

UNIVERSIDAD DON BOSCO

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA



PROYECTO DE GRADUACIÓN:

“Proyecto de aplicación para la implementación de un protocolo de habilidades blandas dirigido a jóvenes del caserío El Zapote, Cantón El Álamo, municipio de Olocuilta”

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

JUVENIL EN CULTURA DE PAZ

AUTORAS:

Jackeline Elizabeth Clímaco de Larin

Karina Alejandra Parada Sandoval

Jacqueline Margarita Quintanilla Peña

ASESOR:

Mauricio Wilfredo Sandoval Cruz

AGOSTO, 2021

Rector Universidad Don Bosco

Dr. Mario Rafael Olmos

Secretaria General

Inga. Yesenia Xiomara Martínez Oviedo

Director de Educación a Distancia

Mg. Eduardo Menjívar Valencia

Coordinador de la Maestría

Mg. Juan Carlos Torres

Asesor del proyecto de graduación

Ing. Mauricio Wilfredo Sandoval

Nombre del Lector

Msc. Douglas Arévalo

RESUMEN

El presente trabajo constituye una propuesta de aplicación para la comunidad El Zapote, Cantón El Álamo, Olocuilta; se busca el desarrollo y fortalecimiento de habilidades blandas, a fin de brindar herramientas a los jóvenes que los empoderen y motiven. Se identificó la problemática en la localidad debido a que la mayoría de los jóvenes se encontraban en situación de inactividad, es decir que no trabajan ni estudian, según miembros de ADESCO los jóvenes en la comunidad no son delincuentes, pero son propicios a serlo ya que pertenecen a familias disfuncionales. Sin embargo, no bastaba con los comentarios de las ADESCO para poder realizar una adecuada propuesta de intervención, por lo cual se realizó un diagnóstico de la comunidad con el cual se buscaba conocer el nivel de desarrollo de habilidades blandas en los jóvenes, específicamente en cuanto a equilibrio emocional, autoconocimiento, resolución de conflictos, autocontrol, autoconfianza, empatía, comunicación y capacidad de escucha. Singer (2009) ve las habilidades blandas como un conjunto de cualidades esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo, por lo cual menciona que entrenar las habilidades blandas en jóvenes produce efectos positivos inmediatos. Se identificó que los jóvenes presentan un menor desarrollo en Autoconfianza, seguido por Equilibrio Emocional, luego Autocontrol, Empatía, Escucha Activa, posteriormente Resolución de Conflictos, Comunicación y finalmente Autoconocimiento. Las medias presentadas por cada una de las habilidades blandas evaluadas se encuentran en un rango de desarrollo medio (11-15). Con base en los resultados encontrados en la comunidad se elaboró un protocolo de intervención en el cual se contempla el desarrollo de talleres de habilidades blandas, a fin de apoyar en el desarrollo y fortalecimiento de estas. El manual aborda inicialmente las habilidades en las que se encontró mayor debilidad y gradualmente se avanza hasta las que se encuentran más fortalecidas. Dicho manual ha sido entregado a la ADESCO El Zapote, para que ellos puedan desarrollar la intervención en la comunidad. Al momento de ser entregado fue socializado y se apoyó con la capacitación de los posibles facilitadores de los talleres.

Palabras clave: *Habilidades blandas, empoderamiento, motivación, autoconfianza, equilibrio emocional, autocontrol, empatía, resolución de conflictos, comunicación y autoconocimiento.*

Índice

Introducción	5
Formulación General del Proyecto	6
Valor pedagógico	6
Relevancia Social	7
Objetivos del Proyecto	9
Descripción de Productos	9
Fundamentación Teórica	12
Metodología	21
Diseño.....	21
Participación.....	22
Instrumentos	23
Procedimientos	24
Metodología de Protocolo de Intervención	24
Propuesta de Solución	28
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Bibliografía	31
Anexos	34

Introducción:

En 1992, después de la Guerra Civil en El Salvador, se comienza a observar una violencia juvenil como actividad delictiva, enfrentamientos callejeros entre maras y pandillas (Fuentes, 2017.) desde entonces y después de casi 29 años de los Acuerdos de Paz. Con el transcurso del tiempo se ha agudizado el problema, por la falta de políticas adecuadas, falta de programas idóneos y eficaces (Quintanilla, 2016). Asimismo, limitaciones en proyectos gubernamentales y no gubernamentales en materia de prevención de violencia (Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009-2010), llevaron a considerar a El Salvador como el país más violento del mundo (Roberto., 2010).

La inseguridad ciudadana que se vive ha generado que familias tengan que salir de sus viviendas y sus lugares de residencia, hacia un futuro incierto (The Economist, 2016), algunos solicitando refugio en otros países, pues la violencia se expresa en la vida cotidiana en El Salvador (Agencia de la ONU para los Refugiados, 2015). Pese a ello, en la Jurisdicción de Olocuilta, Caserío el Zapote, muchas familias regresaron para continuar su vida.

Por ello se busca ofrecer a los jóvenes de la comunidad este protocolo para el fortalecimiento de habilidades blandas, una oportunidad de creer en sí mismo, ser resilientes, crean en la convivencia pacífica y aprendan que existe el desarrollo local cuando la persona humana realiza esfuerzos propios con el objetivo de desarrollarse dentro de una comunidad saludable, la moral y las buenas costumbres.

El presente trabajo académico, responde a la responsabilidad social que como profesionales en área de prevención de violencia juvenil se tiene, conlleva apoyar el esfuerzo de País y ayudar a que jóvenes no sean presa fácil del reclutamiento de organizaciones delictivas, es por ello que se realiza una propuesta de intervención, utilizando un protocolo de habilidades blandas que será entregado a ADESCO, el Zapote, El Álamo, siendo estos últimos los que

desarrollaran el proyecto, ésta constituido por ocho habilidades sociales: autoconocimiento, Resolución de Conflictos, Autocontrol y equilibrio Emocional, Comunicación, Empatía, Escucha Activa, Autoconfianza.

Este tipo de proyectos en El Salvador fomentará la participación de jóvenes en sus comunidades y fomentará la cohesión social, hará que la participación ciudadana crezca y se forjen valores comunitarios donde el individuo se sienta pleno y satisfaga sus objetivos personales con un cambio de paradigma, tomando al Ciudadano o al Joven como centro de la propuesta.

Formulación General del Proyecto:

Valor Pedagógico

El proyecto de “Fortalecimiento de Habilidades Blandas” es una herramienta que permite mejorar capacidades cognitivas, emocionales y sociales, cuya labor principal es potenciar la seguridad en cada participante y mejorar su calidad de vida partiendo de llevar a la práctica cada uno de los contenidos a desarrollar.

Gracias a esas capacidades el participante se podrá comunicar y desarrollar mejor en su entorno social.

Los valores pedagógicos del proyecto son:

- Capacidades cognitivas: entre las capacidades cognitivas que se refuerzan en el proyecto esta: a) Razonamiento lógico se refiere a la capacidad para resolver problemas o retos planteados en una actividad, b) Lenguaje es la vía de comunicación y, sobre todo, la forma de entender el mundo y el entorno. Toda comunicación puede ser verbal y no verbal. Los participantes podrán establecer comunicación con los demás a través de diversas actividades, c) creatividad es poner en práctica la imaginación, es decir, los participantes toman todas sus ideas y las aplica en las dinámicas, en la resolución de un problema y en ejercicios prácticos de forma original y novedosa.

- Capacidades Emocionales: como la afectividad, que un individuo se sienta querido es esencial para su bienestar. Por lo cual, también es necesario que los jóvenes sean capaces de mostrar afecto recíproco hacia otros. Este amor también puede ser hacia su entorno; de esa manera se tendrá mejor cuidado y consideración de sí mismo, los demás y de la comunidad.
- Capacidades Sociales: El ambiente lúdico o activo es un excelente recurso para adquirir ciertos valores, actitudes o comportamientos que se consideran necesarios en cada cultura para una buena integración en la sociedad.

Relevancia social:

Dalby y Carranza (2019), comenta que en 2016 el país encabezó el ranking regional de crimen, con una tasa de homicidios de 81,2 por 100.000 habitantes. En 2017, esta tasa descendió a 20 homicidios por 100.000, sin embargo, los datos se mantienen elevados. En 2018 se tiene una tasa de 51 por 100.000. En el caso de 2019 se encuentra una tasa de 36 por cada 100,000 habitantes. A pesar de la reducción de homicidios que refleja la estadística en el último año, se observó un repunte en cuanto a extorsiones, robos e incluso secuestros. (Asmann y O'Reilly, 2020).

Esto se vuelve alarmante, el caserío El Zapote se vio fuertemente afecto, ya que fue escenario de muertes violentas, la ADESCO mencionó, que estas situaciones dieron espacio para que la población, principalmente juvenil, optara por migrar a lugares más seguros (otros departamentos en el interior del país y en algunos casos migración forzada hacia otros países). Asimismo, dicho contexto de inseguridad ciudadana provocó el alejamiento del personal de la alcaldía, unidad de salud, visitas de iglesias y decaimiento en actividades productivas, lo cual afecta el desarrollo local y la convivencia ciudadana de los pobladores que aun vivían en el municipio.

El paso del tiempo permitió en la localidad, que se volviera a poblar, pero en condiciones que no le permiten su desarrollo, bienestar personal y familiar, por existir el mismo contexto

que imposibilita el acceso a oportunidades y desarrollo comunitario. El Caserío el Zapote, cuenta con una población joven que oscila entre los 15 y 25 años de edad, de los cuales 15 personas son sexo masculino y 16 personas son sexo femenino, según datos registrados por la ADESCO ZAPOTE ALAMO.

Algunas de las problemáticas identificadas por ADESCO ZAPOTE ALAMO a través de observación y entrevistas con algunos jóvenes de la comunidad son: a) Abandono de la escuela por desmotivaciones personales, b) Violencia Intrafamiliar, lo que en ocasiones los ha llevado a abandono del hogar, c) Familias disfuncionales, d) alcoholismo, y e) Desempleo. Dichas situaciones, indican que la población joven de esta localidad vive en situaciones de riesgo, que podrían llevarse a adquirir comportamientos violentos y brechas en habilidades sociales.

Según Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2018) los jóvenes salvadoreños que viven en el área rural, en su mayoría inician su vida laboral aproximadamente a los 14 años y se observa una predominancia de subempleo con 49%, en la categoría de desocupados, Además, la remuneración salarial es 23 % menos que sus pares en el área urbana. Al comparar el nivel educativo, se observa que la juventud del área rural tiene tres años menos de escolaridad y 61 % desertan en tercer ciclo. Además, Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2018) destaca la importancia de invertir en la juventud salvadoreña y empoderarla, apostando por el desarrollo humano. Se identifican cinco grupos de jóvenes más vulnerables: las mujeres que no estudian y realizan tareas de cuidado; los que están fuera del sistema educativo y en riesgo de deserción; los jóvenes que se encuentran en transición para incorporarse al mercado laboral; los del área rural; y aquellos que están en riesgo debido a la inseguridad en la que viven.

Al constatar estos datos con los jóvenes residentes en el caserío el Zapote, se encontraron muchas similitudes, por lo cual la población joven se encuentra claramente representada en

este documento. Actualmente los jóvenes han sido descritos por la ADESCO como inactivos y escasos de motivación.

Objetivos del proyecto:

A partir de lo expuesto se decidió ejecutar un proyecto para el desarrollo de habilidades blandas en los jóvenes de la comunidad, de manera general se espera:

Fortalecer y desarrollar habilidades blandas, para mejorar las capacidades sociales y la empleabilidad de los jóvenes que residen en caserío el zapote, cantón la esperanza, municipio de Olocuilta, departamento de La Paz. A través de la entrega de un protocolo de aplicación para fortalecimiento de habilidades Blandas el cual será entregado a la ADESCO ZAPOTE ALAMO.

De manera específica, se procura: 1) Indagar sobre las características sociodemográficas de población joven de la jurisdicción del Caserío el Zapote de la jurisdicción de Olocuilta del Departamento de la Paz, sobre la importancia de las habilidades blandas en el día a día. 2) Llevar a cabo un análisis de brechas entre los jóvenes del Caserío el Zapote, para identificar áreas de oportunidades en habilidades sociales. 3) Realizar un acercamiento de los jóvenes a los conceptos de habilidades sociales, 4) Brindar técnicas de concientización y mejora de habilidades sociales.

Descripción de productos o procesos de innovación:

En El Salvador contemporáneo, las acciones de la sociedad civil y la academia son importantes y relevantes para coadyuvar el esfuerzo de las comunidades en su desarrollo. Para poder realizar el producto final de este proyecto se obtuvieron y analizaron estos resultados del diagnóstico realizado.

Se capturaron datos de 20 jóvenes de la comunidad. Los datos recabados han sido analizados a través de las siguientes pruebas estadísticas: Estadísticos descriptivos (Medias y frecuencias y porcentajes). Los resultados presentados a continuación, se basan en el siguiente orden de

desarrollo: Como primer punto se señalan los hallazgos más importantes relacionados al perfil sociodemográfico de la muestra. En segundo punto, se presentan los principales hallazgos en relación con las variables (autoconocimiento, resolución de conflictos, autocontrol, autoconfianza, equilibrio emocional, comunicación, empatía y escucha activa), dichos resultados son sometidos a un análisis estadístico de carácter descriptivo.

Perfil sociodemográfico de los jóvenes

El 100% de los jóvenes residentes del cantón la Esperanza, lotificación el Álamo, Olocuilta (n=20), están compuesto por 13 hombres (65%) y 7 mujeres (35%). Las edades varían entre 15 a 32 años de edad. La media de edad de los participantes, es de $\mu = 21,50$ años. De los jóvenes encuestados la mayoría, un 80% no tiene hijos y el 20% tiene hijos. Únicamente el 35% estudia actualmente. En cuanto al nivel académico alcanzado el 60% llegó a tercer ciclo, seguido por bachillerato con 25%, el 10% se encuentra en la universidad y un joven que expresa no haber sido escolarizado. En cuanto al área laboral, el 55% expresa no trabajar actualmente, además el 35% comenta que nunca han trabajado, el resto de jóvenes ha iniciado su vida laboral entre los 12 y 25 años. Sobre el núcleo familiar se observa que la mayoría vive con 3 o 6 personas más, con un 20% cada uno, seguido por los que viven con 8 personas (15%). Además, el 70% expresa que nadie depende económicamente de ellos.

Habilidades blandas de los jóvenes

Al analizar las habilidades blandas, se observa en total $\mu = 119,9$, $\sigma = 29,68$, es decir que en la mayoría de los jóvenes presentan de manera general un desarrollo adecuado de sus habilidades blandas. El 70% expresan un nivel alto de desarrollo, seguido por un desarrollo medio (25%). En la figura 1 se puede observar de manera específica cada una de las habilidades blandas evaluadas:

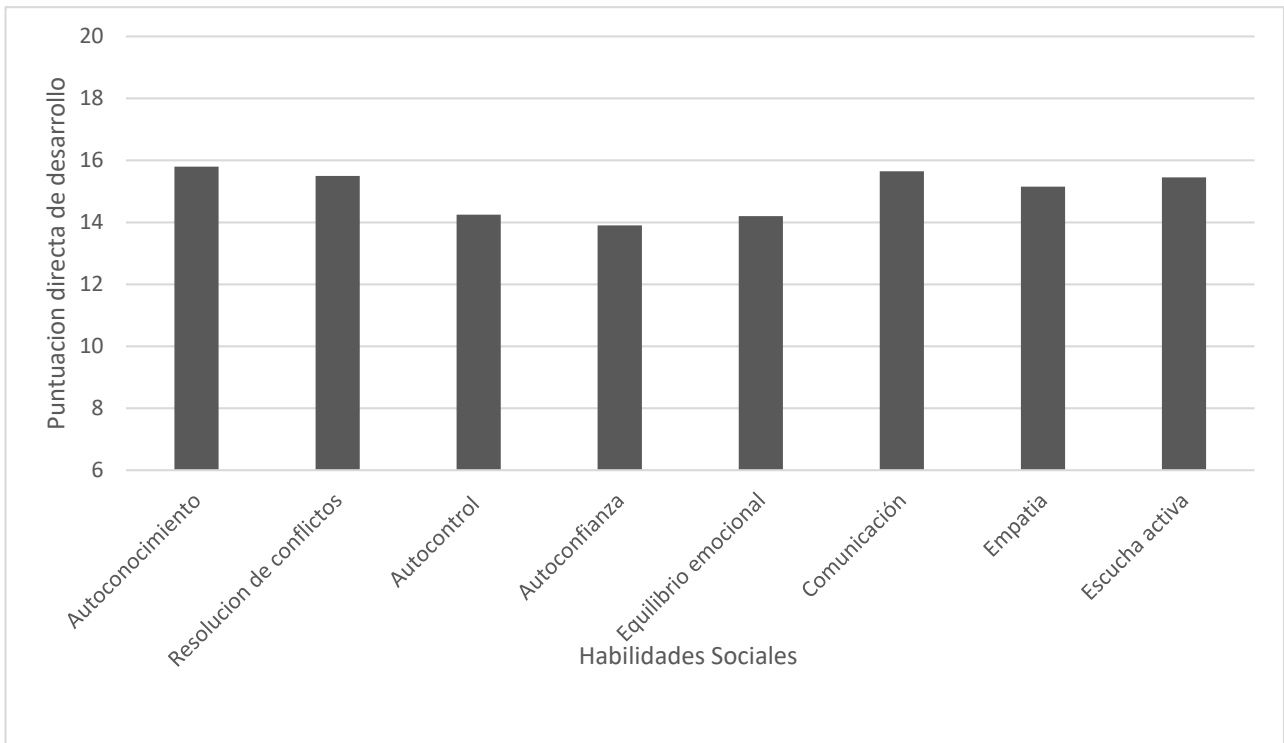


Figura 1: Puntuaciones directas de habilidades sociales en los jóvenes de Cantón La Esperanza

Como se observa en la Figura 1, los jóvenes presentan un menor desarrollo en Autoconfianza ($\mu=13.9$, $\sigma=4.58$), seguido por Equilibrio Emocional ($\mu=14.20$, $\sigma=4.20$), luego Autocontrol ($\mu= 14.25$, $\sigma=4.51$), Empatía ($\mu=15.15$, $\sigma=4,4$) Escucha Activa ($\mu=15,45$, $\sigma=4.42$), posteriormente Resolución de Conflictos ($\mu=15.5$, $\sigma=4.46$), Comunicación ($\mu=15.65$, $\sigma=4.7$) y finalmente Autoconocimiento ($\mu=15.8$, $\sigma=3.73$). Las medias presentadas por cada una de las habilidades blandas evaluadas se encuentran en un rango de desarrollo medio (11-15)

Prueba t de student para muestras independientes

Se planteo indagar si había diferencias significativas entre el grado de desarrollo de habilidades blandes entre los jóvenes de la comunidad. Se realizo una prueba t de student para comprobar si existían diferencias significativas entre los hombres y mujeres de la comunidad. Al realizar la prueba, se encontró que no existían diferencias significativas, $t (n=20; p\leq 0.97) = 0.579$ con unas medias de 120,14 para las mujeres y 119,76 en el caso de los hombres.

De igual forma se realizó la misma prueba para identificar la existencia de diferencias significativas entre los jóvenes que se encontraban estudiando y los que no. En los resultados obtenidos se observa que no existen tales diferencias $t (n=20; p\leq 0.63) = 0.841$ con medias de 123.85 para quienes manifiestan estudiar y 117.76 para los que no estudian actualmente.

Se ejecutó una t de student para observar si había diferencia significativa entre la situación laboral actual y el Desarrollo de habilidades blandas. No se observan diferencias significativas, $t (n=20; p\leq 0.15) = 0.822$. Observando las siguientes medias 129.88 para los que trabajan y 111.7 para los que no trabajan.

En base a esto se desarrolló el Protocolo para el fortalecimiento de habilidades blandas, como un proceso de innovación, permitirá, ser un eslabón importante, fortaleciendo espacios de convivencia social y en Paz, porque permitirá un verdadero seguimiento científico de las consecuencias y evolución personal, que los jóvenes favorecidos tendrán al finalizarlo, permitiendo el desarrollo local de forma técnica, social y humana.

Fundamentación Teórica:

El conflicto es una característica inherente al ser humano, en la historia según Calderón (2009) los conflictos han contribuido a generar cambios reales y de provecho para la humanidad, ya que de estos nace un enriquecimiento de la persona, sin embargo, puede ser la entrada a la violencia, lo cual conduce a una deshumanización. El conflicto puede ser visto como una crisis o como una oportunidad, es algo natural, estructural y permanente, que define a los seres humanos. Se vuelve sumamente importante reconocer y entender los conflictos, no solo lógicamente, sino que, con creatividad, empatía y no violencia.

Las personas son sistemas complejos con múltiples componentes personales, cogniciones, emociones, experiencias, aprendizajes, serán los determinantes al momento de actuar y comportarse, de este modo se puede llegar a generar incluso conflictos intrapersonales. Al agregar a esto las interacciones humanas, se forman grupos en diferentes niveles de relación,

el ser humano es un ser sociable por naturaleza y por ello busca la manera de establecer relaciones y pertenecer a un grupo. Por ello al momento de analizar los conflictos se debe tomar en cuenta las diferentes realidades multinivel que podría influir en la situación de los involucrados directa o indirectamente (Calderón, 2009)

La importancia del análisis del conflicto radica en que dependiendo de esto es como se buscara la manera de gestionarlo. El fracaso en la gestión y transformación de conflicto es lo que puede generar la violencia física, verbal o psicológica. (Hueso, 2000)

Se debe tomar en cuenta la brecha social existente en nuestro país y las claras diferencias de acceso tanto a servicios básicos como a un desarrollo en la sociedad. Las oportunidades para gran parte de la población se han visto reducidas, en ocasiones son estigmatizados. Esta situación de exclusión puede verse como una causante de violencia según la teoría de Gilligan (2005) la violencia nace de la humillación. La sociedad se ha encargado de violentar de manera estructural a las mayorías, reduciendo sus oportunidades, es esto mismo lo que ha provocado inseguridad en sí mismos y falta de esperanzas en futuras oportunidades de desarrollo, lo que se convierte en ocasiones en conductas violentas.

Para comprender un poco más sobre dicha brecha social, es importante conocer un poco sobre la realidad de los ciudadanos, según la Encuesta de hogares de propósitos múltiples en El Salvador la tasa global de participación en los jóvenes de 16 a 24 años es de 49.2%, además en el grupo de 25 a 59 años se observa una tasa de 75.3%, por último, para las personas mayores de 60 años con una tasa de 37.5% (DIGESTYC, 2020). En su contraparte se encuentra la tasa de inactividad, se estima que a nivel nacional un 37.8% de la población se encuentra en esta condición, con una mayor incidencia en el área rural (40.9%) en comparación al área urbana (36.1%). Además, al analizar y comparar el sexo de los encuestados se observa que la inactividad es más frecuente en mujeres con un 53.2%, que en los hombres (19.5%). También

es importante que se contrasten las diferencias por edades, encontrando que las personas de 25 a 59 años tienen una tasa de inactividad de 24.7% y los jóvenes de 16 a 24 años 50.8%. (DIGESTYC, 2020)

Sin embargo, muchas personas se encuentran en situación de subempleo, personas que a pesar de pertenecer al grupo de activo trabajan menos de 40 hora a la semana de forma involuntaria, este es el grupo visible. Sin embargo, también existe un grupo de personas que se encuentran subempleada debido a sus ingresos, ya que a pesar de trabajar 40 horas semanales obtienen un salario menor al salario mínimo vigente. Respecto a los datos de El Salvador en el año 2019 se encontró una tasa de subempleo de 32.2%, de los cuales 6.3% se debe a sus horas trabajadas y el 25.6% se debe a sus ingresos. (DIGESTYC, 2020).

Luego tomar en cuenta la tasa de participación, de inactividad y de subempleo, también es importante hablar sobre el desempleo. Para el año 2019 la tasa de desempleo de encontraba en 6.3%, en su mayoría residen en el área urbana (62.9%), siendo hombres (64.8%) en edades de 25 a 59 años (50.4%), sin embargo, también la tasa de desempleo para los hombres entre 16 y 24 años (40.1%) igualmente es muy alta y alarmante. (DIGESTYC, 2020).

Al momento de verificar la empleabilidad de las personas es importante que notar los estadísticos sobre educación en el país, ya que esto brinda una visión un poco más aterrizada sobre el verdadero problema. No se puede esperar que las personas ingresen al mundo laboral cuando en ocasiones no se les ha dado la oportunidad de ingresar al sistema educativo o se han visto obligados a retirarse de este. En el año 2019 a nivel nacional un 22.8% de los hogares se encontraba en situación de pobreza, de estos un 4.5% se encontrar en pobreza extrema y el 18.3% pobreza relativa. (DIGESTYC, 2020)

Es aquí donde se observa la problemática, ya que muchas familias en el país no poseen los ingresos necesarios para cubrir la canasta básica, lo cual hace que deban limitarse en otras

áreas. Se convierte en un círculo repetitivo, ya que, al no tener acceso a un trabajo digno, los ingresos son insuficientes por lo cual los niños y jóvenes de la familia no tienen la posibilidad de acceder a una educación de calidad lo cual en un futuro disminuye su empleabilidad.

Según Pedraza (2012) los empleos son un arma para disminuir la exclusión social, sin embargo, en los empleos mismos se encuentra exclusión. Pedraza menciona que la exclusión disminuye con el crecimiento y desarrollo laboral de la persona, por ello mientras un mejor puesto laboral posea menor es la exclusión.

En la actualidad se ha visto la gran importancia que toman las características y habilidades de la persona, las llamadas softskills, estas tienen mucho que ver con las interacciones con su entorno y la manera en la que el joven se ha desarrollado desde su infancia. Las empresas tienden a buscar personas con adecuadas relaciones interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, resolución adecuada de conflictos, proactividad, capacidad de trabajo bajo presión, adecuado manejo de estrés y de emociones, manejo de tiempo, comunicación asertiva, entre otros. Dichos rasgos son evaluados de diferentes maneras en las empresas, la mayoría de empresas entre las pruebas de selección poseen test psicológicos, el cual les permite conocer rasgos de interés que podrían interferir o impulsar el trabajo en la empresa.

Las habilidades blandas son el complemento de las habilidades duras que permiten, comunicarse tener control y confianza en sí mismo, de acuerdo a las transformaciones e innovaciones que se generan en la sociedad y que van provocando grandes cambios en las instituciones modernas a partir de la familia, pareja, trabajo, género, iglesia, democracia, estado, sociedad civil, partidos políticos que impacta directamente la forma de vivir y de pensar de la ciudadanía .(Sánchez; Amafr & Xifra, 2018).

Según Ortega (2017) las habilidades blandas o no cognitivas, se refieren a las actitudes y prácticas que influyen en la manera en la que una persona enfoca el aprendizaje adquirido en

base a la experiencia, y su forma de interactuar con el mundo. Pueden ser llamadas también habilidades socioemocionales, Olivares (2007) las describe como las habilidades relacionadas con comportamientos y elementos socio-afectivos. Según el Fiszbein, Cosentino y Cumsille, (2016) las habilidades blandas pueden ser adquiridas a través de las relaciones con la sociedad, en los diferentes ambientes en los cuales la persona se desarrolla desde su infancia, y se vuelven relevantes en la ejecución de cualquier actividad, incluyendo relaciones personales y laborales.

Además, según Mujica (2015), las habilidades blandas forman parte de los rasgos de personalidad, lo que permite ver que éstas a su vez son importantes para fortalecer el liderazgo. Al hablar de liderazgo no solo se refiere a una persona que dirige un grupo, sino que el liderazgo también implica motivar e impulsar los esfuerzos propios y del grupo, potencializando las habilidades de cada miembro, lo cual apostar en el liderazgo es una estrategia ideal para la gestión de cualquier proyecto. Las relaciones establecen la necesidad en la formación y desarrollo de competencias que son base para un desarrollo individual y que permita la sinergia e integración de forma efectiva con miembros de su comunidad, fortaleciendo con ello la convivencia social y contribuyendo a la prevención de la violencia.

Siguiendo esta línea se puede decir que estas cualidades ayudan a los individuos a ser miembros positivos y contribuyentes en sus diferentes círculos, incluyendo en el área laboral, ya que se relacionan con actitud positiva, comunicación, planificación y organización, pensamiento crítico, trabajo en equipo, entre otras. (National Soft Skills Association, 2019). Singer, Guzmán y Donoso (2009) ven las habilidades blandas como un conjunto de cualidades esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo. Entrenar las habilidades blandas en jóvenes produce efectos positivos inmediatos

Las habilidades blandas se vuelven útiles en las relaciones intrapersonales, ya que permiten entender y conocer mejor las emociones propias, y por lo tanto puede facilitar una correcta

gestión y expresión de estas. La imagen que se crea de uno mismo se construye a través de la interacción que se tiene en los diferentes ambientes y círculos sociales, con estas relaciones se desarrolla un proceso de percepción y del valor que se da a sí mismo y de la realidad. Brindando confianza en sí mismo, independencia emocional, adaptación a los cambios, sin temor a las críticas, responsable de sus acciones, entre otros. Por ello el autoconocimiento se vuelve sumamente importante, para un adecuado desarrollo y desenvolvimiento en el día a día (Navarro 2008).

La Universidad Autónoma de Aguascalientes (2020) menciona que el *autoconocimiento* es el esfuerzo humano por identificar lo que se siente, desea, impulsos a actuar y necesidades, pensamientos, motivaciones, valoraciones morales y como se percibe la persona a sí misma. Por lo cual se toma como una cualidad esencial, ya que constituye un punto de partida para la realización de los procesos necesarios para construir la personalidad moral, autónoma y responsable. Al conocerse a uno mismo se tiene una mejor capacidad para afrontar los retos del entorno social, lograr la autorrealización y la plenitud personal, madurar emocionalmente y aceptarse a uno mismo.

Otro aspecto importante es la *Autoconfianza*, según Buceta (2004) es el reconocimiento de los recursos propios que uno puede utilizar para conseguir un objetivo, contrastado con el conocimiento real de las dificultades para lograrlo, de modo que, se analizan las posibilidades realistas que se tienen sobre el objetivo. Para Pulido (2011) la autoconfianza consiste en tener un planteamiento mental positivo sobre lo que va a suceder, esta puede traducirse en expectativas realistas sobre un fin que se persigue, y de lo cual se está convencido de lograr. La autoconfianza también puede verse como la creencia de que se puede realizar satisfactoriamente una conducta deseada, permitirá que el sujeto se sienta más seguro de sí mismo, más relajado y tranquilo en condiciones de presión, y mejorara el estado mental. La

motivación también se ve influida. Por tanto, la confianza permite lanzar objetivos cada vez más altos y lograr el máximo potencial.

Además, es importante tomar en cuenta la importancia del *equilibrio emocional*, es decir las técnicas y procesos con los cuales las personas ejercen influencia sobre sus emociones, la manera en que las expresan y experimentan (Gross, 1999). Es decir, una adecuada gestión de emociones e impulsos. Este un rasgo sumamente importante que se aprende desde la infancia a partir de influencias y modelos del entorno. Frente a situaciones nuevas se tiende a improvisar y experimentar respuestas, la manera en la que el entorno reaccione frente a la conducta ira determinando si se repite o no, Según Conangla y Soler (2013) el sufrimiento humano se deriva de una incorrecta gestión de emociones, ya que lleva a experimentar situaciones que provocan malestar tanto a la persona misma, como al entorno. Es importante tomar en cuenta que a pesar que la persona no es responsable de lo que siente, si lo es de lo que hace con lo que siente, y esto tiene repercusiones tanto en la propia persona como en su ambiente. El equilibrio emocional favorece en: la capacidad de sentir adecuadamente los mensajes afectivos del entorno, capacidad de expresar las propias emociones las relaciones interpersonales, adecuada resolución de conflictos, mejoras el ambiente social y emocional, desarrollo de empatía, entre otros. (García, 2016)

En este proceso además se interrelacionan otras habilidades blandas, como es la Empatía. La *empatía* es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, a través del reconocimiento del otro como igual. Esta habilidad se vuelve indispensable para la adecuada interacción, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en contextos sociales complejos. (López, Filippetti y Richaud 2014) Esto colabora en el desarrollo de un pensamiento grupal y no individualista. La empatía encamina hacia la paz. Esta naturaleza social hace que el reconocimiento y la comprensión de los estados mentales de los demás y responder a ellos

de modo adecuado, sean tanto o más importantes que la capacidad de comprender y responder adecuadamente a los contextos naturales no sociales. (López, Filippetti y Richaud 2014)

Como se ha descrito las habilidades blandas facilitan las relaciones intrapersonales e interpersonales, por ello son tan esenciales en nuestra sociedad. Facilitan la interacción entre las comunidades y generan un ambiente más grato, en cada uno del círculo en los cuales el individuo se desarrolle. Olivares (2007) hace referencia a la importancia en las relaciones sociales para poder intercambiar nuevos conocimientos y experiencias en las situaciones diarias y que estos sean integrados de manera adecuada, por ello se identifica una adecuada resolución de conflictos.

Dentro de las relaciones con la sociedad la *comunicación* se vuelve de gran importancia. Según Clevenger y Mathews (1971, citado en Guardia 2009) el proceso de la comunicación humana, es la transmisión de señales y la creación de significados. Se debe orientar a los jóvenes para que desarrollen una comunicación asertiva, esta tiene que ver con la capacidad de expresarse de manera verbal y no verbal en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Una comunicación y comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. También se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad (Corrales, Quijano, Gongora, 2017)

Un aspecto sumamente importante dentro de la comunicación que merece ser puntuado es la escucha. Muchas personas al momento de escuchar centran su atención en lo que responderán al momento en el que el otro termina de hablar, sin embargo, este proceso que se realiza tan mecánico no da la oportunidad de realmente escuchar al otro. Al momento de escuchar se debe reconocer el tono, los matices emotivos y comprobar lo que se cree haber oído. La *escucha activa* permite que la comunicación y la interrelación sea más efectiva fluida,

respetuosa y agradable. Además, esta manifestación de valor al otro y lo que está diciendo, contribuye a generar un clima positivo, de respeto y consideración. (Codina, 2004)

La *resolución de conflictos* es una de las habilidades blandas fundamentales. Esto se debe a que el conflicto es algo natural que se da en toda relación de personas, incluso se presenta de manera intrínseca en cada una de las personas en diferentes puntos de la vida. Según Muñoz (citado en Calderón 2009) el conflicto es lo que describe a la persona como ser humano, en la interacción se pueden encontrar diferentes problemas, diferencias de ideas en el día a día, la diversidad de opiniones es lo que ayudan a enriquecer. Sin embargo, es de suma importancia prestar atención a los conflictos para ser enfrentados de la mejor manera, siendo una oportunidad de aprendizaje y transformación, ya que, de no ser así, esta situación de conflicto puede ser un generador violencia. En esta resolución de conflictos es donde se involucran los valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia, se orienta principalmente al dialogo entre los involucrados.

En la resolución de conflictos también es importante contemplar el autocontrol. Se entiende por *autocontrol* al conjunto de habilidades y estrategias que le permiten mantener dominio y control de sí mismo, ayuda en el desarrollo de las destrezas necesarias para adaptarse y afrontar adecuadamente las diversas situaciones de la vida, es la clave para que el individuo pueda confrontar de manera apropiada los retos que acompañan a cada periodo del desarrollo. (Arana 2014) La necesidad de mejorar el nivel de autocontrol es generalizada en la población, la carencia del mismo es motivo de conflictos. El buen autocontrol produce ciudadanos responsables, útiles, eficientes, de provecho y adaptados a la sociedad; por el contrario, individuos que no poseen autocontrol poseen deficiencias adaptativas, generan conflictos y problemas sociales. (Arana 2014)

Metodología para elaboración del protocolo:

Diseño

Para el desarrollo de un proyecto específico para la comunidad se desarrolló una investigación breve sobre el desarrollo de habilidades blandas en los jóvenes pertenecientes a la comunidad. La metodología de este proceso se describe a continuación.

Se realizó una investigación de tipo hipotético-deductivo, con una metodología cuantitativa y diseño no experimental (Hernández, Fernández-Collado y Baptista, 2010). Se usaron encuestas para obtener los datos de la muestra de jóvenes de la comunidad El Álamo. De este modo se espera conocer el nivel de desarrollo de habilidades blandas en los jóvenes de la comunidad.

Participantes

Los y las participantes seleccionados para el estudio fue constituido por los jóvenes de la comunidad El Álamo, Olocuilta. Para la selección de la muestra de la investigación, se consideró la ADESCO de la comunidad El Álamo, debido que es la única institución dentro de la comunidad que puede apoyar para recabar información específica y reunir a los jóvenes. Se abordó dicha población, por medio de convocatorias y talleres realizados por la ADESCO y por el grupo de tesis, llevado a cabo en la casa comunal. Asimismo, se prosiguió en programar citas personalizadas con jóvenes que tenían dificultad de horarios afuera de las instalaciones de la casa comunal para obtener la mayor población de estudio.

El muestreo para seleccionar a los participantes fue dirigido ya que las personas debían de cumplir con diversos criterios de inclusión: (a) Ser residente de la comunidad el Álamo, Olocuilta. (b) Tener una edad de entre 15 y 32 años.

La cantidad de jóvenes, se consideró en relación al total de jóvenes según el dato de la ADESCO. El Álamo cuenta con una población joven que oscila entre los 15 y 25 años de edad,

de los cuales 15 personas son sexo masculino y 16 personas son sexo femenino, según datos registrados en ADESCO

Instrumentos

Cuestionario Sociodemográficos del joven.

En primer momento, para obtener mayor información de los datos sociodemográficos del perfil de los jóvenes de la comunidad, se les proporcionó un cuestionario en el cual se incluía una sección sociodemográfica, de elaboración propia, en la cual se obtuvo datos generales del joven como: Sexo, edad, nivel educativo, profesión, si ha tenido hijos, si estudia actualmente, situación laboral, edad a la que inicio a trabajar, núcleo familiar, dependencia económica de algún familiar. Posteriormente se incluía la sección de escala de habilidades blandas.

Cuestionario de Habilidades Personales. Gestión Emocional: La Atención En El Contexto Escolar. EJ Noguera Bolaños 2019

Se utilizó el Cuestionario de Habilidades Personales, de EJ Noguera Bolaños 2019. Siendo un instrumento que evalúa la aplicación de habilidades blandas en diversas situaciones, dando como resultado una estimación cuantitativa sobre el nivel de desarrollo de habilidad de manera individual y general, incorpora 8 habilidades, cada una de las cuales se concreta en cuatro comportamientos (Noguera Bolaños 2019).

Es una batería de 32 ítems, tipo Likert de 5 opciones de respuesta: Muy en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4 y Muy de acuerdo=5. La puntuación máxima de cada ítem es cinco (5) y la puntuación mínima es uno (1). En la forma de calificación, es la sumatoria de los valores de frecuencia de la puntuación directa. La puntuación total de la sumatoria tiene un rango desde 32 a 160.

En la interpretación de desarrollo de habilidades blandas, la puntuación total de la suma, se interpreta desde los cortes propuestos por los autores de la adaptación y validación: Bajo (32-74); Medio (75-117) y alto (118-160).

Entre las unidades de análisis que están presentes de manera subyacente en la escala son: Autoconocimiento, Resolución de conflictos, Autocontrol, Autoconfianza, Equilibrio emocional, Comunicación, Empatía, Capacidad de escucha, las cuales son interpretadas en nivel de desarrollo: Bajo (4-9), Medio (10-15), Alto (16-20) (Noguera Bolaños 2019).

Asimismo, es una escala auto aplicada, con un tiempo de duración de 5-10 minutos, de fácil contestación.

Procedimientos

Selección de los instrumentos

Para la selección de los instrumentos, se inició con la fase de revisión teórica, a partir de la variable de interés, las habilidades blandas. Por ende, como resultado de esta revisión se seleccionó el instrumento, debido a la pertinencia para la investigación en la medición de habilidades blandas, por su confiabilidad, validez y consistencia interna; además de ser la más adecuado considerando la población a la que iba dirigida la investigación.

Aplicación del instrumento

Para seleccionar a los participantes de la investigación, se hizo uso del muestreo dirigido, en cual se consideró la ADESCO de la comunidad El Álamo, posteriormente se solicitó la autorización a las instancias correspondiente para la aplicación de los instrumentos, por medio del contacto personal por parte de los miembros del equipo de investigación con los directivos. Por lo que se realizó un protocolo de contacto, en el cual se presentó la propuesta de investigación a las autoridades correspondientes, siendo la ADESCO de la comunidad, la que apoyo para la administración de los cuestionarios a los jóvenes. Para lo cual, se establecieron fechas convenientes para ambas partes para un primer contacto con los familiares para que las investigadoras se presentarán y llevar a cabo la primera recolección de datos.

Análisis de datos

Una vez finalizada la recopilación de los datos, se prosiguió a realizar el procesamiento y análisis estadístico de los mismos, mediante estadísticos descriptivos de los perfiles sociodemográficos de los jóvenes, En segundo punto, se presentan los principales hallazgos en relación con las variables (autoconocimiento, resolución de conflictos, autocontrol, autoconfianza, equilibrio emocional, comunicación, empatía y escucha activa), dichos resultados son sometidos a un análisis estadístico de carácter descriptivo. Además de identificar la existencia de diferencias significativas entre el desarrollo de habilidades blandas según género, nivel educativo y situación laboral, utilizando la prueba T de Student aplicado a través del programa SPSS. Con el objetivo, para establecer los fundamentos para el entendimiento de la problemática que se ha investigado, con el fin de introducir medidas de mejoramiento.

Metodología diseño de Proyecto

Con los datos recolectados se procedió a desarrollar una propuesta de intervención, utilizando un protocolo de habilidades blandas que será entregado a la ADESCO Zapote, El Álamo, a fin de que ellos desarrollen el proyecto. La metodología a ser utilizada en el proyecto se describe a través de la siguiente matriz de marco lógico.

	Lógica de Intervención	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes de verificación	Factores externos de influencia en el proyecto
Objetivo general	Fortalecer y desarrollar habilidades blandas, para mejorar las capacidades sociales y la empleabilidad de los jóvenes que residen en caserío el zapote, cantón la esperanza, municipio de Olocuilta, departamento de la paz. A través de la entrega de un protocolo de	-que a los 6 meses de ejecución del proyecto haya aumentado en un 20% la actividad de los jóvenes de la comunidad -que a los 12 meses de ejecución del proyecto haya aumentado la participación de los jóvenes y	- administración de una encuesta de satisfacción y seguridad en la comunidad. -análisis de estadística de jóvenes que se encuentran estudiando o trabajando, previo al inicio del proyecto y el año siguiente a este	Desinterés en la participación de actividades Maltrato familiar Abusos psicológicos sufridos hacia jóvenes

	aplicación para fortalecimiento de habilidades Blandas el cual será entregado a la ADESCO ZAPOTE ALAMO	desarrollo dentro de la comunidad. -que a los 12 meses de ejecución del proyecto haya una disminución del 30% en los actos violentos realizados en la comunidad.	-reportes policiales de mensuales y anuales del año de realización del proyecto y el previo a este.	
Objetivo específico	Indagar sobre las características sociodemográficas de población joven de la jurisdicción del Caserío el Zapote de la jurisdicción de Olocuilta del Departamento de la Paz, sobre la importancia de las habilidades blandas en el día a día.	-que se realice un registro sobre las condiciones familiares en las que viven los jóvenes -que se identifique cuántos de los jóvenes se encuentran desarrollando actividades académicas o laborales	-elaboración de banco de datos de los jóvenes participantes del estudio.	Desinterés en la participación de actividades Falta de tiempo Dificultad de acceso
Objetivo específico	Llevar a cabo un análisis de brechas entre los jóvenes del Caserío el Zapote, para identificar áreas de oportunidades en habilidades sociales	-Que al iniciar el proyecto se conozca la situación de los jóvenes de la comunidad respecto al desarrollo de habilidades blandas.	-Resultados de administración de encuesta de habilidades blandas -Elaboración de manual para desarrollo de habilidades blandas	Dificultades de acceso a la comunidad Escasa participación de los jóvenes de la comunidad
Objetivo específico	Realizar un acercamiento de los jóvenes a los conceptos de habilidades sociales	-Que los jóvenes, de la comunidad, a los 3 meses de iniciado el proyecto, posean un mayor conocimiento sobre habilidades blandas	- reporte de aprendizajes adquiridos de manera individual y grupal, mensuales y anuales	Inasistencia a los talleres Brecha social Situación de pobreza

Objetivo específico	Brindar técnicas de concientización y mejora de habilidades sociales	-Que los jóvenes, de la comunidad, a los 12 meses del proyecto poseen un mayor desarrollo de habilidades blandas y mejorar las capacidades sociales	-reporte de desempeño en actividades en las que los jóvenes se inscriban. -contraste de resultados de encuesta de habilidades blandas en la comunidad, al iniciar el proyecto y luego de 6 meses de inicio del proyecto.	Situación económica del país Escases de empleos Migración irregular Acceso al sistema educativo
Resultados	1. Fortalecidas la toma de decisiones	-Que los jóvenes, pertenecientes a la comunidad Zapote del municipio de Olocuilta, a los 6 meses de ejecución del proyecto posean conocimientos básicos sobre ellos mismos -Que a los 8 meses de iniciado el proyecto los jóvenes se perciban más seguros de sí mismos	- administración y análisis de encuestas o entrevistas a los jóvenes beneficiarios	Asistencia regular de los jóvenes a los talleres Suspensión de sesiones grupales debido a catástrofes naturales o enfermedades
Resultados	2. Habiendo desarrollado en los jóvenes sentido de pertenecía	-Que un 30% de los jóvenes beneficiarios del proyecto, a los 6 meses de ejecución del proyecto se encuentren involucrados en	-Estadísticos de jóvenes inscritos en voluntariados -Listados de asistencias en reuniones comunitarias o actividades de	Dificultad de acceso a las comunidades en las que los jóvenes residen Poco compromiso

		voluntariados y proyectos de beneficio dentro de la comunidad	ADESCO Zapote, El Álamo	de las familias en el desarrollo de los jóvenes
		-que a los 6 meses un 50% de los jóvenes beneficiarios del proyecto, se organicen y participen de manera activa dentro de la comunidad.		Violencia en los alrededores
Resultados	3. Mejorada la convivencia social y confianza entre los habitantes de la comunidad	-Que los jóvenes de la comunidad a los 6 meses de ejecución de proyecto aumenten en un 50% su actividad física orientada al deporte.	-Creación de futbol, basquetbol o deportes según interés de los jóvenes de la comunidad	Jóvenes con dificultades para acceder a la sede en tiempos libres.
		-Que un 30% de los jóvenes de la comunidad a los 6 meses de inicio del proyecto se hayan involucrado en espacios que desarrollen sus competencias	-exposiciones en la cual los jóvenes muestren sus proyectos y aprendizajes adquiridos.	

	Descripción actividades	Recursos	Costes
Actividades	1.1 elaboración de diagnóstico de habilidades blandas en los jóvenes de la comunidad	-Escala de habilidades blandas -Programa estadístico para revisión de resultados	

Actividades	1.2 Desarrollo de manual de desarrollo de habilidades blandas	-Resultados de escala de habilidades blandas. -impresiones del manual
	1.3 Capacitar a los integrantes de ADESCO Zapote, El Álamo, para desarrollar los talleres planteados en el manual	
	2.1 Fomentar la participación de los jóvenes en los talleres	
	2.2 Desarrollo de talleres de habilidades blandas	- Recursos planteados en cada taller dentro del manual
	3.1 Capacitar a los jóvenes a fin de que puedan ser voluntarios, en el desarrollo de futuros talleres de habilidades blandas	
	3.2 Desarrollo de sesiones periódicas con ADESCO en las que se escuche a los jóvenes y sus ideas para mejoras en la comunidad	

Propuesta de solución:

En base a lo expuesto anteriormente y tomando en cuenta que las habilidades sociales, al igual que toda habilidad, se adquieren a través del aprendizaje, se propone un manual de acción. En el cual se abordan 8 habilidades sociales: Autoconocimiento, Resolución de conflictos, Autocontrol y Equilibrio Emocional, Comunicación, Empatía, Escucha Activa, Autoconfianza.

Este manual proporciona importantes elementos para orientar y apoyar a través de jornadas de capacitación a los participantes. Se espera que los temas y actividades que se exponen en las jornadas de este manual contribuyan a su desarrollo y fortalecimiento de cada una de las habilidades blandas planteadas. De este modo se busca que los jóvenes alcancen su mayor potencial, se transformen en buenos ciudadanos y se desenvuelvan de la mejor manera en la sociedad.

Se espera que la ADESCO El Zapote implemente la propuesta planteada en el Protocolo de intervención, posteriormente involucre de manera activa a los jóvenes en las actividades y en el desarrollo de la comunidad. Para ello se realiza una serie de capacitaciones al personal encargado de ejecutar el protocolo, de este modo se espera alcanzar los objetivos planteados. (ver Anexo 4, protocolo de intervención)

Conclusiones:

A través de la investigación teórica y el diagnóstico de la comunidad sobre el desarrollo de habilidades blandas se puede concluir lo siguiente:

Se ha podido determinar que la infancia y el desenvolvimiento en el entorno, forman parte esencial del desarrollo de la persona, y por lo tanto en la manera en la que se generan y fortalecen las habilidades blandas.

El reconocimiento de uno mismo, junto a las fortalezas y debilidades personales, el autocontrol y el equilibrio emocional, son parte fundamental para el desenvolvimiento y desarrollo social.

La comunidad es un espacio potencial para generar un cambio significativo en la forma de actuar y pensar de los jóvenes, ocupando su tiempo y espacio en actividades productivas las cuales les puedan hacer reflexionar en emplear conductas violentas ante una determinada situación.

A pesar que culturalmente en El Salvador los estilos de crianza entre hombres y mujeres varían, debido a los roles de género, no se observan diferencias significativas en el desarrollo de habilidades blandas.

El desarrollo y fortalecimiento de habilidades blandas en los jóvenes permitirá romper paradigmas y fomentar la iniciativa ciudadana, apoyando en la construcción de comunidades libres de violencia.

Recomendaciones:

Se ha desarrollado un protocolo a fin de fortalecer y desarrollar habilidades blandas, relacionadas al autococimiento, autocontrol, equilibrio emocional, resolución de conflictos, empatía, autoconfianza, comunicación y capacidad de escucha. El cual debe ser ejecutado en la población de jóvenes de la comunidad, para alcanzar los resultados esperados.

Capacitar a los jóvenes de la comunidad, para que en un futuro ellos puedan ser agentes multiplicadores del conocimiento adquirido, a fin de promover la zona como un espacio libre de violencia, manteniendo la sana convivencia a través de las capacitaciones que puedan ser impartidas.

Desarrollar evaluaciones similares en otras comunidades que han podido verse afectadas, a fin de aumentar el alcance del proyecto.

Evaluar otro tipo de habilidades blandas y necesidades por los jóvenes de la comunidad, como son gestión emocional, gestión de tiempo, proyecto de vida, manejo de estrés, entre otros.

Realizar voluntariados a favor del ambiente, infraestructura y ambiente en la comunidad. en las que se involucre a los jóvenes, a fin de generar espacios de convivencia, trabajo en equipo, desarrollo social y sentido de pertenencia.

Bibliografía

- Agencia de la ONU para los Refugiados (2015). *Cifras sobre refugiados, por violencia generadas por pandillas*. ACNUR. Ginebra Zuiza.
- Arana, S. (2014). *Autocontrol y su relación la autoestima en adolescentes*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Arana-Sharon.pdf>
- Asmann, P., & O'Reilly, E. (28 de enero de 2020). InSight Crime. *Investigación y análisis de crimen organizado*: <https://es.insightcrime.org/noticias/analisis/balance-homicidios-2019/>
- Buceta, J., López, A., Pérez, M., Vallejo, M y del Pino, M. (2002). Estado psicológico de los corredores populares de maratón en los días anteriores a la prueba. *Psicothema* 2003. 15(2), pp. 273-277 Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Calderón, P. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. *Revista de Paz y Conflictos*, 60-81.
- Codina, A. (2004). *Saber escucha. Un intangible valioso*. IntangibleCapital, 1-27. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54900303.pdf>
- Corrales, A., León, N., & Coronado, E. (2017). Comunicación Asertiva y seguimiento de normas un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1) 58-65. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Dalby, C., & Carranza, C. (22 de enero de 2019). InSight Crime. *Investigación y análisis de crimen organizado*: <https://es.insightcrime.org/noticias/analisis/balance-de-insight-crime-sobre-los-homicidios-en-2018/>
- Dirección General de Estadísticas y Censos. (2020). *Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2019*. DIGESTYC: El Salvador
- Fiszbein, A., Cosentino, C., & Cumsille, B. (2016). *El desafío del desarrollo de habilidades en América Latina. Un diagnóstico de los problemas y soluciones de política pública*. Washington: Dialogo Interamericano.
- Fuentes, D. Q. (2017.). *Las Pandillas, su expansión territorial, en El Salvador 1992-2015*. San Salvador, El Salvador C.A.: Colegio de Altos Estudios Estrategicos, El salvador. C.A.
- García, M. (2016). *Mindfulness para la autorregulación emocional en las aulas del Primer Ciclo de Educación Infantil*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Gilligan, J. (2005). *Para una teoría de violencia. En Y. Ineme, Materiales para la discusión, construcción de paz en El Salvador*. San Salvador: Acción Bienestar.

- Gross, J. (1999). Emotion and emotion regulation. In L. A. Pervin & O. P. John (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* 20(1) pp. 525-552. New York, NY: Guilford.
- Guardia, N. (2009). *Comunicación en educación. San José: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana.*
https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf
- Hueso, V. (2000). *Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos.* Cuadernos de estrategia, 125-159.
- López, B., Filippetti, V., & Richaud, C. (2014). Empatía desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51.
- Marrero Sánchez, O., Mohamed Amar, R., & Xifra Triadú, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, 5(esp), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
- Mujica, J. (2015). *What are soft skills and how they learn?* Educrea.
- Mujica, J. (2015). Habilidades blandas: <https://cutt.ly/LyNgqZ3>
- National Soft Skills Association. (08 de 07 de 2019). National Soft Skills Association . *Why Soft Skills Are So Difficult to Teach:* <https://www.nationalsoftskills.org/research-publications/>
- Navarro, M. (2008). Autoconocimiento y autoestima. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 15(5) 1-9.
- Olivares, A. (2007). *Competencias para un mundo cognoscente.* Asorno: Universidad de los Lagos.
- Ortega, C. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas.* Samborondón: Universidad ECOTEC.
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2018). *informe de desarrollo humano, El Salvador ¡Soy Joven! ¿Y ahora qué?* San Salvador: PNUD.
- Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2009-2010). *informe de Desarrollo Humano, para America central . abrir espacios a la seguridad Ciudadana y el Desarrollo Humano.* America Latina, El Salvador.C.A.: P.68.
- Pulido, F. (2011). *Motivación y Autoconfianza en Deportistas.* Consultado el 07 de abril de 2011. (en red). <http://defidepor25.ugr.es/acrd/alumnos/document/clases/14.pdf>
- Pedraza, A. (2012). *Exclusión social y empleo: ¿qué ocurre?* Santander: Universidad Industrial de Santander.

- Quintanilla, J. M. (2016). *El accionar de Maras y Pandillas como amenaza grave a la Seguridad Ciudadana y la reacción del Estado*. San Salvador, El Salvador. C.A.: CHDS, paper CTOC 2016 SV.
- Roberto., V. (03 de Enero de 2010). El Salvador, el País más violento de America: un asesinato cada dos horas. *El mundo.es*.
- Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2009). *Entrenando Competencias Blandas en Jóvenes*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competencias_Blandas_en_Jovenes.pdf
- Soler, J., & Conangla, M. (2013). *Ecología Emocional: el Arte de Transformar Positivamente las Emociones*. Amat Editorial.
- The Economist (2016). *The gangs that 16% of GDP*, Crime in El Salvador. The economist
- Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2020). *Autoconocimiento*. Aguascalientes: DGS.

Anexos

Anexos 1

Escala sobre habilidades blandas

Indicaciones: el siguiente cuestionario será de llenado completamente anónimo, no existen respuestas buenas o malas así que siente libre de dar tu sincera opinión; tomara un tiempo aproximado de 10 minutos. En la sección preguntas de interés encontraras preguntas de interés general, seguido de esto podrás observar la escala con sus respectivas indicaciones.

Preguntas de interés:

- 1) Sexo: 1. Femenino 2. Masculino
- 2) Edad: _____
- 3) ¿Actualmente se encuentra estudiando?
 1. Si 2. No
- 4) ¿Cuál fue su ultimo grado o nivel educativo finalizado?

- 5) ¿Actualmente se encuentra trabajando?
 1. Si 2.No
- 6) ¿A qué edad inicio a trabajar?

- 7) ¿Cuántas personas viven con usted?

- 8) ¿Alguien depende económicamente de usted?

Indicaciones: se te presentaran una serie de situaciones en los que tendrás que valorar tu opinión como: Totalmente en desacuerdo (TDA), En desacuerdo (DA), Indeciso (I), de acuerdo (A), Totalmente de acuerdo (TDA); según sea el caso. Se te solicita sinceridad, recuerda que existe un anonimato en esta escala y que no hay respuestas buenas o malas; tus resultados serán utilizados únicamente con fines académicos.

Enunciado	TDA	DA	I	A	TA
Analiza con frecuencia la manera en la que actuara					
Trata de aprender de sus errores y mejorar					
Escucha y agradece los consejos de los demás					
Se deja ayudar cuando hay algo que necesita mejorar					
Cuando se encuentra en un problema, se detiene a considerar la situación y está dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo para solucionarlo					
Analiza los problemas más allá de lo evidente					
Piensa las alternativas y consecuencias con las cuales puede enfrentar un problema					

Valora cada alternativa antes de seleccionar la más adecuada a la situación					
Se deja llevar por sus emociones					
Enunciado	TDA	DA	I	A	TA
Sabe controlar el estrés					
Hace lo que piensa que es lo más correcto con independencia de sus emociones					
Mantiene la calma en situaciones difíciles					
Muestra seguridad al momento de tomar decisiones					
Se siente seguro de su papel dentro de la familia					
Sus decisiones son en basadas en las opiniones de los demás					
Tiene confianza de sus capacidades					
Reacciona equilibradamente en situaciones conflictivas					
Es paciente con sus limitaciones y con las de los demás					
Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, por los cambios del entorno					
Es sensible a los cambios de humor de los demás					
Anima a las personas del entorno a que den sus opiniones					
Se asegura que los demás comprendan lo que dice					
Su vocabulario se modifica dependiendo de con quien hable					
Sabe expresarse de manera clara y sincera					
Intenta comprender la posición de los demás					
Al actuar toma en cuenta los sentimientos del otro					
Se comunica con los demás según la manera de ser del otro					
Piensa las consecuencias que sus acciones tienen para otros, antes de hacerlo					
Escucha lo que el otro tiene que decir sin interrumpir					
Comprende gestos de las personas al hablar					
Al hablar con alguien, comenta o aclara lo que ha entendido					
Pide que expliquen o cuenten un poco más sobre lo que se está hablando					

Olocuilta, _____ agosto de 2021.

**Señora presidenta de Asociación de
Desarrollo Comunal Lotificación el Zapote (Álamo).
Dina Ovando.**

Distinguida señora Ovando:

Como profesionales de la Maestría en Políticas para la Prevención de Violencia Juvenil en Cultura de Paz, nosotras Licda(s). Jackeline Climaco, Karina Parada y Jacqueline Quintanilla, hacemos entrega del trabajo académico, denominado **“Protocolo para el fortalecimiento de Habilidades Blandas”**, para su desarrollo a través de dicha organización.

El protocolo genera un impacto positivo, por una parte, el joven fortalecerá conocimientos adquiridos, volviéndose más flexible, abierto a los cambios, comprenderá mejor su entorno para generar propuestas de desarrollo individual, que permitirá su satisfacción personal, capaces de adaptarse y generar ámbitos saludables de convivencia social y en Paz en su comunidad.

Es por ello, que entregamos el documento indicado como un aporte académico a la comunidad

Licda. Jackeline Climaco.

Licda. Karina Parada.

Licda. Jacqueline Quintanilla.

Olocuilta, _____ agosto de 2021.

**Señor Sub Inspector:
Mario Eugenio Masin Najó.
Jefe del Departamento de Gestión y
Desarrollo Territorial.
Unidad de Policía Comunitaria y
Atención Ciudadana.**

Distinguido Señor Sub Inspector Masin:

Como profesionales de la Maestría en Políticas para la Prevención de Violencia Juvenil en Cultura de Paz, nosotras Licda(s). Jackeline Climaco, Karina Parada y Jacqueline Quintanilla, hacemos entrega del trabajo académico, denominado **“Protocolo para el fortalecimiento de Habilidades Blandas”**, para su desarrollo a través de dicha organización.

El protocolo genera un impacto positivo, por una parte, el joven fortalecerá conocimientos adquiridos, volviéndose más flexible, abierto a los cambios, comprenderá mejor su entorno para generar propuestas de desarrollo individual, que permitirá su satisfacción personal, capaces de adaptarse y generar ámbitos saludables de convivencia social y en Paz en su comunidad.

Es por lo que entregamos el documento indicado como un aporte académico a la comunidad.

Licda. Jackeline Climaco.

Licda. Karina Parada.

Licda. Jacqueline Quintanilla

Anexo 4

DECLARACION DE AUTORIA.

Nosotras, Jackelin Elizabeth Clímaco, Karina Alejandra Parada y Jacqueline Margarita Quintanilla Peña, DECLARAMOS:

- Es obra de nuestra propia mano,
- Podemos asegurar que la obra fue producida en su totalidad mientras realizaba el proyecto de grado;
- Cuando hemos consultado el trabajo publicado por otros, lo hemos atribuido con claridad; Cuando hemos citado obras de otros, hemos indicado las fuentes, con excepción de estas citas, la obra es enteramente nuestra; en la obra, hemos acusado recibido de las ayudas recibidas;
- Cuando la obra se basa en trabajo realizado conjuntamente con otros, hemos explicado claramente que fue contribuido por otros y que fue contribuido con nosotras, ninguna parte de este trabajo ha sido publicada previamente a su entrega, excepto donde se han hecho las aclaraciones correspondientes.

Jacqueline Margarita Quintanilla

Karina Alejandra Parada

Jackeline Elizabeth Clímaco.

San Salvador el Salvador, agosto de 2021.