

COMUNICACIÓN
ASERTIVA EN
LA FAMILIA Y
COMUNIDAD
una oportunidad para mejorar



Autores

Humberto Cuesta Ormaza
Lucía Begnini Domínguez
Cristhian Vargas Caicedo
Cristina Chamorro Benavides

Copyright © Instituto Superior Tecnológico Japón.

Primera edición 2020

Datos de catalogación en publicación de la ISTJ

Humberto Cuesta Ormaza

Cristhian Vargas Caicedo

Lucía Begnini Domínguez

Cristina Chamorro Benavides

Equipo de soporte externo de apoyo

Valeria Santos Tapia

Jonathan Tamayo Vaca

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA FAMILIA Y COMUNIDAD.

Una oportunidad para mejorar.

(Primera edición)

Número de Registro autor

ISBN 978-9942-838-03-2

Instituto Superior Tecnológico Japón.

Prohibida la reproducción o transmisión parcial o total del contenido de esta obra, por cualquier medio, sin consentimiento previo y por escrito del autor-editor. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes al Instituto Tecnológico Superior Japón, Barrio Marieta de Veintimilla- Pomasqui, 022356368/ 0987712882.

Las solicitudes serán bien acogidas.

Diseño gráfico: Sebastián Gallardo Ramírez

Impreso en Quito: Imprenta JKIMPRIMA

CONTENIDO

PRÓLOGO	6		Elementos a tomar en cuenta desde la comunicación	48
INTRODUCCIÓN	8		Marcación de estilos de comunicación	49
Urgencia de la comunicación asertiva en la educación	18		La comunicación asertiva como Elemento de cambio	49
 			Los beneficios de la comunicación Asertiva	50
CAPÍTULO 1	21		Escuchar para contestar y No para entender	50
Enfoques necesarios para comprender una realidad	21		Desarrollando las habilidades sociales	51
Usos de las tic, relaciones sociales y cambios en la socialización	21		Buscando resultados: convivencia con la familia y la comunidad	53
El rol de las tecnologías de la información y la comunicación	21		Interpretando espacios: seguimiento de normas	54
Los usos de las tic, la menor dedicación a otras cosas:			Parámetros de comprensión de una nueva realidad	54
Consecuencia a corto plazo	21		Escenario primero	54
La función de las redes sociales	22		Teoría de las intelig encias múltiples: howard gardner	54
Los espacios y entornos más utilizados	23		Escenario segundo	56
Los riesgos del uso despreocupado	24		Teoría constructivista del aprendizaje: lev vigostsky	56
Los usos de las tic y los cambios en la socialización:			Análisis posterior a la aplicación de los elementos de comunicación asertiva	
Consecuencia a largo plazo	25		Segundo momento	56
CAPÍTULO 2	26		CAPÍTULO 4	57
Comprendiendo el entorno de la acción asertiva	26		Proceso de aplicación de la comunicación asertiva como estrategia	
Diseño de la investigación	26		de interacción social emocionalmente efectiva	57
Tipos de investigación	26		Resultados de la interversión	58
Investigación descriptiva	26		Análisis e interpretación de resultados	58
Investigación de campo	26		Familia y comunidad	63
Investigación bibliográfica	26		Desde las relaciones interpersonales	63
Investigación cualitativa	26		Reinterpretando las relaciones interpersonales de la familia y la comunidad	65
Métodos de investigación	27		Nuevos estilos de relación interpersonal entre familia y la comunidad	65
Método analítico-sintético	27		BIBLIOGRAFÍA	66
Inductivo-deductivo	27		EPÍLOGO	68
Hipotético-deductivo	27			
Técnicas e instrumentos de	27			
Investigación	27			
Encuesta	27			
La observación	28			
Población	28			
Muestra para la aplicación de los	28			
Instrumentos de investigación	28			
Contrucción del cuestionario inicial	28			
Problema	28			
Objetivo	28			
Análisis anterior a la aplicación de los elementos de comunicación				
asertiva primer momento	32			
CAPÍTULO 3	48			
La comunicación asertiva en la familia y comunidad:				
una nueva realidad	48			
El escenario de la comunicación	48			

PRÓLOGO

Uno de los temas que cobran importancia en los últimos tiempos es aquel relacionado con la comunicación versus la tecnología por el cual surgen varias preguntas: ¿Cuál es el papel de la interacción cara a cara dentro del proceso de comunicación? ¿Cuál es el papel de la familia en relación al uso de las nuevas formas de comunicación y el desarrollo de las tecnologías TIC? ¿Cómo lograr una comunicación asertiva en la familia, la educación y la comunidad?

La información presente en este libro es fruto del proceso de investigación de un equipo de docentes en los centros que mantienen convenio con el Instituto Superior Tecnológico Japón, quienes, durante el año 2019, a través de la aplicación de metodologías de investigación, buscaron resolver a profundidad las interrogantes acerca de la comunicación y las tecnologías; y sobre todo el beneficio de poseer una comunicación asertiva para mejorar la interrelación en la familia así como el beneficio de trasladar este tipo de comunicación a la educación y a la comunidad.

Durante el proceso de investigación, el equipo investigador se percató que pese al avance de la tecnología existen falencias relacionadas con la interacción social ya que el uso incorrecto de estas tiene consecuencias negativas sobre todo en la familia y en la comunidad. Las TIC, muchas veces, rompen la conexión y se produce inmediatamente un aislamiento; esto, en cualquier contexto, porque la tecnología que no es usada de manera correcta anula la interacción.

Es aquí donde esta investigación cobra importancia y trascendencia ya que propone orientar el uso de la tecnología mediante la comunicación asertiva basada en la empatía con el otro. Para ello, propone el uso adecuado del lenguaje y la escucha activa para aumentar la interacción social de todos los individuos a través de la puesta en escena de la propuesta de comunicación asertiva en los niños de hasta 6 años de edad, y evalúa el impacto en la muestra. En las siguientes líneas, se señala la importancia de tomar en cuenta: el ambiente, en este se desenvuelve la familia, sus condiciones sociales, económicas y culturales, puesto que estas influyen en mayor o menor grado.

Como parte de la investigación acerca de la comunicación asertiva en la familia y comunidad, se conoció de primera mano acerca de los niveles de percepción y conocimiento que tienen los padres de familia del Centro de Desarrollo Infantil acerca de los procesos comunicativos que se aplican y practican en las familias de los niños y niñas del CDI. Con esto se confirmó que, en la actualidad, todos los grupos de personas de diferentes edades dan uso a las tecnologías para comunicarse. Sin embargo, a partir de la investigación, se percataron del uso que actualmente se le da a las tecnologías, de la cantidad de tiempo que se invierte en estas, y de las consecuencias que producen en la interacción intrafamiliar.

Como bien señalan los investigadores las redes sociales se han vuelto indispensables al momento de establecer comunicación, y a la vez se han convertido en una de las causales de la mala comunicación porque que provoca aislamiento social. Del grupo investigado se obtuvo la información de que pasan

muchas horas pendientes del celular y de las redes, en vez de comunicarse cara a cara; entonces, lo único que logran es satisfacer las necesidades de ocio, mas no de comunicación.

Ahora bien, es importante entender que la comunicación actual como mediador es necesaria en los diferentes acontecimientos y espacios en los cuales se desenvuelven las personas en la vida cotidiana. Mantener una comunicación adecuada facilita los vínculos afectivos en el entorno social, construyendo sentidos que facilitan el entendimiento familiar, social y comunitario.

Uno de los aportes de esta investigación es establecer la importancia de la comunicación asertiva ya que su buen uso evita problemas por el uso del lenguaje y se evitan malos entendidos. Los investigadores resaltan la importancia de saber expresarse de manera correcta a nivel verbal y no verbal, ya que este tipo de comunicación implica pensamientos, sentimientos y acciones que facilitan el aumento de los vínculos en las relaciones sociales, ya que desde la familia se siembran principios que son indispensables para mejorar las habilidades sociales.

El entorno familiar es importante, porque se educa con el ejemplo, esto no quiere decir que todo sea perfecto, sino que al aprender a comunicarse de manera asertiva, la voz, la dicción, los gestos, la proxemia, así como el entendimiento del entorno propiciarán al desarrollo de las habilidades sociales. Es de esta manera como se favorece la confianza, mejora la autoimagen, se promueve el sentido de eficacia, se genera bienestar emocional, se mejora la capacidad de negociación, se aumenta el autoestima entre otras.

Otro de los aportes importantes de esta investigación es la propuesta del manejo de habilidades como las habilidades sociales básicas, avanzadas, aquellas relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, y las que ayudan a manejar el estrés permiten la planificación. Lo importante es valorar todo lo que le permite mejorar la comunicación y hacerlo de manera asertiva, el objetivo es que el trato sea abierto y sincero con el objetivo, y que ambas partes comprendan el mensaje de la misma manera.

Finalmente, esta investigación es un aporte para todas las generaciones ya que se entiende que toda acción de comunicación, sea individual o colectiva, tiene fuerzas internas de choque ante la pasividad y agresividad. Es importante tener un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal que contribuyan a diálogos constructivos basados en el respeto, que favorezcan el reconocimiento de que puedo ser o recibir apoyo, y que revaloricen a la pareja, a la familia y a la sociedad.

La investigación acerca de la comunicación asertiva genera nuevas aristas para futuras investigaciones, sobre todo en el ámbito de conocer cómo puede mediar la comunicación asertiva en la aplicación de la tecnología para el servicio de la sociedad. Queda entonces una ventana abierta para saber cuales serían los cambios que se produjeron en el grupo investigado, y cómo este mejoró a través del conocimiento y aplicación de todas las habilidades de una comunicación asertiva, en el manejo sostenido de estas herramientas, ya que el ejemplo y uso diario favorecería a mejorar la interrelación en la familia, lo que se hace extensivo a la sociedad.

INTRODUCCIÓN

La investigación recogida en este libro presenta la comunicación como un proceso de interacción en el que dos o más individuos intercambian mensajes. El tipo de mensaje puede variar dependiendo del contexto, para lo cual podemos mencionar la comunicación verbal y no verbal, que terminan por ser elementos complementarios, es decir, que ninguno de los dos tiene más relevancia que el otro. Sin embargo, la eficiencia del proceso comunicativo no puede ser garantizada, por lo que existen varios casos en que la comunicación no resulta adecuada y termina generando una situación de conflicto. En las siguientes líneas nos referiremos al fenómeno causado por la incidencia tecnológica dentro de las dinámicas familiares.

La sección correspondiente a los antecedentes reúne información que permite comprender de qué manera la investigación vincula los aspectos del entorno familiar, sus procesos comunicativos, y la influencia de las nuevas tecnologías dentro de los sistemas de interrelación. Partiendo de que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son herramientas que permiten mejorar los procesos de comunicación entre individuos. Sin embargo, en la actualidad existen falencias en la interacción social y, un factor preponderante de este fenómeno es el uso incorrecto de dichas herramientas, con efectos negativos sobre todo en el ámbito familiar y comunitario.

En cuanto al marco teórico se refiere, los conceptos y categorías principales a ser abordados son los relacionados con la comunicación, la interacción familiar, los entornos comunitarios y la presencia social de las nuevas tecnologías. La manera en que se presenta esta sección permite exponer las características de cada concepto, pero de la mano de su interrelación, es decir, no hay relación familiar desde la comunicación sin que esto quede al margen de la comunidad; y también, no es posible pensar en la tecnología y su presencia permanente en los procesos de acercamiento a la información y el conocimiento desde las dinámicas sociales y comunitarias.

En lo que a la metodología refiere, esta sección presenta los resultados a través del análisis de las respuestas recogidas por medio de una encuesta. El grupo que conformó la muestra investigativa estuvo constituido en su mayoría por personas vinculadas a familias constituidas; dentro de esas familias, los encuestados son padres y madres de familia y reconocen (a través de sus respuestas) que la presencia de las tecnologías y sus aplicaciones variadas, se han convertido en aliados de sus procesos diarios de interacción desde aspectos positivos, pero también ven en esa presencia permanente, un enemigo que va minando las relaciones efectivas entre los miembros de sus hogares.

Como complemento de la metodología, el equipo investigador estableció la propuesta de manejar la comunicación asertiva desde una perspectiva amplia hacia el uso favorable de la tecnología. Esta propuesta parte del reconocimiento que la tecnología y sus aplicaciones no resultan negativas en la vida familiar y comunitaria, por el contrario, la propuesta se orienta a señalar y aprovechar aquellas ventajas positivas que las redes sociales pueden poner a disposición de los usuarios.

Para concluir, este libro presenta varias ideas que buscan sostener la propuesta antes mencionada. Es a partir de la comunicación asertiva que los individuos dentro de sus espacios familiares como en los distintos espacios de socialización diaria, que están rodeados o inmersos en el uso de la tecnología y sus aplicaciones. No se trata de desconocer esta realidad sino más bien aprovechar esta dinámica para orientar patrones de conducta hacia usos más favorables de estas tecnologías desde el acceso al

conocimiento, pero también desde las múltiples opciones de que estas redes sociales sean los nuevos espacios de interacción de las familias y de sus miembros.

La comunicación se presenta como un proceso de interacción en el que dos o más individuos intercambian mensajes. El tipo de mensaje puede variar dependiendo del contexto, para lo cual podemos mencionar la comunicación verbal y no verbal, que terminan por ser elementos complementarios; es decir, que ninguno de los dos tiene más relevancia que el otro. Sin embargo, la eficiencia del proceso comunicativo no puede ser garantizada, por lo que existen varios casos en que la comunicación no resulta adecuada y termina generando una situación de conflicto.

El entorno familiar es uno de los espacios en que la comunicación es un requisito para desarrollar las relaciones afectivas con total normalidad. La familia es conocida como el núcleo de la sociedad, por el simple hecho de que es la instancia primaria en que una persona adquiere los conceptos básicos de la educación. “La familia es una institución que basa su existencia en los lazos de pareja con o sin descendencia, casados o no, basados en una dinámica de ayuda, amor y respeto mutuo entre las partes” (Rondón, 2011, pág. 82). Pero, con el pasar de los años, la dinámica familiar ha ido en constante cambio. En ciertos casos tiene que ver con las necesidades económicas que afectan a un buen porcentaje de la población; y en otros, se ha visto influida por la irrupción de los aparatos tecnológicos en el entorno familiar, causando una desconexión en las relaciones existentes.

Sin restarle importancia a la condición socioeconómica, en esta investigación nos referiremos al fenómeno causado por la incidencia tecnológica dentro de las dinámicas familiares.

La familia tiene que afrontar una doble visión de las TIC que compromete muchos de los valores básicos de su función formadora con los hijos. Esta doble visión viene representada por el polo positivo: el avance, la facilitación de tareas, el desarrollo de sistemas más eficientes; y por el polo negativo: la involución, la facilitación de nuevos riesgos, mayor vulnerabilidad personal y social (López-Sánchez y García del Castillo, 2017, pág. 119).

El debate existente entre la visión positiva y negativa de las tecnologías como herramientas para el ser humano ha alcanzado niveles bastante radicales. Sin embargo, no es suficiente con señalar los beneficios o perjuicios que puede generar en la sociedad, sino más bien alcanzar un punto de equilibrio en el que se analice con cabeza fría las posibilidades que el ser humano tiene para introducir a la tecnología en su vida diaria, sin ocasionar deterioros en su círculo social. El caso de los jóvenes es digno de analizar, pues la mitad de ellos se comunica a través de las tecnologías y redes sociales, afectando el contacto cara a cara.

La falta de educación tecnológica, en el sentido del buen uso que una persona puede darle, es quizá el principal factor para la falta de interacción personal ocurrido en la actualidad. “La entrada de las Nuevas Tecnologías en el hogar, ha afectado las relaciones familiares, por lo que, debemos adaptarnos a los nuevos cambios, pero también adoptar una serie de normas para afrontar los conflictos familiares” (Llopis, 2015, pág. 18).

Si bien es correcto dejar de lado el contexto socioeconómico como causante del deterioro en las relaciones familiares, sí es prudente tomarlo como una variable en la presencia del buen o mal manejo de los recursos tecnológicos. No es lo mismo un empleado de clase media, cuya esposa e hijos cuenta con un dispositivo móvil, laptop, y servicio de internet, que un desempleado que no posee el sustento para alimentar a su familia y en cuyo caso no tiene los beneficios de un servicio de internet

ni la posibilidad de sacarle provecho. Son contextos distintos y es importante entenderlos como tal. Sin embargo, existe un componente similar en ambos casos, que es la presencia en sí del aparato tecnológico.

Por ejemplo, en un estudio sobre el impacto del teléfono celular en jóvenes brasileños, se destaca que la cercanía que tienen al uso del teléfono móvil, tiene una relación directa con los índices de desarrollo socioeconómico de cada región en Brasil. Lo interesante es que, independientemente de su condición, todos los jóvenes consideran al celular como indispensable en sus vidas (Malo y Figuer, 2010).

La tecnología, en muchos casos, se ha visto como un componente que llena las carencias emocionales de una persona. En este sentido, es necesario idear mecanismos que sirvan para romper con el cerco emocional autoinducido y abrirse paso a lo gratificante que puede ser establecer relaciones emocionales entre pares, y más aún si es gracias al mundo digital. El error histórico ha sido pensar que la tecnología podría reemplazar al ser humano en diversas facetas de la vida, cuando más bien puede ser de mucha ayuda para establecer interacciones más productivas. Es muy común el caso de quien, en lugar de informarse gracias a la internet, dedica el total de su tiempo al entretenimiento, algo que no está mal, pero que, al extremo, produce una desaparición total del mundo real.

El uso y consumo de las nuevas tecnologías especialmente está asociado al ocio, al entretenimiento, pues sirven para oír música, ver películas, chatear, jugar y estar comunicado con el resto de compañeros, todo ello sin salir de la propia habitación (Ballesta y Cerezo, 2011, pág. 136).

Las relaciones interpersonales con carga afectiva también han cobrado un giro importante. En la actualidad, son varios los sitios de internet en que las personas pueden participar para encontrar pareja, conocer gente, e incluso tomar contacto con amigos de la infancia. Los extremos, sin embargo, resultan peligrosos y el riesgo de convertirse en víctimas de la tecnología termina por echar a la basura estas oportunidades que el mundo digital nos brinda. Nuevamente el error está en creer que lo digital está en la capacidad de reemplazar al mundo real. Es así como llegamos al caso de las redes sociales que, si bien permiten establecer comunicación entre pares, no pueden considerarse bajo el mismo carácter de las redes personales, pues no cuentan con los componentes de confianza, afectividad y amistad. Una vez más, pueden ser un complemento, mas no estar al mismo nivel.

Al respecto se han realizado una serie de estudios que reflejan la preocupación de la sociedad por el apego de los seres humanos hacia la tecnología. Específicamente en el ambiente familiar, “varios efectos han tenido dentro de la dinámica familiar la relación con internet, los cuales son nombrados por sus integrantes como desfavorables” (Barrera y Duque, 2014, pág. 39). Un aspecto interesante es que los beneficios que se enumeran son enfocados en generaciones surgidas alrededor de los años noventa. Esto explica la gran brecha generacional que en gran medida influye en este fenómeno de desconexión en las relaciones sociales entre abuelos, padres e hijos.

Podemos considerar que los niños/as de hoy son nativos digitales y parecen estar más preparados que los adultos para usar sin reparo los medios audiovisuales. Algunos adultos, ante esta realidad, adoptan una actitud positiva viendo los potenciales beneficios que el uso de las tecnologías puede ofrecer a sus hijos/as, mientras que otros no los consideran tan positivos (Malo y Figuer, 2010, pág. 5).

Antes de profundizar en los cambios que atraviesa la relación familiar, es preciso identificar los diferentes tipos de familia que existen, pues es un factor influyente en la formación de la personalidad y

habilidades de un niño. De esta manera, un ambiente familiar no adecuado puede tener consecuencias desfavorables en el futuro.

El portal Psicología y Mente, dedicado a la difusión de estudios y artículos relacionados con este campo, identifica 8 tipos de familias:

1. Familia nuclear o biparental	Conocida como familia típica. Formada por padre, madre y sus hijos. Es vista como el modelo ideal de familia por la mayoría de la población. Sin embargo, es un hecho comprobado que en varias ocasiones no termina consolidándose, afectando en gran medida a los hijos.
2. Familia monoparental	Es cuando uno de los padres se hace cargo de la unidad familiar, es decir, del cuidado o la potestad del o los hijos. Depende mucho del contexto para determinar si es padre o madre quién se queda con la potestad. Es común que el cuidado de los hijos requiera ayuda de los familiares más cercanos, por lo que los abuelos o tíos también juegan un papel importante. Las causas del surgimiento de este tipo de familias pueden ser un divorcio o separación, un caso de maternidad prematura, o el fallecimiento de uno de los padres.
3. Familia adoptiva	Hace referencia a los padres que adoptan un niño. Sin ser los padres biológicos, desempeñan un rol importante como educadores, sobre todo en los primeros años de vida.
4. Familia sin hijos	Algunos creerían que esta relación no podría considerarse como familia. Esta es una idea totalmente errónea, pues en ocasiones una pareja no busca tener hijos, o en otros casos, al ser incapaces de procrear, deciden adoptar un niño.

5. Familia de padres separados	A diferencia de la familia monoparental, los padres deciden compartir la carga de la crianza de los hijos. Si bien no viven bajo el mismo techo, llegan a un acuerdo para encargarse de sus responsabilidades.
6. Familia compuesta	Se compone de una unión de varias familias nucleares. Las causas de esto suelen ser la separación de una pareja y posterior unión con otra persona y su familia. De esta manera, los hijos pueden llegar a tener hermanastros y otros familiares fuera de su círculo directo. Es mucho más común en entornos rurales que urbanos.
7. Familia homoparental	Formada por dos padres o madres homosexuales que adoptan o buscan la manera de tener un hijo, como la inseminación artificial, en el caso de las mujeres. Esta posibilidad genera debate en la sociedad, aunque los estudios han demostrado que los hijos de familias homoparentales tienen un desarrollo psicológico y emocional completamente normal.
8. Familia extensa	Tiene como característica que la educación de los hijos está a cargo de distintos familiares o varios de ellos viven bajo el mismo techo. En ocasiones el rol de padre puede ser adoptado por un abuelo o tío, en caso de la imposibilidad que el padre biológico tenga para cuidar a su hijo. También puede ocurrir que uno de los hijos tenga, a su vez, su propio hijo.

Fuente: Corbin J. A. (2016)

Una vez que describimos los tipos de familia, la afirmación de que la tecnología no distingue el tipo de dinámica ni la conformación de los círculos familiares, es más válida aún. En todas las descripciones resalta la interacción entre dos o más miembros, que se realiza a través de la comunicación. Los grupos familiares, creados mediante la plataforma WhatsApp, por ejemplo, son casos que demuestran la influencia tecnológica en la vida cotidiana. De igual manera, es recurrente observar cómo las generaciones más grandes interactúan e intentan adaptarse a las herramientas que ofrecen las redes sociales.

Es así como la tecnología se adentra cada vez más en los círculos sociales de las personas. Llegado este punto, es hasta una pérdida de tiempo alimentar la idea de que hace falta erradicar su uso de raíz. Las TIC son tecnologías de relación, ya que dan lugar a nuevas culturas de comunicación. Por tanto, no suponen un problema en sí, sino que son el contexto donde se desarrolla nuestra vida social (Malo y Figuer, 2010, pág. 6).

Este argumento invita a plantear las alternativas que existen para fusionar la interacción social con el uso de las TIC. Existe una necesidad de que los padres se formen en cuanto a la destrucción de mitos forjados a partir del uso que los adolescentes hacen de las TIC, y que conlleva un deterioro de la relación paterno-filial (Hernández, López, y Sánchez, 2014, pág. 52). Las generaciones más jóvenes, por el hecho de estar más cercanas a las TIC, corren riesgos de seguridad que sus padres quieren evitar. Es ahí donde la estrategia debe encaminarse a plantear procesos de mediación que salvaguarden la integridad de sus hijos.

La irrupción de las TIC en la vida familiar es un motivo de preocupación para padres y madres, sobre todo cuando sus hijos son menores. Esta preocupación les lleva a plantear la necesidad de establecer medidas de control para que los menores no puedan acceder libremente a páginas con contenidos inapropiados o peligrosos, o que abusen de la herramienta restando tiempo a los estudios, u otras actividades (Pérez y Martínez, 2006, pág. 574).

Los hijos tienden a rechazar los consejos emitidos por parte de los adultos. No importa la edad, la generación o el contexto, pues su deseo de experimentar suele interponerse a la racionalidad de escuchar y poner en práctica una recomendación de sus padres. A pesar de ello, la implementación de acuerdos entre pares, daría como resultado un uso de los aparatos tecnológicos mucho más responsable, en donde los padres tengan conocimiento sobre la actividad de sus hijos y establezcan un nexo basado en la confianza. La mediación puede ser de distintos tipos:

Restrictiva	Se fijan una serie de límites y reglas para el uso de los medios y las nuevas tecnologías, estableciéndose cuándo se puede acceder, a qué contenidos concretos y cuánto tiempo se puede permanecer ante las pantallas.
Compartida	Se participa con los menores en el uso de las TIC, siendo conveniente comentar aquellos contenidos que pueden ser objeto de debate.
Instructiva	Los padres juegan el rol de orientadores de contenidos, aconsejando, aclarando y dando explicaciones sobre los mismos.
Desenfocada	Donde los padres dejan libertad prácticamente completa para que usen las TIC a su libre albedrío.

Si se aplica una mediación mixta, entre compartida e instructiva, por ejemplo, los resultados podrían ser prósperos y la relación entre figuras paternas e hijos también puede crecer en gran medida, contrarrestando precisamente los efectos negativos que pueden encontrarse en el uso de las TIC. “El hogar se configura como un ámbito de acceso a las TIC (televisión, Internet, videojuegos, etc.), demandando la acción educativa de los padres mediante la comunicación con sus hijos y estableciendo criterios de uso de estas herramientas” (Hernández y Solano, 2005 citado en Hernández, López y Sánchez, 2014, pág. 39).

Pero el riesgo y la mediación en cuanto al uso de tecnologías no solo afectan el círculo familiar. Asimismo, el problema del uso de las TIC puede trasladarse a los problemas educativos que incluso los propios estudiantes identifican. En un estudio realizado en centros educativos públicos y privados, en España, “los estudiantes reconocen que un uso inadecuado de las TIC puede dar paso a malos hábitos que va en desmedro de sus procesos de aprendizaje” (Matamala, 2016, pág. 301). Entre estos se encuentran distracción en los estudios, adicción digital y riesgos de sufrir cyberbullying.

En nuestro país existe una gran brecha en cuanto a las condiciones estructurales y de equipamiento entre las instituciones públicas y privadas. Este factor también es considerado como una variable que afecta el desenvolvimiento del niño que cursa un grado inicial de educación básica. No es lo mismo el proceso de aprendizaje que atraviesa un niño con una gran variedad de herramientas tecnológicas, como el que proceso de quien, a duras penas, cuenta con un escritorio y un reducido número de útiles escolares.

El Ministerio de Educación de Ecuador, en el año 2012, mediante un documento de presentación, asegura que la educación en nuestro país cumple con estándares de calidad que aseguran el funcionamiento del proceso educativo. En su presentación, afirma que su objetivo es “orientar, apoyar y monitorear la acción de los actores del sistema educativo hacia su mejora continua. Adicionalmente, ofrecen insumos para la toma de decisiones de políticas públicas para la mejora de la calidad del sistema educativo” (pág. 6).

Al igual que muchas de las políticas públicas implementadas en el país, parecería que, en el caso de la educación, también quedaron únicamente en el papel. Afirmar que cumplen con estándares de calidad es contradictorio cuando muchas escuelas públicas, sobre todo en sectores rurales, no cuentan con el mínimo de herramientas para que los niños puedan desarrollar sus habilidades, causando una profunda desigualdad en el tipo de preparación que tiene un niño de sector rural en comparación con uno que atraviese su vida escolar en instituciones educativas privadas y del sector urbano.

La educación es, por tanto, aquella actividad cultural que se lleva a cabo en un contexto intencionalmente organizado para la transmisión de los conocimientos, las habilidades y los valores que son demandados por el grupo social. Así, pues, todo proceso educativo está relacionado con los valores (Parra, 2003, pág. 70).

Está claro que dentro del proceso de enseñanza deberían incluirse todas las herramientas que puedan favorecerlo. En lo que respecta a este tema, influye mucho las condiciones socioeconómicas y hasta geográficas en que un niño se encuentre inmerso. Para facilitar el entendimiento de los contextos educativos que pueden encontrarse, es necesario identificar los distintos tipos de educación y su clasificación:

Según el contexto, se divide en:

Formal	Es aquella impartida en centros educativos y se encuentra regulada por la ley, intencionada detrás de un modelo educativo y planificada porque sirve a un orden.
No formal	Que es intencional y organizada, pero no regulada por ninguna ley.
Informal	Sin ninguna intención profesional, como la educación en valores que enseñan los padres, por ejemplo.

Según la edad y el nivel educativo (educación formal):

Educación infantil	Conocida como preescolar. Ocurre cuando los niños acuden a la guardería o el jardín de infantes.
Educación primaria	Es de carácter obligatorio. Conocida como la primera etapa de la educación general básica. Generalmente arranca a los 5 años y termina a los 12.
Educación secundaria	Corresponde a una etapa desde los 12 a los 16 años y es de carácter obligatorio. En el caso ecuatoriano, podría asociarse a los ciclos de octavo, noveno y décimo de básica.
Educación media superior	Conocida como educación secundaria posobligatoria, en donde se realiza el bachillerato.
Educación superior	Representa la formación profesional de grado superior, es decir, los estudios universitarios.
Educación posuniversitaria	Conocida de manera común como de cuarto nivel. Comprende la formación ocurrida posterior a la universidad, incluyendo postgrados y doctorados.

Según el formato, tomando en cuenta la forma en que se presenta la educación:

Educación a distancia	Es en línea, es decir, a través de herramientas tecnológicas. Una alternativa para quienes no disponen posibilidades para invertir su tiempo en asistir a clases.
Educación presencial	Impartida en aulas y con un registro obligatorio de asistencia. Es el formato clásico de educación.
Educación semipresencial	Combina la educación presencial y a distancia. Incluye actividades en línea y la asistencia a clases presenciales.

Según el contenido es posible educar en habilidades, conocimientos y también valores:

Educación física	Centra su contenido en educar a las personas sobre la necesidad de realizar actividad física. Combina aspectos teóricos con la práctica física y deportiva, de tal manera que se genere una cultura para realizar actividad física.
Educación emocional	Tiene relación con la inteligencia emocional. Este tipo de educación tiene influencia en la salud laboral y productiva de una persona. Incluye elementos como el autoconocimiento emocional, regulación y control y saber reconocer las emociones de los demás.
Educación en valores	Es necesaria para tener una convivencia saludable con otras personas. También influye en la forma como interpretamos los eventos, afectando o mejorando la salud emocional.
Educación intelectual	Mejora las habilidades cognitivas, memoria, razonamiento y opinión crítica de una persona.
Educación social	Fomenta el desarrollo de la sociabilidad en los círculos sociales.
Educación especial	Enfocada en personas con una necesidad educativa especial, sea por superdotación intelectual o por una discapacidad psíquica, física o sensorial.

Por otra parte, existe la necesidad de categorizar la estructura del sistema educativo ecuatoriano, pues es un requisito para la aproximación que el estudio busca en cuanto a la influencia de las TIC en el campo educativo. La educación en Ecuador corresponde, con ciertas diferencias, desde los 3 a 17 años y pasa por tres niveles:

Educación Inicial	Es optativa. A la fecha de publicación, refiere que no es requisito indispensable para que el estudiante pueda iniciar su Educación General Básica. Es un nivel reciente en la última década, por lo que no ha sido implementado en todos los planteles educativos. Inicial 1, comprende a niños de hasta 3 años de edad y es regulada por los servicios de Desarrollo Infantil Integral, asociados al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En este nivel buscan integrar a los padres dentro de la educación no formal, a través de actividades lúdicas. El objetivo es estimular el desarrollo integral de los niños. En torno al Inicial 2, corresponde niños de 3 a 5 años. La educación se regula por el Ministerio de Educación y estimula el lenguaje en sus distintas formas.
Educación General Básica	Incluye la enseñanza de materias básicas como ciencias naturales, educación física, así como ciencias exactas y sociales. El objetivo es dotar de conocimientos a los estudiantes y prepararlos para el futuro profesional.
Bachillerato General Unificado	Es el último nivel de educación obligatoria. Un nivel relativamente nuevo en nuestro país, que fue diseñado para la enseñanza de materias denominadas de un tronco común. Posteriormente los estudiantes escogen entre un bachillerato en Ciencias y un Bachillerato Técnico, según su preferencia.

Fuente: Expat Blog (2017)

La tecnología ayuda al proceso de formación de los niños, siempre y cuando se haga uso adecuado de sus funciones. Los aparatos tecnológicos inmersos en la educación generan un gran debate alrededor del tema. “Tanto los padres como las madres dependiendo del nivel de estudios consideran importante la incorporación de las TIC tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos, como en el uso de las mismas dentro de su hogar” (Ballesta y Cerezo, 2011, pág. 152).

Existen posiciones a favor y en contra con el uso de estas herramientas como estrategia de aprendizaje. En este sentido, las TIC revolucionaron la forma de educar y formar a los niños del siglo XXI, ya que estos aparatos tecnológicos “cuentan con un poder de influencia muy elevado que, en ocasiones,

y dependiendo de la franja de edad en la que nos ubiquemos, son capaces de anular la potencial influencia de los padres y los adultos de referencia” (López-Sánchez y García del Castillo, 2017, pág. 119).

Hay que aceptar la existencia de una adicción a los aparatos tecnológicos en muchos niños y jóvenes. Estos pierden el control de sí mismos y la autoridad de padres o docentes queda anulada. Sin embargo, su uso puede girar hacia un objetivo productivo. Mediante el uso de la tecnología es posible obtener mejoras en el campo educativo para fortalecer el proceso de enseñanza y aumentar la interacción entre individuos.

Las relaciones interpersonales se incrementan al tener una comunicación asertiva, tanto niños, centros educativos y padres de familia podrían encontrar soluciones que beneficien el desarrollo personal-social del niño y evitar conflictos o malos entendidos mediante su uso (Berrío, Giraldo, Perdigón, y Poveda, 2017). Por este motivo, en la educación es necesario abarcar las nuevas tendencias digitales para formar al niño desde temprana edad y evitar la dependencia e influencia de la tecnología.

La educación nutre de conocimientos en diversos aspectos, uno de ellos es la educación emocional que tiene como objetivo el desarrollo de competencias emocionales “entendemos las competencias emocionales como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (Bisquerra y Pérez, 2007, pág. 8). Por lo tanto, si en la educación y el hogar se realiza un eje bidireccional entre comunicación asertiva y tecnología, los niños podrían reaccionar de mejor manera ante diferentes relaciones sociales.

Urgencia de la comunicación asertiva en la educación

En la familia se establecen vínculos afectivos y sociales. Estos vínculos se fortalecen mediante la convivencia dentro del hogar. Al momento de compartir experiencias se generan relaciones interpersonales, es decir, la interacción entre dos o más personas y su entorno. Por lo tanto, en el seno familiar es importante mantener contacto cara a cara para desarrollar con facilidad relaciones sociales en la comunidad. Dentro del hogar se adquiere una serie de conductas y valores que marcan la personalidad de cada individuo. Sin embargo, ciertas conductas pueden modificarse a través de los años y los vínculos familiares podrían verse afectados por distintos factores.

La desintegración del núcleo familiar influye en la formación de cualquier miembro del hogar. Por ello, es necesario establecer medidas de acción para consolidar la relación de una familia nuclear, es decir, entre padres e hijos. Por diversos motivos, existen familias que no mantienen interacción con sus hijos, ya sea por trabajo u otra obligación. En este sentido, los niños buscan nuevas alternativas de diversión mientras sus padres se encuentran fuera de casa. Sin embargo, en muchas ocasiones, estas “nuevas alternativas” desgasta el proceso de comunicación.

La comunicación es indispensable en cualquier ámbito social y aún más en el ámbito familiar porque actúa como mediador antes ciertos conflictos. Es necesario contar con una comunicación adecuada para reforzar la dinámica dentro del hogar. Como ya lo hemos dicho antes, las relaciones familiares pueden verse afectadas por el uso de aparatos tecnológicos y es evidente que la comunicación debe actuar como mediadora para fortalecer lazos afectivos. Sin embargo, no todos hacen uso de una comunicación idónea para contrarrestar la escasa interacción familiar.

Por estos motivos, este estudio se basará en detallar que la comunicación es un proceso de interacción interpersonal que a su vez repercute en el ámbito familiar, comunitario y educativo. Sobre la base de este concepto, la comunicación asertiva cumple un rol importante dentro de este proceso, ya que “articula y favorece la relación con el otro y consigo mismo” (Naranjo, 2010). Se debe tomar en cuenta que el ambiente familiar depende de las condiciones sociales, económicas y culturales, pueden variar en mayor o menor grado, por lo que cada caso es distinto del anterior.

Hablamos de educación porque en la familia se forman los primeros hábitos para el desarrollo de todo individuo. Esto implica que los centros educativos y las familias deben estar interrelacionados para el progreso de la vida personal y académica de los niños. Se hace énfasis en la comunicación asertiva porque desde esta área padres e hijos mejorarían el lenguaje y su proceso de relación familiar. Dicho en otras palabras, emplear una comunicación asertiva evita tener conductas agresivas o conflictivas con los demás, ya que la idea es transmitir mensajes claros generando empatía con el otro.

El proceso de enseñanza incluye diversas aristas; una de ellas es a través de los centros educativos como ya se mencionó en el párrafo anterior. Sin embargo, es necesario recalcar que no es una responsabilidad únicamente de estas instituciones, sino también de los padres de familia. Desde el hogar se debería motivar a los niños mediante la ayuda de sus padres a hacer uso de la correcta comunicación asertiva porque la consecuencia de usar dicha comunicación crearía un nexo para aumentar la interacción en sus relaciones sociales.

Uno de los factores que produce una desconexión en las relaciones interpersonales es el uso de las TIC. Existen múltiples estudios que afirman que la tecnología es un distractor para los niños y afecta sus labores. Pero, no basta con afirmar que el uso de la tecnología trae resultados desfavorables. Lo ideal es encontrar la forma en que las TIC cumplan la función para la que fueron creadas, es decir, mejorar los procesos de comunicación. En este sentido, es importante conocer el rol que juega la comunicación asertiva y cómo podría ser insertada en estos procesos de interacción.

Fortalecer las relaciones familiares mediante la comunicación asertiva, desde el ámbito tecnológico, es un gran paso para mejorar el ambiente entre padres e hijos. La finalidad de insertar a las TIC en el estudio de la comunicación asertiva en la familia y comunidad es emplear la tecnología desde un enfoque didáctico para aumentar sus habilidades emocionales, cognitivas y sociales. De esta manera, se incrementa la interacción a través de la tecnología, ya que los aparatos tecnológicos son una herramienta eficaz para el aprendizaje. Asimismo, los aparatos tecnológicos deben ser utilizados como una herramienta de ayuda hacia el niño en su desarrollo intelectual, ya que existen muchos juegos didácticos con los que se aumenta el conocimiento de las personas de manera divertida.

Las TIC son herramientas que permiten mejorar los procesos de comunicación entre individuos. Sin embargo, en la actualidad existen falencias en la interacción social y, un factor preponderante de este fenómeno, es el uso incorrecto de estas herramientas, con efectos negativos sobre todo en el ámbito familiar y comunitario. Esto, a su vez, se refleja en la comunicación deficiente que existe dentro de los círculos sociales. Hablar de un círculo social, implica referirse a familiares, amigos, vecinos, y demás personas con las que se interactúa permanentemente. Por ejemplo, dentro del círculo familiar una de las consecuencias es el aislamiento que atraviesan los niños con sus padres, ya que, al mantenerse atados a la tecnología, no crean ni fortalecen lazos familiares, y esto puede repercutir negativamente en su proceso educativo.

CAPÍTULO 1

En pleno siglo XXI, los niños nacen con un chip tecnológico incorporado, ya que desde temprana edad se encuentran en contacto con estos aparatos. La tecnología debe ser un soporte en la vida de todo ser humano, pero en muchas ocasiones, los niños se convierten en sujetos dependientes de este recurso. Al ser agentes dependientes de la tecnología se genera un fenómeno de desintegración en las relaciones interpersonales, producto de la incorrecta utilización de las TIC, teniendo como consecuencia un sinnúmero de falencias en la comunicación dentro del hogar. Sin embargo, este problema es posible combatirlo mediante la comunicación asertiva y el uso adecuado de la tecnología.

Si bien es cierto, la incorporación de la tecnología ha separado lazos afectivos, pero al mismo tiempo ésta podría ayudar a fortalecer las relaciones sociales. La intención de la investigación es demostrar que si se aprovecha de manera adecuada las herramientas tecnológicas que tenemos a nuestro alcance, se puede mejorar la interacción social en distintos campos. Por lo tanto, se debe evitar satanizar a la tecnología y darle un giro a esta idea errónea.

La investigación es de utilidad porque se pretende dar una dirección diferente al uso de la tecnología mediante este tipo de comunicación, ya que aumentaría la interacción social entre individuos. Asimismo, serviría a padres, docentes y estudiantes porque permitiría brindar una alternativa para relacionarse entre sí, generando un ambiente propicio tanto en el hogar como en la educación. También es relevante indicar que el estudio está enfocado en niños de educación inicial entre 0 a 6 años de edad para identificar los efectos de la comunicación asertiva, y de ser posible observar sus beneficios en estudiantes de diferentes edades para evaluar el impacto de dicha comunicación.

Por lo tanto, la presente investigación analiza el papel que puede tener la comunicación asertiva en las relaciones familiares desde el ámbito de las TIC. La comunicación asertiva es una forma de generar empatía con el otro mediante el uso adecuado del lenguaje y la escucha activa. Los niños que crecen en un hogar donde se evidencia una comunicación asertiva adquieren mayor autoconfianza y fortalecen las relaciones interpersonales, debido a que transmite acciones o mensajes de manera positiva. De tal manera, dicha comunicación actúa como regulador en las dinámicas del hogar y crea un ambiente familiar armónico.

Dentro de este marco, se busca analizar a profundidad los beneficios de poseer una comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en el hogar a través del uso de las TIC y cómo estas podrían ser trasladadas a la educación.

En Ecuador son pocos los estudios realizados en torno a este tema. Por ende, la investigación es pertinente porque detalla los beneficios de la comunicación asertiva desde los aparatos tecnológicos. Por ello, dichos aparatos tecnológicos se convierten una herramienta para mejorar las relaciones familiares y educativas, ya que mediante su uso se espera realizar una comunicación asertiva en bien de la familia, la comunidad y la educación.

la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento (Cobo, 2009, pág. 312).

Enfoques necesarios para comprender una realidad

Usos de las TIC, relaciones sociales y cambios en la socialización

La sociedad atraviesa una serie de transformaciones en cuanto a la forma en que evoluciona la comunicación entre individuos. Sin lugar a duda, la principal causa de esta veloz transición es la consolidación de la tecnología en la vida cotidiana de cada ser humano. Es difícil imaginar una vida sin celulares, tabletas, computadoras, etc., por lo que cabe más bien reflexionar sobre la utilización de estos aparatos y la manera de aprovecharlos en nuestro día a día. De tal manera que logre conectar y no separar.

El rol de las tecnologías de la Información y la Comunicación

Las TIC tienen una gran cantidad de definiciones, que dependen del organismo o institución al que se requiera preguntar del tema. Además, es necesario detallar que al ser la tecnología un aspecto constantemente variable, su definición también guarda ese detalle. Sobre la base de esto, la definición que se utilizará para referirnos a las TIC, en la presente investigación es:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. (...) Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en

Como se puede apreciar, es una definición bastante compleja. Esto tiene que ver con la variedad de opciones que nos brindan las TIC dentro del proceso de comunicación, y también como una herramienta para recabar información. De igual manera, hay que recalcar que el uso de los dispositivos tecnológicos en la faceta de la interacción, puede ser entre dos o más personas. Sin embargo, también tiene una fuerte influencia en las actividades relacionadas con el ocio que una persona, sobre todo niño o joven, pueda realizar. En ese aspecto es necesario profundizar para identificar las consecuencias del uso de las TIC.

Los usos de las TIC, la menor dedicación a otras cosas: consecuencia a corto plazo

El uso de las TIC tiene consecuencias tanto positivas como negativas. Ya se ha mencionado como positivo la posibilidad que brinda la tecnología para establecer un mejor proceso de comunicación entre los individuos. Sin embargo, al contar la parte negativa, es un hecho que existe un fenómeno caracterizado por la actitud de aislamiento voluntario, que preocupa cada vez más tanto a padres como docentes. Los jóvenes, desde edades muy tempranas, dedican la mayor cantidad del tiempo al uso de celulares, tabletas y demás.

Una de las opciones que brindan las TIC es la utilización de redes sociales como WhatsApp, Facebook, Instagram, Tik Tok, etc., que si bien no están enfocadas para un público infantil, son muy famosas y accesibles por la facilidad para burlar su política de uso. Hoy en día es recurrente conocer de niños que saben manejar perfectamente las redes sociales y no tienen inconvenientes porque basta con utilizar una fecha de nacimiento ficticia para crear una cuenta.

En el pasado era famoso escuchar las críticas por parte de los padres hacia sus hijos, en las que se referían a la adicción que atravesaban frente al televisor. Hoy en día esto ya no ocurre, pues el contenido variado que ofrece internet, ha ocasionado que la televisión quede en segundo plano, “el tiempo que los adolescentes pasan frente al televisor, la computadora o el teléfono celular es tiempo perdido o restado a la realización de actividades más tradicionales como pasear, platicar, jugar con los amigos o leer un libro” (Pérez, 2013, pág. 92). Pues las TIC tienen un gran crecimiento en los últimos años y por eso se las considera como una herramienta que prevalece en la vida cotidiana de niños y jóvenes.

Claro que el uso de las TIC, en mayor o menor medida, depende también del contexto social de cada individuo; sin embargo, diversos estudios dan cuenta de la semejanza en cuanto al uso de los celulares en niños y jóvenes, cobrando gran importancia el conocimiento que adquieren al estar en contacto permanente con lo digital. Asimismo, Hormaechea (2018) menciona la diferencia entre el entendimiento que tienen acerca del empleo de redes sociales y juegos en línea, en comparación con la manera adecuada de buscar información en la red que pueda aportar a sus tareas escolares. En este sentido, existe una falencia denominada “analfabetismo digital”, lo que termina por desperdiciar recursos.

En la medida en que los infantes y jóvenes en edad temprana prefieren las TIC en un sentido de entretenimiento y ocio, descuidan la parte que corresponde a sus deberes y responsabilidades, tanto en el hogar como en la escuela. Y esto ocurre en gran porcentaje por la aparición de redes sociales, lo que termina perjudicando su desenvolvimiento social y escolar.

Al preguntar a los encuestados qué uso le dan a su teléfono celular (además de hacer y recibir llamadas), 48.6 por ciento respondió que lo utilizan para enviar y recibir mensajes o WhatsApp, seguido de 20.6 por ciento que afirmó utilizarlo para escuchar música

y finalmente 17 por ciento indicó que lo usa para navegar en Internet; es decir, predomina el uso del celular para establecer comunicación y como medio de esparcimiento (Pérez, 2013, pág. 94).

Por esta razón, es necesario conocer las redes sociales que utilizan los niños y jóvenes para comunicarse entre amigos o familiares. Además, se debe enseñar a utilizar de manera correcta las TIC para no caer en el error de usar la tecnología como un pasatiempo a largo plazo y descuidar actividades diarias.

La función de las redes sociales

De acuerdo con Boyd y Ellison (2007) en (Flores, Morán y Rodríguez, 2009), una red social se define como:

Un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema (pág. 3).

Estos sitios o aplicaciones son utilizados, en su mayoría, para establecer relaciones interpersonales mediadas por tecnología. Los jóvenes han incorporado esta nueva forma de comunicación en su vida diaria “navegar en Internet es la actividad que más tiempo ocupa a los adolescentes en su tiempo libre. En un año pasan más horas con las pantallas que en compañía de su docente en clase” (Morduchowicz, Marcon, Sylvestre y Ballestrini, 2012, pág. 3). Es decir, la tecnología tiene un impacto muy fuerte en las nuevas generaciones.

A principios del milenio, empezaron a surgir páginas dirigidas a la interacción entre usuarios: Friendster, MySpace, Orkut y hi5 son algunos ejemplos de sitios ilustres en el período. Muchas de las redes sociales más populares hoy en día también surgieron en esa época, como LinkedIn y Facebook (RD Station, 2017, párrafo 6).

Hoy en día, los niños y jóvenes utilizan las TIC para cualquier actividad que podría imaginarse. Esto tiene que ver con el desarrollo constante de la tecnología que va a la par del crecimiento de los millenials y centennialls. Ver películas, escuchar música, consultar información, leer un libro, hablar con un amigo o pareja; la presencia digital ingresa en cada campo de nuestra esfera social. Es por esto que también se destaca la función de la tecnología como elemento de interacción, lo que necesita una guía especial para su manejo, iniciada desde la etapa más temprana de aprendizaje. A continuación se mencionan los tipos de redes sociales.

Red social de nicho	Se dirigen a un público específico con intereses en común. TripAdvisor, DeviantArt, Behance o Goodreads son redes con una temática específica que beneficia a sus usuarios.
----------------------------	---

Fuente: Red Social Station (2017)

Los espacios y entornos más utilizados

Según un informe elaborado por las compañías We Are Social y Hootsuite, con datos del mes de enero del 2020, estas son las redes sociales más utilizadas a nivel mundial, medida en millones de usuarios:

Red social de relaciones	A pesar de que suene redundante, este tipo de redes tiene un uso específico que tiene que ver con la interacción personal. Por ejemplo: Facebook, Instagram, Twitter, Google+, etc.
Red social de entretenimiento	Su objetivo es el consumo de contenido. No se enfoca tanto en establecer relaciones sino en satisfacer una necesidad de ocio. Ejemplo: YouTube o Pinterest.
Red social profesional	Crean relaciones de carácter profesional entre sus usuarios. También son utilizadas para presentar proyectos o enviar hojas de vida para conseguir empleo. En esta categoría se encuentran LinkedIn, Bebee, Bayt, Xing y Viadeo. Sin embargo, redes sociales como Facebook y Twitter también han sido utilizadas con este fin.

1 Facebook	2449 millones de usuarios
2 YouTube	2000 millones de usuarios
3 WhatsApp	1600 millones de usuarios
4 Facebook Messenger	1300 millones de usuarios
5 WeChat	1151 millones de usuarios
6 Instagram	1000 millones de usuarios
7 Tik Tok	800 millones de usuarios
8 QQ	731 millones de usuarios
9 QZone	517 millones de usuarios

Fuente: Andalucía es digital (2017)

10 Sina Weibo	497 millones de usuarios
11 Reddit	430 millones de usuarios
12 Snapchat	382 millones de usuarios
13 Twitter	340 millones de usuarios

Fuente: Estudio Hootsuite (Galeano, 2020)

Por otra parte, en nuestro país, según el estudio de Global Digital Report de 2019, las redes sociales más utilizadas son:

REDES SOCIALES CON MÁS USUARIOS EN ECUADOR				
RANKING	RED SOCIAL	N° CUENTAS ACTIVAS (ENERO 2019)	MUJERES	HOMBRES
1	Facebook	12.000.000	48%	52%
2	Instagram	3.900.000	55%	45%
3	LinkedIn	2.200.000	46%	54%
4	Snapchat	1.100.000	70%	30%
5	Twitter	790.000	30%	70%

Fuente: Global Digital Report (Zabala y Andrade, 2019)

Los riesgos del uso despreocupado

Así como la tecnología ha sufrido un proceso de cambios, su uso también conlleva una serie de riesgos. Estos aumentan cuando hablamos de la utilización de redes sociales, pues posibilitan compartir información que en ciertos casos es de sumo riesgo. Datos como la edad, correo electrónico, números de teléfono y hasta la ubicación geográfica, son requeridos en algunos casos para la creación de una cuenta o usuario.

Peligros del excesivo uso de redes sociales

Falta de desconexión: Impide realizar un período de descanso mental y físico adecuado. Es común que los niños y adolescentes reemplacen los momentos de relajación por consumir o publicar contenidos.

Adicción a las redes sociales en adolescentes: Se genera por la constante exposición y uso de las redes sociales. El individuo utiliza

los dispositivos móviles de una manera excesiva y terminan por aislarse.

Baja autoestima y problemas de ansiedad: Producida por la obsesión de recibir la mayor cantidad de likes y seguidores. Esta necesidad de aceptación se refleja en la constante actualización de la imagen de perfil o la necesidad de tener un celular en la mano. **Falta de separación entre vida real y social:** La incapacidad para distinguir entre la vida real y la digital produce que el usuario priorice el uso de la red social con el objetivo de buscar la aprobación de los demás.

Frustración y soledad: Aunque las redes sociales tienen el fin de establecer relaciones interpersonales, el no distinguir entre lo real y digital, puede repercutir en la salud emocional de una persona. La persona puede aislarse del mundo.

Capacidad de sueño: Muchas personas interrumpen su sueño para revisar sus perfiles o estar al tanto de las novedades que surgen. La obsesión por mejorar su perfil de red social, literalmente le quita el sueño al usuario. **Falta de capacidad de atención y retención:** Muchas personas no verifican la fuente de la información que circula en las redes y pierden su capacidad de atención, reflexión y retención.

Reacciones viscerales y sociales: Los arrebatos de ira también pueden ser producidos por una información vista en redes y que puede causar incomodidad. En la actualidad, basta con ingresar a una red social para ver cómo un tweet produce una ola de insultos y acusaciones.

Egocentrismo: Según el estudio realizado por Susan Greenfield, el 80% de usuarios usan las redes sociales para compartir sus problemas emociones. Esta conducta podría derivar en un estado de narcisismo y falta de empatía, factores que impiden mejorar los procesos de interacción social.

Esto produce una exposición innecesaria, pues como se conoce, los delitos que tienen que ver con la seguridad informática y la trata de personas, sobre todo de niños, se realizan gracias a las ventajas que produce conocer información personal de una persona. Por ello, se recomienda tener un protocolo en el que los padres enseñen la manera adecuada en que sus hijos hagan uso del mundo digital.

Se debe tener en cuenta que el uso excesivo de la tecnología podría provocar graves problemas. En este sentido, es necesario conocer algunos factores que resultan peligrosos al momento de iniciar conexión con las redes sociales.

Los usos de las tic y los cambios en la socialización: consecuencia a largo plazo

La socialización se refiere a la capacidad de una persona para relacionarse con sus semejantes. En esta relación entran varios elementos que determinan si es correcta o incorrecta. Socializar tiene que ver con el aprendizaje de las normas y formas de comportamiento que puedan enriquecer la interacción social. Un individuo que tiene problemas para socializar, no se comunica e incluso tiende a comportarse de tal manera que provoca rechazo.

La socialización adecuada no está en absoluto garantizada; y es más difícil que lo esté cuando el sistema social carece de mecanismos para ordenarla: no establece con claridad qué espera de los adolescentes y jóvenes; ni qué lugar (simbólico y material) podrán ocupar los miembros jóvenes (profesiones, funciones paterna y materna, etc.) en una sociedad cohesionada (Bernete, 2009, pág. 103).

La socialización se encuentra presente en distintos ámbitos de la esfera social. En el caso de la familia, tiende a ser más sencilla porque existe una relación previa, marcada por el acompañamiento de los padres a sus hijos. Esto implica un conoci-

miento, por parte de quienes componen el círculo familiar, acerca de las costumbres y acciones de sus compañeros. Pero esto puede cambiar rotundamente cuando la tecnología hace su ingreso en la vida cotidiana de cada uno de sus integrantes. Las TIC rompen con los esquemas tradicionales de comunicación, provocando una desconexión que necesita resolverse.

Debido a la existencia de las redes sociales, las familias acostumbran tener grupos de WhatsApp y Facebook como una forma de comunicarse. Este es uno de los ejemplos que sirven para identificar nuevos mecanismos que se crean a partir de las TIC. Los usuarios, sobre todo niños y jóvenes, atraviesan una sensación de libertad a raíz del uso que dan al dispositivo móvil. En este sentido, los jóvenes tienen la sensación de “sentirse libres, autónomos e independientes” (Morduchowicz, Marcon, Sylvestre y Ballestrini, 2012, pág. 19).

Los nuevos escenarios y los entornos familiares

El entorno familiar es el ambiente más importante dentro del proceso de aprendizaje de los niños. En este se produce una transformación en los roles que ocupa cada integrante. La irrupción de la tecnología en niños, desde temprana edad; a diferencia de los padres, quienes en gran parte no están acostumbrados a convivir con esto, genera situaciones conflictivas. En ocasiones son los hijos quienes deben cumplir el rol de instructores acerca del uso de redes sociales, por ejemplo. Esto tiene que ver con la facilidad que implica para un joven, que ha crecido paralelamente con Facebook y WhatsApp, el uso de estas redes.

Es desde entonces que se marca la diferencia y transformación del proceso de socialización dentro del hogar. Sin embargo, los padres ejercen su autoridad cuando determinan la existencia de procesos de mediación en cuanto al uso de las tecnologías dentro de casa. Si bien es cierto que aceptan su inferioridad en cuanto al conocimiento de redes sociales, el establecimiento de límites es importante.

Aunque muchos de ellos necesitan que los hijos les enseñen el uso y las posibilidades de los instrumentos de comunicación y ello puede hacerles sentirse dependientes de los hijos sin querer serlo, los padres pueden conocer (y los psicólogo suelen recomendar que conozcan) las TIC que manejan los hijos y, si lo estiman necesario, poner límites a su uso y, en general, establecer reglas sobre las páginas que los hijos e hijas pueden visitar; el tipo de información personal que sus hijos pueden dar a conocer a personas con las que interactúan por Internet; el tiempo que pueden pasar conectados, etc. (Bernete, 2009, pág. 105).

CAPÍTULO 2

COMPRENDIENDO EL ENTORNO DE LA ACCIÓN ASERTIVA

Diseño de la investigación

El proyecto se basa en la investigación descriptiva y de campo, por medio de la aplicación de los métodos: analítico-sintético, inductivo-deductivo, hipotético-deductivo y bibliográfico; estos métodos permiten obtener información a través de diferentes tipos de fuentes de carácter académico (libros de texto, revistas, periódicos, direcciones electrónicas, tesis de grado), el objetivo es conocer el criterio de distintos autores para alcanzar una idea clara de lo que se está investigando y determinar las características esenciales de cada una de las problemáticas identificadas. Para la realización del presente estudio, se contó con la participación de docentes, padres de familia y otros actores del quehacer educativo quienes evidenciarán la injerencia de los factores señalados como variables de investigación.

Tipos de investigación

Como se señala en las líneas anteriores, el estudio en mención se sustenta en el aporte de los modelos investigativos descriptivo y de campo; pero

también se ha levantado información gracias a la incorporación de los modelos de investigación bibliográfica o documental y también por medio de la investigación cualitativa.

Investigación descriptiva

Según Arias (2012, p.24), la investigación descriptiva: "Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere". Bajo este criterio, este modelo de investigación es funcional en tanto y cuanto permite identificar y caracterizar los elementos constitutivos de cada problemática diagnosticada.

Investigación de campo

Este modelo de investigación posibilita un estudio directo en el lugar donde se presenta el problema brindando una serie de datos relevantes que luego son analizados e interpretados. Cabe mencionar que para este modelo de investigación, es necesario contar con la población y muestra claramente establecidos pues en esos espacios se podrán aplicar las distintas técnicas e instrumentos para el contraste de la información y datos formulados en las variables y sustentados en el marco teórico.

Investigación bibliográfica

Este modelo de investigación, también llamado investigación documental, como mencionan Oberto y Bacci (2016), se apoya en la amplia información existente en distintas fuentes de consulta y que posteriormente puede ser procesada por medio de los recursos tecnológicos, constituyéndose es una parte primordial de la investigación, ya que de ella depende la recopilación de bibliografías relevantes que aporten al argumento de la hipótesis planteada, bajo un sustento teórico que encausa la problemática y aporta con posibles soluciones.

Investigación cualitativa

En lo que al modelo de investigación cualitativa

respecta, es importante mencionar lo señalado por Ciscar (2018) sobre este tipo de investigación pues representa una forma de "análisis situacional a partir de información obtenida a partir de la observación y análisis de diferentes comportamientos que son sujetas a interpretación para llegar a una conclusión" (pág. 3). Se aplicó este procedimiento al estudio, debido a que los datos que arrojen las técnicas de encuesta y talleres de sensibilización, exigen procesos de análisis interpretativo que aporten nueva información, misma que se refleje en las conclusiones y propuesta.

Métodos de investigación

Los métodos a utilizar están enfocados a vincular la información contenida en el marco teórico con los datos que se deriven de los instrumentos de recolección de información; es muy necesario establecer mecanismos de análisis, comprensión y sistematización de los aspectos observados para lograr una correcta estructuración de las conclusiones y de la propuesta.

Método analítico-sintético

Este método consiste en la descomposición del objeto, el analítico se encarga de separar por parte un todo para después ser estudiado de una manera ordenada, permitiendo así obtener nuevos conocimientos, mientras que el sintético se encarga de unir las partes que fueron aisladas de una manera ordenada con el fin de establecer una conexión relacionadas entre sí hasta obtener nuevamente un todo que permita ser estudiado de una manera integral. (Moguel, 2005). En la presente investigación, este método es utilizado para determinar, mediante la entrevista y la encuesta, el conocimiento que tienen las docentes y los padres de familia en cuanto a las variables señaladas en cada problemática.

Inductivo-deductivo

Este tipo de método es utilizado para estudiar casos particulares; es decir, que parte desde la observación de múltiples hechos, el inductivo observa directamente a los fenómenos de manera

particular a lo general el mismo que permite identificar las relación que puede existir entre ellos para después ser clasificados y llegar a establecer puntos de conexión; mientras que el deductivo realiza una observación (Sánchez, 2012). A través de este método, se establece una línea de sustentación basada en la observación dentro de las instituciones seleccionadas.

Hipotético-deductivo

Según Tomasi, 2003, este método es empleado a la búsqueda de la verdad ya sea en la vida ordinaria como la investigación científica que parte para dar inicio a la solución de un problema basados en datos reales; así mismo, se plantean posibles soluciones a grandes problemas de manera jerárquica a lo largo de la investigación. De esta manera este método puede llegar a la verdad. En el presente estudio, se aplicará este método para validar la información recopilada durante el proceso de investigación a través de un sistema reflexivo y propositivo.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para que se lleve a cabo el estudio se recopiló información y datos utilizando las siguientes técnicas:

Encuesta

Se desarrolló un cuestionario con una base de 15 preguntas, con el objetivo de saber si conocen la existencia y características de los distintos problemas que constituyen la línea base del estudio, para poder tener resultados específicos por medio de las tabulaciones. Mediante el enfoque cualitativo los resultados, mediante la encuesta, busca medir las actitudes de los padres de familia encuestados en este caso concreto Para la aplicación de la técnica de la encuesta a las educadoras y padres de familia, se diseñaron los cuestionarios con preguntas de opción múltiple; de ese modo tal y como lo afirman Chimbo y Remachie (2012). Este instrumento a menudo está diseñado para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, pues contiene un

conjunto de cuestiones o preguntas que deben ser contestadas en un examen, prueba, test, encuesta (p.49)

La observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos (Valencia, 2005, pág. 13).

Esta técnica es de gran utilidad para la recolección de datos relevantes para la investigación en la cual se visualizará directamente a la muestra seleccionada, se podrá indagar sobre los comportamientos hábitos que practican en distintos espacios de interacción, al final se podrá corroborar los resultados a los cuales posteriormente se les dará la oportuna atención.

Población

En el caso preciso de este estudio, se considera como parte de la población un grupo de Centros de Desarrollo Infantil y Guagua Centros ubicados en las parroquias rurales de Quito y de manera directa en El Quinche, San Antonio de Pichincha, Calacalí, Puéllaro, Pomasqui; además, con el afán de contrastar la información y resultados desde una perspectiva geográfica, también se consideran varias instituciones educativas iniciales de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Esta descripción dentro del ámbito de la ubicación de los espacios de estudio descriptivo y observacional.

En lo que respecta a la población a la que se aplicaron los instrumentos de investigación, está constituida por las docentes y padres de familia de las instituciones anteriormente mencionadas. La muestra se la establece, mediante cálculo estadístico, con la aplicación de fórmulas matemáticas preestablecidas en investigaciones que se realizan con poblaciones grandes, en donde se debe determinar un grupo menor que represente el total de la población y los resultados obtenidos establezcan el universo investigado.

En este caso en particular del presente estudio, la muestra responde a la temática central y problemática de estudio, aspecto primordial para decidir si se selecciona a docentes o a padres de familia como agentes generadores de la información. Esta característica se señala en la siguiente tabla:

Muestra para la aplicación de los instrumentos de investigación

Tema	Categorías	Frecuencia
1	Padres de Familia	69
2	Padres de Familia	98
3	Padres de Familia	70
4	Docentes	62
	TOTAL	299

Fuente: Investigación de campo, Equipo Investigador

Contrucción del cuestionario inicial

Problema

Las TIC son herramientas que permiten mejorar los procesos de comunicación entre individuos. Sin embargo, en la actualidad existen falencias en la interacción social y, un factor preponderante de este fenómeno, es el uso incorrecto de dichas herramientas, con efectos negativos sobre todo en el ámbito familiar y comunitario.

Objetivo

Conocer los niveles de percepción y conocimiento que tienen los padres de familia del Centro de Desarrollo Infantil acerca de los procesos comunicativos que se aplican y practican en las familias de los niños y niñas del CDI del sector. Con el fin de determinar las dificultades presentes en estos procesos y su repercusión en la interacción de sus hijos e hijas dentro del aula de clase, se busca diseñar un plan de comunicación asertiva que permita mejores resultados en la convivencia armónica dentro de la institución y sus familias.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Edad:

Estado civil: Casada/o..... Soltera/o..... Separada/o..... Unión libre.....

Institución:

Nota: La información recopilada por medio de esta encuesta servirá como insumos necesarios para el desarrollo de la presente investigación y serán manejados con total reserva. Agradecemos su aporte y colaboración.

Pregunta 1:

Cómo calificaría la comunicación en su hogar entre los integrantes de su familia. (Escoger una sola opción).

- a.- Es apropiada y está muy bien
- b.- Es adecuada pero debe mejorar
- c.- Es irregular y con varios problemas
- d.- Es inapropiada y con muchos problemas

Pregunta 2:

¿Considera que los problemas de comunicación en su hogar influyen en el aprendizaje de su hijo en la institución educativa?

SÍ..... NO.....

Pregunta 3:

¿Los conflictos y problemas familiares se presentan en muchos hogares de su barrio o localidad?

SÍ..... NO.....

Pregunta 4:

¿Piensa que los niños de hogares conflictivos presentan comportamientos inapropiados al momento de interactuar con los demás compañeros de aula?

SÍ..... NO.....

Pregunta 5:

¿El uso del celular por parte de los miembros de la familia, hace que se descuide el ámbito de la comunicación personal; cuántas integrantes de tu familia tienen un celular? (Escoger una sola opción).

- a.- Todos los integrantes
- b.- Solo los padres (papa y mamá; solo la mamá)
- c.- Padres e hijos mayores

Pregunta 6:

¿Tiene su hijo o hija su propio celular?

SÍ..... NO.....

Pregunta 7:

El celular constituye un objeto que posibilita estar conectado y comunicado; cuántas horas al día destina al uso de su celular (Escoger una sola opción).

- a.- De 1 a 2 horas
- b.- Entre 3 y 4 horas
- c.- Más de 5 horas

Pregunta 8:

¿Cuál es el uso más común que dan sus hijos pequeños al celular? (Escoger una sola opción).

- a.- Para comunicarse con sus padres
- b.- Para descargar juegos
- c.- Para investigar las tareas
- d.- Para comunicarse con sus amigos

Pregunta 9:

¿Está de acuerdo que las maestras utilicen el celular dentro del aula como herramienta pedagógica y didáctica?

SÍ..... NO.....

Pregunta 10:

¿Cuál es el uso más común que usted le da al celular? (Escoger una sola opción).

- a.- Para comunicarse con sus amigos
- b.- Para revisar las redes sociales
- c.- Para apoyar en las tareas de sus hijos

d.- Para comunicarse con sus hijos

Pregunta 11:

Está de acuerdo con que sus hijos tengan sus propias redes sociales?

SÍ..... NO.....

Pregunta 12:

¿En la actualidad el whatsapp es una red social con muchos usos, uno de ellos es la creación de grupos; a cuántos grupos pertenece usted?

- a.- A 3 grupos
- b.- A 5 grupos
- c.- A más de 7 grupos

Pregunta 13:

¿Considera que si organizamos el tiempo de uso del celular, mejoraría nuestra comunicación familiar?

SÍ..... NO.....

Pregunta 14:

¿Piensa que actualmente podría dejar su celular en casa durante un día y su vida seguiría igual?

SÍ..... NO.....

Pregunta 15:

¿Al escuchar el término comunicación asertiva, con qué aspecto lo relaciona? (Escoger una sola opción).

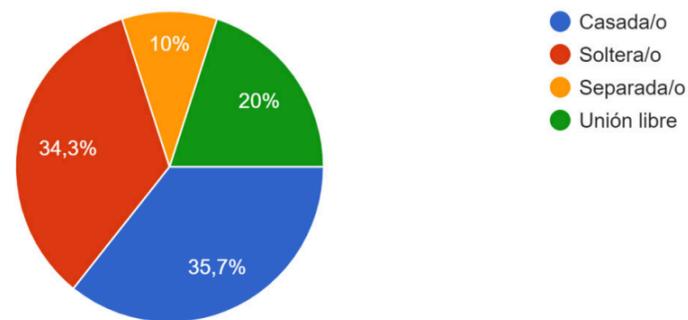
- a.- Un nuevo método de aprendizaje escolar
- b.- Un sistema de comunicación basado en el uso del celular
- c.- Una forma alternativa de comunicación personal y familiar
- d.- Una terapia para parejas con problemas

ANÁLISIS ANTERIOR A LA APLICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PRIMER MOMENTO

Estado civil de los encuestados

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Casada/o	25	35,7%
b	Soltera/o	24	34,3%
c	Divorciada/o	7	10%
d	Unión libre	14	20%
	TOTALES	70	100%

Estado civil:
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Pregunta 1:

¿Cómo calificaría la comunicación en su hogar entre los integrantes de su familia?
(Escoger una sola opción).

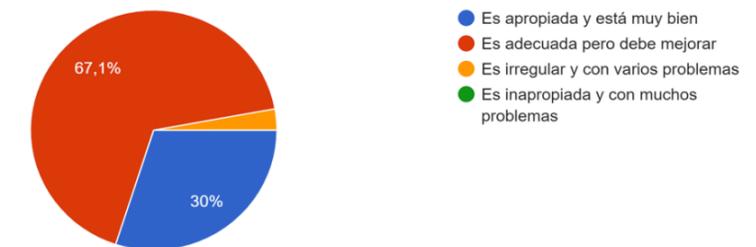
Tabla 1. Resultados pregunta 1

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Es apropiada y está muy bien	21	30%
b	Es adecuada pero debe mejorar	47	67,1 %
c	Divorciada/o	2	2.9 %
d	Unión libre	0	0%
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 1: Cómo calificaría la comunicación en su hogar entre los integrantes de su familia.
(Escoger una sola opción).

70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Las familias, dentro de la encuesta, marcan que sus relaciones internas están bien pero pueden ser mejores, es decir, que bajo el sistema de interacción que llevan sus familias tienen relaciones que experimentan altibajos, momentos buenos y malos; por tanto no están exentos de la presencia de conflictos.

Pregunta 2:

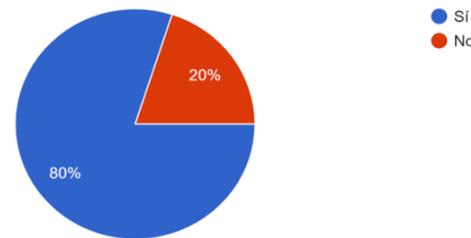
¿Considera que los problemas de comunicación en su hogar influyen en el aprendizaje de su hijo en la institución educativa?

Tabla 2. Resultados pregunta 2

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	56	80%
b	No	14	20 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 2: Considera que los problemas de comunicación en su hogar influyen en el aprendizaje de su hijo en la institución educativa?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Los encuestados mencionan con claridad y firmeza la relación vinculante entre el desempeño educativo de sus hijos va totalmente de la mano con la existencia o no de conflictos dentro del hogar; es decir, 8 de cada 10 personas reconoce esta problemática y que si lo evita, el beneficio final será a nivel de los estudiantes y su entorno.

Pregunta 3:

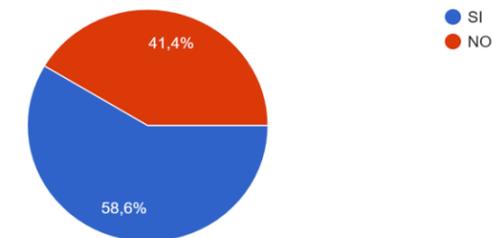
¿Los conflictos y problemas familiares se presentan en muchos hogares de su barrio o localidad?

Tabla 3. Resultados pregunta 3

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	41	58.6%
b	No	29	41.4 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 3: Los conflictos y problemas familiares se presentan en muchos hogares de su barrio o localidad?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Muchas familias o personas que las integran, por distintos factores son conocedores de la existencia de los problemas de las familias de sus barrios; esto manifiesta el hecho de que todos los individuos estamos expuestos a atravesar estas adversidades.

Pregunta 4:

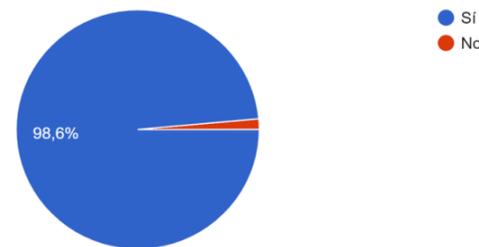
¿Piensa que los niños de hogares conflictivos presentan comportamientos inapropiados al momento de interactuar con los demás compañeros de aula?

Tabla 4. Resultados pregunta 4

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	69	98.6%
b	No	1	1.4 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 4: Piensa que los niños de hogares conflictivos presentan comportamientos inapropiados al momento de interactuar con los demás compañeros de aula?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

En los resultados se puede observar que casi la totalidad de encuestados han respondido por el Sí, es decir, marca claramente el nivel de conciencia responsable que posee cada participante, además permite mirar que a su vez podrán proponer mecanismos para reducir esta dificultad.

Pregunta 5:

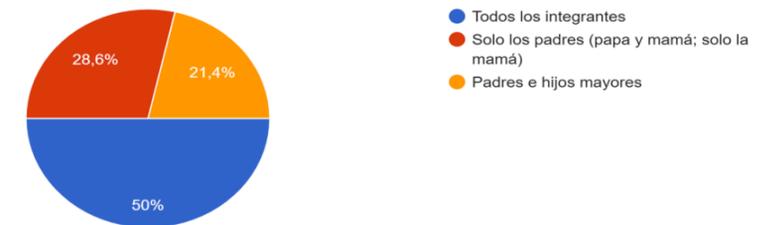
El uso del celular por parte de los miembros de la familia, hace que se descuide el ámbito de la comunicación personal; cuántas integrantes de tu familia tienen un celular? (Escoger una sola opción).

Tabla 5. Resultados pregunta 5

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Todos los integrantes	35	50%
b	Solo los padres (papa y mamá; solo la mamá)	20	28.6 %
c	Padres e hijos mayores	15	21.4 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 5: El uso del celular por parte de los miembros de la familia, hace que se descuide el ámbito de la comunicación personal; cuántas integrantes de tu familia tienen un celular? (Escoger una sola opción).
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

El desarrollo tecnológico en la actualidad y la presencia de los equipos celulares es altamente evidente, en todos los hogares podemos encontrar por lo menos un aparato celular, las respuestas confirman esta afirmación, los padres y sus hijos tienen acceso a este aparato y el uso maca las formas internas de relacionamiento.

Pregunta 6:

¿Tiene su hijo o hija su propio celular?

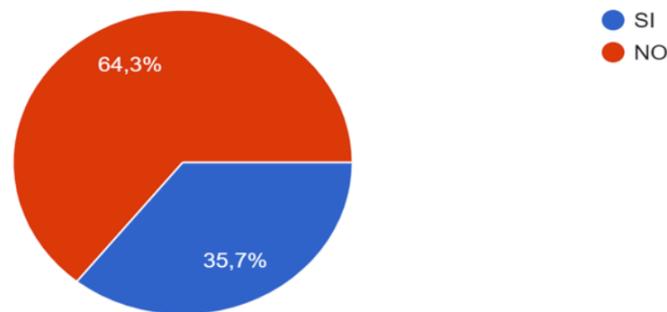
Tabla 6. Resultados pregunta 6

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	25	37.5 %
b	No	45	64.3 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 6: Tiene su hijo o hija su propio celular?

70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Los encuestados nos muestran que sus decisiones de entregar o no a sus hijos un aparato celular es variable; casi 7 de cada 10 no concuerdan con la idea de entregar el equipo celular a sus hijos pues considerarán aspectos como el descuido a sus actividades educativas, el riesgo de perderlo o dañarlo les impiden tomar la decisión de entregar a sus hijos este dispositivo.

Pregunta 7:

El celular constituye un objeto que posibilita estar conectado y comunicado; cuántas horas al día destina al uso de su celular (Escoger una sola opción).

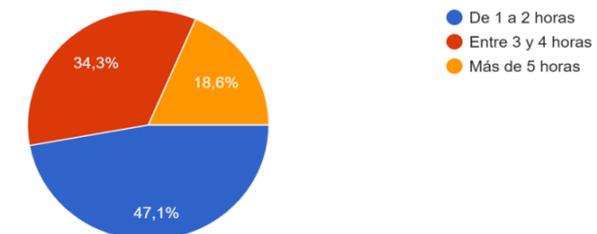
Tabla 7. Resultados pregunta 7

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	De 1 a 2 horas	33	47.1 %
b	Entre 3 y 4 horas	24	34.3 %
c	Más de 5 horas	13	18.6 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 7: El celular constituye un objeto que posibilita estar conectado y comunicado; cuántas horas al día destina al uso de su celular (Escoger una sola opción).

70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

El manejo y sobre todo el control organizado de los tiempos de uso de los equipos celulares entre los niños y niñas es variable; hay familias en donde se establecen pautas precisas para este fin; en la encuesta se muestra que el tiempo más común para el uso de celular está entre 1 o 2 horas.

Pregunta 8:

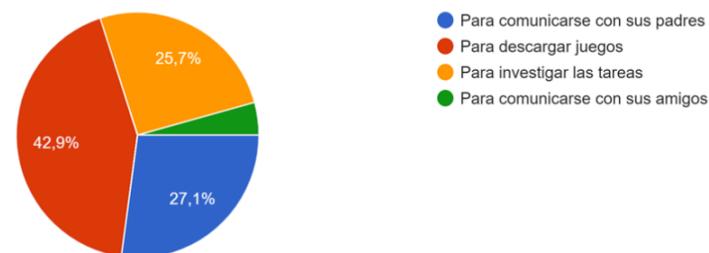
¿Cuál es el uso más común que dan sus hijos pequeños al celular? (Escoger una sola opción).

Tabla 8. Resultados pregunta 8

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Para comunicarse con sus padres	19	27.6 %
b	Para descargar juegos	30	42.9 %
c	Para investigar las tareas	18	25.7 %
d	Para comunicarse con sus amigos	3	4.3 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 8:Cuál es el uso más común que dan sus hijos pequeños al celular? (Escoger una sola opción).
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

La pregunta y sus respuestas nos evidencian que el uso del celular por parte de los niños y niñas se relaciona más ampliamente como dispositivo de juegos; eso demuestra que pocas veces se busca otras alternativas propias de este aparato; por lo tanto lo más común se vuelve el uso para juegos y comunicación, talvez dejando de lado la opción de investigación.

Pregunta 9:

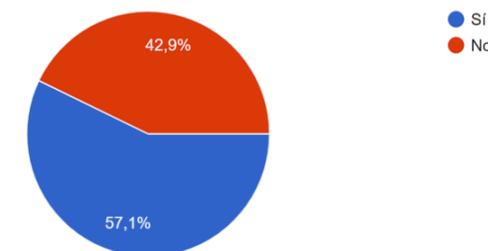
¿Está de acuerdo que las maestras utilicen el celular dentro del aula como herramienta pedagógica y didáctica?

Tabla 9. Resultados pregunta 9

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	40	57.1 %
b	No	30	42.9 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 9: Está de acuerdo que las maestras utilicen el celular dentro del aula como herramienta pedagógica y didáctica?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Muchas veces se producen dificultades en el control de celulares dentro de las aulas, hay casos en los que las docentes han establecido pautas internas para que los estudiantes utilicen, lo sugerido a través de esta pregunta establece que se podría desarrollar una serie de estrategias que permitan el uso del equipo desde una visión académica y didáctica.

Pregunta 10:

¿Está de acuerdo que las maestras utilicen el celular dentro del aula como herramienta pedagógica y didáctica?

Tabla 10. Resultados pregunta 10

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Para comunicarse con sus amigos	10	14.3 %
b	Para revisar las redes sociales	13	18.6 %
c	Para apoyar en las tareas de sus hijos	37	52.9 %
d	Para comunicarse con sus hijos	10	14.3 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 10:Cuál es el uso más común que usted le da al celular? (Escoger una sola opción).
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Las respuesta de esta pregunta muestran que el mayor uso que se da entre los adultos en cuanto al celular, se orienta hacia el apoyo en las actividades de sus hijos, esto permite considerar que la tecnología puede alternar nuevas aplicaciones especialmente en el campo educativo de beneficio directo para estudiantes y por ende sus familias.

Pregunta 11:

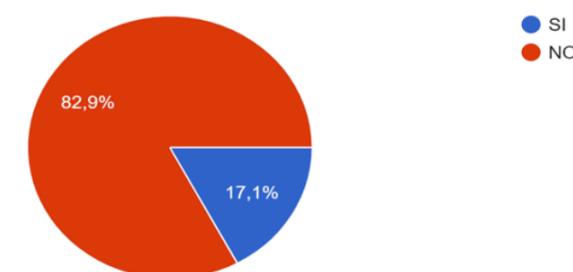
¿Está de acuerdo con que sus hijos tengan sus propias redes sociales?

Tabla 11. Resultados pregunta 11

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	12	17.1 %
b	No	58	82.9 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 11: Está de acuerdo con que sus hijos tengan sus propias redes sociales?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

El uso, manejo y conocimiento de las redes sociales resulta una acción muy compleja de gran responsabilidad de los estudiantes, docentes y las familias; permitir que los niños y niñas manejen y creen sus redes sociales es algo muy reservado y se enmarca en el 80% de respuestas.

Pregunta 12:

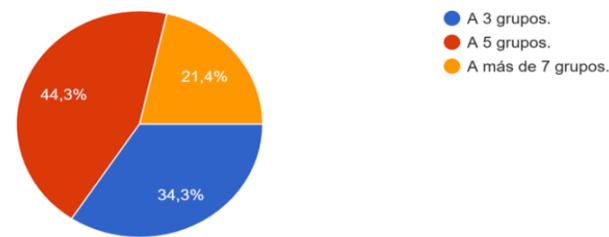
¿En la actualidad el WhatsApp es una red social con muchos usos, uno de ellos es la creación de grupos; a cuántos grupos pertenece usted?

Tabla 12. Resultados pregunta 12

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	A 3 grupos	24	34.3 %
b	A 5 grupos	31	44.6 %
c	A más de 7 grupos	15	21.9 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 12: En la actualidad el whatsapp es una red social con muchos usos, uno de ellos es la creación de grupos; a cuántos grupos pertenece usted?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Esta aplicación es muy variada y de alto uso colectivo; tanto padres de familia como estudiantes han creado sus grupo de apoyo, resultan favorables para establecer intercomunicación y bajo esta perspectiva, las personas forman parte de varios grupos logrando de este modo están más pendientes de las cosas de sus hijos en el ámbito escolar.

Pregunta 13:

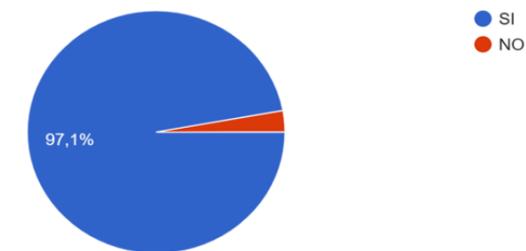
¿Está de acuerdo con que sus hijos tengan sus propias redes sociales?

Tabla 13. Resultados pregunta 13

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	68	97.1 %
b	No	2	2.9 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 13: Considera que si organizamos el tiempo de uso del celular, mejoraría nuestra comunicación familiar?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

En preguntas anteriores, se menciona como algo vital, el establecimiento de pautas y tiempos de uso y acceso de la tecnología; los encuestados coinciden en un alto número —cercano a la totalidad— en la obligación que debemos asumir como integrantes de una familia para que contribuya en el mejor manejo de la interacción familiar.

Pregunta 14:

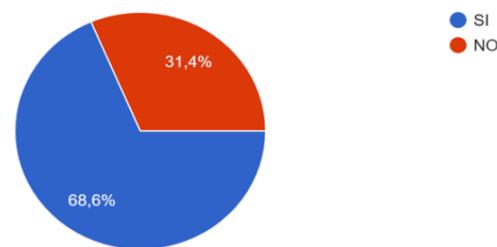
¿Piensa que actualmente podría dejar su celular en casa durante un día y su vida seguiría igual?

Tabla 14. Resultados pregunta 14

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Si	48	68.6 %
b	No	22	31.4 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 14: Piensa que actualmente podría dejar su celular en casa durante un día y su vida seguiría igual?
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Hay casos extremos (en cuanto a un uso desmedido) de dependencia hacia el celular; de acuerdo con los resultados, existen personas que piensan que sus vidas entran en conflicto o crisis si por alguna razón olvidasen o perdieran su celular; eso demuestra el alto nivel de presencia del equipo dentro del orden diario.

Pregunta 15:

¿Al escuchar el término comunicación asertiva, con qué aspecto lo relaciona? (Escoger una sola opción).

Tabla 15. Resultados pregunta 15

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Un nuevo método de aprendizaje escolar	19	21.7 %
b	Un sistema de comunicación basado en el uso del celular	7	10 %
c	Una forma alternativa de comunicación personal y familiar	42	60 %
d	Una terapia para parejas con problemas	2	2.9 %
	TOTALES	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Pregunta 15: Al escuchar el término comunicación asertiva, con qué aspecto lo relaciona? (Escoger una sola opción).
70 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

La comunicación asertiva es un concepto muy importante, aunque de conocimiento variado entre los individuos; los encuestados marcan la respuesta de alternativa de comunicación personal y familiar. E so es acertado pues, de algún modo, han podido escuchar este término especialmente en el campo de la educación.

CAPÍTULO 3

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA FAMILIA Y COMUNIDAD: UNA NUEVA REALIDAD

En la sociedad, la comunicación actúa como mediador ante diversas situaciones que se presentan en la vida cotidiana. En la familia y comunidad es imprescindible mantener una comunicación adecuada para establecer vínculos afectivos entre todos los miembros que rodean su entorno social. Si bien es cierto, la comunicación es un proceso que tiene como objetivo la construcción de sentidos en el ámbito social. Pero, es necesario añadir un plus a la palabra comunicación. En este caso, nos vamos a referir a la comunicación asertiva para señalar la vía idónea para comunicarnos e interactuar en el hogar y la comunidad.

El escenario de la comunicación

Hablar de comunicación es hablar de una esfera muy amplia de conocimientos. Por lo tanto, nos vamos a referir a la comunicación como un proceso de interrelación entre seres vivos que acoplan sus respectivas conductas frente al entorno mediante la transmisión de mensajes y signos convenidos por el aprendizaje de códigos comunes (Rizo, 2004). Es decir, intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir mensajes diversos a través del cual se construye su realidad.

Al momento de transmitir o recibir mensajes, se realiza contacto con otra persona, a esta acción se la denomina interacción social. “La interacción es escenario de la comunicación, y a la inversa” (Rizo, 2006, pág. 46). Los dos conceptos tienen relación entre sí y no pueden ser factores independientes, ya que el uno depende del otro para existir. La interacción tiene múltiples conceptos. Sin embargo, se la define como “el intercambio y la negociación del sentido entre dos o más participantes situados en contextos

sociales” (O’Sullivan et al., 1997, en Rizo, 2006, p. 46). Esta definición pone de manifiesto que existe interacción sólo si existe reciprocidad entre ambas partes, ya que de esta manera, surge el proceso de comunicación.

En la sociedad, existe comunicación y por ende interacción social. El intercambio de información surge en un contexto determinado y existe una intención para brindar el mensaje. En la familia y en la comunidad este proceso sucede de la misma manera. Tanto la comunicación como la interacción social forman lazos o vínculos afectivos, pero también se debe mencionar que en muchos casos, la incorrecta utilización de estos recursos genera violencia intrafamiliar o comunitaria. Por lo tanto, en el hogar se debe enseñar a los niños a comunicarse de manera adecuada para establecer nexos interpersonales en la comunidad.

Elementos a tomar en cuenta desde la comunicación

Para que el proceso de comunicación sea efectivo el emisor y receptor atraviesan varios elementos comunicativos. Por ello, Van-der Hofstad (2005) enumera los siguientes:

1. Emisor: En primera instancia el emisor es quien crea el mensaje y posteriormente lo envía al receptor de manera oral o escrita.
2. Receptor: Es la persona quien recibe el mensaje que ha sido enviado por el emisor.
3. Mensaje: Es el contenido de lo que se quiere transmitir. Es decir, es la idea o información que se quiere dar a conocer para facilitar la comprensión entre dos o más personas.
4. Código: Conjunto de signos y reglas que el emisor usa para componer el mensaje. Después el receptor hace uso de los mismos signos y reglas para decodificar el mensaje.
5. Canal: Es el medio por donde circula

el mensaje. El canal puede variar dependiendo del contexto.

6. Contexto: Situación concreta donde se desarrolla la comunicación.

7. Ruido: Interferencia externa que se producen al momento de emitir el mensaje.

8. Filtros: Son las barreras mentales que surgen en el proceso de comunicación entre el emisor y receptor. Es decir, los filtros pueden distorsionar del mensaje.

9. El feedback o la retroalimentación: Es la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación. Se refiere a la interpretación del contenido o sus consecuencias en el comportamiento de los interlocutores.

Marcación de estilos de comunicación

Las personas se comunican de diversas maneras, ya que cada uno tiene distintos elementos conductuales en la habilidad social que determina la forma de interactuar con los demás. En la familia y comunidad también se manifiestan este tipo de elementos conductuales. En este sentido, Van-der Hofstad (2005) menciona tres estilos genéricos de comunicación.

1. Inhibido: Son aquellas personas que “aparentemente” se respetan a sí mismos. Sin embargo, estas personas no reconocen sus derechos y no hacen valer sus propias opiniones porque se preocupan por satisfacer a las demás. Evitan emitir comentarios por miedo al rechazo. Por tanto, todo lo que otros piensan, sugieren o quieren es importante. Al utilizar este estilo de comunicación, el autor menciona que se genera un sentimiento de desamparo, depresión y tensión al momento de establecer una relación social. Este tipo de personas se aíslan y pierden oportunidades en distintos ámbitos por temor a no encajar en la sociedad.
2. Agresivo: Las personas que utilizan este estilo de comunicación no escuchan

a los demás, pues sus ideas son las más importantes y menosprecian el pensamiento de los demás e incluso pueden llegar a faltar el respeto a la otra persona. Se caracterizan por ser dominantes y perder el control con facilidad. Estas personas suelen ser rechazadas por su forma de relacionarse, ocasionando sentimientos de culpa, ya que son conscientes de sus acciones.

3. Asertivo: Se caracteriza por defender sus ideas y respetar opiniones de los demás. Las personas que tienen un estilo asertivo tienen como objetivo expresarse de forma adecuada y sin agresiones. Además, pueden resolver problemas que surgen en las relaciones sociales e incrementar satisfacción y autoestima personal. De esta manera, todos se pueden expresar libremente.

Por lo tanto, hacer uso de un estilo de comunicación asertivo es más eficaz, ya que facilita la transmisión de información y mejora la interacción social. En el círculo familiar y comunitario ayuda a tener mayor comprensión, seguridad y respeto mutuo. De tal manera, la comunicación se transmite de forma honesta y directa.

La comunicación asertiva como elemento de cambio

La comunicación asertiva se utiliza para transmitir un mensaje de manera eficaz. Este tipo de comunicación implica expresar ideas, sentimientos y acciones que ayudan a las personas a relacionarse de manera adecuada. “La asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales” (Naranjo, 2010, p.40) Por lo tanto, en la sociedad es necesario hacer uso de este tipo de comunicación porque incrementa la interacción social y establece una mejor relación interpersonal.

De la misma manera, en la familia y en la comunidad es fundamental insertar una comunicación asertiva para evitar problemas y malos entendidos. Es pertinente que los padres eduquen a sus hijos con un sistema de valores en donde se incluya la asertividad para aumentar los vínculos en las relaciones sociales, ya que desde la familia se siembran principios que son indispensables para mejorar las habilidades sociales.

La capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable (Corrales, Quijano y Góngora, 2017, pág. 61).

En este sentido, la comunicación asertiva es de gran beneficio para la comunidad y más aún para la familia, ya que en ella se forman los primeros conocimientos del niño. Enseñar a expresar sus sentimientos, emociones o acciones de manera armónica ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales y al mismo tiempo mejora el autoestima y seguridad en uno mismo.

Los beneficios de la comunicación asertiva

Son múltiples los beneficios que la comunicación asertiva logra generar. Uno de los más importantes es crear empatía con el otro para que exista una comunicación e interacción oportuna. Para (Sánchez 2013 citado en Gamboa, s.f) la asertividad es conveniente por los beneficios que genera, entre ellos se encuentran:

1. Favorece la confianza en la capacidad expresiva.
2. Potencia la autoimagen positiva
3. Promueve el sentido de eficacia personal

4. Genera bienestar emocional
5. Mejora la imagen social pues promueve el respeto de los demás
6. Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación
7. Aumenta la autoestima
8. La comunicación asertiva nos acerca al logro de nuestros objetivos y la eliminación de la ansiedad
9. Aumento de relaciones más íntimas y significativas
10. Una mejor adaptación social
11. Expresión de sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz.

Escuchar para contestar y no para entender

Escuchar a más de ser una habilidad es una actitud que se consigue cuando se comprende a la otra persona sin intención de cambiar o criticar al interlocutor. Existe un problema en cuanto a la escucha, ya que en muchos casos, no se escucha lo que nos dicen, sino más bien se repercute sobre el tema. Al no comprender el mensaje se puede producir múltiples inconvenientes en las relaciones sociales. En la educación, la autora Beuchat (1989) menciona lo siguiente respecto a la escucha:

Nuestra experiencia personal nos ha permitido comprobar una y otra vez que la capacidad de escuchar no se desarrolla adecuadamente, produciéndose problemas e interferencias en la interrelación entre educadores y alumnos. Los profesores sostienen que deben hacer uso de una serie de amonestaciones para lograr la atención de los alumnos o repetir una y otra vez órdenes, y que verifican con frecuencia poca comprensión auditiva de los mensajes emitidos (p.20).

En la educación el problema de escuchar se torna bastante complejo, pues los estudiantes no pres-

tan atención y se producen inconvenientes para realizar ciertas actividades. Tanto en la familia como en la comunidad se debe aplicar una actitud positiva para comunicar ideas, pensamientos o sentimientos. De esta manera, se incrementa la interacción social mediante la comunicación. Un elemento importante para evitar malos entendidos en el proceso de comunicativo es aprender a escuchar. Escuchar significa comprender a la otra persona. Sin embargo, las personas no escuchan y al momento de dialogar surgen problemas de comunicación, ya que se presta atención a todo el entorno y no a la persona que está hablando. Por lo tanto, cuando se emite un comentario, este puede desviarse del tema o realizar una interpretación ajena a lo que se estaba diciendo.

Desarrollando las habilidades sociales

Las habilidades sociales son un sinónimo de competencia social y asertividad. Estos son comportamientos aprendidos y adquiridos desde el hogar. En definición, la habilidad social es “la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás” (Combs y Slaby, 1977 en Tamara, 2015, párrafo 2). Por lo tanto, una persona que posee habilidades sociales va a realizar un comportamiento asertivo con la finalidad de generar un ambiente agradable.

Existen habilidades sociales asertivas que hacen referencia a las relaciones interpersonales. Vander Hofstandt (2005) sugiere tener en cuenta las siguientes:

1. Habilidad para dar feedback: Es la habilidad para emitir información a la otra persona sobre su comportamiento con el objetivo de mejorarlo. Para realizar este proceso, primero es necesario aludir a los aspectos positivos de la persona para luego indicar aspectos que se deben mejorar. Es

recomendable hablar de manera personal por ejemplo: (“en mi opinión...”, “creo que...”, “pienso que...”).

2. Habilidad para formular una crítica: Se debe mencionar la situación que resulta molesta o incómoda con claridad. Para de esta manera, evitar herir a la otra persona. En primer lugar se debe dar a la conocer la situación (“cuando tú..”), posteriormente expresar los sentimientos que provocó en nosotros dicha situación (“me sentí...”), luego expresar los cambios que se desea observar (“me gustaría que...”) y finalmente agradecer la atención y aceptación de dicha crítica (“te agradezco...”).

3. Habilidad para recibir una crítica: Existen algunas técnicas que se pueden emplear cuando se recibe una crítica: 1) si la persona está de acuerdo en todo o cierta parte, se usa el blanco de niebla; 2) si la crítica es manipulativa y se pretende evitar o si es justificada y se quiere enriquecerla, la interrogación negativa; y 3) si es constructiva y queremos aceptarla sin justificarnos, la aserción negativa.

4. La técnica del banco de niebla: La persona acepta opiniones, deseos, sentimientos y objeciones del interlocutor aunque no se las comparta. Es decir, asumir la crítica sin contraatacar. Para ello, se pueden utilizar expresiones como: (“Es verdad lo que dices, pero aun así deseo...”).

5. Interrogación negativa: Se abre un espacio a nuevas críticas acerca de uno mismo o recibir más información por parte del interlocutor. Para ser asertivos se puede utilizar las siguientes frases: (“Entiendo que no te guste el modo en que actué el otro día en la reunión”), (¿Qué fue lo que te molestó de mí?). Es decir, se generan nuevas críticas para examinar la conducta.

6. Aserción negativa: Se responde a la crítica de manera tranquila, pero se debe admitir el error. Por ejemplo: (“Es cierto, no estuvo bien lo que hice...”).

7. Habilidad para solicitar cambios: Es necesario reconocer los aspectos positivos para pedir algún cambio. Se debe ser sutil y respetuoso para introducir el nuevo pedido o crítica. Se puede usar frases como: (“Se nota que has trabajado el tema, sin embargo... aunque es muy adecuada la orientación que le has dado al problema”).

8. Habilidad para decir no: Decir no, muchas veces resulta complicado. Sin embargo existen técnicas para actuar de manera asertiva. Una de ellas es el disco rayado, es decir, repetir lo que se desea con un tono de voz calmado, hasta que el interlocutor acceda a tal negación. Ejemplo: (“Sí, pero yo decía...”).

9. Habilidad para expresar y recibir sentimientos positivos: Realizar un elogio ayuda a mantener relaciones sociales, ya que su uso crea un nexo entre individuos. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que al momento de realizar un elogio, este debe ser sincero y personalizado, es decir, no hacer los mismos cumplidos a diferentes personas. Siempre debe primar el respeto y la educación hacia la otra persona.

Por lo tanto, existen diversas formas para expresar una emoción o reacción. Las habilidades sociales ayudan a crear una relación armónica entre dos o más personas. Existen habilidades sociales que frecuentemente se escuchan, pero no siempre se las pone en práctica. Según un test realizado por Goldstein (1978) se clasifican en:

<p>1. Habilidades sociales básicas Escuchar Iniciar una conversación Mantener una conversación Formular una pregunta Dar las gracias Presentarse Presentarse a otras personas Hacer un elogio</p>	<p>2. Habilidades sociales avanzadas Pedir ayuda Participar Dar instrucciones Seguir instrucciones Disculparse Convencer a los demás</p>
<p>3. Habilidades relacionadas con los sentimientos Conocer los propios sentimientos Expresar los sentimientos Comprender los sentimientos de los demás Enfrentarse con el enfado de otro Expresar afecto Resolver el miedo Auto-recompensarse</p>	<p>4. Habilidades alternativas a la agresión Pedir permiso Compartir algo Ayudar a los demás Negociar Empezar el autocontrol Defender los propios derechos Responder a las bromas Evitar los problemas con los demás No entrar en peleas</p>
<p>5. Habilidades para hacer frente al estrés Formular una queja Responder a una queja Demostrar deportividad después de un juego Resolver la vergüenza Arreglárselas cuando le dejan de lado Defender a un amigo Responder a la persuasión Responder al fracaso Enfrentarse a los mensajes contradictorios Responder a una acusación Prepararse para una conversación difícil Hacer frente a las presiones del grupo</p>	<p>6. Habilidades de planificación Tomar decisiones realistas Discernir la causa de un problema Establecer un objetivo Determinar las propias habilidades Recoger información Resolver los problemas según su importancia Tomar una decisión eficaz Concentrarse en una tarea</p>

Fuente: Goldstein A. (1978)

Buscando resultados: convivencia con la familia y la comunidad

La convivencia, en su concepto más amplio, es la acción en donde se establecen relaciones sociales con otras personas para vivir de manera armónica. Todos los seres vivos, en especial el ser humano, tiene la necesidad de intercambiar o construir sentidos y significaciones. Por ello, es imprescindible que el entorno en el que habitan cuente con una convivencia armoniosa. Desde el hogar se aprenden nociones básicas para una convivencia eficaz y así, reflejar diversas acciones y conductas en la comunidad. Se debe destacar que en la familia, la convivencia es más íntima y reservada.

La familia se entiende como una forma organizativa particular en la que es posible identificar interacciones e, igualmente, experimentar e interpretar diversos tipos de papeles, normas, acuerdos de convivencia, así como el mantenimiento o la reproducción de la dinámica social “mayor” en la que está inmersa (Rentería, Lledias y Giraldo, 2008, pág. 431).

Por lo tanto, en el hogar se adquieren pautas para lograr vivir en equilibrio con el otro. En este sentido, la convivencia familiar es el “proceso cotidiano de interacción de los miembros de un grupo familiar en el que se reconocen, se fortalecen, se elaboran, se construyen o se transforman sus vínculos creando un espacio común que posibilita la existencia” (Rentería, Lledias y Giraldo, 2008, pág. 430). Por otro lado, Según Ander-Egg (2005), la comunidad es:

Una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o identificación con algún símbolo local y que interactúan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer

necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local (pág. 34).

La convivencia comunitaria es la condición de relacionarse con los demás mediante valores como el respeto y la tolerancia y, a través de relaciones sociales se puede conocer diferentes costumbres, tradiciones y nuevas visiones del mundo. En la comunidad y en la familia la convivencia no es igual. Sin embargo, ambas buscan relacionarse con una dinámica de convivencia sana, es decir, sin conflictos ni violencia.

Es importante mencionar que los valores que se adquieren en la familia y la comunidad elevan el grado de empatía con los demás y generan un ambiente armonioso. A continuación se enumeran algunos de ellos:

- 1. Cortesía:** Ser amables al momento de relacionarse con otra persona.
- 2. Integridad:** Actuar de manera honesta y honrada. De modo que no afecte a los demás.
- 3. Respeto:** Considerar y valorar el esfuerzo del otro.
- 4. Tolerancia:** Respetar ideas ajenas.
- 5. Solidaridad:** Apoyo incondicional a causas o intereses ajenos.
- 6. Diálogo:** Conversación entre dos o más personas para llegar a un acuerdo mutuo.
- 7. Compromiso:** Cumplir con obligaciones que han sido propuestas.
- 8. Empatía:** Capacidad de ponerse en la posición del otro e identificar los estados anímicos del otro.

Interpretando espacios: seguimiento de normas

Parámetros de comprensión de una nueva realidad

Las normas de convivencia son importantes para establecer espacios armónicos. Es importante entender que no son cuestiones que se aplican de un día para otro. Son procesos que se extienden en el tiempo y necesitan la aceptación de que la familia es una unidad y cada acción tiene una consecuencia. Rovira (2017) plantea cinco consejos para el establecimiento de normas:

1. Diálogo: Con el objetivo de socializar las reglas. Aquí es donde los miembros del hogar conocen las reglas y comprenden el porqué de su importancia. También incluye las opiniones y puntos de vista de todos los integrantes.

2. Normas que faciliten la convivencia: Los objetivos deben ser claros y fáciles de cumplir. Por ende, cada una debe tener su respectiva explicación.

3. Beneficios para todos: Deben beneficiar a todos los miembros de igual manera. Es aquí donde se consolidan las normas de convivencia, siempre y cuando exista igualdad en beneficios y obligaciones.

4. Predicar con el ejemplo: El ejemplo es importante porque permite el aprendizaje mediante imitación, sobre todo en los niños. De esta forma interioriza las conductas que los progenitores desean ver.

5. Flexibilidad: Es contraproducente obsesionarse con las normas. Padres e hijos deben impulsar acuerdos en que predomine un grado adecuado de flexibilidad. Así la convivencia resulta satisfactoria y no se vuelve una carga.

Escenario primero

Teoría de las inteligencias múltiples: Howard Gardner

Howard Gardner es un psicólogo y pedagogo estadounidense conocido por su obra más significativa "Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples" escrita en 1983. En su obra menciona que la inteligencia es plural, es decir, todas las personas desarrollan y poseen un coeficiente intelectual diferente. Por lo tanto, existen múltiples formas de ser inteligente e identificó ocho tipos de inteligencia distinta:

INTELIGENCIA LINGÜÍSTICA	Es la capacidad de usar el lenguaje verbal, no verbal o escrito para comunicar distintas situaciones.
INTELIGENCIA MUSICAL	En todas las personas existe la inteligencia musical, ya que las zonas del cerebro interpretan la composición musical. Sin embargo, unas personas desarrollan este tipo de inteligencia más que otras.
INTELIGENCIA LÓGICO-MATEMÁTICO	Se refiere a la rapidez para solucionar un problema matemático y hacer uso del razonamiento lógico.
INTELIGENCIA CORPORAL CINESTÉSICA	Es la capacidad de transmitir expresiones o emociones a través del cuerpo.
INTELIGENCIA ESPACIAL	Las personas son capaces de observar el entorno y los objetos desde diferentes perspectivas. Asimismo, son capaces de adaptar lo que observan y trasladarlos a nuevos escenarios. Por ejemplo, una pintura.
INTELIGENCIA INTRAPERSONAL	Su noción principal se basa en aprender a controlar y regular emociones propias
INTELIGENCIA INTERPERSONAL	Es la capacidad que permite interpretar las palabras o gestos de los demás. Además valora la capacidad de relación y empatía.
INTELIGENCIA NATURALISTA	Este tipo de inteligencia se añadió en 1995, ya que actúa como una acción de sobrevivencia en la sociedad. La inteligencia naturalista es la capacidad de reconocer, diferenciar y categorizar aspectos relacionados al entorno. Es decir, reconocer especies que engloban la flora, fauna y fenómenos del clima.

Fuente: Gardner H. (2001)

Escenario segundo

Teoría constructivista del aprendizaje: Lev Vigostsky

Lev Vigostsky fue un psicólogo ruso y se destacó por sus aportes a la psicología del desarrollo. Él mencionaba que “los procesos psicológicos son cambiantes, nunca fijos y dependen en gran medida del entorno vital”. Las actividades sociales y culturales eran la clave del desarrollo humano y que esta asimilación era lo que distingue a los hombres de los animales. Las investigaciones Vygotsky se centran en el pensamiento, el lenguaje, la memoria y el juego del niño.

En su teoría manifiesta que primero debe existir aprendizaje y luego el desarrollo. El aprendizaje surge en situaciones sociales significativas mediante un proceso de mediación que se interponen entre el estímulo y la respuesta. Por lo tanto, todo proceso de aprendizaje se realiza en el exterior a través de la interacción social y luego esto se convierte en pensamiento individual. “En el desarrollo cultural del niño, toda función aparece dos veces: primero, a nivel social, y más tarde, a nivel individual; primero entre personas (interpsicológica), y después en el interior del propio niño (intrapsicológica)” (Vigotski, 1978, pág. 94).

ANÁLISIS POSTERIOR A LA APLICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

SEGUNDO MOMENTO

Una vez desarrollada la aplicación de la encuesta, el Equipo Investigador y con base en los resultados (y su respectiva interpretación), ha establecido un mecanismo de trabajo complementario como fase siguiente dentro del proyecto; dicha estrategia tiene como sustento el uso de las herramientas y estrategias constitutivas de la comunicación asertiva.

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en

forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad (Mantilla, 2002; OMS, 1999).

Asertividad significa que el trato con las personas sea abierto y sincero, ni demasiado pasivo, ni excesivamente agresivo. En cuanto a comunicación se refiere, nos permite exponer sentimientos, necesidades, emociones y opiniones de forma clara y franca buscando un resultado mutuamente satisfactorio. Ser asertivo implica tener claro lo que se quiere transmitir en el mensaje y ser capaz de expresarlo de tal manera que ambas partes comprendan el mensaje de la misma manera; aspecto por demás relevante y necesario en toda relación de tipo familiar y social.

Considerando lo señalado en las líneas anteriores; por medio de una adecuada estrategia de aplicación de la comunicación asertiva en los distintos espacios de interacción que constituyen el contexto de la familia y la sociedad, de modo más preciso en los espacios de formación inicial. Es necesario insistir que si los estudiantes viven una experiencia enriquecedora desde la comunicación en sus hogares, sin duda alguna tendrá mejores resultados de aprendizaje.

Dentro de los múltiples objetivos que se deducen en la investigación, es preciso generar un impacto favorable en cuanto al manejo más apropiado de las relaciones en las que se ve involucrado un niño durante su proceso de enseñanza y aprendizaje. Es decir, por medio de la comunicación asertiva y tomando como base las múltiples posibilidades que brinda esta estrategia de interacción, se logrará un alto impacto evidenciado en el mejoramiento de las formas de convivencia de los estudiantes en sus aulas y en sus hogares. La acción formativa no es un terreno exclusivo solo de la escuela sino también exige un trabajo permanente en los hoga-

res; la familia debe recuperar su papel formativo inicial y de refuerzo complementario.

Promover formas de convivencia y sistemas de interrelación emocionalmente saludables repercute en los resultados del aprendizaje, fortalece los procesos de fortalecimiento de la afectividad del hogar y promueve el desarrollo interno de niños y niñas bajo experiencias enriquecedoras que fortifican la autoestima de los estudiantes y promueven un crecimiento más equilibrado; aspectos que sin duda serán más alcanzables desde el uso y aplicación de la comunicación asertiva como nueva estrategia de convivencia dentro del hogar y del aula.

A través de la comunicación asertiva se determinan aspectos directamente relacionados con la personalidad que caracterizan a cada individuo, pues cada persona cuenta con un estilo propio de comunicación que se evidencia en el momento de interactuar con los demás. Los mensajes deben reflejar la intención de lo que se desea transmitir, este debe ser claro y conciso evitando las tergiversaciones. Además, el contexto debe aludir a las condiciones que rodean el momento en el cual se genera la conversación, se debe tener en cuenta: lugar, momento y los entornos emocionales de las personas con las que se entablan las conversaciones.

CAPÍTULO 4

PROCESO DE APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN SOCIAL EMOCIONALMENTE EFECTIVA

Partiendo de los resultados de la encuesta base, se identificaron los siguientes factores, como elementos recurrentes que dificultan un adecuado manejo de las relaciones en el ámbito familiar:

- Impacto de los problemas familiares en los resultados de aprendizaje

- Influencia de los problemas familiares en el desempeño escolar
- Relación entre los problemas familiares y los niveles de desempeño escolar de niños/as
- Dificultades de interrelación en el hogar y en el aula
- Familias disfuncionales
- Descuido de los padres y las familias
- Las docentes asumen una responsabilidad más allá del ámbito formativo pedagógico y deben suplir las falencias emocionales y afectivas
- Los entornos comunicativos de las familias deben ser redireccionados hacia nuevos esquemas de diálogo
- La comunicación asertiva es mínima
- Los conflictos no se resuelven, solo se los relega.

Una vez identificadas estas variables, se procede a desarrollar una propuesta estratégica de aplicación de la comunicación asertiva en la que participan padres de familia y docentes. Dentro de las estrategias y técnicas propias de la asertividad, se sugieren las siguientes:

Aserción repetitiva:

Este método consiste en repetir el mensaje causante de la discordia pero sin dejar a un lado lo que el receptor ha manifestado, esto genera que la parte receptora se sienta cómoda y esté más abierta a entender el mensaje que se le desea transmitir, esto funciona cuando la persona que lo desea utilizar se encuentra tranquilo y es capaz de controlar sus emociones para permanecer centrado en la idea fundamental sin dejar que el receptor lo desvíe del tema objetivo.

Compromiso Viable:

En este tipo de comunicación, se busca de manera clara llegar a acuerdos que le puedan interesar a ambas partes y que en caso de llegar a existir diferencias se busquen puntos medios de solución que además, aparte de ser viables no afecten el respeto que cada persona siente por sí misma.

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

Por medio de una charla-taller sobre el beneficio social y formativo de la comunicación asertiva, dirigido a todos los públicos involucrados en la formación de los niños y niñas. La charla tuvo un nivel de impacto muy alto, se contó con la participación de un grupo significativo de personas que se motivaron por conocer de qué manera esta estrategia alternativa de comunicación puede resultar favorable al momento de redescubrir las interacciones dentro del hogar y cómo, de esa manera, se puede regular el lenguaje para que sea más efectivo y alcance los niveles de impacto que buscamos al crear los mensajes.

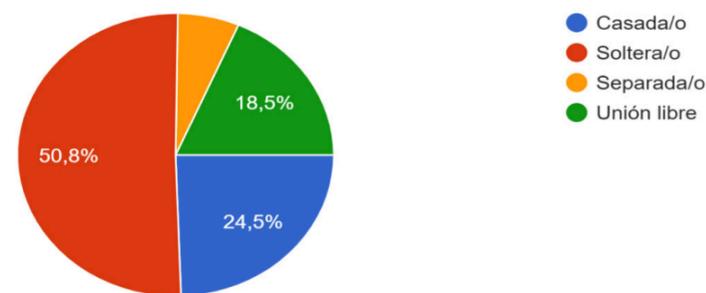
Por medio de explicaciones conceptuales, desarrollo de ejemplos y situaciones de sensibilización, se alcanzó una respuesta interesante entre los asistentes a este encuentro virtual. Para lograr una medición que permita detallar lo antes mencionado, se trabajó con un grupo de preguntas señaladas con el fin de conocer el nivel de aprehensión de los conocimientos y sobre todo la comprensión sobre la utilidad y efectividad de este sistema de comunicación asertivo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con un total de 924 personas encuestadas y con un número de 10 preguntas, se han seleccionado como base de este análisis las preguntas: 1, 6, 9, 10; que arrojan los siguientes resultados:

COMPOSICIÓN DEL GRUPO ENCUESTADO

Estado civil:
924 respuestas



Fuente: Investigación de campo

Pregunta 1:

El concepto de asertividad, se emplea en referencia a una estrategia comunicativa que se ubica en medio de dos conductas que resultan opuestas y que son la..... y la agresividad.

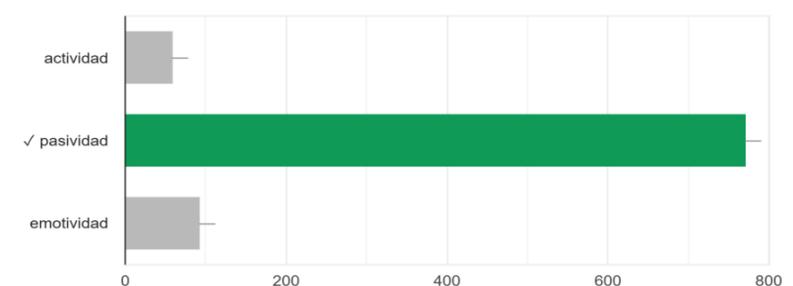
Tabla 1. Resultados pregunta 1

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Actividad	59	6.4 %
b	Pasividad	772	83.5 %
c	Emotividad	93	10.1 %
	TOTALES	924	100%

Fuente: Investigación de campo

Gráfico 1. Resultados tabla 1

1.-El concepto de asertividad , se emplea en referencia a una estrategia comunicativa que se ubica en el medio de dos conductas que resultan opuestas y que son la y la agresividad.
772 de 924 respuestas correctas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

La comunicación asertiva reconoce que en toda acción humana individual o colectiva, existen dos fuerzas internas en choque constante la pasividad y la agresividad. Los mensajes entre las parejas, las familias y entre sus integrantes de modos específicos, muchas veces son mal entendidos; en ocasiones por razones vinculadas al mensaje verbal en sí mismo; pero también es parte de esta responsabilidad el inapropiado manejo de la comunicación no verbal (por desconocimiento de su impacto). La asertividad brinda los elementos que posibilitan identificar estas variantes y alcanzar mensajes claros e impactantes desde lo favorable para la interrelación.

Pregunta 6:

La asertividad se expresa como.....

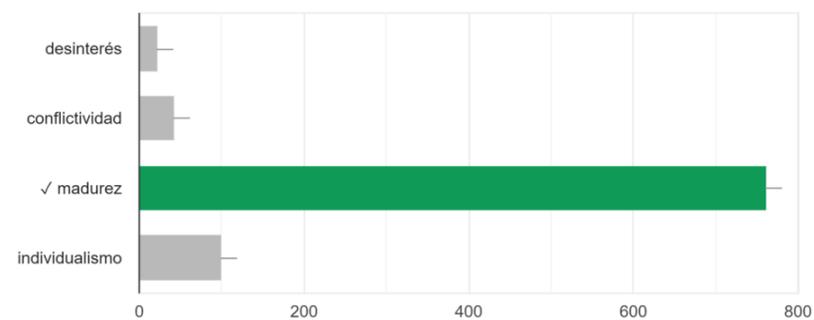
Tabla 2. Resultados pregunta 6

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Desinterés	22	2.4 %
b	Conflictividad	42	4.5 %
c	Madurez	761	82.4 %
d	Individualismo	99	10.7 %
	TOTALES	924	100%

Fuente: Investigación de campo

Gráfico 2. Resultados tabla 2

6.-La asertividad se expresa como
761 de 924 respuestas correctas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Aprender a comunicarnos es una responsabilidad de toda la vida, no es un terreno exclusivo de hombres o mujeres, de niños o de adolescentes, de la etapa formativa o únicamente del espacio laboral; por el contrario, aprender a comunicarnos es un deber social y humano permanente, de toda la vida; que mejor si conocemos, practicamos o aplicamos estrategias o técnicas probadas en sus resultados y que sin duda contribuirán a mejorar nuestras interacciones y los ambientes en los que nos encontremos serán más equilibrados y logaremos mayor impacto como seres sociales. Esto para muchos se llama madurez como ser humano.

Pregunta 9:

Señalar si es verdadero o si es falso: Cuando una persona logra desarrollar la asertividad, refuerza su imagen positiva a nivel social

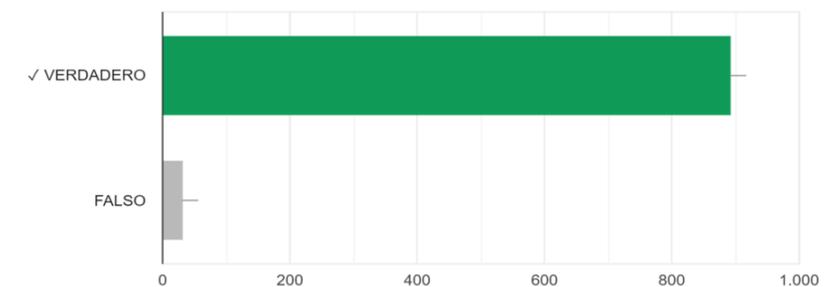
Tabla 3 Resultados pregunta 9

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Verdadero	892	96.5 %
b	Falso	32	3.5 %
	TOTALES	924	100%

Fuente: Investigación de campo

Gráfico 3. Resultados tabla 3

9.-Señalar si es verdadero o falso: Cuando una persona logra desarrollar la asertividad, refuerza su imagen positiva a nivel social.
892 de 924 respuestas correctas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Si mi comunicación es eficaz, el resultado de mis interacciones será permanentemente positivo. Una persona que sabe comunicarse adecuadamente gana una representación social muy elevada; la asertividad tiene entre sus objetivos brindar las posibilidades para alcanzar este reconocimiento. Al comunicarse en el hogar y en la sociedad de manera asertiva, sus interlocutores identificarán en usted a un individuo respetuoso, interesante y de fácil acceso; lo sentirá usted y lo sentirían (con satisfacción) los suyos y serán capaces de trasladarlo a otros espacios.

Pregunta 10:

Señalar si es verdadero o si es falso: Cuando una persona logra desarrollar la asertividad, refuerza su imagen positiva a nivel social

Tabla 4 Resultados pregunta 10

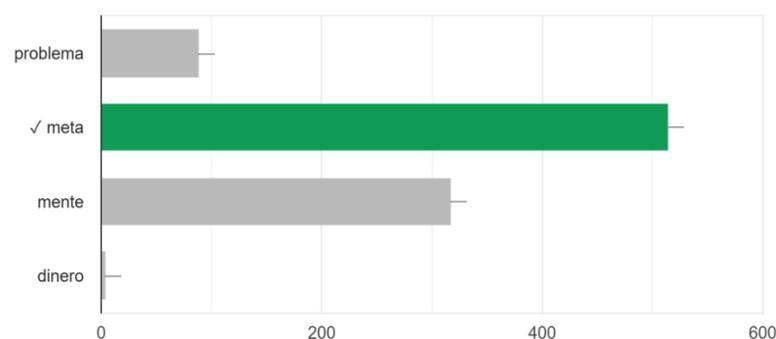
ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	La solidaridad	57	6.2 %
b	La amistad	34	3.7 %
c	La asertividad	787	85.2 %
d	La comunidad	46	4.9 %
	TOTALES	924	100%

Fuente: Investigación de campo

Gráfico 4. Resultados tabla 4

7.-En la comunicación asertiva, tu será tu estrategia.

514 de 924 respuestas correctas



Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

La comunicación asertiva coloca como eje de la interacción al diálogo; cuando el ser humano acude al diálogo como mecanismo no solo de intercomunicación, sino, sobre todo, como herramienta de comprensión, está aprovechando al máximo esta técnica positiva de manejo de las relaciones humanas. Las parejas y las familias requieren diálogos constructivos, sustentados en el respeto, que promuevan el derecho al reconocimiento del otro como un ser complementario y de apoyo mutuo. Los diálogos asertivos revalorizan a la pareja, recuperan el papel esencial de la familia como espacio de creativi-

dad, afecto y amor, de esta manera los escenarios de educación serán alimentados de nuevas y buenas prácticas cotidianas.

FORTALECER LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO PRÁCTICA INTEGRADORA

Familia y comunidad

La comunicación asertiva se presenta como una herramienta para mediar en la interacción familiar y comunitaria. Este estilo de comunicación beneficia el desarrollo de nexos comunicativos porque prioriza la permanencia de un entorno cómodo y positivo en el que se desenvuelven los individuos. En este sentido, la comunicación asertiva se define como:

La capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable (Corrales, Quijano y Góngora, 2017, pág. 61).

Fortalecer la comunicación asertiva en la sociedad es un factor importante para cosechar resultados favorables en las relaciones interpersonales. Generar espacios de interacción con un ambiente positivo permite a cada individuo desenvolverse con soltura, favoreciendo la integración familiar. Dentro del ámbito comunitario, también es recurrente que existan conflictos entre miembros de una comunidad, que pueden resolverse gracias a la utilización de una comunicación asertiva.

Un requisito de la comunicación interpersonal es la asertividad como función de la autoestima, porque permite actuar a la persona según cómo piensa y en defensa de sus derechos, intereses, sin ser manipulados, ni manipular al interlocutor. Se basa en el respeto tanto de sí mismo como de las otras personas, conservando los límites y los valores (Zayas, 2012, p. 48).

Desde las relaciones Interpersonales

En la vida diaria los seres humanos tienen una tendencia para asociarse entre sí. Esto tiene que ver con su característica innata de ser sociable. Desde el momento en que nace, un individuo establece relaciones con su familia (padres, hermanos, tíos, abuelos). Posteriormente, conoce a otras personas que dependiendo del nivel de afinidad, confianza y simpatía, pueden llegar a ser parte de su vida a corto, mediano o largo plazo. En este sentido, Zupiria (2015) identifica distintos tipos de relaciones:

Relaciones íntimas / superficiales:

Una relación íntima involucra satisfacer las necesidades personales de un individuo. En cambio, en las relaciones superficiales no se incorpora ningún tipo de necesidad.

Relaciones personales / sociales:

En la relación personal toma preponderancia la identidad personal de un ser humano. Aquí influye el nivel de atracción que se tiene hacia el otro por lo que es, no por lo que representa o el grupo al que pertenece. Por otra parte, en una relación social existe una despersonalización y los estereotipos sociales toman peso.

Relación amorosa:

Sternberg y Barnes (1989) en Zupiria (1015) categorizan la relación amorosa bajo tres aspectos: compromiso, pasión e intimidad. Sobre la base de estos, mencionan la existencia de distintos tipos de relación amorosa:

- Amistad: En donde predomina la intimidad.
- Pasional: Predomina la pasión.
- Formal: Gran influencia de los aspectos formales de la relación.
- Romántica: Complemento entre la pasión e intimidad.
- Apego: Intimidad y compromiso por igual.
- Fatua: Determinada por la pasión y el compromiso.
- Amor pleno: Compromiso, intimidad y pasión de manera conjunta.



Fuente: Sternberg y Barnes (1989)
en Zupiria (2015)

En cuanto al ámbito familiar, las relaciones que tienen la oportunidad de presentarse son las íntimas/ superficiales y personales / sociales. Lo cierto es que el ideal para un buen desenvolvimiento de la interacción familiar, sería que las relaciones sean de carácter íntimo y personal. A pesar de esto, la existencia de relaciones superficiales es cada vez mayor. Los niños y jóvenes pierden el interés por convivir estrechamente con sus padres y generan una relación en la que sus necesidades emocionales no son satisfechas. En lo que respecta a la comunidad, las relaciones varían dependiendo del nivel afectivo creado entre dos o más personas.

Reinterpretando las relaciones interpersonales de la familia y la comunidad

“Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas” (González, 2015, p.2). Esta afirmación explica por qué es importante fortalecer las relaciones familiares y comunitarias. Una relación interpersonal fortalecida abre entornos favorables para niños, jóvenes y adultos, porque origina espacios idóneos para la libertad de expresar pensamientos, sensaciones y emociones, independientemente del contexto social en el que se encuentre.

Nuevos estilos de relación interpersonal entre familia y la comunidad

Toda relación tiene distintos tipos de estilos, dependiendo del contexto y la persona que los realiza. Estos son independientes del entorno en que se desenvuelve un individuo, es decir, que no importa si está en una reunión familiar, de amigos o hasta en un encuentro con su pareja. El ser humano actúa en base a sus deseos y a las condiciones de su entorno. Zupiria (2015) señala algunos elementos que determinan este comportamiento:

- Sus intereses propios
- La capacidad para mostrar sentimientos y pensamientos
- El respeto hacia los derechos de los demás
- La forma en que acepta los sentimientos y pensamientos de los demás
- Modo de manifestar discrepancia
- Facultad para pedir explicaciones ante una situación no entendida
- Saber decir que no

Estos elementos dan forma a los estilos de relación interpersonal que los seres humanos hacen propios y se definen de la siguiente manera:

Comunicación funcional	Comunicación disfuncional
<ul style="list-style-type: none">• Fluida• Clara• Fiel• Transparente• Comunican adecuadamente• La satisfacción de las necesidades• Contribuyen al crecimiento personal	<ul style="list-style-type: none">• Insuficiente• Distorsión de la comunicación• Pocas posibilidades de mejorar• Contradicciones en mantener una relación• No desarrollan sentidos que conduzcan al crecimiento personal• La falta de cultura comunicativa• Que impide la identificación de conflictos y problemas en las relaciones

Fuente: Zayas (2012)

Por lo tanto, en la familia y la comunidad es indispensable mantener una comunicación adecuada, ya que fortalece las relaciones interpersonales. Además, la comunicación actúa como un nexo para tener empatía con la otra persona.

BIBLIOGRAFÍA

- Andalucía. (10 de julio de 2017). Andalucía es digital. Obtenido de Andalucía es digital: <https://www.blog.andaluciaesdigital.es/uso-de-las-redes-sociales-como-nos-afecta/>
- Ander-Egg, E. (2005). Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Buenos Aires: Lumen Hvmanitas.
- Ballesta, J., y Cerezo, M. d. (2011). Familia y escuela ante la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación. *Educación XX1*, 133-156.
- Barrera, D., y Duque, L. (2014). Familia e internet: consideraciones sobre una relación dinámica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 30-44.
- Bernete, F. (2009). Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes. *Revista de Estudios de juventud*, 97-114.
- Berrío, L., Giraldo, E., Perdigón, N., y Poveda, M. (2017). Academia. Obtenido de carbodate.cs.odu.edu/#https://www.academia.edu/35146813/Importancia_de_la_interacción_familia-escuela_y_su_relación_con_la_construcción_del_modelo_pedagógico_pertinente_en_educación_infantil
- Beuchat, C. (1989). Escuchar el punto de partida. *Lectura y vida. Revista latinoamericana de lectura*, 3, 20-25.
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 61-82.
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. *Zer*, 295-318 .
- Corbin, J. A. (18 de Marzo de 2016). Psicología y Mente. Obtenido de <https://psicologiymente.com/social/tipos-de-familias>
- Corrales, A., Quijano, N., y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 22(1), 58-67.
- Expat Blog. (28 de Marzo de 2017). Obtenido de <https://www.elpat.com/es/guia/america-del-sur/ecuador/13447-sistema-educativo-ecuatoriano-primer-nivel---3-a-17-a-os.html>
- Flores, J., Morán, J., y Rodríguez, J. (2009). Las redes sociales. Universidad de San Martín de Porres, 1-15.
- Galeano, S. (3 de Febrero de 2020). Marketing For Ecommerce. Obtenido de Marketing For Ecommerce: <https://marketing4ecommerce.net/cuales-redes-sociales-con-mas-usuarios-mundo-2019-top/>
- Gamboa, F. (s.f). Escuela Penitenciaria Nacional. Obtenido de Escuela Penitenciaria Nacional: http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/HABILIDADES/24_beneficios_de_la_comunicacin_asertiva.html
- Gardner, H. (2001). La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples del siglo XXI. Barcelona: Editorial Páidos.
- Goldstein, A. (1978). Escala de evaluación de habilidades sociales.
- González, R. (23 de Octubre de 2015). Academia. Obtenido de Academia.edu: https://www.academia.edu/17225364/LAS_RELACIONES_INTERPERSONALES
- Hernández, Á., López, P., y Sánchez, S. (2014). La comunicación en la familia a través de las TIC. Percepción de los adolescentes. *Pulso*, 35-58.
- Hormaechea, E. (2018). Repositorio Universidad de Cantabria. Obtenido de Repositorio Universidad de Cantabria: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14118/HormaecheaLastraE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llopis, I. (2015). Consecuencias de las nuevas tecnologías en las relaciones familiares en el hogar (Tesis de grado). Universitat de les Illes Balears. Palma.
- López-Sánchez, C., y García del Castillo, J. (2017). La familia como mediadora ante la brecha digital: Repercusión en la autoridad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 108124.
- Malo, S., y Figuer, C. (2010). Infancia, Adolescencia y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Perspectiva Psicosocial. Dossier Universidad de Girona, 5-8.
- Martínez, J. I., y Medrano, C. (2012). Infancia y adolescencia en un mundo en crisis y cambio. *INFAD Revista de Psicología*, 549-556.
- Matamala, C. (2016). Uso de las TIC en el hogar: Entre el entretenimiento y el aprendizaje informal. *Revista de Estudios Pedagógicos*, 293-311.
- Morduchowicz, R., Marcon, A., Sylvestre, V., y Ballestrini, F. (2012). Los adolescentes y las redes sociales. Buenos Aires: FCE.
- Naranjo, M. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación*, 34(1), 31-53.
- Parra, J. M. (2003). La educación en valores y su práctica en el aula. *Tendencias Pedagógicas*, 69-88.
- Pérez, L. (2013). Los adolescentes y el uso de las Tic. *Eutopía*, 90-95.
- Pérez, M. d., y Martínez, R. (2006). Educación familiar y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de Psicología INFAD*, 567-576.
- Rentería, E., Lledias, E., y Giraldo, A. (2008). Convivencia familiar: una lectura aproximativa desde elementos de psicología social. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 4(2), 427-441.
- Rizo, M. (2004). El Camino Hacia la “Nueva Comunicación”. Breve Apunte Sobre las Aportaciones de la Escuela de Palo Alto. *Razón y palabra*(Numero 40).
- Rizo, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. *Dialnet plus*, 45-62.
- Rondón, L. (2011). Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación: El tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI (págs. 81-92). Sevilla: UNIA.
- Rovira, I. (27 de Noviembre de 2017). Psicología y Mente. Obtenido de <https://psicologiymente.com/social/aplicar-normas-convivencia-casa>
- Station, R. (12 de marzo de 2017). Red Social Station. Obtenido de Red Social Station: <https://www.rdstation.com/mx/redes-sociales/>
- Tamara, G. (03 de marzo de 2015). Happymente.com. Obtenido de Happymente.com: <https://happymente.com/es/1462-que-son-las-habilidades-sociales>
- Van-der Hofstad, C. J. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos.
- Vigotski, L. (1978). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona: Editorial crítica.
- Zabala, V., y Andrade, J. (13 de Marzo de 2019). Ekos. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/facebook-es-la-red-social-mas-utilizada-en-ecuador>
- Zayas, M. (2012). La comunicación interpersonal. EUMED.Universidad de Málaga.
- Zupiria, X. (2015). Relaciones interpersonales, generalidades. España: Universidad del país vasco.

EPÍLOGO

El libro reúne toda la información en cuanto al estudio de las interacciones familiares y sociales mediadas por el uso de la tecnología y sus aplicaciones. Al analizar los procesos comunicativos que se aplican y practican en las familias y su influencia en los comportamientos de los niños y niñas, es posible determinar las dificultades presentes en dichos procesos y su repercusión en la interacción dentro del aula de clase, de este modo diseñar un plan de comunicación asertiva que permita mejores resultados en la convivencia armónica dentro de la institución y sus familias.

El uso incorrecto de la tecnología produce una desconexión en las relaciones interpersonales. Esto, a su vez, se refleja en la comunicación deficiente que existe dentro de los círculos sociales. Hablar de un círculo social, implica referirse a familiares, amigos, vecinos, y demás personas con las que se interactúa permanentemente. Por ejemplo, dentro del círculo familiar una de las consecuencias es el aislamiento que atraviesan los niños y niñas con sus padres, ya que, al mantenerse atados a la tecnología, no crean ni fortalecen lazos familiares, y esto puede repercutir negativamente en su proceso educativo.

No basta con afirmar que el uso de la tecnología trae resultados desfavorables. Lo ideal es encontrar la forma en que las TIC cumplan la función para la que fueron creadas, es decir, mejorar los procesos de comunicación. En este sentido, es importante conocer el rol que juega la comunicación asertiva y cómo podría ser insertada en estos procesos de interacción. La comunicación asertiva es la vía adecuada para relacionarse con las personas porque se basa en una actitud positiva en cuanto a los mensajes que se quiere transmitir.

Como cierre de esta investigación y, a la vez, como punto de partida para futuras investigaciones similares o complementarias, hay que mencionar que las TIC son herramientas, que permiten mejorar el proceso de comunicación, desde la comunicación asertiva, desde la interacción con la familia y la comunidad; estas relaciones serán posibles si se mira en las tecnologías y sus aplicaciones a un grupo de agentes dinamizadores de nuevas prácticas de interrelación.

CRISTHIAN JOAQUÍN VARGAS CAICEDO

Licenciado en Comunicación Social para el Desarrollo con énfasis en proyectos sociales y educativos. Diplomado en Pedagogías Innovadoras. Especialista en Pedagogía Conceptual. Magister en Desarrollo de la Inteligencia y Educación (Psicopedagogía). Docente de la Facultad de Ciencias de la Educación para la Unidad de Admisión (2018 en adelante). Docente Investigador del Instituto Superior Tecnológico Japón en las carreras de Parvularia y Administración (2017 en adelante). Docente de la Unidad de Nivelación de la Universidad Central del Ecuador (2012 al 2019). Docente Universitario en materias de: Lenguaje y Comunicación; Proyecto Integrador de Saberes; Redacción Académica; Introducción a la Pedagogía; Sociedad y Cultura (2012 en adelante). Tutor de Acompañamiento y Seguimiento estudiantil del Curso de Admisión de la PUCE (2019 en adelante). Coordinador académico de las áreas de Ciencias Sociales y Humanas de la Unidad de Nivelación de la UCE (2012-2016). Tutor y Lector de Proyectos de Titulación en el ITSJ (2018 en adelante). Consultor de Proyectos de Educomunicación (2010 en adelante).

HUMBERTO CUESTA ORMAZA

Licenciado en comunicación social, Máster en comunicación, Doctorante en ciencias pedagógicas. Especialista en: Comunicación para el desarrollo, Comunicación y educación popular, Planificación estratégica de la comunicación, Investigación social e investigación educativa aplicada. Diseños curriculares y modelos educativos generacionales. Experiencia de 15 años como docente de centros educativos de nivel superior y consultor en comunicación y educación de instituciones públicas, privadas y ONG. Docente Investigador del Instituto Superior Tecnológico Japón

LUCÍA FERNANDA BEGNINI DOMÍNGUEZ

Licenciada en Comunicación Social para el Desarrollo con énfasis en proyectos sociales y educativos, Universidad Politécnica Salesiana. Diplomado en NTICS aplicada a la Docencia Universitaria, Universidad Nacional de Loja. Magister en Investigación Educativa aplicada a la Docencia Universitaria, Universidad Nacional de Loja. Magister en Administración de Negocios mención Marketing

Estratégico. Escuela de Negocios de la Universidad de Murcia. Directora de Investigación y Docente Investigador del Instituto Superior Tecnológico Japón. Directora de la Facultad de Comunicación de la Universidad Metropolitana. Docente de la Facultad de Publicidad de la Universidad del Mar de Chile, Campvs Santo Tomás. Con más de 15 años de experiencia en investigación y docencia. Autora de varios libros sobre educación inicial, pedagogías y uso de recursos didácticas. Docente tutor en el desarrollo de proyectos de vinculación y la ejecución de proyectos de desarrollo experimental.

NATACHA CRISTINA CHAMORRO BENAVIDES

Docente de vocación con sueños, metas y actitud de salir adelante. Magister en educación Inicial y educación especial. Proyectos de investigación: Diseño de recursos didácticos, a través de la elaboración de un libro sensorial para reconocer cantidad y representación gráfica de los números de 0 al 10 en niños de 4 a 5 años; Implementación del rincón de música con material reciclado para estimular la percepción auditiva en niños de 2 a 3 años; El abuso sexual en niños jóvenes en el Ecuador; La estimulación Intrauterina en el desarrollo del niño; La música infantil en el desarrollo del lenguaje verbal y no verbal en niños de 2 a 3 años. Y publicaciones: La importancia de los rincones de expresión artística como herramienta, Guía metodológica de Psicología Evolutiva, Guía metodológica de Literatura, Guía de Pedagogía, Guía Metodológica de Práctica Docente II, Docente Investigadora del Instituto Superior Tecnológico Japón.

Equipo de soporte externo de apoyo

Valeria Santos Tapia
Jonathan Tamayo Vaca

ISBN: 978-9942-838-03-2

