



## **Comunicación asertiva en adolescentes. Casa de Acogida Margarita Auger, Municipio Uncía, Norte de Potosí, Bolivia.**

Assertive communication in adolescents. Margarita Auger Shelter House, Uncía Municipality, North Potosí, Bolivia.

Arlena Rios Aro

**E-mail:** [anelralove@gmail.com](mailto:anelralove@gmail.com)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4343-7347>

David Ocampo Eyzaguirre

**E-mail:** [david.ocampo@uatf.edu.bo](mailto:david.ocampo@uatf.edu.bo)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2406-7544>

Universidad Autónoma Tomás Frías. Uncía, Bolivia.

### **Cita sugerida (APA, séptima edición)**

Ríos-Aro, A., & Ocampo-Eyzaguirre, D. (2022). Comunicación asertiva en adolescentes. Casa de Acogida Margarita Auger, Municipio Uncía, Norte de Potosí, Bolivia. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(3), 447-461. DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v5i3.255>.

### **RESUMEN**

La adolescencia es una etapa del desarrollo de la personalidad que puede ser afectada por problemas que hace vulnerables al sujeto; tales, son los casos del abandono de los padres y el hecho de habitar en casas de acogida. Estos dilemas suelen generar en el adolescente limitaciones en el proceso de interacción o comunicación asertiva con su entorno. El objetivo del presente estudio explicativo es: analizar los procesos de la comunicación asertiva de los adolescentes en el Centro de Acogida Margarita Auger del Municipio de Uncía, Región del Norte de Potosí. Se utilizaron los métodos de análisis-síntesis, deductivo-inductivo, observación científica, la revisión documental y el estadístico, así como la técnica de encuesta. La población de

estudio estuvo formada por 18 adolescentes. Entre los principales resultados se encuentran: la existencia de un bajo nivel de comunicación asertiva entre los adolescentes que residen en la casa de acogida, siendo los responsables de la institución quienes deben coadyuvar en el proceso de aceptación de los problemas por los que atraviesan los adolescentes. Las falencias de la comunicación asertiva inciden en la conducta de los adolescentes; estos se sienten incomprendidos, poco amados y, se consideran no ser merecedores de afecto y amor.

### **Palabras clave:**

Adolescentes, comunicación asertiva, abandono familiar

## **ABSTRACT**

Adolescence is a stage of personality development that can be affected by problems that make the subject vulnerable; Such are the cases of parental abandonment and the fact of living in shelters. These dilemmas usually generate in the adolescent limitations in the process of interaction or assertive communication with his environment. The objective of this explanatory study is: to analyze the processes of assertive communication of adolescents in the Margarita Auger Shelter Center of the Municipality of Uncía, Northern Region of Potosí. The methods of analysis-synthesis, deductive-inductive, scientific observation, documentary review and statistics were used, as well as the survey technique. The study population consisted of 18 adolescents. Among the main results are: the existence of a low level of assertive communication among adolescents residing in the foster home, being those responsible for the institution who must assist in the process of accepting the problems that adolescents go through. The shortcomings of assertive communication affect the behavior of adolescents; they feel misunderstood, unloved and consider themselves unworthy of affection and love.

### **Keywords:**

Adolescents, assertive communication, family abandonment.

## **INTRODUCCIÓN**

Por naturaleza el ser humano es social, necesita interactuar con el entorno en el que se encuentre. En cada etapa de la vida y a través de los distintos procesos de crecimiento se busca satisfacer las necesidades de complementación con sus semejantes; así cada individuo busca la forma de entender y acomodarse al entorno en el que se desarrolla, en el cual percibe y expresa emociones, sentimientos y acciones.

Particularmente el amor, apoyo y comprensión de los integrantes de la familia reviste importancia significativa en esta etapa de la vida. A través de las relaciones con los miembros de la familia el adolescente desarrolla valores morales, crea lazos de empatía y aprende a relacionarse con sus semejantes.

Como se puede apreciar el seno familiar es importante para recibir el calor y amor de los que allí habitan, esto permite despertar sentimientos de empatía hacia los demás, dando paso, de este modo, al proceso de comunicación e interacción que permite el desenvolvimiento del individuo en el ámbito social mediado por normas (Castro, 2019).

En las diferentes etapas del proceso de desarrollo de la personalidad del individuo la familia ocupa un rol importante, más aún, en la adolescencia, momento en el cual se necesita la guía y apoyo de los padres.

A criterio de Bermúdez (2021), la adolescencia es una de las etapas en la que los cambios emocionales son evidentes, lo que se agudiza cuando existen familias disfuncionales; cuando por cualquier razón la relación con la familia se ve alterada, como es el caso de los adolescentes abandonados, sin amparo filial, estos adolescentes se convierten en personas vulnerables, desarrollando sentimientos de soledad y desajustes emocionales que pueden ser reflejados a través de conductas introvertidas o extrovertidas y limitaciones en la comunicación asertiva (Meza Rojas, 2020).

La comunicación es importante en los procesos de interacción con el entorno social, particularmente en la etapa de la adolescencia, pues permite conocer y comprender los pensamientos y concepciones del otro, a la vez que trasmite los propios. Este intercambio entre el adolescente con sus pares y con el resto de las personas incide significativamente en la vida de éste.

Cuando existe un ambiente armónico en las relaciones, el adolescente está presto a

exteriorizar sus necesidades, preocupaciones y objetivos; sin embargo, en otros casos este proceso comunicativo no es bueno, ya que ante los problemas personales, familiares y sociales se siente incomprendido y no encuentra la forma de manifestar sus pensamientos o emociones con facilidad (Garrido, 2016; Goleman et al., 2019).

Con frecuencia se observa que los adolescentes que se encuentran en casas de acogida son propensos a sufrir limitaciones en la comunicación durante el proceso de interacción con sus semejantes, tal vez por el rechazo que sufrieron en algún momento o por el hecho de sentirse solos sin protección familiar, que hace mucho más difícil el proceso de socialización e interacción con su entorno.

Situación en la que desafortunadamente se encuentran muchos adolescentes del país; realidad que motivó el presente trabajo con el objetivo de analizar la comunicación asertiva en los adolescentes de la casa de acogida Margarita Auger del municipio de Uncía de la región norte de Potosí en Bolivia.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

La revisión de la literatura estuvo direccionada a la búsqueda de información sobre la comunicación asertiva y su incidencia en la adolescencia; así como, a los factores psicosociales que dificultan ésta entre los adolescentes, aspectos que se analizan a continuación.

### **Comunicación asertiva y su incidencia en adolescentes**

En el proceso de interacción entre los individuos, la comunicación siempre será un elemento significativo de vital importancia; por ello, la necesidad de su estudio sistemático para profundizar en sus características y en los obstáculos que la distorsionan para así contribuir al establecimiento de una comunicación asertiva entre los seres humanos.

En tal sentido, diversos autores e instituciones han desarrollado investigaciones sobre las teorías en que se sustenta la comunicación; entre estas la de Rizo García (2017), quien expresa que la comunicación es un proceso básico para la construcción de la sociedad, como mecanismo activador de diálogo y la convivencia entre sujetos sociales.

De acuerdo a esta tesis la comunicación es importante para generar diálogos que permitan comprender y entender las circunstancias por las que se va atravesando durante las diferentes etapas del desarrollo de la vida. A través del diálogo las personas expresan a los demás sus sentimientos, ideas y pensamientos.

Varios estudios han develado los resultados de una comunicación no asertiva; ésta genera malos entendidos y problemas en las relaciones, tanto en el ámbito personal como social. De aquí, la necesidad de analizar y valorar, sobre bases científicas, el proceso comunicativo.

Como seres sociales pasamos nuestra vida junto a otras personas; por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales; esto requiere de ciertas habilidades de comunicación que nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales (Calderón, 2017; Ministerio de Salud de Bolivia, 2017).

Los seres humanos a través del raciocinio pueden analizar y comprender las situaciones y circunstancias en las que se encuentran, para de este modo llegar a transformar su realidad; a partir de la comunicación con sus semejantes se buscan alternativas de solución a los problemas que se presentan.

Asimismo, en el proceso de comunicación es importante el pensamiento crítico y reflexivo, pues a través de la palabra en muchas ocasiones una persona puede llegar a manipular al otro y alterar las situaciones a su conveniencia.

En tal sentido, es menester rescatar los aportes de Hovland (2015), quien hace

referencia sobre la comunicación, expresando lo siguiente: "La comunicación es un fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes, donde el individuo transmite estímulos para modificar el comportamiento de otros" (p. 52).

Como vemos la comunicación tiene una gran influencia en el emisor y el receptor, ya que permite accionar acorde a los mensajes y la interacción entre estos; por ejemplo, si un grupo de estudiantes se comunican de manera horizontal y describen sus necesidades, los resultados serán beneficiosos para todo el grupo.

Se han observado también otros casos donde los integrantes del grupo permiten que se de una forma de comunicación sumida en la decisión de uno de sus miembros, que el que decide, sin tomar en cuenta la opinión de los demás; a la larga esta forma de comunicación genera resentimientos y división entre los miembros que se sienten insatisfechos, lo que ocasiona un obstáculo para la buena comunicación.

También, surgen barreras de comunicación cuando el adolescente se encuentra en situaciones de conflicto en la que no puede interactuar con seguridad con sus pares y familiares, sintiendo temor a ser rechazado, esto lo aísla del entorno en el que se desenvuelve y limita sus acciones. Esta situación debe alertar a quienes perciben esta situación para oportunamente accionar, buscando su integración.

Para Macklain citado por Andrade (2015), las comunicaciones se basan en los siguientes elementos:

- Significados: son ideas y sentimientos que existen en la mente.
- Los símbolos: son palabras, sonidos y acciones que representan un significado específico de contenidos.
- Codificación: Es el proceso de pensamiento cognoscitivo de

transformar las ideas y los símbolos y organizarlos dentro de un mensaje.

- La descifración: es el proceso de transformar de nuevo los mensajes de otro, dentro de las ideas y sentimientos propios de la persona (p.12).

Los mensajes para el receptor serán constructivos o destructivos, es quien analizará la información recibida a partir de sus concepciones e ideas, tomando en cuenta lo que el emisor trato de transmitir, este proceso comunicativo también sufre barreras, como puede ser el mal entendimiento y poca claridad de la intención comunicativa, la cual puede estar acompañada de gesticulaciones que no siempre están acorde a lo que se quiere transmitir, es por ello, que al codificar y decodificar estos elementos es importante el análisis de la intención y del nivel de empatía que pueda existir entre el emisor y el receptor.

La comunicación, independientemente de la forma en la que sea expresada, siempre tendrá una acción, esta puede ser intencionada o no, e incidirá en quien la recibe, la que puede ser bien o mal aceptada. Cabe enfatizar que la comunicación debe buscar la transformación significativa, la solución de problemas u otros aspectos que conlleven el cambio positivo de la persona o de la comunidad; sin embargo, con frecuencia se observan formas violentas de comunicación, lo que se va normalizando en el ámbito de la globalización, así se deja ver en las redes sociales, donde los adolescentes utilizan un mismo vocablo con códigos particulares.

Es necesario mencionar a Velásquez Reyes (2016), quien aporta sobre las funciones de la comunicación, mencionando que "introducen pautas de comportamiento, transmisión de conocimientos, la supervivencia de los valores sociales y la distribución de la información generada por la sociedad" (p.6).

Los valores morales de una sociedad son importantes para la interacción entre individuos, ya que a través de las relaciones se transmiten, integran y complementan favorablemente. La comunicación permite la transmisión de los valores de una generación a otra preservando los modos de actuación característicos de una sociedad como son las costumbres y tradiciones.

No obstante, el sistema de valores puede sufrir transformaciones, razón por la cual hay que prestar especial atención al descuidado comportamiento y actitudes negativas que en la actualidad presentan determinados grupos de adolescentes, para a través de estrategias adecuadas, que incluyan la comunicación asertiva, poder revertir la situación. Por ello la importancia de que los adolescentes en este proceso manifiesten sus sentimientos y pensamientos para que en función de estos se pueda accionar adecuadamente (Cacho et al., 2019).

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresar verbal y preverbal, en forma apropiada la cultura. 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 (Mantilla, 2017; Huerta, 2018).

La comunicación asertiva permite un desarrollo significativo entre los interactuantes que buscan una complementación e integración que genere transformaciones para el individuo y el entorno; sin embargo, este tipo de comunicación no siempre se realiza, pues algunas personas se comunican de manera agresiva e irrespetando al otro (Corrales et al., 2017; García & Badillo, 2017). Hasta aquí hemos hablado de la comunicación asertiva; pero ¿qué es asertividad?

El psicólogo Psicoarganzuela (2022), al referirse a asertividad explica que, es un recurso psicológico que ayuda a las personas a gestionar los conflictos con los demás de la forma más óptima posible. Las

personas asertivas, son conscientes de sus derechos y se ocupan de que los demás los respeten, y una vez que conocen los derechos de los demás se ocupan de respetarlos.

En el caso del adolescente, el autor antes mencionado considera que es muy positivo contar con un repertorio de conductas asertivas para gestionar las diferencias que pueden tener con otras personas, bien con amigos o compañeros de clase; o bien con figuras de referencia como pueden ser padres o profesores.

Es importante comprender que la comunicación abre puertas al éxito; sin embargo, el hecho de comunicarnos en muchas veces no se hace de manera adecuada, siendo esta limitada y en algunos casos agresiva para con los demás, generando así problemas conductuales que afectan en la correcta interacción dentro la sociedad.

Es necesario valorar y comprender que una comunicación asertiva permite recibir y dar respeto, donde las ideas, criterios y pensamientos de quienes interactúan sean valorados, esto debe ser aplicado con amigos, familiares y con el entorno en general.

Pero, es importante no confundir asertividad con pasividad. Según Psicoarganzuela (2022), la pasividad supone la cesión de los deseos y necesidades de uno por los deseos o necesidades del otro. Cuando los adolescentes se comportan de forma pasiva, no confrontan, hacen cosas que no quieren hacer por evitar un conflicto y sacrifican sus deseos y necesidades por preservar el vínculo con las otras personas; a corto plazo evitan el conflicto, pero, a largo plazo acumulan una enorme frustración bastante difícil de tolerar. En el otro extremo se encontrarían las conductas agresivas; estas tienen que ver con la imposición de los deseos y necesidades de uno, ante deseos y necesidades de los demás. A los adolescentes que emiten conductas agresivas en la resolución de conflictos les es difícil empatizar, no ceden

y les cuesta tener en cuenta los deseos del otro.

La comunicación asertiva debe partir de reconocer los derechos humanos, esto permitirá que el acto de interacción se lleve a cabo bajo el respeto de los valores que rigen las relaciones sociales; esta práctica debería ser asumida por toda la sociedad, por ser el ámbito donde el individuo se desarrolla e interactúa.

### **Factores psicosociales que dificultan la comunicación asertiva entre adolescentes**

Sobre los factores psicológicos, Andrade (2015) describe que, son aquellas disposiciones personales que tienen una carga afectiva presente en la satisfacción de necesidades tales como: alimentarias, sexuales y sentimentales como amar y ser amado, así como experimentar una esperanza y vivenciar una frustración, todo lo que va conformando la personalidad.

El ser humano como ser racional acciona sobre la base de lo que analiza, tomando en cuenta sus emociones y pensamientos, que le permiten sentir y actuar, por esa razón busca interactuar de manera significativa, sintiéndose complementado integrado al entorno social donde es aceptado, todo ello aporta a la formación de su personalidad.

De acuerdo a lo expresado por Dongo (2009):

Los factores sociales tienen una importancia decisiva en la explicación de la evolución del pensamiento, sin embargo, es necesario afirmar que ellos no actúan en bloque ni de modo unilateral e independientemente de los factores biológicos e individuales. Por tanto, es necesario diferenciar su accionar, pues, corrientemente, se le reduce a una única dimensión: la transmisión social y cultural (p.228).

El pensamiento permite el accionar del ser humano y la toma de decisiones que generan transformación para el mismo

individuo y su entorno; a esto se suman las costumbres, creencias e historia que fueron aportando al crecimiento y desarrollo del individuo dentro del entorno social. Existen factores sociales que pueden incidir de manera positiva o negativa en el adolescente, quien a través de su raciocinio accionará acorde a lo que para ellos es natural, influidos por el entorno familiar, escolar y social.

Los factores psicosociales que dificultan la comunicación asertiva en adolescentes muchas veces son problemas limitantes en el desarrollo del individuo, más aún si estos atraviesan por circunstancias de abandono por parte de sus padres o familiares, quedando de esta manera en centros de acogida, donde se sienten vulnerables. También es necesario comprender que la comunicación asertiva permite el desarrollo de los individuos dentro la sociedad, buscando alcanzar una vida digna y en plenitud.

Ante ello el psicólogo Garavito Ariza (2015) describe que, los factores psicosociales como el estrés, la salud mental, la depresión y otros, afectan al individuo en diferentes escenarios, familiares, sociales y laborales. Del mismo modo se manifiestan a través de síntomas físicos y psicológicos.

Es evidente que, el estrés, la presión u otro tipo de situaciones afectan al individuo en su desenvolvimiento psicológico y social limitándolo en varios escenarios. Es importante mantener el equilibrio emocional en cada situación de la vida, cuando no se logra ello generalmente los malestares se manifiestan de manera negativa afectando así a quien se encuentre en ese dilema.

De acuerdo a Moreno Jiménez y Báez León (2010), los factores psicosociales son "aquellos aspectos dados en la interacción y procesos que se dan a través de presiones, estrés u otro tipo acciones negativas dentro la organización afectando en diferentes ambientes como la familia, amigos y prácticas socioculturales del individuo" (p.33).

Las personas ante situaciones de la vida, ya sea por trabajo, estudio u otro tipo de acciones, sentimos presión al responder a las mismas; sin embargo, esto no puede ni debe manejarse de mala manera, pues pueden generar dilemas dentro el hogar y la sociedad, ante ello es importante buscar modos de comunicación que permitan expresar las emociones, sentimientos y pensamientos para accionar oportunamente.

El investigador Jackobson (1960) citado por Rosales (2015), expresa que "con la "comunicación persuadimos, establecemos lazos sociales, construimos nuestras propias realidades" (p. 4). Dicho autor describe que, la comunicación tiene como función transmitir emociones y sentimientos, para persuadir al otro. Por otro lado, Rodríguez (2010), opina que:

Los factores psicosociales tienen estrecha relación con las enfermedades de salud mental. Que al estar enfermo tanto física como mental, es un puente entre esferas familiares, sociales, laborales, que son tareas e interacciones que se da en estas inadecuadamente. Por lo tanto, al no poder responder a las exigencias del entorno el instinto de supervivencia se mantiene intermitente (lucha y huida) si esto es frecuente, emerge el estrés que es cuando el sujeto presenta síntomas como fatiga, cansancio, dolores, musculares, entre otras. Si no hay una atención oportuna a circunstancias con el tiempo y gracias a su permanencia se relaciona con trastornos depresión ansiedad, cardiovascular y más (p. 118).

Los factores psicosociales pueden limitar a las personas en su desenvolvimiento, ellos se relacionan con la salud del individuo ya sea esta física o mental, afectando así a los individuos, quienes se encuentran en esta situación, ante esto, es necesario darle una atención oportuna y adecuada.

Los problemas sociales como la delincuencia y la drogadicción perjudican a la niñez y a la adolescencia, quienes corren riesgos, incluso de perder la vida en situaciones lamentables, estos aspectos psicosociales son limitantes. Es necesario generar políticas que permitan el rescate de los niños de las vivencias aquejantes, tanto, para ellos como para la sociedad en su conjunto, donde la familia sea base fundamental para el desarrollo del ser humano.

## **METODOLOGÍA**

Para el cumplimiento del objetivo propuesto se realizó una investigación explicativa con enfoque cuantitativo, fundamentada en métodos teóricos y empíricos; entre los primeros el análisis-síntesis y el deductivo-inductivo (Guamán et al., 2020). Entre los empíricos se utilizaron la observación y la revisión documental, así como la técnica de encuesta, que coadyuvó a la recolección de datos para mayor comprensión y conocimiento de la situación real del problema, llegando a extraer conclusiones sobre aspectos que afectan en el diario vivir de esta población vulnerable. También, durante el proceso investigativo se realizó la revisión de documentos, los que fueron sometidos a interpretación y contextualización. El método estadístico facilitó la recolección, procesamiento y análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada.

La población del estudio estuvo representada por los 18 adolescentes, entre 13 a 18 años de edad, de la casa de acogida Margarita Auger del Municipio de Uncía Región del Norte de Potosí en Bolivia, quienes brindaron datos sobre la comunicación asertiva entre los adolescentes que se encuentran en dicha institución.

## **RESULTADOS Y DISCUSION**

Sobre la base de los datos recaudados a través del instrumento aplicado se exponen los resultados de manera cuantitativa en las siguientes tablas. La tabla 1 resume la percepción que tienen los adolescentes sobre su importancia como sujeto.

Tabla 1. Percepción de la importancia de uno mismo

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------|-------------------|-----------------------|
| Si           | 5                 | 28                    |
| Alguna vez   | 4                 | 22                    |
| No           | 9                 | 50                    |
| <b>Total</b> | <b>18</b>         | <b>100</b>            |

Fuente: Encuesta a adolescentes

Es significativo que, el 50% de los adolescentes encuestados tienen una percepción negativa respecto a la importancia de sí mismo y el valor que debe tener como persona. Situación que despierta preocupación, comprendiendo que el amor propio y la autoestima son importantes durante el proceso de formación de la personalidad.

Existen situaciones personales y sociales que limitan la autoestima y desenvolvimiento de este sector vulnerable, lo que necesita atención y comprensión, pues si no se atiende esta problemática podría generar situaciones lamentables como la depresión, aislamiento y otras que perjudicarían no solo al adolescente, sino también a su entorno y a la sociedad en su conjunto.

La autoestima es un factor clave necesario en el diario vivir de las personas, es importante aceptarse, amarse y fortalecerse como individuo (Ayvar, 2016; Asanza, 2020). En los estudios desarrollados por Tustón Jara (2016) se menciona a los autores mexicanos Flores y Díaz quienes describen que:

La asertividad influye significativamente en la persona y el ámbito escolar, un 78% de los adolescentes evaluados que presentan dificultades en el ámbito escolar tiene dificultades de forma alguna para

interactuar socialmente ya sea diádica o en grupo, lo que les ha generado un malestar personal (p.18).

Es importante comprender que la interacción es un aspecto que permite entender la realidad social, analizando de este modo las dificultades que pueden limitar las acciones y fomentar la violencia u otras formas de escape ante la situación en la que se encuentra el adolescente (Nápoles & Gutiérrez, 2018). La socialización durante la etapa de la adolescencia es un elemento a tener en cuenta, toda vez que contribuye a identificarse y definir aspectos como la necesidad de pertenencia y significado de las acciones. En este contexto la poca asertividad provoca el alejamiento del adolescente. Al respecto Limones Silva (2011), menciona que:

La percepción que estos poseen sobre sí mismos permite demarcar el interés, la visión, y la satisfacción que tienen en torno a su comportamiento y las áreas emocional y social de su vida y se constituye en una herramienta para manejar situaciones de conflicto (p. 236).

El adolescente muchas veces intenta replicar algunos comportamientos, claro está dependiendo la perspectiva que este tenga, con la intención de incluirse en ese contexto o grupo social, en la cual precisa ser y accionar para buscar su satisfacción personal y aceptación.

Es importante comprender que, la aceptación a un grupo dependerá de la impresión que este transmita a los demás, ya que entre el grupo de adolescentes es necesario que se complementen y generen lazos de interacción significativa para el desarrollo del individuo, el manejo de sus emociones y percepción que tiene de sí mismo y de los otros.

En la tabla 2 se expresan las emociones que manifiestan los adolescentes ante las agresiones verbales.

**Tabla 2.** Emociones que expresan los adolescentes ante la agresión verbal

## Comunicación asertiva en adolescentes. Casa de Acogida Margarita Auger, Municipio Uncía, Norte de Potosí, Bolivia

|              | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Bienestar    | 1          | 6              |
| Incomodidad  | 9          | 50             |
| Tristeza     | 6          | 33             |
| Indiferente  | 2          | 11             |
| <b>Total</b> | <b>18</b>  | <b>100</b>     |

Fuente: Encuesta a adolescentes

El tono de voz que se usa con los adolescentes es importante, ya que puede generar sensibilidad, más en ellos cuando atraviesan momentos de conflicto. En la tabla 2 se describe que, ante el tono de voz elevado un 6% se siente bien; el 33% siente tristeza; el 50% menciona que se siente incómodo y al 11% no le importa este accionar.

Sin embargo, en su gran mayoría menciona que ello afecta también en sus emociones despertando inseguridades y penas, por el temor a ser rechazados. Los gritos u otras formas de violencia también acompañan en este proceso que de alguna forma afectan al adolescente y su entorno.

Las formas de interacción que se apliquen en este proceso deben ser direccionados en la búsqueda de comprensión, en la cual el adolescente se sienta tranquilo y esto le permita buscar soluciones sin reprimir sus sentimientos o pensamientos. En este aspecto, es importante señalar que el tono de voz en el proceso comunicativo puede generar sentimientos ya sean de afecto o rechazo.

Ante las situaciones de agresividad por parte de personas como pares o cuidadores de estas instituciones, las reacciones de los adolescentes son variables; estos pueden reprimir o expresar sus emociones de manera negativa, repercutiendo en el adolescente (Ricoy & Suárez, 2021). Sobre este asunto la guía para la prevención e intervención en hogares y centros de protección de la Comunidad Autónoma de Extremadura toman en cuenta:

como punto de partida las necesidades humanas, en general y de los adolescentes en particular, en la que

se pone en manifiesto la necesidad de resolver adecuadamente las necesidades físicas, sociales, emocionales y cognitivas para alcanzar el bienestar, como por ejemplo una de las necesidades más importantes del ser humano es la de establecer vínculos afectivos adecuados (Del Valle et al., 2011, p. 218).

Las necesidades humanas son variables; sin embargo, los valores morales, las emociones y sentimientos de los adolescentes son primordiales, través de ellos se alcanza la plenitud del desarrollo personal y social del individuo; de esta forma se contribuye a menguar los índices de violencia y malos tratos (Tellez, 2020). Estos elementos son fundamentales en la atención de los adolescentes que se encuentran en centros de acogimiento. En este sentido, el bienestar de estos en ocasiones es descuidado; en muchas ocasiones se procede con violencia, gritos, golpes u otro tipo de eventos desagradables para los adolescentes.

La tabla 3 resumen la información brindada por los encuestados sobre las emociones que siente al ser maltratados.

**Tabla 3.** Emociones manifestadas por el maltrato

|              | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Bien         | 1          | 6              |
| Frustración  | 5          | 27             |
| Incomodidad  | 11         | 61             |
| Indiferente  | 1          | 6              |
| <b>Total</b> | <b>18</b>  | <b>100</b>     |

Fuente: Encuesta a adolescentes

Las emociones que manifiestan los adolescentes ante el maltrato recibido debe ser tomada en cuenta, ya que esto genera sentimientos de frustración e incomodidad, lo que es evidenciado a través de los datos expresados en la tabla 3, donde se refleja que un 88% de los adolescentes experimentan esas emociones, sobre todo la incomodidad. En ese proceso comunicativo por el temor a recibir

respuestas negativas también suelen ser fríos en el trato a sus semejantes, sin saber por las situaciones que el otro está atravesando.

En el estudio sobre los aspectos conceptuales de la agresión Cantó citado por Carrasco y González (2006) expresa que, "el objetivo del comportamiento agresivo que uno realiza es con la intención de hacer daño u ofender a alguien, con la finalidad de satisfacer una necesidad, buscando su bienestar personal" (p. 10).

Las emociones que se manifiestan en el proceso de agresión se enlazan con el deseo de buscar el bienestar a toda costa, descuidando el aspecto personal sentimental y emocional del otro ya que llega a generarse conflictos, que pueden acarrear situaciones negativas en el entorno, las cuales se replican con los demás; es por ello que, muchos normalizan las formas de violencia.

La tabla 4 recoge la información sobre las formas de violencia que percibe el adolescente del estudio en su entorno.

**Tabla 4.** Formas de violencia de adolescentes en su entorno social

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------|-------------------|-----------------------|
| Verbal       | 11                | 61                    |
| Física       | 4                 | 22                    |
| Psicológica  | 2                 | 11                    |
| Económica    | 1                 | 6                     |
| <b>Total</b> | <b>18</b>         | <b>100</b>            |

Fuente: Base de datos de la investigación

En el diario vivir es necesario comprender cada aspecto de los adolescentes; estos suelen atravesar por situaciones de violencia que los afectan; sobre ello, el 61% de los encuestados describe que sufre de violencia verbal; el 22% de violencia física; el 11% de violencia psicológica y el 6% de violencia económica.

Las manifestaciones de violencia por las que atraviesa el grupo de adolescentes de la investigación generan preocupación,

pues afecta sus emociones, limitando la interacción con el entorno social y el desarrollo de sí mismo. Ninguna forma de violencia puede ser aceptada, es contradictorio que, si los adolescentes se encuentran en centros de acogida, es justamente para evitar estas situaciones y no sean víctimas de alguna forma de violencia.

Es importante mencionar que las formas de violencia influyen en el desenvolvimiento de esta población, que se encuentra vulnerable ante la situación de maltrato. Respecto a este asunto el Ministerio de Salud de Bolivia (2017) señala que, "las niñas, niños y adolescentes que viven en centros de acogida se encuentran en especial situación de vulnerabilidad, debido a que se ven privados del cuidado parental y son susceptibles a sufrir violencia procedente de diversas fuentes" (p. 13).

La realidad por la que atraviesan algunos adolescentes que viven en las casas de acogida es lamentable; estos llegan marcados por experiencias negativas de la vida, como el abandono, la orfandad, desintegración familiar, abuso sexual, etc. Esta situación contribuye a que los adolescentes desarrollen conductas agresivas con sus pares y personal que los entiende en esas instituciones, son poco comunicativos, afectando así al desarrollo integral de los adolescentes.

Por otro lado, con frecuencia estas instituciones experimentan la falta de recursos financieros y humanos para la atención de los adolescentes que allí se encuentran (Ramón et al., 2019), lo que influye negativamente en su funcionamiento y en los cuidados que requieren los allí acogidos; a esto se suma que algunas de las personas que en aquel lugar trabajan no tiene la preparación idónea y suelen aplicar mecanismos inadecuados para la corrección, como es el castigo.

De esta forma se incumple con lo estipulado por el Estado Plurinacional de Bolivia, que través de su Ministerio de Salud Pública plantea "garantizar los

derechos que deben velar el interés superior y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de acogida debiendo brindar un ambiente familiar sin ningún tipo de violencia” (Ministerio de Salud de Bolivia, 2017, p. 13).

Para la concreción de estas disposiciones estatales y ministeriales es necesario que el Estado brinde también protección y atención especializada a los niños, niñas y adolescentes que viven en las casas de acogida a través de equipos multidisciplinarios (Espinoza & Ramón, 2020). De igual forma estas instituciones deben enfocar su atención en las necesidades emocionales y físicas de estos adolescentes vulnerables, buscando de esta forma la integridad y el desarrollo del individuo.

También, la Defensoría del Pueblo puede a través de estos equipos desarrollar acciones en pro del bienestar de los adolescentes; en tal sentido, el Ministerio de Salud de Bolivia (2017) señala que son necesarios “equipos multidisciplinarios para la atención de casos de violencia, reinserción y adopción, acciones de temas de violencia a niñas, niños y adolescentes en centros de acogimiento”.

Los efectos de la violencia ya sean física, psicológica o sexual son manifestadas dependiendo a la circunstancia por la que atraviesa quien es violentado, en este caso, el adolescente, que ante la impotencia de la situación experimentada genera mucha más violencia. No cabe duda que las conductas violentas se replican, respondiendo con violencia a la violencia.

La violencia física y psíquica contra niños y adolescentes, que se da en todos los países del mundo a corto, mediano y largo plazo, afecta tanto a las víctimas como a la sociedad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (CEPAL), 2020).

Es necesario que como seres humanos seamos sensibles y empáticos con las personas en situación de violencia, no solo con aquellos que sufren golpes o insultos, sino también con quienes son

abandonados, pues esto es también una forma de violencia; lo que en ocasiones se agudiza, pues al encontrarse en situaciones de acogimiento no siempre reciben la atención que necesitan.

## **CONCLUSIONES**

La investigación realizada permite concluir que:

- La adolescencia es una etapa delicada emocionalmente, donde los problemas familiares y sociales afectan al desarrollo integral, más aún si el adolescente se encuentra en lugares como una casa de acogida.
- En la casa de acogida del estudio existe un bajo nivel de comunicación asertiva entre los adolescentes, siendo los responsables de la institución quienes deben coadyuvar en el proceso de aceptación de los problemas por los que atraviesan los adolescentes.
- Se determinó que la comunicación asertiva incide en la conducta de los adolescentes; estos se sienten incomprendidos, poco amados, se consideran no ser merecedoras de afecto y amor.

A partir de esta realidad se propone incrementar el nivel de comunicación asertiva entre los adolescentes y con el personal que los atienden en la casa de acogida. La atención a este sector de la población vulnerable debe ser una prioridad, no solo de la institución, sino de las autoridades gubernamentales, quienes deben implementar políticas y estrategias de atención personalizada para contribuir con el proceso de desarrollo de los adolescentes.

## **LIMITACIONES Y ESTUDIOS FUTUROS**

El estudio tiene como limitación el tamaño de la población restringido a los

adolescentes que viven en la casa de acogida Margarita Auger del Municipio de Uncía. Los autores se proponen continuar con esta línea de investigación y en próximos estudios seleccionar una mayor población y muestra de la región Norte de Potosí.

## RECONOCIMIENTO

Los autores reconocen las sugerencias y recomendaciones de los colegas de la Universidad Autónoma Tomás Frías de Bolivia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J. A. (2015). Introducción a la psicología social. Psicología social y conflicto. Apuntes para la construcción de una psicología social compleja bajo undispositivo clínico-social. Colombia: FUNDES.
- Amar Rodríguez, V. M. (2010). La educación en medios digitales de comunicación. *Pixel-Bit*. (36), 115-124.
- Asanza, N. B. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación*, 1(3). <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>
- Ayvar, H. G. (2016). La autoestima y la asertividad en adolescentes de educación secundaria de un colegio estatal y particular de un sector del distrito de Santa Anita. *Avances En Psicología: Revista de La Facultad de Psicología y Humanidades*, 24(2), 193-203. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2016.v24n2.154>
- Bermúdez Santana, D. M. (2021). "La privación de la libertad como último recurso en adolescentes infractores". *Sociedad & Tecnología*, 4(S1), 29-43. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.112>
- Cacho, Z. V., Silva, M. G., & Yengle, C. (2019). El desarrollo de habilidades sociales como vía de prevención y reducción de conductas de riesgo en la adolescencia. *Transformación*, 15(2), 186-205. <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v15n2/2077-2955-trf-15-02-186.pdf>
- Calderón, L. (2017). Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21331>
- Carrasco, M. Á., & González, M. J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción psicológica*, 4(2), 7-38. <https://doi.org/10.5944/ap.4.2.478>
- Castro Miranda, G., Peña Ramírez, Y., & Boffill de la Cruz, T. F. (2018). Algunas reflexiones sobre las competencias para una comunicación eficaz. *Resultado del Proyecto de Ciencia e Innovación Tecnológica Competencias de Dirección en Educación*. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (mayo 2019). En línea: [https://www.eumed.net/rev/atlant\\_e/2019/05/competencias-educacion.html](https://www.eumed.net/rev/atlant_e/2019/05/competencias-educacion.html) [//hdl.handle.net/20.500.11763/atlannte1905competencias-educacion](https://hdl.handle.net/20.500.11763/atlannte1905competencias-educacion)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. CEPAL. (2020). *Violencia contra niñas, niños y adolescentes en tiempos de COVID-19*. Naciones Unidas América Latina y el Caribe.
- Corrales, A., Quijano, N. K. & Góngora, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas.

- Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65.  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- García, J., & Badillo, J. (2017). *Desarrollo de Comunicación Asertiva mediante el aprendizaje cooperativo en adolescentes*.  
[https://doi.org/10.26754/CINAIC.2017.000001\\_13](https://doi.org/10.26754/CINAIC.2017.000001_13)
- Garrido, J. (2016). Asertividad y derechos asertivos: Comunicar lo que eres. *Psicopedia*.  
<https://psicopedia.org/6823/asertividad-derechos-asertivos/>
- Goleman, D., McKee, A., Seppala, E., & Waytz, A. (2019). *Inteligencia Emocional Empatía*. Barcelona, España: Reverté.
- Huerta, Z. (2018). La comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa Nro. 1160 José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.14039/2409>.
- Nápoles Gómez, T., & Gutiérrez Cruzata, D. (2018). El trabajo educativo para prevenir la violencia en adolescentes con discapacidad intelectual moderada. *Sociedad & Tecnología*, 1(2), 11-18.  
<https://doi.org/10.51247/st.v1i1.4>
- Ministerio de Salud de Bolivia (2017). *Situación de las niñas, niños y adolescentes en Centros de Acogida*.  
<https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/informe-defensorial-situacion-de-las-ninas-ninos-y-adolescentes-en-centros-de-acogimiento-en-bolivia.pdf>
- Hovland, C. (2015). *Comunicación en la adolescencia*. México. San Luís Potosí: Editorial: Society.
- Jakobson, R. (1960). *Las funciones del lenguaje*. La Haya: Siglo XXI.
- Del Valle, J. F., Sarniero Rodriguez, A. M. & Bravo Arteaga, A. (2011). *Salud mental de menores, en acogimiento residencial*. España: Indugrafic-Badajoz.
- Dongo, A. (2009). Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista de investigación en psicología*, 12(2), 227-237.
- Espinoza Freire, E. E., & Ramón Pineda, M. Á. (2020). Competencias del trabajador social egresado de la universidad técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 314-321.
- Garavito Ariza, C. (2015). Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales. *Gestión de las personas y Tecnología*, 8(24), 30-37.
- Guamán Gómez, V. J., Espinoza Freire, E. E., Herrera Martínez, L., & Herrera Ochoa, E. (2020). El enfoque filosófico de la investigación social en la formación de los estudiantes de la carrera en educación básica. *Conrado*, 16(74), 193-200.
- Limones Silva, I. (2011). Adolescentes y percepción del sí mismo: La construcción de una imagen realista de la adolescente desde la familia y la escuela. *Etic@ net. Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, (11), 233-252.  
<https://doi.org/1695-324X>
- Mantilla, O. (2017). *La asertividad. enseñanza e investigación en Psicología*. México: Edit. Trillas.
- Meza Rojas, M. (2020). *Empatía y comunicación asertiva en*

- adolescentes de la institución educativa privada unión americana - ICA, 2020.* Universidad Autónoma de ICA. Chíncha. Perú
- Moreno Jiménez, B. & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Universidad Autónoma de Madrid.
- Psicoarganzuela. (2022). *Psicochamberí.* Centro de Psicología en Chamberí <https://psicoarganzuela.es/>.
- Ramón Pineda, M. Á., Lalangui Pereira, J. H., Guachichullca Ordóñez, L. A., & Espinoza Freire, E. E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado, 15(66), 219-229.*
- Ricoy Pérez, C. L., & Suárez Cedeño, M. (2021). Prevention of aggressive behaviors from the educational process. *Sociedad & Tecnología, 4(2), 265-281.* <https://doi.org/10.51247/st.v4i2.109>
- Rizo García, M. (2004). Comunicación e interacción social. Aportes de la comunicología al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración. *Global Media Journal, 1(2), 1-7.*
- Rosales, M. A. (2015). *Funciones de la comunicación.* <https://docplayer.es/24023853-Funciones-de-lenguaje-o-de-la-comunicacion-roman-jacobson-m-a-marco-a-rosales.html>
- Tellez Rodríguez, N. (2020). Constructos de la prevención de la violencia infante juvenil en el contexto Cubano. *Sociedad & Tecnología, 3(2), 11-26.* <https://doi.org/10.51247/st.v3i2.63>
- Tustón Jara, M. J. (2016). *La comunicación familiar y el asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del Instituto Tecnológico Agropecuario Benjamín Araujo del Cantón Patate.* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera Psicología Clínica]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20698>
- Velásquez Reyes, C. (2016). *Efectos de la comunicación.* Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. México.

### **CONTRIBUCIÓN DE LOS COAUTORES**

Cuadro resumen de la contribución de los coautores

| <b>Coautor</b>          | <b>Responsabilidad</b>  |
|-------------------------|---|
| Arlena Rios Aro         | Determinación del tema y objetivo del trabajo.<br>Elaboración de la encuesta.<br>Análisis de los datos de la encuesta y elaboración de las tablas.<br>Redacción del artículo.   |
| David Ocampo Eyzaguirre | Recuperación y selección de los materiales bibliográficos utilizados.<br>Análisis, interpretación, cotejó y resumen de los textos.<br>Recogida de la información a través de la aplicación de la encuesta.<br>Procesamiento y análisis de los datos de la encuesta<br>Revisión de la redacción del artículo.<br>Aplicación de la norma APA. |