

## El porqué de la comunicación asertiva en la familia y la comunidad

AUTORES: Humberto Cuesta Ormaza<sup>1</sup>

Eliá Cevallos Barragán<sup>2</sup>

Kristel Ríos Armijos<sup>3</sup>

Lucía Begnini Domínguez<sup>4</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [ghcuesta@uce.edu.ec](mailto:ghcuesta@uce.edu.ec)

Fecha de recepción: 2021-10-07

Fecha de aceptación: 2022-01-28

### RESUMEN

Las TIC, que son la abstracción de las tecnologías de la información y comunicación, sin lugar a duda están inmersas en todas las actividades de los seres humanos hoy en día; tal es la recurrencia que se ha convertido en un problema hasta cierto punto acuciante, dado que se presentan situaciones de convivencia social a consecuencia de la inclusión tecnológica, muchas de estas condiciones están dadas y son atribuidas al mal uso de la tecnologías de la comunicación dentro de la cotidianidad o de los espacios de interacción; estos aspectos pueden ser evidenciados dentro de los ámbitos sociales y familiares donde se reconstituyen como nuevas formas de interacción, aunque no siempre positivas.

**PALABRAS CLAVE:** comunicación asertiva; nuevas tecnologías; convivencia familiar; tecnologías de la información y comunicación; tecnología y cotidianidad.

### The reason for assertive communication in the family and the community

---

<sup>1</sup> Licenciado en Comunicación Social para el Desarrollo - Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Master en Comunicación - Universidad Andina Simón Bolívar sede Quito, Doctorante en Ciencias Pedagógicas – Universidad Andina Simón Bolívar sede Sucre; Docente auxiliar de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador; Docente investigador de la carrera de Pedagogía y Educación Inclusiva del Instituto Superior Tecnológico Japón. Ecuador.

<sup>2</sup> Licenciada en Ciencias de la Educación y Profesor de Segunda Enseñanza en especialización Historia y Geografía - Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; Licenciada de Comunicación Social con Especialidad en Desarrollo - Universidad Politécnica Salesiana- Sede –Quito; Diplomado en Formación por Competencias - Universidad de Chile; Curso de Posgrado, Economía Social y Solidaria y Desarrollo Local - Universidad Nacional de General Sarmiento de la República Argentina; Master en Business Administration – ENAE, Universidad de Murcia.

<sup>3</sup> Egresada de la carrera de Comunicación Social mención en Comunicación Organización Social - Universidad Central del Ecuador; Consultora de comunicación e investigación aplicada - agencia C4D, Quito. Ecuador. E-mail:

<sup>4</sup> 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, Campus Santo Tomás. Ecuador. E-mail: [begnini.lucia@gmail.com](mailto:begnini.lucia@gmail.com)

## ABSTRACT

The TIC, abstraction of information and communication technologies, are certainly immersed in all activities of human beings today; such is the recurrence that they have become a problem to some pressing extent, given that there are situations of social coexistence as a result of technological inclusion, many of these conditions are given and are attributed to the misuse of communication technologies within daily life or interaction spaces; these aspects can be evidenced within social and family settings where they are reconstituted as new forms of interaction, although not always positive.

**KEYWORDS:** assertive communication; new technologies; family life; information and communication technologies; technology and daily life.

## INTRODUCCIÓN

El uso inadecuado de las nuevas tecnologías produce una afectación en las relaciones sociales y de carácter interpersonal. Esta condición se refleja en el ámbito de la comunicación donde se puede evidenciar un efecto en la calidad de elementos de interacción personal. Pero no solamente este es el ámbito de acción de este fenómeno del siglo XXI, sino que además se evidencia en la familia, amistades, vecindad, y muchos otros grupos humanos donde el sujeto interactúa de manera permanente. Tal es el caso y como parte de este artículo, como se entiende esta situación dentro del círculo familiar y dentro del mismo las consecuencias que se puede presentar de manera directa ante las niñas y niños en ese entorno. Una de las condiciones hipotéticas de este estudio y que guía el desarrollo de cada una de las acciones de investigación se dan desde, cómo el desvanecimiento de los lazos familiares como efecto de la tecnologización de las relaciones interpersonales, afectan de manera directa en el ámbito de formación educativa en niñas y niños expuestos de manera cotidiana a esta situación.

Es demasiado insistir que el uso de las nuevas tecnologías conlleva efectos desfavorables, ante esto, el escenario ideal deberá ser el uso de las tecnologías de la comunicación que sean utilizadas solo en los ámbitos para los que fueron creados; necesariamente tomar en cuenta que el rol de la comunicación asertiva permite comprender la configuración de los espacios de interacción e interrelación personal. Este modelo comunicacional se constituye como la vía idónea para relacionarse con personas y espacios basando su accionar en una actitud positiva.

El ejercicio de la comunicación se centra en la construcción e intercambio de mensajes, cada uno con su particularidad, esto se puede apreciar desde las características de los elementos verbales y no verbales de la comunicación, que son complementos de los esquemas discursivos necesarios, es decir que ninguno de los dos tiene más relevancia que el otro. No obstante, para que un proceso comunicativo se establezca deben existir elementos adicionales, por estas razones el proceso comunicacional muchas veces no resulta adecuado y termina generando situaciones no previsibles.

*Primera premisa: la relación entre las familias y las nuevas tecnologías de la información y comunicación.*

Dentro de la sociedad la familia es entendida como su centro, donde los sujetos adquieren conceptos básicos de lo que se considera educación y convivencia. (Rondón, 2011), sostiene que “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” (p. 82).

En los últimos años, las dinámicas familiares han ido en constante modificación a partir de la irrupción de los aparatos y sistemas tecnológicos que se incluyen dentro del espacio familiar.

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 y García del Castillo, 2016, p. 119).

Se han realizado estudios significativos sobre la preocupación del entorno social por la relación de los seres humanos y la tecnología. “varios efectos han tenido la relación con internet, los cuales son nombrados por sus integrantes como desfavorables” (Barrera y Duque, 2014). Pero dentro de este espacio los escenarios más representativos para comprender la episteme de este contexto problema se encuentran entre las generaciones que compartieron entornos tecnológicos en los años 90 del siglo XX.

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, p. 5).

Desde lo indicado se considera necesario explicar de manera general los tipos de familias que son consideradas para este estudio. El portal Psicología y Mente se identifican 8 tipos de familias:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. Familia nuclear o biparental | Conocida como una 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)

*Segunda premisa: las tecnologías de la información y comunicación crean rupturas en los lazos afectivos familiares.*

En cierta manera, al describir las familias, hay que tomar en cuenta que la tecnología no distingue el tipo de dinámica ni las condiciones de los ambientes familiares. En las descripciones del gráfico resaltan los procesos de interacción entre dos o más miembros y que se realiza a través espacios comunicacionales.

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. (Cuesta, Begnini, Vargas, Chamorro, 2020, pág. 12)

En estos eventos se debe considerar a la familia como parte reproductora no solo de enseñanzas, sino además de condiciones de adaptabilidad social en torno al uso de los espacios y sentidos que se construyen. Aquí es donde juega un papel importante el rol de las tecnologías y la vinculación con los nuevos sentidos que esta genera en sus interactuantes, dando como resultado desde el entorno comunicativo escenarios sui generis que anula de cierta manera la interacción familiar concebida desde la tradición de compartir momentos y donde cada uno de los miembros se convierte en un complemento orgánico y de producción de sentidos.

Cada uno de los ambientes que son transversalizados por el uso de la tecnología construye en el sujeto un desarrollo personal de sus habilidades, donde la interacción no solo se limita al sentido de la información, sino que también a los espacios de convivencia cotidiana que las familias tradicionalmente han estado acostumbradas. De esta manera se crea un neo-escenario de comunicación de carácter intrapersonal, pero absolutamente dependiente de vinculación tecnológica estrictamente pensada desde el sujeto stalker y auto-erótico<sup>5</sup>, que para este caso se lo entenderá como *sujeto locus meus*, que nos permite comprender el sentido de deseo, gozo y placer al constituir un espacio absoluto y personal.

*Tercera premisa: la comunicación es necesaria para desarrollar las relaciones de carácter afectivo.*

La tecnología ayuda al proceso de formación de los seres humanos en general, pero este espacio debe ser reconstituido con nuevos sentidos de apropiación. En este análisis se propondrán nuevos roles de la comunicación a través del uso de las TIC dentro del espacio familiar, con un sentido transversal que es un nuevo modelo de convivencia donde los medios tecnológicos fomenten estas consideraciones.

#### *Escenario hipotético de la realidad*

Las tecnologías de la comunicación y la información son herramientas que permiten mejorar el proceso de convivencia familiar desde el uso adecuado de la comunicación asertiva, a través de los medios tecnológicos repensados como nuevos canales de construcción de sentidos y emociones en los padres, madres, hijos pequeños y adolescentes que están relacionados con los Centros de Desarrollo Infantil y, que en su proceso mejoran la interrelación con la familia y su comunidad.

Con el estado ideal de lo que conlleva la problemática planteada en torno a la inserción de los medios tecnológicos en la cotidianidad familiar se puede establecer la dimensión de las variables planteadas para este fin, por un lado y tomando en cuenta su valor como variables independientes tenemos en la primera parte del estudio al uso de las tecnologías de la comunicación e información dispuesta en medios tecnológicos y que son de uso permanente de los miembros de la familia, en un segundo momento la aplicación de elementos de comunicación asertiva propuestos en cada una de las acciones y actores de la familia; desde la construcción como variables dependientes, de la misma manera se reconstruyen dos escenarios por una parte la condicionante de los comportamientos de cada uno de los miembros en el espacio familia, y para el segundo espacio de análisis los comportamientos familiares en torno a la vinculación de los elementos de comunicación asertiva en la interacción con la familia y comunidad.

#### *Llegaron para quedarse*

---

<sup>5</sup> Es en 1914, en Sobre el narcisismo, que Freud (1914/1996) da una definición más explícita al yo. Antes de su constitución en el ser humano, habría un momento inicial llamado de "auto-erotismo", marcado por el surgimiento de la pulsión a partir de una desviación del instinto. El movimiento pulsional, en ese momento, sería aún anárquico, una vez que no habría imagen unificada del cuerpo sobre la cual pudiese invertir de modo sistemático. El yo, en verdad, sería su constitución intrínsecamente ligada a la inversión libidinal de las pulsiones que coexisten en la fase auto-erótica y que entonces se unifican. Se tiene en ese segundo momento lo que Freud (1914/1996) denomina "narcisismo primario", estado precoz en que el niño invierte en sí y que prepara el terreno para el "narcisismo secundario", cuando la pulsión ya es orientada hacia los objetos, mas regresa sucesivamente al yo. Se anula aquí la oposición entre pulsiones del yo y objetal, una vez que las dos llegan a ser vistas como de la misma naturaleza, diferenciadas solo por el objeto de inversión en cada momento.

Como se ha dicho anteriormente, el acelerado avance tecnológico trae consigo una serie de cambios, entre los que figura la modificación de las formas de comunicación e interrelación social. La tecnología ha pasado a ocupar un espacio cada vez más importante en el día a día de los seres humanos, a tal punto que, para algunas personas los aparatos tecnológicos podrían ser considerados una extensión de su cuerpo. El reto de la implementación de la tecnología en el uso cotidiano radica en establecer límites a su uso o, en su defecto, darle uso desde un enfoque positivo. Esto para que en lugar de aislar al ser humano de su grupo social y truncar sus formas de relación interpersonal, estas sean promovidas y fortalecidas.

Para este fin se plantea un ámbito teórico que permite comprender la dimensión del problema tratado y que es parte de entender a las Tecnologías de la Información y la Comunicación como aparatos que nos permiten recopilar, procesar y almacenar datos, así como también nos brindan la posibilidad de interactuar y comunicarnos de forma multidireccional. En palabras de Cobo son:

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

#### *No hay miel sin hiel*

Se sabe ya que las TIC es multifuncional por lo que su uso trae consigo una serie de implicaciones que pueden resultar positivas o negativas. Entre las repercusiones negativas está la individualización y autoaislamiento del ser humano, categorías comprendidas desde el planteamiento del *sujeto locus meus*. Es por ello que una de las preocupaciones actuales es el tiempo que se destina al uso de aparatos tecnológicos. Tal como ocurrió en generaciones pasadas, en las que la angustia giraba en torno a una aparente adicción a la televisión, los padres de hoy en día concentran su inquietud en torno a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. El contenido variado y asincrónico que ofrece el internet y la incorporación de tecnología *smart* han expandido vertiginosamente el deseo de información desde todos los ámbitos.

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)

El tiempo de uso que padres, jóvenes y niños del entorno familiar dedican a las TIC lo descuentan del tiempo dedicado al ocio, estudio y responsabilidades en general, efectos que influyen de forma directa en su desenvolvimiento social y escolar.

Escaso o limitado tiempo dedicado dentro de las horas destinadas al descanso físico y mental
--

Condición de adicción a las redes sociales por el constante uso y búsqueda de información
---

Vivencia de una realidad virtual por la obsesión hacia el número de seguidores y likes en sus interacciones
---

Inserción del mundo digital en todas las actividades e incapacidad de discernir la realidad de la ficción
Frustración y soledad como resultados de la permanente exposición de círculos emocionales digitales
25% de los usuarios de redes sociales se despiertan de madrugada para revisar si hay novedad en sus redes sociales (Blandón, Cruz, & González, 2019)

Fuente: (Cuesta, Cevallos; Ríos & Beghini, 2020)

No obstante, las plataformas y aplicativos como las redes sociales están diseñadas para facilitar la interacción e interrelación entre las personas, Un estudio publicado por The Global State of Digital, estima que 3.484 billones de personas utilizan redes sociales, equivalente al 45% de la población mundial (Barrera, D., y Duque, L., 2014) siendo las redes más utilizadas:

1. Facebook: 2.320 millones de usuarios.
2. Youtube: 1.900 millones de usuarios.
3. WhatsApp: 1.600 millones de usuarios.
4. Facebook Messenger: 1.300 millones de usuarios.
5. WeChat: 1.098 millones de usuarios.
6. Instagram: 1.000 millones de usuarios.
7. QQ: 807 millones de usuarios.
8. QZone: 532 millones de usuarios.
9. Tik Tok: 500 millones de usuarios.
10. Weibo: 462 millones de usuarios.

En Ecuador, de acuerdo con la investigación de Global Digital Report (2019) las redes sociales más empleadas son:

Ranking	Red social	# de 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: <https://www.ekosnegocios.com>

La capacidad del ser humano de relacionarse con sus semejantes está mediada por varios componentes que determinan su éxito o fracaso. Tal es el caso del aprendizaje de códigos

comportamentales que nutren la interacción, mismos que si son irrespetados por el sujeto, provocará que sea marginado.

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)

El relacionamiento con semejantes está presente en varias esferas. La relación familiar es la primera forma de vincularidad del ser humano siendo la más básica y sencilla. Es mediante la comunicación y la relación con personas cercanas a su entorno, que el ser humano desarrolla su componente de afectividad. El acompañamiento de los padres a sus hijos desde su nacimiento fortalece el comportamiento afectivo y además le da pautas de cómo relacionarse con los demás miembros de la familia y posteriormente con la sociedad. No obstante, esto puede verse afectado por el ingreso de las TIC a su vida y romper con el esquema tradicional de comunicación, tornándola defectuosa o inexistente. Las familias han optado por crear grupos en WhatsApp y Facebook para mantenerse en comunicación, esto permite apreciar que se crean nuevos modos de comunicación a partir del uso de las TIC, donde los usuarios más pequeños perciben una sensación de libertad, a raíz del uso de sus aparatos tecnológicos por lo que restan importancia a las normas de comportamiento e interrelación.

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 (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020, pág. 53)

### *Integración familiar*

Partiendo del hecho de que la comunicación familiar es la clave para lograr desarrollar una buena comunicación con la sociedad, es importante rescatar elementos de las nuevas TIC que permitan fortalecer esta relación interpersonal. En este sentido la comunicación asertiva jugará un papel importante, puesto que trazará el camino para lograr buenas interrelaciones sociales. Entre los tipos de relación que el ser humano desarrollará a lo largo de su vida están:

TIPO DE RELACIÓN	ÁMBITOS
Íntimas y 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
Personales y 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.
Amorosa	<p>Sternberg y Barnes (1989) 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:</p> <p>Amistad: En donde predomina la intimidad.</p> <p>Pasional: Predomina la pasión.</p> <p>Formal: Gran influencia de los aspectos formales de la relación.</p> <p>Romántica: Complemento entre la pasión e intimidad.</p> <p>Apego: Intimidad y compromiso por igual.</p> <p>Fatua: Determinada por la pasión y el compromiso.</p> <p>Amor pleno: Compromiso, intimidad y pasión de manera conjunta</p>

Fuente: (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020, pág. 64)

Usualmente el tipo de relación presente en el ámbito familiar oscila entre las relaciones íntimas/superficiales y personales/sociales. Sin embargo, a medida que las tecnologías de información y comunicación se afianzan en la vida de los individuos, los miembros más jóvenes del hogar van perdiendo el interés por relacionarse con los miembros de su familia, por lo que el tipo de relación que se afianza es de carácter superficial.

#### *Diseño y aplicación metodológica*

Las nuevas formas de comunicación y telecomunicación o denominadas TIC forman parte de la vida cotidiana, y están presentes en todos los espacios sociales y privados, se han vuelto tan indispensables que resulta inimaginable la eliminación de éstos, así como es enorme el avance y generalización de estas para Consuelo (Belloch, 2011) el desarrollo tecnológico produce lo que ella llama la “revolución social” ya que existe un desarrollo de la información así como de dispositivos que permiten no solo la edición, grabación, sino que el intercambio de información y permite la transmisión de información a través de redes multidireccionales con lo cual el nivel de injerencia es mucho más grande de lo que se piensa.

Si bien en el siglo pasado el comunicarse con otros era un proceso lento, el momento en que se produce el desarrollo de la tecnología el tiempo se acelera, así como el nivel de influencia e injerencia crece a ritmo acelerado. Al momento es imposible vivir sin las tecnologías, porque estas permiten desarrollar comunidades de información, rompe las barreras del tiempo y del espacio para formar tribus virtuales, que se enlazan por intereses comunes, al mismo tiempo un individuo puede formar parte de varias tribus virtuales.

Lo que Poster señala cuando habla de las prácticas específicas que realizan los sujetos y que en base a estas prácticas y usos se crean nuevos tipos de sujetos "... un espacio que exhorta a prácticas específicas, que a su vez sirven para reconfigurar nuevos tipos de sujeto" (Poster, 1995, pág. 4) recuperado de (Hernández, Arciga, & García, 2010) Estos sujetos se unen en el espacio virtual bajo intereses comunes, y pueden ser capaces de formar parte de varias redes totalmente distintas y similares entre sí, por otro lado, viven atados por su cuerpo a su entorno cultural ya al manejar ambos espacios, generan un sujeto que crea su propio espacio o "*locus meus, o espacio mío*" un espacio propio que le genera satisfacciones, pero que le aleja del entorno familiar inmediato y rompe la comunicación con sus iguales en el mundo real.

Si la tecnología es una construcción cultural, que da origen a las tecnologías culturales llamadas así, por la circulación de estos nuevos sujetos en el hiperespacio de la red, y por su conocimiento y manejo de las tecnologías es importante conocer cuál es el impacto del uso de estas tecnologías y su impacto sociocultural en un contexto en particular, pero es importante definir primero que es la tecnocultura.

Para ello se toma la definición de Terry Flew. El señala que hay tres niveles para entender la tecnocultura para el caso que se analiza se utilizará la definición estructural o comunicativa en la que se entiende a la "...Tecnología como sistemas cognitivos y de construcción de significados y a la cultura como una (...) actividad Subyacente a un sistema estructural de códigos y convenciones y a la que la acción social es orientada" (Flew, 2005).

De acuerdo con esto la tecnocultura crea una nueva relación entre el sujeto, la tecnología y la cultura, lo vuelve indeterminado, trastoca su entorno genera impactos que pueden ser observados por el otro, mas no por el sujeto, ya que se sumerge en el "*locus meus*", en su espacio, en su "yo" y desaparece transformándose en "... un punto en un circuito dentro de una máquina virtual o un aparato digital" (Hernández, Arciga, & García, 2010).

Este comportamiento que al parecer es común en los hogares es fácilmente observable en los espacios sociales padres, hijos adolescentes, niños se conectan por medio de las tecnologías, lo que en apariencia es un avance, también es un retroceso ya que se rompe la relación paterno-filial, para ello es necesario realizar una alfabetización digital a padres de familia como señalan (Moreno, González, & Torres, 2017) con lo cual se rompen los mitos acerca del uso de las tecnologías, ya que va más allá de satanizar o prohibir el uso.

Las condiciones sociales actuales en las que las familias conviven, más las horas de trabajo lleva a que se haga uso de las varias tecnologías, ya no es solo la televisión, ahora es el celular, los video juegos, el internet y las redes sociales, entre otros, etc., si bien es cierto, para finales del siglo anterior el celular estaba restringido para los niños y los adolescentes, al momento el 50% de la población de niños de 10 a 14 años usa celular y el 75% de 14 a 16 años, de hecho de acuerdo a una publicación de la guía para padres y madres (Arza, 2008) es importante y necesario que los padres apliquen el conocer, proteger y educar.

En la actualidad el teléfono inteligente para los adolescentes se convierte en un medio que facilita al menos tres de sus necesidades: Primera está en relación a las relaciones sociales ya que le permite estar en contacto con el otro de manera rápida y fácil; la segunda en torno a la identidad porque a través de este construye su identidad frente a sus iguales y ante las personas adultas, llámese familia, esto se visibiliza a través de todos los complementos que le ubica en el celular (fondos de pantalla, carcasas, color del teléfono, tonos de llamada, etc.); y la tercera en torno a la

autonomía porque crea su propio espacio sin negociación familiar y evita la supervisión (Arza, 2008).

En cambio, para los padres el uso de las tecnologías es una forma de control de las acciones que realizan los hijos, se convierte en una forma de comunicación, control y localizador de sus hijos, ya que por las condiciones económicas las horas de trabajo son más extensas y el teléfono se vuelve su aliado de control parental.

## DESARROLLO

Se iniciaron visitas a los centros de desarrollo infantil, se realizó un proceso de acercamiento para observar los procesos comunicativos que tienen los padres de familia dentro del contexto y en base a esto establecer una encuesta que determine el tipo y uso de tecnologías de comunicación, la frecuencia, uso de redes sociales, problemas de comunicación en el entorno familiar, etc.

En el primer momento se aplicó una encuesta a padres con hijos pequeños y adolescentes que están relacionados con los Centros de Desarrollo Infantil- CDI, el objetivo fue conocer el nivel de percepción que tienen los padres acerca del tipo de comunicación que tienen con sus hijos y entorno familiar.

Las preguntas inicialmente fueron:

¿Usted forma parte de una familia?

¿Cómo calificaría la comunicación en su hogar entre los integrantes de su familia?

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

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

¿Cuántas integrantes de tu familia tienen un celular?

¿Cuántas horas al día destina al uso de su celular?

¿Cuál es el uso más común que dan sus hijos al celular?

¿Cuál es el uso más común que usted le da al celular?

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

¿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?

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

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

¿Al escuchar el término comunicación asertiva, con qué aspecto lo relaciona?

Fuente: Tabla 1: (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020)

Al realizar la encuesta los resultados fueron:

PREGUNTAS	PORCENTAJE	RESPUESTA
-----------	------------	-----------

¿Usted forma parte de una familia?	100%	Forma parte de una familia y se considera una familia
¿Cómo calificaría la comunicación en su hogar entre los integrantes de su familia?	67%	Es adecuada, pero debe mejorar
¿Considera que los problemas de comunicación en su hogar influyen en el aprendizaje de su hijo en la institución educativa?	80%	Sí considera que influye en el aprendizaje
¿Piensa que los niños de hogares conflictivos presentan comportamientos inapropiados al momento de interactuar con los demás compañeros de aula?	98,6%	Señala que sí
¿Cuántas integrantes de tu familia tienen un celular?	50% 28%	Todos los integrantes Solo padres
¿Cuántas horas al día destina al uso de su celular?	47% 34%	Una a dos horas entre tres y cuatro horas
¿Cuál es el uso más común que dan sus hijos al celular?	42,6% 27,16%	Descargar juegos Comunicarse con los padres
¿Cuál es el uso más común que usted le da al celular?	52,9% 18,6%	Apoyar tareas con sus hijos Revisar redes sociales
¿Está de acuerdo con que sus hijos tengan sus propias redes sociales?	82,9% 17,1 %	No Si
¿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?	44% 34% 21,4%	Cinco grupos Tres grupos Siete grupos
¿Considera <b>que</b> , si organizamos el tiempo de uso del celular, mejoraría nuestra comunicación familiar?	97,1% 2,9%	Sí No
¿Piensa que actualmente podría dejar su celular en casa durante un día y su vida seguiría igual?	68,6% 31,4%	Si No
¿Al escuchar el término comunicación asertiva, con qué aspecto lo relaciona?	60%	forma alternativa de comunicación personal y familiar

Fuente: Tabla 1: (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020)

En un segundo momento se realizaron talleres de comunicación asertiva, para capacitar a los padres de familia sobre los procesos de mejora en la comunicación.

Para la elaboración de la encuesta se plantearon varias preguntas que fueron probadas en diferentes grupos focales, con el objetivo de realizar una adecuada formulación de estas y mejorar el nivel de acceso y entendimiento.

Dentro de la metodología se consideró necesario la realización de reuniones con distintos grupos focales de padres de familia y madres de familia, para trabajar sobre uso de tecnologías y comunicación a manera de taller, con lo cual se pudo conocer de primera mano la percepción de las familias en relación al uso de las tecnologías de la comunicación en su entorno.

Luego se aplicó la encuesta a manera de grupo focal, información que fue contrastada con la aplicación de la encuesta de manera voluntaria, al grupo de padres, que no formaron parte del grupo focal.

En el tercer momento se realizaron cuatro talleres de comunicación asertiva con la participación de los padres de familia de otro entorno social cuya condición básica fue tener hijos pequeños (2 años o menos) e hijos adolescentes con lo cual se contrasta la información obtenida durante los primeros talleres realizados con el grupo de investigación inicial, la batería de preguntas se obtuvo en los talleres de ambos grupos, y de los grupos focales compuesto por 7 personas entre hombres y mujeres.

Las preguntas que surgieron de los contactos con los dos grupos estudiados fueron:

¿Cuántos años tienes?

¿Cuál es tu género?

¿Usted puede comunicar con facilidad sus sentimientos?

¿Le es fácil receptar las críticas sobre alguna de sus acciones?

¿Usted puede expresar de una manera abierta sus ideas?

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

¿Usted evita conflictos con otras personas?

¿Usted escucha todas las ideas de los demás, pero no las acepta?

¿Usted puede manifestar sus sentimientos con facilidad?

¿A usted le es fácil opinar sobre los demás?

¿Usted valora la opinión de las otras personas porque las considera de mejor valor?

¿Cuándo escribe un mensaje en el celular se ha descubierto si tensa o frunce su frente o los labios?

¿Si está en desacuerdo con el mensaje presiona con dureza la pantalla de su celular?

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

¿Si el disgusto es frente a algo que leyó en su celular y alguna persona de su entorno inmediato le pregunta algo, usted contesta en un tono de voz alto?

¿Cuando escucha algo con lo que no está de acuerdo, usted proyecta una imagen de respeto?

¿Considera usted, que saber escuchar reduce los malos entendidos?

¿Si usted no está de acuerdo con una opinión, solicita aclaración para entender mejor?

¿Usted, contesta de manera impulsiva frente a una opinión cuando no está de acuerdo ¿

¿Escucha con atención la opinión de sus iguales?

¿Es cortés con las personas de su entorno y espera su turno para hablar?

¿Solicita con amabilidad la palabra?

¿Usted se ha descubierto repitiendo esta frase “dijo que hay personas desagradables, por tanto, se refería a mí”?

¿Usted se ha descubierto repitiendo esta frase “si alguien se equivocó, seguro fui yo?”

¿Usted estimula la participación de las personas de su entorno?

¿Usted, facilita el diálogo para resolver desacuerdos?

¿Considera que es mejor, trabajar en equipo en cualquier espacio?

¿Usted a través de la comunicación asertiva, negocia cambios de comportamiento en su entorno cercano?

¿Considera importante reconocer el cambio o mejora en un comportamiento?

¿Usted considera que ser amable con las personas genera buen ambiente?

¿Considera que comunicarse asertivamente genera el ganar, ganar ¿

¿Considera usted, que es un derecho, recibir el reconocimiento de los demás por algo bien hecho?

¿Usted considera que es necesario decir no, con respeto cuando no está de acuerdo con alguna situación?

¿La comunicación asertiva requiere negociación, para el ganar- ganar?

¿Una comunicación asertiva requiere de tolerancia?

¿Qué tan importante es su celular para usted?

¿Es cómodo para usted comunicarse con las personas frente a frente?

¿Es fácil para usted elogiar una acción bien hecha?

¿Es fácil para usted recibir elogios sobre algo bien hecho?

¿Usted solicita con claridad lo que desea, en su entorno inmediato?

¿Frente a una situación en la que usted no está de acuerdo, permanece calmado (a)?

¿En su entorno inmediato sea familiar o de trabajo usted se asegura de ser justo?

¿Cuándo se comunica, usted mantiene contacto visual con las personas?

¿Usted prefiere mantener una conversación mediada por un aparato tecnológico?

¿Usted considera que comunicarse de manera asertiva es reflejo de madurez?

¿Usted toma en cuenta su tono de voz, cuando se comunica con otra persona que considera su igual?

Considera usted que mantener una comunicación asertiva, es positivo para su imagen

¿Toma en cuenta su tono de voz cuando se comunica con una persona que considera inferior a usted?

¿Ha puesto en práctica la comunicación asertiva en su entorno inmediato?

¿Usted pudo verificar los cambios de una comunicación asertiva?

¿Las personas menores de edad de su entorno entienden el beneficio de una comunicación asertiva?

¿Tienes acceso a las redes Sociales?

¿Con que frecuencia usas las redes sociales?

¿Cuántas horas estas frente a tu celular?

¿Tienes cuenta en Instagram?

¿Tienes cuenta en Facebook?

¿Tienes cuenta en TikTok?

¿Tienes cuenta en Twitter?

¿Para qué usas el celular?

¿Para qué usas el computador?

Considera usted que para que una comunicación sea asertiva se debe cambiar las reglas

Usted considera que es mejor negociar el cambio en la forma de comunicarse, que imponer nuevas reglas

¿Considera importante eliminar el uso de celulares en espacios de contacto familiar?

Fuente: (Cuesta, Cevallos, Ríos & Begnini, 2020)

Luego se establece un orden en las preguntas, se formula la encuesta con lo cual se obtiene resultados que permiten contrastar la información obtenida en un primer momento de los cuales se analizará los resultados obtenidos

Es necesario señalar que en los talleres se trabajaron temas relacionados con la comunicación verbal, no verbal, entonación de la voz, cómo reforzar la imagen de forma positiva a nivel social, cuáles son las estrategias para una comunicación asertiva, como usar de mejor manera las tecnologías de la comunicación, de las respuestas obtenidas en los talleres se conoce que el 83% de los encuestados relaciona a la comunicación asertiva con la pasividad ya que se aprende el uso de palabras que le permitan expresar de manera correcta las emociones y logre un mejor impacto en los mensajes que se envían.

De igual manera el 82,4% calificaron a la comunicación asertiva como una forma de comunicación madura, que facilita la interacción en distintos ambientes o entornos sociales, y que los mensajes emitidos logran mejor y mayor impacto, lo que lleva a entender por qué el 96.5% de los encuestados señalan que una comunicación asertiva logra una imagen positiva a nivel social

de la persona que lo realiza ya que la comunicación no solo es eficaz, sino que es totalmente positiva con lo cual su nivel de representación social es mayor, estos cambios se notan de manera inmediata en el entorno familiar, ya que de acuerdo a los encuestados según el 62% que aplicaron los cambios pudieron observar que el nivel de conflicto bajo, al mejorar el tipo de comunicación, durante la primera semana, a la cuarta semana según los resultados llegó al 87%, reconocen que es un proceso de cambio que requiere tiempo y constancia, pero reconocen su valor, el 23% restante señalan el valor de este tipo de comunicación, pero reconocen que falta integrar a los jóvenes dentro de este proceso de cambio, para que se pueda llevar un mejor y mayor nivel de comunicación.

Por otra parte el 90% señala que para que sea efectivo este tipo de comunicación fue necesario establecer nuevas reglas de comunicación y uso de las tecnologías de la comunicación esto es celulares, computador, etc. en los espacios sociales familiares, así como el control del tiempo de uso de los aparatos tecnológicos, porque los mensajes no reemplazan la voz de las personas con quienes comparten el entorno inmediato, ni reemplazan la interacción cara a cara que hace más efectiva la comunicación, puesto que contribuye al crecimiento personal, con lo cual la comunicación se vuelve funcional y cumple con el rol de asertividad.

## RESULTADOS

Para reconstruir y comprender el escenario de análisis de este estudio, y dado la complejidad de los resultados, se hace uso de las mismas tecnologías de la información, compartiendo el enlace donde se puede revisar y hacer seguimiento de cada uno de los puntos analizados.

Base de datos y resultados:  
[https://drive.google.com/drive/folders/1I2sGdYQRIERJdRoI\\_pQd4\\_7TFpTU90Tk?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1I2sGdYQRIERJdRoI_pQd4_7TFpTU90Tk?usp=sharing)

En este acápite se expone el cómo y de qué manera a partir de la inserción de elementos de un modelo de comunicación asertiva se generan beneficios en el público objetivo. Uno de los más importantes y evidente es la creación de empatía con el otro como parte de un mismo espacio de interacción, en este caso el familiar.

Tomando como partida lo expuesto por Sánchez (2013) donde indica que la asertividad es conveniente por los beneficios que genera, se puede incluir estos como elementos evidenciados:

Confianza en la capacidad expresiva.

1. Autoimagen positiva.
2. Sentido de eficacia personal.
3. Bienestar emocional.
4. Respeto de los demás.
5. Aumento de la autoestima
6. Logro de objetivos y la eliminación de la ansiedad.
7. Relaciones más íntimas y significativas.
8. Adaptación social.
9. Expresión de sentimientos positivos y negativos de una forma eficaz.



La comunicación asertiva es aquella que logra el equilibrio entre la agresividad y la pasividad, que surge a partir del respeto por sí mismo y por los demás, pero es importante conocer que significa asertividad, que proviene del latín “assertus” “que es una afirmación o certeza de una cosa” que a su vez se relacionan con otras palabras que se permiten expresar la tolerancia, la flexibilidad y la congruencia.

Para autores como Elizondo, la asertividad es la capacidad de expresar lo que se piensa, siente y percibe; y además de optar por cómo reaccionar y cómo defender los derechos personales cuando es adecuado (Elizondo, 2000). Por su parte Bishop, entiende por comunicación asertiva a la capacidad de expresarse de forma segura, sin sentir la necesidad de recurrir a agresiones o manipulación, por lo que hay de por medio autocontrol y autoconocimiento. En este sentido, el autor plantea que para que exista asertividad es necesario saber escuchar y satisfacer las necesidades de los demás, pero sin dejar de lado nuestras propios valores y necesidades (Bishop, 2000).

En cuanto a asertividad y autoestima, Aguilar menciona que un individuo que es asertivo y emplea un tipo de comunicación asertiva, es capaz de aceptarse tal como es, sin ningún juicio de valor; por lo que confía en sus capacidades y busca mediante ellas su bienestar personal. Es así que el autor plantea que, al tener una baja autoestima la comunicación asertiva se dificulta puesto que el sujeto experimenta momentos de ansiedad, apatía y hasta siente deseos de aislarse. Esto ya que no consigue tolerar críticas o lidiar con el estrés (Aguilar, 1993).

En este sentido dentro de la encuesta aplicada el 66% de los encuestados definen a la comunicación que mantienen en su hogar como buena y el 30% como intermedia, de igual manera atribuyen que solo el 32% de los niños que viven en hogares conflictivos tienen comportamientos inapropiados al momento de interactuar con sus compañeros y si de tolerancia se habla en la encuesta el 78% señala que rara vez contesta de manera impulsiva frente a una opinión con la que no está de acuerdo.

Por lo tanto, una comunicación es asertiva cuando se comunica de manera honesta, respetuosa, saber decir no de manera clara y directa, así como manejar la voz, la entonación, las inflexiones y deflexiones como elementos de una comunicación asertiva.

Es así como los encuestados señalan que para ser un comunicador asertivo debe tener los siguientes elementos:

- Directo
- Claro
- Equilibrado
- Tener un buen volumen en la voz
- No dar explicaciones excesivas
- No disculparse más de lo que es necesario
- Puede comunicar con facilidad sus sentimientos

Para la autora Elia Roca, las características de una persona asertiva se ven manifestadas a través de pensamientos, emociones y conductas típicas que puede resumirse de esta manera:

- *Se conoce a sí mismo* y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento
- *Se acepta incondicionalmente*, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás.
- *Se mantiene fiel a sí mismo* en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones. Por tanto, mantiene una actitud activa, esforzándose en conseguir sus objetivos
- *Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás*
- *No exige las cosas que quiere*, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan
- *Acepta sus limitaciones* de cualquier tipo, pero, al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas por realizar sus posibilidades
- Como tiende a conocerse y aceptarse a sí mismo y a expresar lo que piensa, quiere y siente, *suele dar una imagen de persona congruente y auténtica*
- *Se respeta y valora a sí mismo y a los demás*
- Puede comunicarse con persona de todos los niveles: amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean y, en forma amable pero firme, determina quiénes son sus amigos y quiénes no
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos, en vez de esperar a que los otros lo adivinen (Roca, 2014, pág. 14)

En cuanto a porcentajes podemos decir que las respuestas están compartidas ya que al 36% de los encuestados señalan que algunas veces puede comunicarse sus sentimientos, seguido por el 33% que dice que algunas veces sí puede comunicarse, de igual forma el 66% de los encuestados señala la cortesía con las personas de su entorno; el 66% señala que siempre y luego es seguido por 47% de los encuestado que dicen que solo el 31% maneja la cortesía y espera el turno para hablar.

De las respuestas obtenidas en los talleres se conoce que el 83% de los encuestados relaciona a la comunicación asertiva con la pasividad ya que se aprende el uso de palabras que le permitan expresar de manera correcta las emociones y logre un mejor impacto en los mensajes que se envían.

Ames y Flynn (2007) afirman que, a partir de estudios realizados principalmente en la década de los noventa, se ha visto que el liderazgo y la efectividad se relacionan con constructos correspondientes a una alta asertividad, dentro de los cuales se hallan el dominio y la agresividad. Estos autores hacen referencia a los beneficios instrumentales en el ámbito laboral, en contraposición con los costos sociales de la asertividad, diciendo que las personas asertivas tienden a ser vistas como menos sociables y menos amigables que las no asertivas; en su investigación, encuentran que las personas con asertividad moderada son mejor evaluadas que aquellas con alta o baja asertividad. Al parecer, es entonces el grado de asertividad lo que hace que se le confunda con la agresividad, y que en los líderes se considere más como debilidad que fortaleza (Gaeta, 2009, pág. 409)

De igual manera el 82,4% calificaron a la comunicación asertiva como una forma de comunicación madura, que facilita la interacción en distintos ambientes o entornos sociales, y que los mensajes emitidos logran mejor y mayor impacto, lo que lleva a entender por qué el 96.5% de los encuestados señalan que una comunicación asertiva logra una imagen positiva a nivel social de la persona que lo realiza ya que la comunicación no solo es eficaz, sino que es totalmente positiva con lo cual su nivel de representación social es mayor, estos cambios se notan de manera inmediata en el entorno familiar, ya que de acuerdo a los encuestados según el 62% que aplicaron los cambios pudieron observar que el nivel de conflicto bajo, al mejorar el tipo de comunicación, durante la primera semana, a la cuarta semana según los resultados llegó al 87%, reconocen que es un proceso de cambio que requiere tiempo y constancia, pero reconocen su valor, el 23% restante señalan el valor de este tipo de comunicación, pero reconocen que falta integrar a los jóvenes dentro de este proceso de cambio, para que se pueda llevar un mejor y mayor nivel de comunicación.

Recientemente, Landazabal (2006) halló que los adolescentes que mostraron numerosos síntomas psicopatológicos tuvieron niveles menores de conductas cooperativas, habilidades sociales, estabilidad emocional, sociabilidad y responsabilidad, y puntuaron alto en asertividad inapropiada, impulsividad, exceso de confianza y celos. A través de múltiples análisis de regresión, se pudo apreciar que la impulsividad, la baja integración social y el bajo autoconcepto fueron predictores de los síntomas psicopatológicos, lo que habla de la importancia de diseñar programas que promuevan el desarrollo socioemocional (Gaeta, 2009, pág. 411)

Por otra parte el 90% señala que para que sea efectivo este tipo de comunicación fue necesario establecer nuevas reglas de comunicación y uso de las tecnologías de la comunicación esto es celulares, computador, etc. en los espacios sociales familiares, así como el control del tiempo de uso de los aparatos tecnológicos, porque los mensajes no reemplazan la voz de las personas con quienes comparten el entorno inmediato, ni reemplazan la interacción cara a cara que hace más efectiva la comunicación, puesto que contribuye al crecimiento personal, con lo cual la comunicación se vuelve funcional y cumple con el rol de asertividad.

Por otro lado desde el análisis la comunicación asertiva y el comportamiento está la autoestima como una vinculación importante ya que una persona con autoestima aprende a manejar las habilidades sociales y manejarse con asertividad, e incluso es capaz de decir No con todo el respeto aunque no esté de acuerdo por ejemplo en la encuesta el 83% de los encuestados señalaron que siempre pueden decir No, si esto es necesario, mientras que el 50% señala que en la comunicación asertiva el 50% sabe que es necesario negociar y ganar – ganar

Y en esto el 81% de padres de familia consideran que deben reconocer en el entorno familiar a las personas que han realizado cambios y mejoras en el comportamiento, de manera especial con el adolescente cuyo porcentaje más alto se encuentra en el 62% con quienes se negocia el cambio de comportamiento en su entorno más cercano.

Peor aún si hablamos de redes sociales como el Instagram, y a pesar que la comunicación es buena, según el reporte de las familias; el porcentaje de personas que frecuentan las redes sociales dentro del grupo de encuestados es del 72%, mientras que estar en Instagram corresponde al 68% el que están en nuestra vida a través del celular está el mientras que en el año solo el 62% de estas redes mientras que cerca del 32% el 97% tiene acceso a las redes sociales con lo cual la incidencia negativa en otro tipo de actividades es alta, porque si se encuentran en

contacto con la redes su LOCUS MEUS es una realidad, cada uno vive su mundo y es difícil que en la familia se encuentre una buena comunicación.

En este sentido es necesario que los padres empiecen el control de sus acciones, se guíe el uso de la tecnología, se limite las horas de acceso a las redes y se cambie por más interacciones cara a cara, donde el nivel de afectividad siempre sea más alto, de ello se desprende la imperiosa necesidad de aplicar los tres principios que son conocer de la comunicación asertiva, *proteger*, esto quiere decir que se disponga el lugar y el tiempo adecuado con el cual delimita, en nivel de uso de la tecnología y *educar* para que los hijos interioricen que siempre es mejor tener una comunicación asertiva para que en cualquier situación la ganancia sea para ambas partes.

#### *Discusión: de la asertividad al relacionamiento social*

Partiendo del hecho de que la comunicación asertiva procura procesos exitosos de comunicación, es necesario que el primer laboratorio de aplicación de la comunicación asertiva sea la familia. Ya que, al incluirla en el entorno familiar será posible restituir las formas de interrelación básicas del individuo, permitiendo que los miembros de este núcleo desarrollen habilidades de relación para que puedan aplicarlas con los demás

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 ya que (...) incrementa la interacción social y establece una mejor relación interpersonal (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020, pág. 53)

Una vez que se conocen las normas básicas para lograr un buen proceso de comunicación, es momento de integrar las TIC a este proceso; puesto que son herramientas, que permiten mejorar la interrelación, desde la comunicación asertiva, desde la interacción con la familia y comunidad. El reto consiste en no dejar de lado las normas y códigos que usualmente se usan en los modelos básicos de comunicación, sino más bien, enriquecer la estructura con los elementos multimediales que facilita la tecnología.

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, pág. 58)

Entre los beneficios que conlleva este tipo de comunicación están evidenciados: Favorecer la confianza en la capacidad expresiva, potenciar la autoimagen positiva, promover el sentido de eficacia personal, generar bienestar emocional, mejorar la imagen social pues promueve el respeto de los demás, favorecer las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación, aumentar la autoestima, acercamiento al logro de nuestros objetivos y la eliminación de la ansiedad, aumento de relaciones significativas, mejorar la adaptación social, expresar sentimientos, derechos y deseos tanto positivos como negativos de una forma eficaz (Gamboa, s.f.)

Entre los elementos de comunicación básica que deben ser aplicados en el núcleo familiar para lograr una comunicación asertiva que después repercuta en ámbito social están: la cortesía, la integridad el respeto, la tolerancia, la solidaridad, el dialogo y el compromiso. Todo esto dentro del ámbito de la generación empática. (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020, pág. 53)

Entonces, esta brecha intergeneracional que en muchos de los casos trunca los niveles de comprensión entre padres e hijos a partir de los avances tecnológicos se pueden superar desde la inclusión de estructuras de comunicación de carácter asertivo, generando un modelo horizontal y democrático concebido desde las emociones y sensaciones, en el que los hijos dejan el rol de máquinas de acatar órdenes, y buscan sus propios espacios en el que son tomados en cuenta. Para comprender este modelo comunicacional asertivo mediado por las TIC se debe eliminar el analfabetismo tecnológico, que permitirá superar la visión negativa del uso de estas nuevas tecnologías, para empezar a verlas como un recurso de apoyo que afiance la comunicación familiar.

Por otro lado, este espacio de análisis de una realidad acuciante permite incidir argumentalmente que los niños y adolescentes miembros del grupo familiar no deben olvidar que, a pesar de la horizontalidad sugerida en el modelo comunicativo, los códigos normas y acuerdos familiares deben ser tomados en cuenta. Así mismo debe fomentarse, en los niños el uso responsable de los aparatos tecnológicos, que no esté enfocado en la prohibición. Sino más bien, en la autorregulación, tras conocer los beneficios y perjuicios del uso de los aparatos tecnológicos.

¡Eureka...!

Tras conocer y definir desde elementos y argumentos la importancia que conlleva una buena comunicación familiar de condición asertiva, para conseguir una interacción social exitosa, llega el momento de replicarlo en el entorno social. Hay que comenzar por establecer lo que es un modelo funcional de comunicación, de un disfuncional.

**Comunicación Funcional:**

Fluida, clara, fiel, transparente, comunican adecuadamente, la satisfacción de las necesidades, contribuyen al crecimiento personal. (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020, pág. 65)

**Comunicación Disfuncional:**

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. (Cuesta, Begnini, Vargas, & Chamorro, 2020, pág. 65)

Es necesario tomar en cuenta que en este estudio, una vez detectado el estilo de relación interpersonal de los participantes, es indispensable la puesta en práctica de las bases emotivas adquiridas en el núcleo familiar. Para ello se debe aplicar la comunicación asertiva y afianzarse a través del uso de las TIC. De este modelo los estigmas en torno a los aparatos tecnológicos deben ser superados, para dar paso a nuevas formas de reconstrucción del tejido emocional interfamiliar, y de esta manera accede a un nuevo modelo de acción comunicacional re-establecida como parte medular del siglo XXI.

## CONCLUSIONES

Las tecnologías de información y comunicación son sin duda una parte fundamental de la vida del ser humano. Necesariamente juegan un papel importante en el proceso de comunicación, relación interpersonal y desarrollo del componente afectivo. Si bien traen consigo una serie de repercusiones negativas dado su uso desmedido, también son una herramienta que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida.

Las TIC son valoradas de acuerdo a su uso y contexto, en general son un aporte real al progreso. Sin embargo, en espacios como el familiar han sido estigmatizadas por romper el tejido de la familia, ya que modifica las estructuras tradicionales de comunicación; poniendo de algún modo a los padres en contra de los hijos y viceversa, por su uso.

En efecto, hemos comprobado que el uso incorrecto de los aparatos tecnológicos genera una desconexión al momento de comunicarse y relacionarse con los demás. Al interior del núcleo familiar, la forma más básica de interrelación se refleja en la modificación de las formas de comunicación. Puesto que, las normas y códigos comportamentales preestablecidos se ven alterados, por el uso de aparatos tecnológicos, generando una sensación de libertad que libera a los miembros del cumplimiento de dichos acuerdos; que desencadena en la pérdida de la comunicación efectiva del grupo.

Como se analizó, una de las principales consecuencias del fracaso comunicacional al interior del grupo familiar, repercute directamente en la forma en que el sujeto se relaciona con su entorno y sus semejantes. Siendo que cada vez en mayor medida, las TIC se incorporan a la vida del ser humano desde temprana edad, por lo que en ocasiones el vínculo que solía conformarse entre los miembros de una de una familia, no se ejecuta en óptimas condiciones; resultando en que el infante desarrolla un componente afectivo-emocional deficiente, lo que le impedirá más adelante relacionarse de forma satisfactoria.

Sin embargo, bajo este precedente no es posible afirmar que el uso de la tecnología es desfavorable. Ya que, al recuperar el sentido del objetivo con el que las tecnologías de información y comunicación fueron creadas, es posible emplearlas de forma positiva. Una de las principales tareas pendientes es reconocer las funciones y bondades de los medios tecnológicos, desde un sentido de uso corresponsable.

Por ello es importante volver al origen mediante el empleo de un modelo de comunicación asertiva. La clave está en no permitir la deshumanización por influencia de aparatos tecnológicos y emplear esquemas de comunicación fundamentados en las normas básicas de consenso social. De este modo las tecnologías de información y comunicación dejarán de ser un obstáculo, para retornar su esencia fundamental, ser herramientas que promueven y mejoran la interrelación con la familia y su comunidad.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (1993). *Domina la comunicación*. México: Árbol Editorial. .
- Arza, J. (2008). *Familia y nuevas tecnologías, como ayudar a los y las menores para que hagan un buen uso de la Televisió, el teléfono móvil, los video juegos e internet*. Navarra: Centro Audiovisual de Navarra.
- Belloch, C. (13 de septiembre de 2011). Recuperado el 12 de agosto de 2020, de <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad*. Barcelona: Gedisa.
- Blandón, C., Cruz, J., & González, S. (2019). *Influencia de las redes sociales en la construcción de la Personalidad virtual en adolescentes de IV año, Instituto Guillermo Cano Balladares ciudad de Estelí, período 2018-2019*. Managua: UNAN.
- Cuesta, H., Begnini, L., Vargas, C., & Chamorro, C. (2020). *Comunicación asertiva en la familia y comunidad: Una oportunidad para mejorar*. Quito: Instituto Superior Tecnológico Japón.
- Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.
- Flew, T. (2005). *New Media*. Nueva York: Oxford University Press.

Gaeta, L. (2009). ASERTIVIDAD: UN ANÁLISIS TEÓRICO-EMPÍRICO. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 2, 403-425.

Gamboa, F. (s.f.). *Escuela Penitenciaria Nacional*. Obtenido de Naciona: [http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/HABILIDADES/24\\_beneficios\\_de\\_lacomunicacin\\_asertiva.html](http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/HABILIDADES/24_beneficios_de_lacomunicacin_asertiva.html)

Hernández, M. E., Arciga, B., & García, V. (junio de 2010). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2010000100004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2010000100004)

Moreno, N., González, A., & Torres, A. (Enero de 2017). Alfabetización Digital a Padres de Familia en el Uso de las Redes Sociales. *Alteridad*, 16.

Poster, M. (1995). *The Second Media Age*. Londres: Polity Press. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=8001607&pid=S1665-109X201000010000400017&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=8001607&pid=S1665-109X201000010000400017&lng=es)

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tu habilidades sociales*. Valencia : ACDE Ediciones.

Rondón, L. (2011). Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación: El tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. *Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI*, (págs. 81-92). Sevilla.

Zayas, M. (2012). *La comunicación interpersonal*. EUMED.Universidad de Málaga.

