, se pueda realizar un proceso de intervención, entorno a la mitigación de los factores negativos encontrados.

Observación. En este sentido, la observación es definida como “la experiencia, el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación” (Ruiz, 2011).

De igual forma, la observación tiene por fin brindar un acercamiento al contexto y la situación planteada, desde la mirada propia de las investigadoras, ya que son ellas quienes se encuentran inmersas en dicha situación. Esta se ira plasmando, mediante el instrumento denominado “Notas de campo”, a fin de que la información visualizada, sea recopilada para luego ser sistematizada y posteriormente aplicada, a la estrategia de intervención implementada.

Entrevista semiestructurada. Por otra parte, la entrevista semiestructurada (o no formalizada), también hace parte de las técnicas planteadas, dentro de esta investigación. Esta se define como “aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas” (Sabino, 1992, p. 18). Es decir, que las preguntas planteadas pueden

expandirse, si el entrevistado lo permite, dado que frente a la pregunta este puede brindar más información acerca del tema, aun cuando esta información no fuese formulada dentro de la pregunta, hecha por las investigadoras.

La entrevista semiestructurada, se plantea para fines de esta investigación, bajo el siguiente instrumento, constituido como el guion de la entrevista. Asimismo, los guiones se subdividen en tres: Para el estudiante, sus padres y docentes. (Ver Anexo 1)

Estas técnicas serán aplicadas de manera aleatoria en los espacios destinados a la investigación. Asimismo, es importante resaltar el concepto de las técnicas de análisis utilizadas.

El subrayado. En primer lugar, se encuentra el subrayado, “El subrayado nos facilita también realizar con mayor agilidad posteriores lecturas. Por su parte, las anotaciones sirven para hacer obvios aspectos que están implícitos en el contenido, pero que a veces no son explícitos en el texto”. (Ballesteros & Sánchez, p. 10). Es decir, es una técnica que sirve para destacar lo más relevante de un texto, lectura o en este caso las respuestas de cada una de las encuestas las cuales fueron aplicadas a los estudiantes y el docente.

3.7 Triangulación

En segundo lugar, se utilizó la técnica de análisis llamada triangulación, para la cual también es de gran importancia conocer el concepto “La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno” (Okuda & Gómez, 2005, p. 119). Es decir, la triangulación de datos es la forma en la que se analizan la diversa fuente de información recolectada de una forma más sintetizada y dinámica para el investigador ante la comprensión

del tema.

4. Hallazgos

Los siguientes apartados denotan los hallazgos de la investigación realizada, partiendo de la relación entre la teoría, los sujetos y el fenómeno de estudio, el cual pretende dar a conocer un análisis detallado desde la perspectiva del Trabajo Social, a fin de establecer bases de conocimiento frente a lo encontrado en el marco de la ejecución y cumplimiento de los objetivos pactados para los mismos con un énfasis social.

4.1 Capítulo I: Factores Escolares Incidentes en la Comunicación Familiar

Durante el transcurso de la época escolar, la formación de conocimientos que se adquieren dentro de ella es muy amplios, dado que los mismos no solo se enfatizan en torno a la construcción de saberes educativos, sino que permiten generar conocimientos perceptivos de las demás dimensiones que comprende el constructo del ser, dentro de las cuales se encuentra “las sociales, las intelectuales, las profesionales, etc.” (Martínez, 2009). Partiendo de esto, las constituciones de estas dimensiones se generan a partir de la congruencia de factores que el individuo (en este caso el menor) adquiere durante su formación escolar; por ende, para el abordaje de los hallazgos aquí mencionados, se le denominan factores escolares.

4.1.1 Comunicación asertiva y no asertiva, comunicación parental y comunicación positiva

Frente a lo anterior, al momento de aplicar las entrevistas y con base a la primera categoría de análisis denominada Comunicación, se analizaron tres subcategorías, donde la primera de ellas se enfatizó sobre la comunicación asertiva y no asertiva a nivel del docente y de los estudiantes. En esta subcategoría, el docente respondió que “*hablar con sus padres mediante las redes de confianza y escuelas de padres*” (DC1. P1. D1) es el mecanismo más acertado que utiliza la institución como estrategia ante el fortalecimiento de la comunicación asertiva.

Al respecto, Casadiego, Martínez, Riatiga & Vergara (2015), establecen que la comunicación asertiva es la comunicación expresada de “forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza” lo que resulta inherente a lo expresado por la docente, puesto que si la comunicación no cumple con los anteriores señalamientos, las acciones que desde la institución se adelanta no cobrarían ningún sentido.

Estos aspectos fueron ampliamente mencionados como valores y cualidades propias que la institución incentiva en los estudiantes desde el ámbito académico, aunque es incongruente con las falencias negativas detectadas y que dieron sustento a la realización de esta investigación. No obstante, la institución reconoce que se debe incentivar más alternativas ante la promulgación de la comunicación parental asertiva (aspecto expresado por la docente ante el desarrollo de la entrevista) resaltando su importancia.

En otro punto, pero en relación directa con la subcategoría de comunicación asertiva y no asertiva, se analizan las respuestas dadas por los estudiantes, donde se encontró que al momento

de los menores hablar de un tema no agradable para ellos, emplean acciones variadas, donde uno de ellos respondió que *“los llamaría a solas explicaría la situación por la que estoy pasando (sin tapujos muy sincero)”* (DC2. P1. E1), efectuando un flujo de comunicación sin barreras respecto al realizado con sus padres.

De igual forma, otro estudiante respondió que *“mediante el dialogo explicando porque deberían mejorar llegando a una solución pronta”*. (DC3. P1. E2) es la acción que utiliza para comunicarles algo no agradable a sus padres y/o profesores. Más aun, otro estudiante manifestó que *“hablo primero con mi mamá”* (DC6. P1. E5.), por lo que genero curiosidad en los entes investigadores, donde luego de indagar más se encontró que, realiza estos procesos solamente con su madre dado que no siente una afinidad concreta con sus docentes, lo que deja entre ver la importancia de fortalecer dichos mecanismos desde la institución, de modo que concuerden con lo que manifiesta la docente en representación de la institución.

Asimismo, otros estudiantes respondieron: *“Les cuento como me hacen sentir sin ser grosera y sin alzarles la voz para que me escuchen”* (DC5. P1. E4). Otro estudiante respondió que *“Hablando con dios a solas o si es muy feo no les digo y lo dejo pasar”* (DC8. P1. E7), respuesta que genero duda frente al grado de comunicación asertiva que posee el estudiante con sus padres y con su entorno escolar.

Dentro de las respuestas dadas, se destaca que la confianza es un factor muy importante dentro del proceso comunicativo, sin embargo, el espacio que se ha brindado para ello cada día mas no se está afianzando (observación dada por algunos estudiantes entrevistados) puesto que cuando ellos desean expresar un tema, se siente a responder de forma condicionada y no sincera ante las consecuencias que esta acción les puede generar.

Es allí, donde se destaca la labor de los actores sociales como el profesional en Trabajo Social, como un medio facilitador de esta comunicación dentro del ámbito institucional, donde el mismo se muestre receptivo ante la formulación de nuevas propuestas que estimulen la confianza al momento de hablar. Allí se parte su acción en dos líneas, las cuales se han direccionado desde lo institucional y lo familiar, donde el estudiante pueda sentir empatía ante el momento de indicarles a sus padres su estado de ánimo o actitud frente a un tema que no resulte agradable de abordar. Asimismo, debe generar actitud congruente en los padres y docentes quienes deliberan acciones con un sesgo de accionar, que pueden generar las reacciones menos esperadas.

4.1.2 Comunicación parental

En otro punto, y referente a la segunda subcategoría denominada comunicación parental, la docente respondió que *“la confianza, el respeto mutuo, la tolerancia frente a temas sensibles y el no juzgar”*. (DC1. P2. D1) son factores esencialmente considerados para la construcción de lo anterior, lo que permite intuir que, dentro de las dinámicas escolares la confianza es el punto en común que se busca fomentar desde la institución educativa hacia el interior de la familia.

Partiendo de lo anterior, nuevamente Casadiego, Martínez, Riatiga & Vergara (2015), destacan los beneficios de la comunicación asertiva como una “estrategia para la resolución de conflictos, entre ellos tales como la deserción escolar, rebeldía en adolescentes, falta de respeto entre padres e hijos (...)”, lo que permite dar relación directa con lo manifestado anteriormente por la docente. En esta misma línea de resultados, se analiza que es importante que entre estudiantes y padres de familia se tomen en cuenta las relaciones entre sí, como herramientas que permitan ser sinónimo de respeto y unión ante la solución de conflictos que

puedan presentar y que son sustento ante la proposición de subcategorías subyacentes a la investigación.

De la misma forma, la presente subcategoría se correlaciona con la anterior planteada, dado que para el fortalecimiento de la comunicación parental se debe trabajar la comunicación asertiva, debido a que la mayoría de conflictos familiares se deben a la poca comunicación no asertiva. Por esto se propuso contribuir la comunicación parental con el fin de contribuir en el desarrollo humano integral mejorando la convivencia y fortaleciendo las relaciones familiares para la construcción de los adolescentes como personas autónomas ante la toma de sus propias decisiones en beneficio tanto común como propio.

En este punto, las respuestas dada por los estudiantes entorno a la comunicación parental fueron las siguientes: *“es difícil porque opinamos diferente, pero se trata de mejorar cada día más para vivir en un ambiente familiar agradable”* (DC3. P2. E2) lo que supone que las pautas de las que habla la institución, no son ampliamente ejecutadas por el estudiante.

Otro estudiante respondió que la comunicación parental en su hogar *“ha sido muy abierta”* (DC12. P1. E11.), situando que la misma es muy fluida y se desarrolla sin complicaciones. No obstante, frente al margen de respuestas dadas, se encontró que en su mayoría las respuestas fueron alternas, donde algunos estudiantes sitúan tal comunicación parental *“como una familia en armonía”* (DC8. P2. E7) es decir donde fluye sin complicaciones, mientras que otro estudiante señala que la misma *“No se presenta”* (DC5. P2. E4). Lo anterior supone que, la institución debe ejecutar un mayor acompañamiento frente a la ejecución de una comunicación parental fructífera, que permita que esa relación dialógica de la que hablan Casadiego, Martínez, Riatiga & Vergara (2015), en el marco de una comunicación asertiva, se presente.

4.1.3 Comunicación positiva

Finalmente, en este primer capítulo se trabajó con la comunicación positiva como tercera subcategoría de investigación. Ante el abordaje de la misma, los estudiantes colocan en manifiesto sus respuestas, donde la gran mayoría afirmó que la comunicación dentro de su hogar es positiva, tal como lo argumentó un estudiante, el cual respondió que “*Dialogamos y buscamos solución*” (DC10. P3. E9) como una forma de reafirmar la comunicación positiva en su hogar. Asimismo, otro estudiante respondió que: “*Nos hablan y respetan nuestras ideas*” (DC11. P3. E10) situando la comunicación positiva como una base ante el establecimiento de relaciones positivas entre padres e hijos en conjunto con el entorno escolar.

En este sentido, la relevancia que posee la comunicación positiva desde el ámbito escolar hacia el ámbito familiar, es explicada como “un lenguaje y unos niveles de pensamientos y sentimientos bastante sofisticados, que requiere de un cerebro con niveles de conciencia que solo se alcanzan en escenarios de interacción social alta, de comunicación fluida” (Mora, 2012 pág. 38) es decir, que para el autor la comunicación positiva se sitúa mucho más allá de la comunicación asertiva, dado que la misma surge a partir de las construcciones sociales que el ser realizan durante toda su vida, donde apropia detalles de cada una de ellas, que le permiten a su vez construir su proceso comunicativo de forma eficiente.

Es así, que los resultados obtenidos a partir de la respuesta formulada a la docente, resaltan la importancia de la espontaneidad al tratar dicho tema entre pares, donde incluyó además el abordaje desde el punto de vista de los estudiantes como algo fundamental, partiendo de sus habilidades sociales. No obstante, esta categoría de análisis pretendía dar cuenta de manera detalla, cómo la institución aplica y percibe la comunicación positiva desde su rol en lo familiar y

lo académico, sin embargo, se sitúa que la formulación de la pregunta no fue lo suficientemente clara, dado que esta categoría fue asumida por la docente como un tipo de comunicación asertiva.

4.2 Capítulo II: Rol de la Escuela ante las Dinámicas Familiares

En el desarrollo del presente capítulo, se sitúo las categorías de habilidades y destrezas, y las incidencias en el entorno familiar; de igual forma cada categoría contó con una serie de subcategorías, donde se encuentra la resolución de conflictos, roles y proyecto de vida. De igual forma, el propósito de abordaje de estas categorías, se realizó a partir de la relevancia que posee analizar cómo la comunicación permite entablar habilidades y destrezas entorno a las acciones que realiza la institución y los estudiantes, y como la la misma ejerce incidencias entorno a lo familiar.

4.2.1 Habilidades y destrezas: resolución de conflictos

Cuando se indago sobre la forma en que los menores apropian sus saberes comunicativos en pro de fortalecer su dinámica familiar desde el ámbito escolar, se planteó la importancia de conocer cuáles son las habilidades y destrezas que los mismos poseen, asimismo ubicando cuáles son esas incidencias que lo anterior genera. No obstante, esta categoría también busco conocer el papel de la institución educativa frente a las categorías señaladas.

De igual forma, esta categoría se toma como punto de referencia partiendo de que “ las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal” (Monjas, 1998, p. 18), lo que permite interpretar el rol

significativo de la generación de habilidades y destrezas como significativo, frente al fortalecimiento de la comunicación que se instruye en la escuela y que repercute en las dinámicas familiares, situando las capacidades que poseen los sujetos, como herramientas relevantes ante la propuesta de un posible cambio positivo.

Frente a lo anterior, los participantes de la presente investigación respondieron de diversas formas, donde a la vez la docente señaló que, frente a la resolución de conflictos, su posición ante las diversas posturas de los estudiantes y teniendo en cuenta su rol como institución, son analizadas *“de manera cordial y respetuosa entendiendo que cada uno es diferente”* (DC1. P3. D1) lo que deduce que su postura es neutral e indiferida frente a lo que cada estudiante expresa, lo permite entender que, como institución ante la resolución de un conflicto, se busca analizar las posturas de las partes, para conciliar un común acuerdo. De igual forma, el *“brindando pautas de cómo hablar con los menores”* (DC1. P4. D1) es como la escuela aporta positivamente a la construcción de dinámicas familiares saludables que se centre a la vez, en el fortalecimiento de la comunicación.

4.2.2 Incidencia en el entorno familiar: roles

Cuando se indago sobre la forma en cómo los menores y el docente respondían ante la incidencia en el entorno familiar, enfocado en la subcategoría de roles, los mismos manifestaron que: *“hacerlo saber a una persona cercana para que me ayude a comunicarlo”* (DC4, P5. E3), era la postura más veraz ante su accionar en cuanto a la necesidad de expresar algo. Otro de los estudiantes expresó que *“habló primero con mi mamá o sino con la profe”* (DC5, P5. E4), situando en claro que la relación familia- escuela es evidente. Asimismo, otro estudiante

manifestó que *“pido consejos a mis amigos”* (DC12. P5. E11), lo que resalta el papel de las relaciones interpersonales dadas desde el ámbito escolar que influye en el ámbito familiar.

En otro apartado de respuestas, producto de la investigación, se encontró que un estudiante respondió *“cuando es importante le cuento a ellos si no”* (DC10. P5. E9), asumiendo un rol intermitente, ante no saber a quién contarle sus sentimientos y opiniones, condicionado por el miedo a que el contar un hecho le pueda traer. De esta forma, también se analiza si el estudiante comprende la magnitud de las situaciones a las que se encuentra y el papel que juega dentro de ellas, permitiendo entender cómo esa relación dialógica establece el hecho de que el estudiante se puede manejar un rol de comunicador, ante la ocurrencia de un hecho.

En este sentido, nuevamente se retoma que *“es importante hacer consciente al profesorado y a las familias, que si se da un trabajo colaborativo entre ambas, se está repercutiendo directamente al desarrollo positivo de la personalidad de los niños y niñas”* (Henderson, 2002; Martínez, 1996 citado en Leon, 2011), lo que manifiesta sobre el rol oportuno que juegan ambas partes, pero destacando a la vez la alta relevancia que juega la escuela dentro de la formación del menor. Es así, como el rol de la docente frente a su carácter como eje de la institución educativa, señala que ante el abordaje de cualquier tema asume un rol de escucha donde *“habló a solas con el/la estudiante para generar confianza”* (DC1. P5. D1), señalando nuevamente la confianza como base fundamental de un buen funcionamiento.

Es en esta relación, donde se destaca la acción oportuna como rol fundamental de la escuela, frente a la abordaje de la multiplicidad de situaciones y temas que rodean los contextos de los estudiantes, donde el mismo debe contar con una base fundamental sobre el qué hacer en cuanto a la manifestación de hechos que son desconocidos en su entorno familiar. De esta forma es como se evidencia claramente, la influencia del entorno escolar sobre el familiar.

4.2.3 Incidencias entorno familiar: proyecto de vida

En otro punto se cuestionó en cómo podría aportar la incidencia familiar en el proyecto de vida de los estudiantes a lo que ellos expresaron que *“La mejor estrategia para llegar a una solución de planteamiento de reglas y métodos para un mejor futuro”*. (DC3 P6. E2) lo que concluye que dentro de los ideales de los jóvenes la perspectiva para un desarrollo como personas integras esta como eje principal la relación asertiva con sus padres. así mismo otro de los estudiantes manifestó; *“Me ayuda a ser lo que quiero más adelante.”* (DC6 P6. E5) de igual forma esto contribuye a la seguridad personal de cada uno para lograr los objetivos propuestos.

Cabe resaltar que *“El Proyecto de Vida es la estructura que expresa la apertura de la persona hacia el dominio del futuro, en sus direcciones esenciales y en las áreas críticas que requieren de decisiones vitales. De esta manera, la configuración, contenido y dirección del Proyecto de Vida”* (Hernández, 2006, p. 3), de esta manera, se puede interpretar tal como un lineamiento de gran trascendencia que como seres humanos y que el apoyo o la dirección que los padres puedan aportar en los hijos se verán reflejada en sus decisiones.

4.3 Capítulo III: Entorno Escolar, desde sus Aportes a la Formación de Valores Comunicativos

En el avance de este último capítulo, se ubica la categoría de entorno escolar, seguidamente esta categoría contiene una subcategoría, donde se halla la formación en valores. Asimismo, la intención de plantear esta categoría, se ejecuta dada a la importancia que tiene estudiar, de qué manera la comunicación posibilita el entorno escolar para que a su vez esta se desarrolle, de una

forma más asertiva, logrando reconocer la importancia de una buena formación valores, lo cual permitirá que sea más eficiente.

4.3.1 Entorno escolar: formación en valores

En el momento que se investigó sobre la manera en la que los menores estaban formados respecto a los valores desde el entorno escolar, se propuso la relevancia de conocer la formación en valores que estos tienen, asimismo relacionando la importancia que lo anterior genera. Sin embargo, esta categoría indaga sobre los roles que tiene la institución educativa referente a la subcategoría mencionada.

Teniendo en cuenta la importancia del rol de la escuela frente a la comunicación, se define como entorno escolar, lo que rodea la escuela, existen varios factores que se tienen que observar cómo: la localización de la comunidad, nivel económico de los habitantes, servicios con los que cuenta (luz, agua, transporte, salud). Áreas recreativas y verdes en la comunidad, etc. Todo esto enfocado a cómo afecta el rendimiento académico, físico y emocional repercutiendo en la comunicación. Es por esto que se destaca como una categoría ya que es un factor determinante que incide en la parte comunicativa de los menores.

Debido a lo anterior, las personas las cuales integran esta investigación respondieron de diferentes formas, en la cual la docente menciona que frente a la formación en valores, su actitud antes las diferentes posiciones de los estudiantes y teniendo presente su función como parte de la institución educativa, son aplicadas “Realizando una adecuada comunicación como ejemplo” (DC1. P6. D1) lo que concluye que su postura es más de hacer o ejecutar, por lo que se busca ser un modelo asertivo para los menores, lo que permite deducir la importancia de la institución

frente a la formación en valores. Asimismo, el *“Hablando con ellos constantemente del rendimiento de sus hijos/as”* (DC1. P7. D1.) Esto deduce que en la institución tienen en cuenta la relevancia de los padres frente a la comunicación, logrando involucrarlos al proceso de fortalecimiento de la misma en sus hijos.

Por otra parte, se tiene en cuenta las respuestas dadas por partes de los estudiantes, entre estas se encuentran el poder solucionar inconvenientes, *“el poder dialogar y llegar a algunos acuerdos sin tener que discutir”* (E3. P8. D1.). Esto refleja un grado de asertividad, lo cual es importante ya que no se es ni pasivo ni agresivo, por otro lado, *“Tolerancia, confianza, respeto”* (E9. P8. D1.). Se tiene mucha relación en referencia a las estrategias que son importantes en los dos contextos escuela y familia.

Por otro lado, es muy importante la incidencia de la familia y la institución en pro de llevar una comunicación asertiva, es por esto que los estudiantes respondieron así, *“bastante porque así sabemos cómo nos sentimos todos con el profesor o en la casa”* (E4. P9. D1.) Es decir, los menores sienten que es relevante la influencia de los dos ya que esto permitía más confianza y por ende estar en constante comunicación. Esto se refleja por la siguiente respuesta *“Influyen mucho porque se habla de forma más abierta”* (E8. P9. D1) Asimismo en su mayoría los menores piensan de la misma manera, *“Que debemos saber decir las cosas, compartir más, tener un más dialogo y cuando hay un problema solucionarlo”* (E6. P9. D1) por lo cual es importante una comunicación asertiva, ya que esta va permitir que cualquier problema que se genere sea solucionado de la mejor manera, y que mejor que con el dialogo.

Teniendo en cuenta que la escuela es un sitio en donde los niños y adolescentes, van adquirir nuevos conocimientos, desde cada asignatura que estudian diariamente, es allí donde pasan la mitad del día, requiere de mucho tiempo, es por esto la importancia de entablar buenas

relaciones comunicativas. Asimismo, estas instituciones están completamente organizadas y dirigidas a nivel jerárquico, conformadas por director, coordinadores, profesores, personero y representantes de cada salón, y por ende se requiere la interacción con las familias.

Ya que primeramente ellos son los que toman la decisión de elegir la institución a cargo la educación de los menores, además son los que inevitablemente deben estar al tanto de las calificaciones, compromisos, talleres, y comportamientos, para lo cual requiere comunicación directa y asertiva con el profesor e hijos. Implicar a los padres y madres en la educación de sus hijos debe convertirse en uno de los principales objetivos de las instituciones educativas, generando un mayor compromiso de las familias y una mejora en el rendimiento escolar de los menores.

Para concluir en muchas ocasiones, en las instituciones educativas se reflejan climas escolares negativos, llenos de inconformidad causados por una comunicación agresiva y pocas veces pasiva entre docentes y estudiantes. A veces, la manera en la que se expresan no son las más cordiales o adecuadas, sin olvidar que el respeto puede que esté presente, la indisciplina ocasionada por los estudiantes es un problema relacionado con la mala comunicación, dado que muchas veces depende de la manera en la que los docentes intervienen en los problemas, conflictos y las diferentes situaciones negativas para el estudiante. Para que exista un cambio, es relevante desarrollar actividades, capacitaciones, ejercicios de Comunicación incidiendo directamente en lo Asertivo, dentro del escolar, debido a que es fundamental tanto para el rendimiento académico como para las relaciones interpersonales con sus compañeros, familias y comunidad educativa.

Finalmente, lo más importante de todo es entender que es la Comunicación Asertiva, teniendo en cuenta que es un estilo de comunicarse, en el que se manifiestan pensamientos, creencias,

sentimientos y opiniones de una forma respetuosa, honesta y clara. Aun cuando no es algo natural para todas las personas, la importancia de la asertividad es que, es una habilidad que se puede enseñar y puede ser aprendida tanto a los niños, niñas, adolescentes y adultos.

Lo cual es importante ya que, en el contexto escolar, se puede adherir en cada uno de los estudiantes, la asertividad no solo en la forma de comunicarse sino en los diferentes aspectos. Y al momento de desarrollar esa manera de la comunicación, le permitiría a cada uno de ellos abogar a sí mismos, como también, evolucionar en sus capacidades. No obstante, la escuela y la familia frecuentemente fortalecen las conductas poco asertivas, por lo tanto, es inevitable sensibilizar a cada uno de los estudiantes constantemente, cada vez que sea posible sobre lo necesario e importante que es aplicar la asertividad en el entorno escolar y familiar.

5. Conclusiones

El ejercicio desarrollado en esta investigación, permitió dar en conocimiento la evidencia de diversas situaciones entorno a la comunicación, la cual se planteó desde el sentido y la significancia que la misma posee en diferentes entornos. Asimismo, dentro de los resultados encontrados, se logró evidenciar la relación estrecha que posee la comunicación escolar ante la comunicación familiar. Partiendo de lo anterior, se consolidan las siguientes conclusiones:

En primer lugar, y teniendo en cuenta la categoría de comunicación planteada, en conjunto con las tres subcategorías mencionadas (comunicación asertiva y no asertiva, comunicación parental y comunicación positiva), abordadas a lo largo de esta investigación, se obtuvieron diversas interpretaciones, partiendo a la vez de las repuestas dada por los estudiantes, donde se concluyó que la comunicación es instaurada como un proceso de gran importancia ante el establecimiento de relaciones interpersonales e intrapersonales.

De igual forma esta relación se presenta como un molde estratégico que desde los principios institucionales del Colegio se buscan fortalecer, más aún el trabajo realizado evidencio que las estrategias que la misma lleva a cabo deben ser fortalecidas, puesto que aun cuando resultan ser beneficiosas no se les da un status relevante, lo que ha influido en los factores negativos que sustentaron la realización de esta investigación.

En otro punto referente al segundo capítulo de hallazgos, se concluye que los resultados hallados en la investigación, identificados a través de la técnica aplicada, se resaltaron varias categorías, para el capítulo II, donde se hizo relevante enfocarse en la categoría Habilidades y destrezas e incidencias en el entorno familiar, pudiendo racionar ante los fenómenos observados desde el inicio, que se representaron en diversas formas.

De este capítulo se analizaron subcategorías que van desde la resolución de conflictos para fortalecer bases de formación integra en los estudiantes, enmarcadas entre el dialogo y la buena escucha, exponiéndose como mediadores de problemáticas en situaciones futuras en el entorno familiar y escolar.

Así mismo dentro de estas categorías se reflejó la incidencia familiar desprendiéndose en una subcategoría de roles, enmarcándose en acciones de confianza y espontaneidad de los estudiantes ante sus padres y docentes, proponiendo como alternativa la comunicación en el eje principal influyendo en el futuro de los estudiantes.

Finalmente se concluye el tercer capítulo con la categoría del entorno escolar, donde se despliega una subcategoría la cual es la formación de valores donde se da a conocer el rol de la escuela frente a la comunicación. Al hablar de entorno escolar nos referimos a todo lo que rodea la institución donde abarcamos desde su localización y niveles socioeconómicos debido a que todos estos factores influyen en la formación del sujeto a investigar. Es así como se deduce que el ambiente en que se encuentra el sujeto es de impacto en el crecimiento de este, ya que desde ahí él toma los valores que se le enseñan y que adquiere del mismo.

6. Recomendaciones

En relación con los resultados obtenidos en el proceso de la investigación y con base a la metodología ajustada para esta investigación, se realizan las siguientes recomendaciones para la institución, docentes, padres de familias y próximos profesionales que tomen esta investigación como referente.

Dada terminada la investigación realizada en el colegio Nuestra Señora de Fátima, queda como recomendación el fortalecimiento de la inclusión familiar, ya que al momento de realizar el estudio en la institución se observó que hay poca conexión de los padres de familia y el colegio.

Así mismo se ve la carencia de actividades que fomenten la integración de los alumnos y maestros donde es de gran relevancia esta unión, ya que desde ahí se pueden fortalecer la confianza logrando así una mejor comunicación entre colegio y estudiante.

La escuela como centro de formación, debe promocionar la inclusión de proyectos de vida no solo del estudiante, sino también incluir sus familias y en ocasiones la sociedad con el fin de la preservación del bienestar de los niños.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, A. & Muñiz, J. (2013). Comunicación positiva: la comunicación organizacional al servicio de la felicidad. Revista de Comunicación Vivat academia. Zaragoza, España. Recuperado de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/193>
- Araujo, M. & Tandazo D. (2018). Comunicación Familiar y Autoestima en la Adolescencia. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11626/1856.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballo, V. (1983). Asertividad, definiciones y dimensiones. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf>
- Calderón, A., Calderón, M., Gualdron, M. & Rojas, K. (2016). Comunicación asertiva para construir familias positivas. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/8598/1/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- Casadiego, G., Martínez, E., Riatiga, C. & Vergara L. (2015). Estrategia de comunicación asertiva para la comunidad educativa de la escuela superior de administración pública. Recuperado de https://www.academia.edu/39613701/ESTRATEGIA_DE_COMUNICACION_ASERTIVA_PARA_LA_COMUNIDAD_EDUCATIVA_DE_LA_ESCUELA_SUPERIOR_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA
- Casadiego, G., Martínez, E., Riatiga, C. & Vergara L. (2015). Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia. Universidad Nacional Abierta y a Distancia -

UNAD. Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3785/39048907%20.pdf?sequence=7>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7 ed. Bogotá: McGraw Hill Interamericana.

Colmenares, A. (2011). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 102-115. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4054232.pdf>

Echavarría, C. (2003). La escuela un escenario de formación y socialización para la construcción de identidad moral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1(2), 15-43. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2003000200006&lng=en&tlng=es.

Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.

Gaeta, L. & Galvanovskis, A. (). *Asertividad: un análisis teórico-empírico*. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2), 403-425.

Galeano, S., Ovalle, E., Muñoz, D., Serna, A., Vásquez, N. & Mosquera, R. (2014). La comunicación y su incidencia en la dinámica familiar en una familia extensa. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2694>

Garcés, M. & Palacio, J. (2010). La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería (Colombia). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21315106002>

García, V., Jiménez, M. & Vargas, C. (2018). Influencia de la comunicación familiar en la transmisión de estereotipos sexistas de machismo y sumisión en el Colegio Atenas de la localidad San Cristóbal de Bogotá. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/24864>

- Guzmán, R. & Pacheco, M. (2014). Comunicación familiar y desempeño académico en estudiantes universitarios. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/853/85331022008.pdf>
- Hernández, O. (2006). Proyecto de vida y desarrollo integral humano. *Revista Internacional Creemos*, 6(1), 1-31. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/07D050.pdf>
- Herrero, J., Estévez, E. & Musitu, G. (2005). El rol de la comunicación familiar y del ajuste escolar en la salud mental del adolescente. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28229530_El_rol_de_la_comunicacion_familiar_y_del_ajuste_escolar_en_la_salud_mental_del_adolescente
- Jelin, E. (2010). Pan y afectos. Buenos Aires: Editorial Fondo de Cultura Económica de Código y su Total Consonancia con la CIDH.
- Leon, B. (2011). La relación familia-escuela y su repercusión en la autonomía y responsabilidad de los niños/as. Recuperado de http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4440/larelacionfamiliaescuelaysurepercusionenlaautonomiay.pdf
- Maganto, C. (1998). La familia desde el punto de vista sistémico y evolutivo. Recuperado de http://www.sc.ehu.es/ptwmamac/Capi_libro/39c.pdf
- Martínez, A. & Nosnik, A. (1998). Comunicación organizacional práctica. Manual gerencial. México: Editorial Trillas.
- Martínez, A. (1989). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios. Recuperado de https://issuu.com/mariubautista/docs/paradigmas_y_metodos_de_inv._en_tiempos_de_cambi

o

- Martínez, B., Musitu, G., Murgui, S. & Amador, V. (2009). Conflicto marital, comunicación familiar y ajuste escolar en adolescentes. *Revista Mexicana de Psicología*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016317003.pdf>
- Monjas, M. (1998). Las habilidades sociales en el currículo. Recuperado de https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/habilidades_sociales_curriculo_mec.pdf
- Mora, A. (2012). Comunicación positiva: la comunicación organizacional al servicio de la felicidad. Recuperado de <file://DialnetComunicacionPositivaLaComunicacionOrganizacionalAl-5004636.pdf>
- Moral, J., Sanchez, J. & Villarreal, M. (2010). Desarrollo de una escala multidimensional breve de ajuste escolar. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/41952707_Desarrollo_de_una_escala_multidimensional_breve_de_ajuste_escolar
- Parra, A. & Delgado, A. (2002). Comunicación y conflicto familiar durante la adolescencia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16718202.pdf>
- Pérez, G. (1990). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Ramírez, J. (2014). Uso de tecnologías de la información y la comunicación en familias caleñas con migrantes en España. Recuperado de <https://journals.openedition.org/revestudsoc/8271>
- Revista EON. (2015). Aristóteles o la comunicación que construye al hombre. Mexico: Ediciones Eón. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/279773316_Aristoteles_o_la_comunicacion_que_co

nstruye_al_hombre_en_Diez_autores_clave_para_comprender_la_comunicacion_como_meta
disciplina_Ediciones_Eon_Mexico_2015

Rivadeneira, J. & López, M. (2017). Escala de comunicación familiar: validación en población
adulta chilena.

http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/UNJFSC/2018/2/TFCS_FERRERLAV.pdf.txt

Rodríguez, E. & Serralde, M. (1991). Asertividad para negociar. México: Mc Graw Hill.

Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1996). Metodología. Recuperado de
<https://es.calameo.com/books/004002475e0200fa65907>

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán,
Sinaloa, México. Recuperado de [http://www.eumed.net/tesis-
doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

Sabino, C. (1992). Técnicas e instrumentos de instrumentos de interacción. Recuperado de
http://tecnicasinvestigacion2015.blogspot.com/2015/04/la-entrevista_30.html

Salazar, A., Santamaría, A., Solano, I., Lázaro, C., Arrollo, S., Araujo, V., Luna, D. & Echazu,
C. (2007). Conocimientos de Sexualidad, inicio de relaciones sexuales y comunicación
familiar en adolescentes de Instituciones educativas nacionales del distrito de El Agustino,
Lima Perú. Revisada Horizonte Médico, 7(2), 79-85. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371637116003>

Tapias, M. (2008). La comunicación familiar: definición, teorías y esquemas. Recuperado de
[https://www.academia.edu/21236962/La_Comunicaci%C3%B3n_Familiar_Definici%C3%B3n
n_Teor%C3%ADas_y_Esquemas](https://www.academia.edu/21236962/La_Comunicaci%C3%B3n_Familiar_Definici%C3%B3n_Teor%C3%ADas_y_Esquemas)

Taylor, S. & Bogdan, J. (1987). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la
mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. Recuperado de

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Tustón, M. (2006). La comunicación familiar y el asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del instituto tecnológico agropecuario benjamín Araujo del cantón PATATE. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/20698>

Vega, D. & Huertas, D. (2014). Análisis de la comunicación familiar a través de la implementación de prácticas dialógicas en 11 familias de la institución educativa técnica la sagrada familia. Recuperado de [https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2614/1/38070402.p df](https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2614/1/38070402.pdf)

Yubero, S., Bodoque, A. & Larrañaga, E. (2006). Aspectos psicosociales del proceso de socialización: la familia como escenario de desarrollo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1441457>

Anexos

Anexo 1. Cuadro categorial

Titulo: "La escuela como agente de transformación social y la incidencia de la comunicación familiar".				
Formulación del problema: ¿Cómo la comunicación familiar incide en el entorno escolar del menor, donde el mismo ejerce también una gran influencia frente a conductas negativas que en él se desarrollan?				
Objetivo General: Reconocer el aporte de la escuela, frente a su incidencia en la construcción de una comunicación familiar asertiva, permitiendo la desconstrucción de variables negativas, generadas a raíz de una comunicación familiar no asertiva.				
Teoría	Categoría	Subcategoría	Objetos específicos	Preguntas orientadoras
- Casadiego, Martínez, Riatiga y Vergara, (2015)	- Comunicación	- Comunicación asertiva y no asertiva.	Identificar los factores escolares que inciden en la comunicación familiar.	<p>Técnica: Entrevista semiestructurada</p> <p>Estudiante:</p> <p>¿Cómo le explica usted a sus padres o docentes una situación que no es de su agrado?</p> <p>¿Cómo se presenta la comunicación familiar dentro de su hogar?</p> <p>¿Cuáles son las formas que utilizan sus padres para hablar con usted?</p> <p>Docente:</p> <p>¿Cuáles son las estrategias empleadas por la institución como parte fundamental de la comunicación?</p> <p>¿Qué bases cree que son importantes para establecer</p>
- Milagros Tapias, (2008)		- Comunicación parental.		
- Álvarez, A. Muñiz, J. (2013)		- Comunicación positiva.		

					una relación positiva entre padres e hijos?
- Monjas, M. (S.F.)	Habilidades y destrezas. Incidencias entorno familiar.	Resolución de conflictos. Roles. Proyecto de Vida.	de	Describir el rol de la escuela frente a las dinámicas familiares	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Dentro de su casa se presentan conflictos?, ¿De qué forma usted reacciona frente a estos? - ¿Qué acciones toma usted cuando necesita comunicar algo importante que le está sucediendo a sus padres y/o docentes? - ¿Cómo cree que usted que una adecuada comunicación familiar influiría en su futuro? - ¿Cómo se desarrolla la comunicación con sus padres frente a temas relacionados con el consumo de SPA, educación sexual, bullying, etc.? <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habitualmente ¿Cómo se expresa usted ante los estudiantes? - Siendo la escuela un referente de educación, ¿Qué aportes positivos

				<p>cree que ha establecido la escuela dentro de la dinámica familiar como ente educativo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué acciones realiza cuando observa que uno o más de sus estudiantes no expresa sus sentimientos e forma adecuada?
- Yubero, Bodoque y Larrañaga, (2006)	Entorno Escolar.	- Formación en valores.	Determinar las estrategias que fortalecen la comunicación familiar desde el entorno escolar.	<p>Estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles cree usted, que sean las estrategias que hacen a la comunicación importante frente al desarrollo de las actividades que realiza en su casa o escuela? - ¿Cómo influyen estas estrategias en la comunicación familiar y escolar? comunicación? <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo fortalece desde el aula de clase, la comunicación entre los estudiantes y su entorno? - ¿Qué acciones emplea para un involucramiento de los padres frente a los temas de fortalecimiento de la comunicación?

Anexo 2. Notas de campo

Lugar: Institución Educativa Nuestra Señora de Fátima
Fecha: 19 de septiembre del 2019.
Técnica: Entrevista de aplicación individual, con observación grupal.
Actor: Estudiantes grado noveno y docente que acompañaba la clase.
Propósito: Realizar la entrevista semiestructurada, para reconocer el aporte de la escuela frente a su incidencia en la construcción de una comunicación familiar asertiva.

Categoría	Subcategoría	Descripción
		<p>El día 19 de septiembre del 2019, cerca de las 9:00AM se realizó el primer acercamiento directo con la institución, dado que los anteriores se habían situado de manera indirecta por medio de oficios tramitados hacia la institución que indicaban las razones del ingreso al claustro educativo.</p>
		<p>La entrevista se aplicó de manera dinámica, permitiendo que los estudiantes expresaran dudas frente a las preguntas planteadas. Su actitud frente a las mismas fue de manera tímida y divertida, puesto que consideraban que la comunicación no es algo de lo que se hable con frecuencia.</p>
		<p>Asimismo, esta entrevista se aplicó a dos actores distintos, donde la muestra correspondiente al primer actor denominado docente fue de 1, y la muestra correspondiente al segundo actor denominado estudiante fue de 11.</p>

		Docente
- Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva y no asertiva - Comunicación positiva 	<p>P1: ¿Cuáles son las estrategias empleadas por la institución como parte fundamental de la comunicación?</p> <p>R/ Se incentiva a los estudiantes a hablar con sus padres mediante las redes de confianza y escuelas de padres.</p> <p>P2: ¿Qué bases cree que son importantes para establecer una relación positiva entre padres e hijos?</p> <p>R/La confianza, el respeto mutuo, la tolerancia frente a temas sensibles y el no juzgar.</p>
- Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos - Resolución de conflictos 	<p>P3: Habitualmente ¿Cómo se expresa usted ante los estudiantes?</p> <p>R/ De manera cordial y respetuosa entendiendo que cada uno es diferente.</p> <p>P4: Siendo la escuela un referente de educación ¿Qué aportes positivos cree que ha establecido la escuela dentro de la dinámica familiar como ente educativo?</p> <p>R/Introduciendo puntos de como hablar con los menores ante diversos casos.</p>
- Incidencias entorno familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Roles 	<p>P5: ¿Qué acciones realiza cuando observa que uno o más de sus estudiantes no expresa sus sentimientos de forma adecuada?</p>

		R/Hablo a solas con el/la estudiante para generar confianza de que se exprese.
		P6: ¿Cómo fortalece desde el aula de clase, la comunicación entre los estudiantes y su entorno?
- Entorno Escolar	- Formación en valores.	R/Realizando una adecuada comunicación como ejemplo,
		P7: ¿Qué acciones emplea para un involucramiento de los padres frente a los temas de fortalecimiento de la comunicación?
		R/Hablando con ellos constantemente del rendimiento de sus hijos/as.
		Estudiantes
		P1: ¿Cómo le explica usted a sus padres o docentes una situación que no es de su agrado?
- Comunicación	- Comunicación asertiva y no asertiva	E 1: Bueno, lo llamaría a solas explicaría la situación por la que estoy pasando (Sin tapujos muy sincero).
		E 2: Mediante el dialogo Explicando porque deberían mejorar llegando a una solución pronta.
		E 3: Me reúno con ellos y les doy a conocer lo Que no me ha gustado o me está incomodando.
		E 4: les cuento como me hacen sentir sin ser grosera y sin alzarles la voz para que me escuchen.
		E 5: les digo algo que no me gusta de manera respetuosa, pero siempre hablo primero con mi mamá.
		E 6: Primero les diría que necesito hablar con ellos luego les reúno y les explicaría la situación.
		E 7: Mediante el dialogo, siempre hay buena comunicación con mis padres.
		E 8: hablando con dios a solas o si es muy feo no les digo y lo dejo pasar.
	- Comunicación asertiva y no asertiva	E 9: Me gusta solucionar las cosas por mi cuenta.

- Comunicación	<p>E 10: Voy y hablo con ellos para decirle lo que pasa</p> <p>E 11: Le comento la situación a mis padres para que ellos me ayuden</p>
- Comunicación	<p>- Comunicación parental.</p> <p>P 2: ¿Cómo se presenta la comunicación familiar dentro de su hogar?</p> <p>E 1: En mi casa siempre ha sido muy abierta.</p> <p>E 2: A veces es difícil porque opinamos diferente, pero se trata de mejorar cada día más para vivir en un ambiente familiar agradable.</p> <p>E 3: es buena tenemos mucha comunicación entre mis familiares</p> <p>E 4: se presenta bien porque hablamos entre mi mamá y mis hermanos siempre.</p>
- Comunicación	<p>- Comunicación parental.</p> <p>E 5: Se presenta bien porque mi mamá siempre nos pregunta cómo nos fue y mi papa también</p> <p>E 6: No se presenta porque no están en el país.</p> <p>E 7: La comunicación en mi núcleo familiar es ASERTIVA, ya que respeto y me hago respetar.</p> <p>E 8: Bien. Mis papas siempre nos dicen las cosas cuando pasan y casi no peleamos feo.</p> <p>E 9: Normal como una familia en armonía</p> <p>E 10: Nos tenemos confianza para hablar de los problemas.</p> <p>E 11: Bien, hablamos cuando nos reunimos</p>
- Comunicación	<p>- Comunicación positiva</p> <p>P3: ¿Cuáles son las formas que utilizan sus padres para hablar con usted?</p> <p>E 1: Me siento de frente, charlamos con confianza.</p>

	E 2: Oral Escrita
	E 3: me hacen saber una hora para una pequeña reunión y dialogar conmigo
- Comunicación asertiva y no asertiva	E 4: Me llaman al cuarto si es grave y hablamos.
	E 5: Normal nos llaman a hablar y nos cuentan lo que soy y si nos regañan no nos gritan.
- Comunicación positiva	E 6: Por medio de llamado ya que se encuentran Fuera del país
	E 7: La comunicación Asertiva va desde el lenguaje verbal, no verbal y actitudes.
	E 8: hablando a solas o con mis hermanos
	E 9: Dialogamos y buscamos solución
	E 10: Nos hablan y respetan nuestras ideas, también las toman en cuenta.
	E 11: Cuando hacemos cosas buenas nos felicitan, pero si no nos regañan
	P4: ¿Dentro de su casa se presentan conflictos? ¿De qué forma usted reacciona frente a estos?
	E 1: No mi mama es muy estricta. No tenemos inconvenientes.
	E 2: Soy muy paciente con tal de que se llega a una solución que nos ayude a mejorar
	E 3: si se presentan, pero no son muy graves y ya pasando la discusión se toma un momento de dialogo y solucionamos el problema
	E 4: No se presentan porque siempre hablamos con mi mamá.
- Habilidades y destrezas	E 5: Si. Reacciono haciendo mala cara pero me gusta
	E 6: Si, Primero calmados si están muy alterados y luego sentamos a dialogarlo.
	E 7: Si, pienso que como en toda familia hay indiferencias, pero hacemos sabido respetarnos y sobre todo solucionarnos.

- Habilidades y destrezas	- Resolución de conflictos	E 8: Si pues si son de mis papas dejamos que ellos hablen y hacemos caso.
		E 9: Sí, hablamos para solucionar las cosas.
		E 10: Cuando hay inconvenientes se trata de hablar lo que es nos gusta.
		E 11: Cuando yo tengo problemas pido consejos para solucionarlos.
	- Resolución de conflictos	
		P5: ¿Qué acciones toma usted cuando necesita comunicar algo importante que le está sucediendo a sus padres y/o docentes?
- Incidencias entorno familiar	- Roles	E 1: Los llamo aparte y les digo.
		E 2: Realizando una actividad, compartir para comunicarles lo sucedido.
		E 3: primero contarme en el tema o cosa que esté pasando y hacerlo saber a una persona cercana para que me ayude a comunicarlo.
		E 4: hablo primero con mi mamá o sino con la profe.
	- Roles	E 5: hablo primero con mi mamá.
		E 6: hablar con ellos adecuadamente.
		E 7: Toma la decisión de hablar con ellos, privadamente.
		E 8: Llamo a alguien que confíe bastante y que no me haga quedar mal.
- Incidencias entorno familiar.		E 9: Cuando es importante le cuento a ellos si no.
	- Roles	E 10: hablo con ellos para expresar mis emociones.
		E 11: Pido consejos a mis amigos.
		P6: ¿Cómo cree que usted que una adecuada comunicación familiar influiría en su futuro?
- Incidencias entorno familiar	- Proyecto de Vida.	E 1: Yo creo que influye mucho, porque esa comunicación que me ha enseñado será el reflejo en la sociedad.

	- Proyecto de Vida.	E 2: Porque es la mejor estrategia para llegar a una solución de planteamiento de reglas y métodos para un mejor futuro.
		E 3: primero Que todo una buena atención hasta la familia, el dialogar, el saber Que pasa cada día.
	- Proyecto de Vida.	E 4: yo se
- Incidencias entorno familiar		E 5: influye mucho porque eso me ayuda a ser lo que quiero más adelante.
	- Proyecto de Vida.	E 6: Porque si me voy a estudiar a otro país y la comunicación es por llama debe de ser muy buena para entenderlos
		E 7: Influiría positivamente ya que siempre se conviviría en armonía, respeto, asimismo, en aspectos como la salud física y emocional.
- Incidencias entorno familiar.		E 8: bastante para ser profesional.
	- Proyecto de Vida.	E 9: Porque me ayudaría a tomar decisiones asertivas en mi vida
		E 10: Una buena comunicación familiar nos ayuda a orientarnos
		E 11: La comunicación familiar nos ayuda a que nos formemos personas de bien
		 P7: ¿Cómo se desarrolla la comunicación con sus padres frente a temas relacionados con el consumo de SPA, educación sexual, bullying, etc.?
- Habilidades y destrezas	- Resolución de conflictos	E 1: Muy buena, se habla de ese tema muy abiertamente.
	- Resolución de conflictos	E 2: Mis padres son conscientes de cómo va este mundo y estar de hablarlos con claridad
- Habilidades y destrezas		E 3: estos temas son con frecuencia dialogados y se toman con bastante sociedad acerca de lo Que se está hablando por estos temas los tengo muy claros.
		E 4: Me habla de frente porque dice que son cosas muy importantes.

- Habilidades y destrezas	- Resolución de conflictos	<p>E 5: Casi no hablamos del tema porque de para o nos regañan por gritar.</p> <p>E 6: Se desarrolla muy bien, me hablan mucho del tema y lo hacen libremente.</p> <p>E 7: Mis padres son muy claros y hablamos muy bien en ese tema, logrando una visión más madura de lo que es bueno o no para mi futuro.</p> <p>E 8: no hablamos mucho del tema</p> <p>E 9: No han hablado sobre las consecuencias estos temas en mi vida presente.</p> <p>E 10: Siempre hablamos sobre estos temas para que no me Pasen cosa que afecten mi futuro</p> <p>E 11: Casi no hablamos de eso</p>
- Habilidades y destrezas	- Resolución de conflictos	
- Entorno Escolar	- Formación en valores.	<p>P8: ¿Cuáles cree usted, que sean las estrategias que hacen a la comunicación importante frente al desarrollo de las actividades que realiza en su casa o escuela?</p> <p>E 1: NO RESPONDIÓ</p> <p>E 2: Buen comportamiento frente a la diferente situación</p> <p>E 3: el poder solucionar inconvenientes, el poder dialogar y llegar a algunos acuerdos sin tener que discutir</p> <p>E 4: Que lo escuchen siempre que uno quiere decir algo.</p> <p>E 5: Saber que no lo van a regañar o pegar por lo que uno valla a hablar.</p> <p>E 6: Tener muy claro los objetivos</p> <p>E 7: NO RESPONDIÓ</p> <p>E 8: Cuando hay confianza para hablar con los papas y los profesores</p>
- Entorno Escolar	- Formación en valores.	

		E 9: Tolerancia, confianza, respeto
	- Formación en valores	E 10: El respeto y la confianza enseñándonos a respetar a los demás
		E 11: hablar las cosas por miedo del dialogo y el respeto
- Entorno Escolar	- Formación en valores	P9: ¿Cómo influyen estas estrategias en la comunicación familiar y escolar? comunicación?
		E 1: NO RESPONDIÓ
		E 2: Participando y dando nuestras opiniones
	- Formación en valores	E 3: sí se presentan, pero no son muy graves y ya estas estrategias son muy buenas y más en lo escolar el poder dialogar en vez de discutir.
- Entorno Escolar.		E 4: bastante porque así sabemos cómo nos sentimos todos con el profesor o en la casa.
		E 5: que uno cuente las cosas sin miedo
	- Formación en valores	E 6: Que debemos saber decir las cosas, compartir más, tener un más dialogo y cuando hay un problema solucionarlo
- Entorno Escolar.		E 7: NO RESPONDIÓ
		E 8: Influyen mucho porque se habla de forma más abierta
- Entorno Escolar		E 9: facilitan la comunicación familiar en mi familia y mi escuela
		E 10: Nos enseña a dialogar ante cualquier situación
	- Formación en valores	E 11: Influyen para que hablemos con confianza en nuestro entorno

Anexo 3. Triangulación

Indicaciones:

DC1: Número de documento.

P1: Número de la pregunta.

D1: Docente.

E1: Número de estudiante.

Actor	Párrafo	Categoría 1 Comunicación	Párrafo	Categoría 2 Habilidades y destrezas/ Incidencias entorno familiar	Párrafo	Categoría 3 Entorno Escolar
Docente a cargo del grado noveno y estudiantes de dicho curso de la Institución Educativa Nuestra señora de Fátima	DC 1 P1.	Hablar con sus padres mediante las redes de confianza y escuelas de padres.	DC1 P3. D1	De manera cordial y respetuosa entendiéndolo que es lo que me es diferente	DC1 P6. D1	Adecuada comunicación
	DC 1 P2.	La confianza, el respeto mutuo, la tolerancia frente a temas sensibles y el no juzgar.	DC1 P4. D1	Tratando prima de como hablar con los maestros	DC1 P7. D1	-----
	DC 2 P1. E1	Lo llamaría a solas explicaría la situación por la que estoy pasando (Sin tapujos muy sincero).	DC1 P5. D1	Hablo a solas con el/la estudiante para generar confianza	DC2 P8. E1	-----
	DC3 P1. E2	Mediante el dialogo Explicando porque deberían mejorar llegando a una solución pronta	DC2 P4. E1	No tenemos inconvenientes	DC2 P9. E1	-----
	DC4 P1. E3	Les doy a conocer lo que no me ha gustado o me está incomodando.	DC2 P5. E1	Los llamo aparte y les digo.	DC3 P8. E2	Buen comportamiento
	DC5 P1. E4	Les cuento como me hacen sentir sin ser grosera y sin alzarles la voz para que me escuchen.	DC2 P6. E1	Será el reflejo en la sociedad	DC3 P9. E2	-----
	DC6 P1. E5	Hablo primero con mi mamá	DC2 P7. E1	Se habla de sus temas muy abiertamente.	DC4 P8. E3	El poder dialogar y llegar a algunos acuerdos sin tener que discutir
	DC6 P1. E5	Les diría que necesito hablar con ellos luego los reúno y les explicaría la situación. Mediante el dialogo	DC3 P4. E2	Les explico la razón de que se llega a una solución.	DC4 P9. E3	El poder dialogar en vez de discutir
	DC6 P1. E5	Les diría que necesito hablar con ellos luego los reúno y les explicaría la situación. Mediante el dialogo	DC3 P4. E2	Realizando una actividad	DC5 P8. E4	Que lo escuchen siempre

Estudiantes de noveno curso de la Institución Educativa Nuestra señora de Fátima	DC7 P1. E6	Hablado con dios a solas o si es muy feo no les digo y lo dejo pasar.	DC3 P6. E2	La mejor estrategia para llegar a una solución de planteamiento de reglas y métodos para un mejor futuro.	DC5 P9. E4	-----
	DC8 P1. E7	Solucionar las cosas por mi cuenta.	DC3 P7. E2	Trato de hablarlo con amabilidad.	DC6 P8. E5	-----
	DC9 P1. E8	Hablo con ellos para decirle lo que pasa.	DC4 P4. E3	Ya presento la disculpa se trata un momento de dialogo y solucionamos el problema.	DC6 P9. E5	-----
	DC10 P1. E9	Comento la situación a mis padres para que ellos me ayuden.	DC4 P5. E3	Hacerlo saber a una persona cercana para ue me ayude a comunicarlo.	DC7 P8. E6	Tener muy claro los objetivos
	DC11 P1. E10	Muy abierta.	DC4 P6. E3	El saber que pasa cada día.	DC7 P9. E6	Compartir más, tener un más dialogo
	DC12 P1. E11	Es difícil porque opinamos diferente, pero se trata de mejorar cada día más para vivir en un ambiente familiar agradable.	DC4 P7. E3	Resistencia a dialogar.	DC8 P8. E7	-----
	DC2 P2. E1	Es buena tenemos mucha comunicación entre mis familiares.	DC4 P7. E3	Resistencia a dialogar.	DC8 P9. E7	Hay confianza para hablar
	DC3 P2. E2	Se presenta bien porque mi mamá siempre nos pregunta cómo nos fue y mi papa también.	DC5 P4. E4	Hablamos con mi mamá.	DC9 P8. E8	-----
	DC4 P2. E3	No se presenta.	DC5 P5. E4	Hablo primero con mi mamá o sino con la profe.	DC9 P9. E8	Tolerancia, confianza, respeto
	DC5 P2. E4	Es ASERTIVA, ya que respeto y me hago respetar. Bien. Mis papas siempre nos dicen las cosas cuando pasan.	DC5 P5. E4	Hablo primero con mi mamá o sino con la profe.	DC10 P8. E9	-----
	DC6		DC5 P6. E4	-----	DC10 P9. E9	El respeto y la confianza enseñándonos a respetar
			DC5 P7. E4	No habla de frente.	DC11 P8. E10	dialogar
					DC11	

Estudiantes de noveno curso de la Institución Educativa Nuestra señora de Fátima	P2. E5 DC7 P2. E6	Como una familia en armonía.	DC6 P4. E5	Reservados hablando entre ellos pero me gusta	P9. E10 DC12 P8. E11	Del dialogo y el respeto
	DC8 P2. E7	Nos tenemos confianza para hablar.	DC6 P5. E5	Hablo primero con mi mamá	DC12 P9. E11	Hablemos con confianza
	DC9 P2. E8	Hablamos cuando nos reunimos.	DC6 P6. E5	Me ayuda a ser lo que quiero más adelante.		
	DC10 P2. E9	Me siento de frente, charlamos con confianza.	DC6 P7. E5	Con los hablamos del tema porque de pronto nos regañan por gobierno.		
	DC11 P2. E10	Oral Escrita				
	DC12 P2. E11	Una pequeña reunión y dialogar conmigo.	DC7 P4. E6	Prefero hablarlos si están muy alterados y luego vuelvo a dialogar.		
	DC2 P3. E1	Me llaman al cuarto si es grave y hablamos.	DC7 P5. E6	Hablar con ellos adecuadamente		
	DC3 P3. E2	Normal nos llaman a hablar y nos cuentan lo que soy y si nos regañan no nos gritan.	DC7 P6. E6	-----		
	DC6 P3. E5	Por medio de llamado				
	DC7 P3. E6	El lenguaje verbal, no verbal y actitudes.	DC7 P7. E6	Me hablan mucho del tema y lo hacen libremente.		
	DC8 P3. E7	Hablando a solas o con mis hermanos.	DC8 P4. E7	Utreros hablando respetuosos y sobre todo escuchando los.		
	DC9 P3. E8 DC10	Dialogamos y buscamos solución.	DC8 P5. E7	De hablar con ellos		

Estudiantes del noveno curso de la Institución Educativa Nuestra señora de Fátima	P3. E9	Nos hablan y respetan nuestras ideas.	DC8 P6. E7	Se conviviría en armonía, respeto, asimismo, en aspectos como la salud física y emocional.
	DC11 P3. E10	Nos felicitan, pero si no nos regañan	DC8 P7. E7	Mis padres me regañan y hablan con respeto en las cosas, logrando una excelente escuela
	DC12 P3. E11		DC9 P4. E8	Depende que ellos hablen y hablan con respeto
			DC9 P5. E8	Llamo a alguien.
			DC9 P6. E8	Ser profesional.
			DC9 P7. E8	No habitanos mucho
			DC10 P4. E9	Hablan, pero hablan con respeto
			DC10 P5. E9	Le cuento a ellos
			DC10 P6. E9	Decisiones asertivas en mi vida
			DC10 P7. E9	Se han hablado sobre las cosas con respeto
		DC11 P4. E10	Cuando hay cosas buenas se habla de hablar lo que se me gusta	

DC11
P5. E10 Hablo con ellos para
expresar mis emociones.

DC11
P6. E10 -----

DC11
P7. E10 Siempre hablo con ellos
cuando estoy

DC12
P4. E11 Pido consejos para
mejorarme los

DC12
P5. E11 Pido consejos

DC12
P6. E11 Nos formemos personas
de bien

DC12
P7. E11 Siempre hablo con ellos
