

Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima

Escuela de Posgrado



Tesis

**Relación entre comunicación verbal, no verbal y clima familiar en estudiantes de la
Escuela Académico Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la
Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – 2021**

Presentada por

Aide Zuñiga Gonzales

Asesor

Mag. Miguel Ángel Valdivieso Pallavicino

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Educación
con Mención en Gestión de Instituciones Educativas**


Lima – Perú


2023


15.9%


Fecha: 2023-08-03 13:26 PET


* Todas las fuentes 100 | Fuentes de internet 36 | Documentos propios 6 | Biblioteca Anti-plagio de PlagScan 58



- [0]  cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3540/Ojeda_rr.pdf?sequence=1
1.2% 73 resultados


- [1]  biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Solorzano-Richard.pdf
1.2% 72 resultados


- [2]  cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3889
1.9% 56 resultados


- [3]  repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/741/TEN_01021_J24.pdf?sequence=1&isAllowed=y
1.4% 62 resultados


- [4]  "Alfonso de Jesús Arrué.pdf" fechado del 2021-08-10
2.4% 68 resultados


- [5]  de un documento PlagScan fechado del 2018-12-17 22:34
1.6% 56 resultados
 1 documento con coincidencias exactas


- [7]  repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1901/MAEST_GERENC.SOCIAL.RECUR.HUMAN_RODRICH IGLESIAS, SAN
1.7% 44 resultados


- [8]  docplayer.es/147834750-Universidad-nacional-de-educacion-enrique-guzman-y-valle-facultad-de-pedagogia-y-cultura-fisica-tesis.html
1.7% 48 resultados


- [9]  dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13646/TIC-UTB-FCJSE-PSICOLOGIA-000001.pdf?sequence=1&isAllowed=y
0.9% 36 resultados


- [10]  de un documento PlagScan fechado del 2020-12-12 03:00
1.8% 41 resultados


- [11]  "ARONI, MELYDA - TITULO.pdf" fechado del 2021-12-09
1.3% 52 resultados


- [12]  repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4115/1/79274.pdf
1.0% 42 resultados


- [13]  www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642021000400112
1.3% 41 resultados


- [14]  ebin.pub/las-relaciones-humanas-psicologia-social-teorica-y-aplicada.html
1.1% 35 resultados


- [15]  de un documento PlagScan fechado del 2020-09-02 20:29
1.2% 38 resultados


- [16]  de un documento PlagScan fechado del 2017-12-28 20:00
1.1% 37 resultados


- [17]  repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/4287/Tesis_clima_familiar_rendimiento_academico_estudiantes_secundaria_inst.
1.1% 37 resultados


- [18]  de un documento PlagScan fechado del 2020-12-12 14:04
1.3% 30 resultados


- [19]  132.248.9.195/pd2006/0603817/0603817.pdf
1.1% 36 resultados

- [20]  de un documento PlagScan fechado del 2019-02-27 20:58
1.0% 33 resultados

- [21]  s4a3aff3ceb10ee6.jimcontent.com/download/version/1526395590/module/8676047776/name/CM01_Lectura.pdf
0.5% 27 resultados

- [22]  repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6715/253T20220231_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
1.3% 32 resultados

- [23]  repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22475/Montalvo_Díaz, Fany Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
0.7% 27 resultados

- [24]  de un documento PlagScan fechado del 2020-12-09 22:47
1.1% 32 resultados

- "PAI OMINO CASA GALINDO - LICENCIATURA.pdf" fechado del 2022-09-01

Tabla de contenido

	Página
Dedicatoria	8
Reconocimiento	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Capítulo I: Planteamiento del problema	16
1.1 Descripción del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación e importancia de la investigación	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
Capítulo II: Marco teórico	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	26
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 La comunicación humana	30
2.2.2 Elementos de la comunicación	32
2.2.3 Dimensiones de la comunicación	35
2.2.4 Funciones de la comunicación	42
2.2.5 Flujos de la comunicación	43

2.2.6	Estrategias para fortalecer la comunicación entre estudiantes universitarios	44
2.2.7	La familia	49
2.2.8	Clima familiar	50
2.2.9	Dimensiones del clima familiar	51
2.2.10	Organización de la familia	55
2.2.11	Componentes del funcionamiento de las familias	56
2.2.12	El ciclo de vida de la familia	56
2.3	Definición de términos básicos	58
	Capítulo III: Hipótesis y variables	60
3.1	Hipótesis	60
3.2	Variables	61
3.3	Matriz de operacionalización de las variables	62
	Capítulo IV: Metodología	64
4.1	Enfoque de investigación	64
4.2	Tipo y nivel de la investigación	64
4.3	Diseño de investigación	64
4.4	Población y muestra	65
4.5	Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación	66
4.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	67
	Capítulo V: Resultados logrados con la investigación	68
5.1	Validación y consistencia de los instrumentos	68
5.2	Presentación de los datos	73
5.3	Análisis y discusión de los resultados	79

Conclusiones	102
Recomendaciones	104
Referencias	105
Anexos	110

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables de comunicación y clima familiar	62
Tabla 2	Muestreo aleatorio simple	66
Tabla 3	Cálculo de la muestra para la validación de la escala de comunicación	68
Tabla 4	Validez de los ítems de la escala de comunicación	69
Tabla 5	Rangos de confiabilidad de la escala de comunicación	70
Tabla 6	Estadísticos de fiabilidad del test de funcionalidad del clima familiar	71
Tabla 7	Análisis de ítems y cálculo del coeficiente alfa del cuestionario de clima familiar	72
Tabla 8	Niveles de normalidad del clima familiar	72
Tabla 9	Puntajes generales obtenidos en la comunicación de los estudiantes universitarios	73
Tabla 10	Comunicación verbal en estudiantes universitarios	75
Tabla 11	Comunicación no verbal en estudiantes universitarios	76
Tabla 12	Clima familiar de los estudiantes universitarios	78
Tabla 13	Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para los valores obtenidos en comunicación y clima familiar de estudiantes universitarios	80
Tabla 14	Correlación entre comunicación y clima familiar de los estudiantes universitarios	82

Tabla 15	Correlación entre comunicación verbal y clima familiar en estudiantes universitarios	84
Tabla 16	Correlación entre la comunicación no verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios	85
Tabla 17	Nivel de desarrollo de la comunicación verbal de los estudiantes universitarios	87
Tabla 18	Nivel de desarrollo de la comunicación no verbal de los estudiantes universitarios	89
Tabla 19	Nivel de funcionalidad del clima familiar en estudiantes universitarios	91
Tabla 20	Correlaciones entre las características de la comunicación verbal y el clima familiar	93
Tabla 21	Correlaciones entre las características de la comunicación no verbal y el clima familiar	95

Lista de Figuras

Figura 1	Elementos de la comunicación	32
Figura 2	Dimensiones de la comunicación	35
Figura 3	Funciones de la comunicación	42
Figura 4	Puntajes generales obtenidos en la comunicación de los estudiantes universitarios	74
Figura 5	Comunicación verbal en estudiantes universitarios	75
Figura 6	Comunicación no verbal en estudiantes universitarios	77
Figura 7	Clima familiar de los estudiantes universitarios	78
Figura 8	Histograma de los valores obtenidos en la escala de comunicación de los estudiantes universitarios	80
Figura 9	Histograma de los valores obtenidos en el cuestionario de clima familiar de los estudiantes universitarios	81
Figura 10	Diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación y clima Familiar de estudiantes universitarios	83
Figura 11	Diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación verbal y clima familiar en estudiantes universitarios	84
Figura 12	Diagrama de dispersión de los puntajes en comunicación no verbal y clima familiar en estudiantes universitarios	86

Dedico el presente trabajo a mi madre quien me ilumina desde el cielo, a mi esposo e hijos que son fuente de mi inspiración y progreso.

Agradezco a todas las autoridades y equipo de docentes de la Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima y de la Escuela Profesional de Educación.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de correlación que existe entre la comunicación verbal y no verbal frente al clima familiar de los estudiantes universitarios.

La investigación es de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, la muestra está compuesta por estudiantes universitarios, con un muestreo aleatorio simple. Los instrumentos que se aplicaron para medir las variables son: Escala de comunicación verbal y no verbal en estudiantes universitarios, adaptado por Ojeda R. (2014) y Escala de funcionamiento del clima familiar elaborado por Ortega, T. et al. (1999).

De acuerdo con el análisis de los coeficientes de correlación, se tiene que la dimensión de comunicación verbal correlaciona de mejor manera con el clima familiar, con un valor de $r=0.54$; mientras que la comunicación no verbal y clima familiar alcanzan un valor de $r=0.51$. Por lo tanto, se concluye que, existe correlación positiva y significativa entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar en estudiantes universitarios, siendo el valor de $p = 0.00 < 0.05$.

Palabras claves: Comunicación verbal y comunicación no verbal en estudiantes universitarios y clima familiar.

Abstract

The main objective of this research is to determine the degree of correlation that exists between verbal and non-verbal communication in relation to the family climate of university students.

The research is of a quantitative approach, with a descriptive correlational design, the sample is made up of university students, with a simple random sampling. The instruments that were applied to measure the variables are: Scale of verbal and non-verbal communication in university students, adapted by Ojeda R. (2014) and Scale of functioning of the family climate elaborated by Ortega, T. et al. (1999).

According to the analysis of the correlation coefficients, it is found that the verbal communication dimension correlates better with the family climate, with a value of $r=0.54$; while non-verbal communication and family climate reach a value of $r=0.51$. Therefore, it is concluded that there is a positive and significant correlation between verbal and non-verbal communication and family climate in university students, with the value of $p = 0.00 < 0.05$.

Keywords: Verbal communication and nonverbal communication in students university and family climate.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de relación que existe entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar de una muestra de estudiantes universitarios de una universidad pública de Apurímac, cuyos resultados nos permitirán comprender mejor sobre la importancia de la comunicación sea verbal o no verbal y su interacción con el clima familiar.

Se reconoce que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, en su formación ocurren diversos acontecimientos que pueden favorecer su desarrollo o que pueden alterarla, como son los conflictos de pareja, violencia intrafamiliar, problemas económicos, sociales y problemas de comunicación, entre otros. Los mismos que van a tener repercusión en la formación de la personalidad de los estudiantes, en sus diversos niveles de educación, sea básica regular o superior universitaria.

En tal sentido, los estudiantes universitarios traen consigo un conjunto de aprendizajes innatos, creencias, formas de interactuar y de comunicarse, asimiladas en la familia, las cuales al ser analizadas pueden darnos luces para entender mejor el proceso de la comunicación de dichos estudiantes universitarios y la relación con la dinámica del clima familiar.

En teoría, se suele recalcar, que en la dinámica de la interacción humana, se suele prestar más atención a la comunicación verbal, considerando que esta es la mejor muestra de lo que pensamos y sentimos, pero en la práctica diaria nos hace ver que mucho de lo que se dice verbalmente no revela la verdad propiamente dicha y más bien la comunicación no verbal, que incluye gestos de enojo, alegría o duda, ademanes, tonos de voz, acentuaciones y lo que no se dice, revela una importante información que va a influir de modo considerable en la interacción de las personas.

Respecto a los investigadores que han centrado sus estudios en la comunicación verbal como factor preponderante en la interacción interpersonal y específicamente en la dinámica familiar están, Cárdenas (2016), Castilla et al. (2014), Moghaddam M. y Balaghat S. (2019), Crespo (2017), Cuenca (2018) y otros. Dichos autores, resaltan la idea de que la comunicación verbal es importante para expresar emociones, sentimientos, pensamientos, cultura, etc. Dejando de lado la otra dimensión de la comunicación, que es la no verbal.

Como podemos darnos cuenta, la comunicación verbal no es suficiente para explicar la complejidad de la comunicación humana, más aún para garantizar la calidad de la interacción entre las personas, como sustenta Gómez (2017), en su investigación sobre la valoración del lenguaje corporal como mediador de la comunicación, en el cual reporta que el 78,9% de opiniones consideran a la comunicación no verbal como una herramienta importante de trabajo en la mediación familiar, frente a un porcentaje del 21,1% de opiniones desfavorables. Así, este estudio señala que, en el proceso comunicativo de las personas intervienen tanto los componentes verbales, como los no verbales; de estos componentes, sólo el 7% del impacto en la otra persona, se debe al contenido expresado por la palabra hablada o escrita y el resto se debe al lenguaje no verbal y otros componentes.

De modo complementario, Gómez (2017), explica que, en la comunicación no verbal, el 55% está relacionado con la expresión del rostro y el 38% restante corresponde a la voz del comunicante. Los cuales son un índice fidedigno de nuestras emociones básicas. La comunicación no verbal proporciona una información más fiable, sobre todo en situaciones en las que se está comunicando con palabras, bien porque quien habla se propone engañarnos intencionadamente o bien porque ha reprimido la información que deseamos conocer.

En tal sentido, podemos decir que, la comunicación verbal no es suficiente para garantizar una óptima interacción entre las personas, sino además hay que prestar atención también a la comunicación no verbal, ya que ambas son la base fundamental para generar un adecuado clima familiar, tema que nos atañe en la presente investigación.

En correspondencia a lo mencionado, el tema de investigación adquiere relevancia, al saber que, como dice Castilla (2014) el clima familiar, afecta la dinámica interactiva de sus miembros, generando insatisfacción de sus necesidades de pertenencia, protección, desarrollo cognitivo y afectivo de sus integrantes de la familia. (p. 53)

Dado que hay una controversia entre autores que defienden que la comunicación verbal es más importante para garantizar un adecuado clima familiar; mientras que otros autores sustentan que la comunicación no verbal representa la mayor magnitud de influencia sobre las relaciones interpersonales, es que, en la presente investigación se pretende analizar la relación que existe entre la comunicación verbal y la comunicación no verbal y clima familiar, cuyos resultados permitirán comprender mejor la dinámica de la interacción de dichas variables e implementar programas de fortalecimiento de las dimensiones comunicativas mencionadas, para así aportar en el desarrollo de los estudiantes universitarios, en pro de su bienestar, salud personal y entorno familiar.

Por tales consideraciones, la presente tesis posee una estructura que está dividida en cinco capítulos: en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación; en el segundo capítulo, se describe el marco teórico, en base a las dos variables de estudio y sus dimensiones, así como los antecedentes de investigación; en el capítulo tercero, se presenta las hipótesis y las variables, así como su operacionalización respectiva, en el

capítulo cuarto, se presenta la metodología de la investigación, el cual incluye el enfoque, diseño, tipo y nivel de investigación, población y muestra. También se incluye las técnicas e instrumentos utilizados y de procesamiento y análisis de resultados; en el quinto capítulo, se describen los resultados logrados con la investigación, en el que se incluye la validación y consistencia de los instrumentos, la presentación de los datos descriptivos y el análisis inferencial de los mismos, con su discusión respectiva. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Se reconoce que las habilidades comunicativas verbales y no verbales subdesarrolladas generan dificultades en la interacción y comprensión entre los integrantes de una familia, conllevando muchas veces a discusiones, conflictos y desintegración familiar, en efecto los problemas en el rendimiento académico de los estudiantes.

Dentro de las dificultades en la comunicación verbal está la poca fluidez verbal, la ausencia de palabras, la incoherencia en la construcción de frases y el uso impreciso de las palabras de muchos estudiantes para expresar con claridad lo que piensan y sienten, y dentro de la comunicación no verbal están las dificultades para graduar su tono de voz, no saber mirar a los ojos mientras se conversa, posturas corporales encorvadas, distracción, ademanes y gestos con las manos a veces amenazantes o agresivos.

Ante todo, también se sabe que nuestro sistema social-educativo prioriza el contenido verbal, prueba de ello, es que las instituciones educativas de educación básica regular y universitarias tienen dentro de su plan curricular priorizado contenidos de comunicación verbal, pero no se habla de la importancia de la comunicación no verbal.

Así, los estudios con jóvenes realizado por Gutiérrez et al. (como se citó en Castilla et al., 2014) reportan que la disfuncionalidad familiar está asociada a la comunicación verbal conflictiva y esto a su vez puede conllevar a la aparición de síntomas depresivos, estrés, ansiedad, consumo de alcohol, tabaco y drogas; si bien estos aportes son importantes, como se aprecia en este estudio, no se habla de influencia de la comunicación no verbal, dejando expectante la influencia de dicha variable.

Bajo estas características disfuncionales del enfoque de la comunicación establecido por el mismo sistema social y educativo de nuestro país, es de esperar que la población y específicamente, los estudiantes universitarios presenten conflictos frecuentes, incomprensiones, intolerancia y en consecuencia daño en su salud física y psicológica tanto a nivel familiar, como académico.

De modo complementario, se reconoce que las familias disfuncionales, basadas en precarias formas de comunicación verbal y no verbal, definitivamente van a tener dificultades serias en el desarrollo de la personalidad de sus integrantes, donde la salud psicológica va a verse afectada (Cárdenas, 2016). En este caso, falta precisar qué aspectos de la comunicación falla, es decir si hay déficits o excesos en la comunicación verbal o no verbal, y en consecuencia cuál de estas dos dimensiones se relacionan de modo significativo con el clima familiar.

Por tales consideraciones, en la presente investigación se tiene como propósito determinar el nivel de correlación que existe entre la comunicación verbal, comunicación no verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios, lo cual nos permitirá conocer con mayor detalle la dinámica de interacción de dichas variables y así poder atenderlas de modo oportuno.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar, en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles serán los niveles de desarrollo de la comunicación verbal y no verbal de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021?

- ¿Cuál será el nivel de funcionalidad del clima familiar de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021?

- ¿Qué características de la comunicación verbal se relacionan mejor con el clima familiar funcional de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021?

- ¿Qué características de la comunicación no verbal se relacionan mejor con el clima familiar funcional de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Identificar los niveles de desarrollo de la comunicación verbal y no verbal de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.
- Identificar los niveles de funcionalidad del clima familiar de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.
- Determinar las características de la comunicación verbal que mejor se relacionan con el clima familiar funcional en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.
- Determinar las características de la comunicación no verbal que mejor se relacionan con el clima familiar funcional de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

La comunicación implica un conjunto de habilidades verbales y no verbales importantes que nos permiten interactuar, vivir en familia y en comunidad, sin embargo, a pesar de reconocer que estas habilidades son importantes, el sistema educativo y las familias tienen dificultades para desarrollarlas en los estudiantes, lo cual está generando problemas en la salud mental, emocional y su autoestima de los estudiantes universitarios.

El sistema educativo actual da prioridad a la comunicación verbal, que incluye lo oral y escrito, más no así a la comunicación no verbal, el cual incluye gestos, ademanes, señas y otros elementos, que influyen de modo importante en la interacción humana, lo

cual es un aspecto que pasa desapercibido incluso en el plan curricular nacional, siendo destinadas escasas actividades orientadas a dichas habilidades.

Una de las razones por las que se descuida la comunicación no verbal en la formación universitaria, es por el desconocimiento sobre el tema, ya que existen pocas investigaciones al respecto y los planes educativos están orientados en mayor proporción a desarrollar las habilidades comunicativas verbales.

Se sabe que, las dificultades comunicacionales predisponen a conflictos interpersonales familiares, por lo cual las instituciones educativas, en nuestro caso los estudiantes universitarios, tienen el deber de fortalecerlas, los mismos que permitirán vivir de modo integrado, con bienestar y en paz, entre sus integrantes.

Por tales consideraciones, la presente investigación tiene una justificación práctica porque permitirá determinar cuál de los componentes de la comunicación verbal: seguridad, claridad, tolerancia, amabilidad y respeto; o de los componentes no verbales como contacto visual, corporal, gestos, postura y tono de voz en los estudiantes universitarios, se relacionan de forma directa con el adecuado clima familiar, los cuales al ser identificados podrán ser fortalecidos a través de programas educativos en pro del desarrollo de la sociedad.

Así mismo, los resultados de esta investigación contribuirán en el desarrollo de un buen clima organizacional universitario y una óptima dinámica familiar de los estudiantes, promoviendo una salud mental satisfactoria y permitiendo un desarrollo personal y profesional adecuado.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la presente investigación radican en que, por ser un estudio con una muestra de estudiantes universitarios, de una escuela profesional de educación, de una universidad pública de Apurímac, es posible que no se pueda generalizar los

resultados de la investigación en todos los ámbitos universitarios, teniendo que ser contrastada con otras investigaciones en otras regiones. De tal modo, que solo así se fortalecería la consistencia externa del estudio.

También, se identifica que otras de las limitaciones del estudio, radica en las características culturales de los sujetos de la muestra, que no permite aplicar los resultados a otros contextos culturales y creencias; sin embargo, el aporte será referencial para otros estudios que se puedan realizar.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

En la comunicación humana, sea en el ámbito de la familia, escuela, el trabajo o en la sociedad en general, consiste en un conjunto de códigos y medios que se emiten en el proceso de interacción entre las personas, para expresar pensamientos y emociones, dichos códigos comunicacionales se refieren al lenguaje verbal y no verbal, los que se constituyen en herramientas que facilitan a las personas la expresión y el intercambio de la información de forma efectiva.

Los niveles básicos o elementales de comunicación humana se subdividen en verbales y no verbales, los cuales intervienen en la dinámica de interacción familiar, educativa, social y laboral.

Dado que, en la presente investigación se tiene como propósito estudiar específicamente la relación existente entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar en estudiantes universitarios, a continuación, se presentan los siguientes antecedentes de investigación sobre el tema:

2.1.1 Antecedentes internacionales

De acuerdo con Gómez (2017), de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en su investigación sobre el lenguaje corporal como mediador de la comunicación, con una muestra de 32 participantes, con diseño de investigación descriptiva, haciendo uso de un Cuestionario de Valoración del Lenguaje Corporal en la Mediación” (CUVALECORME), construida y validada por la autora, encontró que el 78,9 % de opiniones consideran a la comunicación no verbal como una herramienta importante de trabajo en la mediación familiar, frente a un porcentaje del 21,1 % de opiniones desfavorables. Así, estos estudios señalan que, en el proceso comunicativo de

las personas intervienen tanto componentes verbales y no verbales, de estos componentes, sólo el 7% del impacto en la otra persona, se debe al contenido expresado por la palabra hablada o escrita y el resto se debe al lenguaje no verbal y otros componentes.

De modo complementario, explica el autor citado, que la comunicación verbal y su impacto en las otras personas, corresponden a la comunicación no verbal, esto implica que el 55% está relacionado con la expresión del rostro, y el 38% restante corresponde a la voz del comunicante. Los cuales son un índice fidedigno de nuestras emociones básicas. La comunicación no verbal proporciona una información más fiable, sobre todo en situaciones en las que se está comunicando con palabras, bien porque quien habla se propone engañarnos intencionadamente o bien porque ha reprimido la información que deseamos conocer.

Moghaddam y Balaghat S. (2019), de la University of Sistan and Baluchestan, Irán en su investigación sobre la relación entre la orientación religiosa de los padres, la comunicación verbal y la sociabilidad de los estudiantes de primaria (segundo curso) en la ciudad de Zahedan, siendo la investigación de tipo descriptiva correlacional, con una muestra de 383 participantes, haciendo uso de Cuestionarios de Comunicación verbal y sociabilidad, contruidos y validados por los autores, encontraron que existe relación positiva entre la orientación religiosa de los padres y la comunicación verbal de los estudiantes. Como se puede observar, la orientación religiosa de los padres y la comunicación verbal se relacionan de modo positivo y significativo.

Por tanto, estos autores concluyen que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de orientación religiosa de los padres y madres y la comunicación verbal de sus hijos.

Así también, dicha investigación aclara que, la comunicación verbal entre padres religiosos aumenta la sociabilidad de sus hijos. Esto nos da a entender que la comunicación verbal de los padres tiene influencia importante sobre el desarrollo de las habilidades sociales de los niños.

Crespo (2017) de la Universidad de Cuenca – Ecuador, al estudiar los tipos de comunicación que predominan en familias con hijos agresores en situaciones de acoso escolar, siendo la investigación de tipo exploratoria – descriptiva, con una muestra de 54 estudiantes, haciendo uso de un Cuestionario de estilo de comunicación familiar de Ordoñez y Crespo (2014), encontró que el tipo de familia al que pertenece el niño agresor es nuclear, siendo los tipos comunicacionales predominantes el distractor, seguido del aplacador. Esto significa que las familias nucleares donde predomina un modo de comunicación distractor, es decir donde la mente de los padres y madres están en temas laborales o amicales, más no están concentrados en los temas de los hijos, por lo tanto dan la impresión que están distraídos y hablan poco, y cuando hablan lo hacen de temas superficiales y no hablan de asuntos que conciernen a la vida íntima de los integrantes de la familia, como de valores y emociones, tendiendo a no controlar sus impulsos en mayor magnitud que otros.

En cambio, en las familias donde predominan la comunicación aplacadora, se presentan las siguientes características, “aquí, los padres son muy condescendientes con sus hijos, hablan poco y aceptan casi todo lo que ellos proponen, para evitar confrontaciones” (Crespo, 2017, p.85).

Como se observa en ambos casos, el tipo de comunicación predominante en dichas familias giran en torno al modo verbal, dejando de lado al modo de comunicación no verbal.

En la investigación de Cuenca (2018) de la Universidad de sobre la disfuncionalidad familiar y su incidencia en la conducta de los estudiantes de educación secundaria, siendo la investigación de tipo descriptiva comparativa, con una muestra de 104 participantes y se empleó un cuestionario para evaluar la disfuncionalidad familiar y otro cuestionario para valorar la conducta de los estudiantes, ambos creados y validados por el autor. Dentro de las principales conclusiones se encontró que existe suficiente evidencia para confirmar que la disfuncionalidad familiar tiene una repercusión directa en la conducta de los estudiantes de educación general básica, siendo esta la principal causa de los conflictos generados dentro del salón de clases y de las dificultades de comunicación que se presentan en las relaciones inter escolares.

Aquí se resalta la gran importancia de promover las buenas relaciones interpersonales dentro de la familia para generar un buen clima entre ellos.

De acuerdo con Villa (2018) de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su investigación sobre las habilidades sociales en las familias de los estudiantes de educación básica, de tipo correlacional, con una muestra de 84 participantes, haciendo uso de un cuestionario de habilidades sociales de Golstein y un cuestionario de Clima Familiar social (CFS), encontró dentro de las principales conclusiones que:

La mayor proporción de estudiantes presentaban niveles medios habilidades sociales comunicativas y en menor proporción dichas habilidades se encontraron en niveles altos. Así mismo, el estudio reporta que, el nivel de desarrollo del clima social familiar de este grupo fue inadecuado, dado que sus niveles de comunicación y cohesión eran bajos, de tal modo que, ante algún eventual problema familiar, no siempre se ayudan entre sí para solucionarlo. (p. 112)

Solorzano (2018) de la Universidad Rafael Landivar, en su investigación descriptiva correlacional sobre los tipos de comunicación organizacional en mandos

altos y medios en una Empresa Productora de Alimentos de la Costa Sur, con una muestra de 50 participantes, haciendo uso de un cuestionario de estilos de comunicación de Ojeda R. encontró dentro de sus principales conclusiones lo siguiente:

En la comunicación predominante en los colaboradores es el asertivo, por lo que existe un ambiente saludable, sereno, despejado y asequible para garantizar el proceso de comunicación dentro de la organización. Esto muestra que los trabajadores que hacen uso de la comunicación buscan la manera de arreglar problemas de manera asertiva, escuchando las opiniones de los demás y colocándolas en una balanza. (p.76)

2.1.2 Antecedentes nacionales

En el reporte de investigación de Tejada y Herrera (2019), de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, cuyo objetivo principal trazado fue determinar los modos de comunicación materna y autoestima del adolescente, en una muestra de estudiantes del nivel de educación secundaria de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo, Chachapoyas, en dicha investigación descriptiva comparativa, se demostró que existe una relación altamente significativa entre los modos de comunicación materna y autoestima del adolescente. Dando a entender que la comunicación establecida entre la madre y sus hijos, con sus características típicas de mujer, como carisma, ternura, paciencia y motivadora genera un desarrollo adecuado en su autoestima de los hijos.

Solano (2017) de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en su investigación sobre clima familiar y comunicación de padres e hijos adolescentes, una muestra de 242 escolares del nivel de secundaria de dos instituciones educativas estatales, con aplicación de las escalas de clima social de la familia (FES) R.H. Moos, B.S. Moos y E. J. Trickett. y la Escala de Comunicación Padres – Adolescente de

Howard Barnes y David H. Olson, con un planteamiento de investigación de tipo descriptiva correlacional, concluyó que:

Existe relación significativa entre el clima familiar y la comunicación de padres e hijos. Estos resultados indican que en la medida que hay un buen clima familiar, es decir una adecuada interacción entre sus integrantes donde prima el trato con respeto, tolerancia y participación, la comunicación fluye de modo libre y espontaneo. (p. 97)

Ferreyros, (2019) de la Universidad Nacional de Juliaca, en su investigación correlacional, analizó la relación entre la comunicación familiar y el desarrollo de la autoestima de 274 estudiantes de secundaria, correspondientes a 11 colegios de Puno, haciendo uso del cuestionario de Comunicación Familiar de Monbourquete y la Escala de Autoestima de Ríos G. y pudo identificar que:

A medida que los niveles de comunicación familiar se incrementaban, los niveles de autoestima de sus hijos también mejoraban. Estos datos refuerzan la concepción de que una buena comunicación familiar predispone a mantener una buena salud mental en los hijos y de modo complementario la salud mental de los padres y madres de familia. (p.7)

Mejía (2018), de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote al investigar sobre la prevalencia de los niveles de comunicación familiar en una muestra de 144 estudiantes de una I.E. Nacional de Ancash, siendo dicha investigación de tipo descriptivo, haciendo uso de una escala de comunicación familiar de Barnes y Olson, encontró que llegaban a un rango medio, es decir que el nivel de fluidez comunicacional no es bueno, tampoco es bajo, pero se ubica en un rango de puntuaciones promedio frente a la población en general. Cabe resaltar como señalan otras investigaciones, que

donde existen altos niveles de comunicación, el clima familiar mejora y la salud mental de los hijos también mejora.

Por lo tanto, las instituciones educativas deben encaminarse a mejorar las habilidades comunicaciones entre estudiantes y fortalecer en los padres sus niveles comunicativos mediante charlas o talleres de escuela de padres.

Pumarrumi (2017), de la Universidad César Vallejo, en su investigación descriptiva correlacional, estudió la relación entre el Clima familiar y rendimiento académico en una muestra de 450 estudiantes de secundaria, haciendo uso de un cuestionario de Clima familiar y un cuestionario de Rendimiento Académico creado y validado por el mismo autor, con los cuales pudo identificar que: “existe relación significativa entre el clima familiar y el rendimiento académico en los estudiantes, esto se traduce en que, a mayores niveles de comunicación familiar, mayor será el rendimiento académico de los hijos” (p. 68).

Como se puede apreciar, las investigaciones apuntan a que la comunicación óptima en las familias no solo ayuda en la buena estabilidad emocional de los hijos, sino que además repercute en el desarrollo intelectual de los hijos, aspecto que merece ser considerado en los planes de trabajo de las familias y las instituciones educativas.

En la investigación de Pérez y Soto (2018) de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en una muestra de 131 niños y niñas, siendo la investigación de tipo descriptivo correlacional, sobre crianza familiar y el desarrollo de la inteligencia emocional en niños de a 5 años, en una institución educativa de educación inicial de Apurímac, haciendo uso de un Cuestionario de Crianza Familiar y un cuestionario de Inteligencia Emocional construidos y validados por los autores, encontraron que existe una correlación positiva entre los padres con estilo de crianza democráticos y el

desarrollo socio afectivo; en tanto que los estilos de crianza autoritaria y permisiva correlacionan de modo negativo con el desarrollo socioafectivo.

Dentro de este factor de crianza democrática resalta el tipo de comunicación verbal, dando posibilidad a que los hijos plateen libremente sus opiniones y aporten con soluciones ante los problemas del hogar. En tanto que, el estilo de crianza autoritario se relaciona significativamente de manera negativa con el desarrollo socio afectivo de los niños, es decir que a medida que la crianza autoritaria aumenta, el desarrollo socioafectivo disminuye; es claro que, en este tipo de comunicación autoritaria, la verbalización es mínima, entre sus integrantes, lo cual repercute en conductas desadaptativas de los hijos, como baja autoestima, altos índices de agresividad e inseguros de sí mismos.

En una investigación de innovación pedagógica, sobre proyectos de implementación de huertos en las familias para mejorar la comunicación con sus hijos, llevado a cabo en la I.E. Ramón Castilla – Curahuasi de Apurímac, Flores E. (2019), con la subvención del Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana (FONDEP), cuyo objetivo fue de fortalecer la comunicación familiar entre padres, madres e hijos mientras construyen los huertos en casa, encontró que los estudiantes y padres de familia que participaron en la construcción y mantenimiento de huertos saludables, fortalecieron la comunicación entre los miembros del hogar. La investigadora explica que, los estudiantes a partir de esta experiencia tuvieron un punto de partida para conversar con sobre estos temas referidos a la siembra y conservación del huerto, y a partir de ello pudieron dialogar sobre otros temas, concernientes a la familia, mejorando así su calidad de vida.

Guillergua G. (2018), en su investigación sobre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los docentes de una Universidad Nacional de

Andahuaylas - Apurímac, en la que participaron una muestra de 192 docentes, siendo el tipo de investigación descriptiva correlacional, haciendo uso de un Cuestionario de Tecnologías de Información y comunicación y un Cuestionario de Desempeño Laboral, ambos creados y validados por el autor, pudo identificar que, existe una correlación positiva baja entre las variables de estudio. Esto quiere decir, que las tecnologías de información y comunicación se relacionan de modo positivo, pero con un nivel bajo con el desempeño laboral de los docentes. Esto significa que, el dominio de las tecnologías de la información y comunicación no garantiza que haya un buen rendimiento laboral, ya que este está influenciado por otras variables como motivación laboral, habilidades comunicativas verbales y no verbales para trabajar en equipo, empatía, tolerancia y otros.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *La comunicación humana*

De modo introductorio en el tema que nos toca tratar, podemos decir que, la comunicación humana, consiste en un conjunto de códigos y medios que emplean los seres humanos, para expresar pensamientos y emociones, registrar su vida, su historia y transmitir su cultura. Dichos códigos, son señales o representaciones que se traducen en verbales y no verbales, y se constituyen en herramientas que facilitan a los seres humanos la expresión y el intercambio de la información de forma efectiva.

Así también se puede decir que, saber expresar lo que uno piensa y siente con un lenguaje claro y asertivo es parte de la inteligencia emocional que garantiza una vida plena en la familia, centro de estudios, trabajo y sociedad.

La comunicación interpersonal conflictiva, forma parte del clima organizacional, y tratándose de la presente investigación aplicado en el ámbito universitario, se reconoce que el clima organizacional universitario, está influido por un conjunto de factores

comunicacionales, dentro de los cuales están directamente relacionados con el contenido de sus mensajes verbales y no verbales, aprendidos en mayor magnitud desde sus familias.

Estos factores, afectan el bienestar, la salud física y psico-social del estudiante y al mismo tiempo el desarrollo de la misma actividad organizacional. De tal modo que, las organizaciones, incluidas la universidad y las familias, según Chester I. B. (2008) son: “un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas, comprometidas con los objetivos, que persiguen” (p. 25).

Algunas publicaciones como el de Chester (2008) dentro de sus explicaciones sobre la comunicación y las dificultades que se presentan en la interacción humana, señala que:

Ante una determinada condición psicosocial adversa, como una comunicación disfuncional, no todos los integrantes de la familia desarrollan las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada individuo como personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad y capacidad de adaptación que determinarán la magnitud, la naturaleza, las reacciones y las consecuencias de esta exposición. (p.25)

Como se puede inferir de los textos descritos, la organización universitaria no solo se ve influenciada por elementos formales, como el reglamento institucional, sino también por elementos informales; los cuales resultan de la eventualidad de las interacciones entre docentes y estudiantes, así en la comunicación intervienen variables como el modo de trato, costumbres, hábitos, estilos de vida y conflictos.

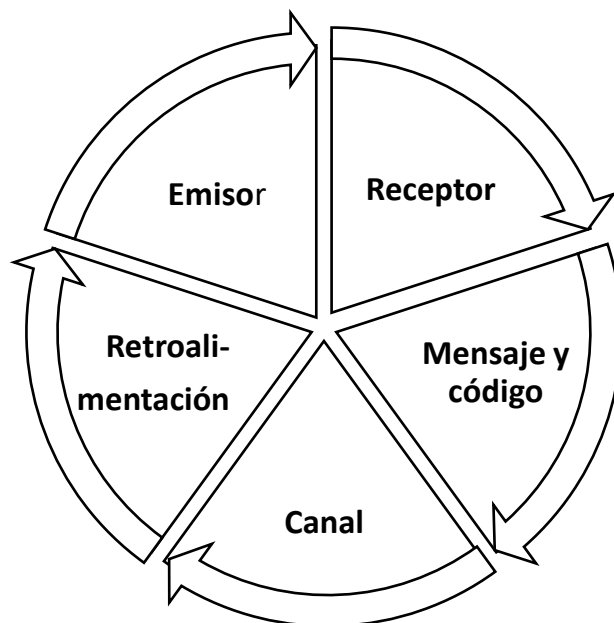
2.2.2 Elementos de la comunicación

Interpretando a Mérida I. (2011) podemos decir que, la comunicación es considerada como un acto interpersonal que se establece entre dos o más personas con el objetivo de transmitir un mensaje claro y preciso. Teniendo claro que dichos mensajes pueden ser transmitidos mediante códigos verbales orales o escritos y no verbales que incluyen aspectos corporales y señas.

En el mismo sentido explica la autora citada que, “En la comunicación debe incluir elementos indispensables, que deben estar presentes en el momento de la comunicación, estos elementos son: el emisor, el receptor, canal, mensaje y la retroalimentación” (p. 64). Dichos elementos de la comunicación serán descritos a continuación:

Figura 1

Elementos de la comunicación



Fuente: García N. (2019), p. 2.

Emisor. Se refiere a la persona quien emite el mensaje, también puede identificarse como fuente de los datos o información que se quieren comunicar. “El emisor utiliza un código para elaborar sus mensajes, como un idioma, el lenguaje de señas, las notas musicales, el lenguaje de programación web, entre otros” (García, N. 2019, p. 2).

Receptor. El receptor se atribuye a la persona a quien recibe la información, es decir a quien va dirigido el mensaje. “El receptor debe conocer el código del mensaje y sus significados para entenderlo adecuadamente” (García, N. 2019, p. 2).

Mensaje. El mensaje representa al conjunto de códigos gráficos, sonoros, gestuales o pictóricos que se transmiten en el intercambio comunicacional. El mensaje también es definido como “El contenido de la información que se pretende comunicar de una persona a otra; es decir, el conjunto de ideas, pensamientos o gestos expresados por el emisor para ser transmitidos al receptor” (García, N. 2019, p. 2)

Canal. El canal de la comunicación se constituye en “El medio de transporte por el que transita el mensaje o los códigos y sus significados, los mismos que varían dependiendo de las condiciones en que se produce la transacción de la información” (García, N. 2019, p. 2). Por ejemplo, en el caso de una conversación verbal, el canal del mensaje es el aire o el ambiente ecológico por el que viajan las ondas sonoras de la voz de la persona emisora hasta el oído de la persona receptora; pero en el caso de un mensaje escrito entre dos amigos, el canal de comunicación será el Internet. En cualquiera de ambos casos, en la interacción entre emisor y receptor se establece en un espacio virtual o físico, los cuales equivalen al canal específico.

En el canal de la comunicación se puede identificar factores intervinientes, los cuales acompañan, facilitan o pueden alterar el mensaje, y estas pueden ser distorsiones en el sonido de la voz del anunciante, deformación de las imágenes visuales en la televisión, escritura no legible en un cartel o anuncio, ortografía defectuosa en un papel, interrupciones en la señal de la red de Internet o la distracción de la persona receptora por factores externos, entre otros. El ruido o sonido pueden alcanzar diversas intensidades, alterando los mensajes de manera emitidos.

Código. En dos de sus definiciones el diccionario de la Real Academia Española (2001) define, “Código, como una combinación de signos gráficos que posee un determinado valor semántico dentro de un sistema establecido y sistema de signos y de reglas que permiten elaborar y comprender un mensaje” (p. 1). Es decir, que, para entender un mensaje, el emisor y el receptor deben emplear o hacer uso de un conjunto de códigos que ambos conozcan, como, por ejemplo, las letras del alfabeto, el clave morse, las reglas gramaticales y sintácticas de un idioma, el lenguaje de señas, lenguaje corporal, entre otros.

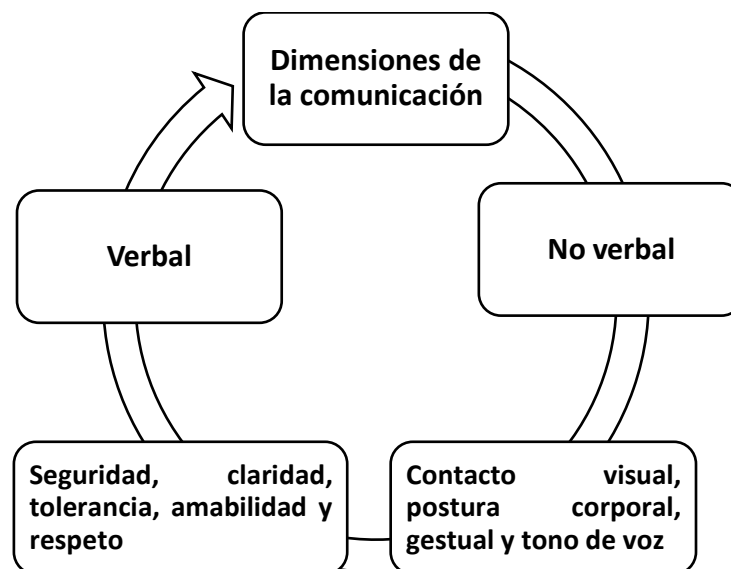
Realimentación o feed-back. Interpretando las explicaciones de Mérida I. (2011) respecto a feed-back, se puede argumentar que es la respuesta o réplica de la persona que recepciona el mensaje, permitiendo la interacción entre el emisor y el receptor. Esta respuesta puede ser muy diversa en su forma, a través comportamientos, gestos, volumen de la voz, etc.; y en cuanto al contenido, puede ser positiva, negativa o ambigua. En ambos casos, siempre son necesarios los retroalimentadores, ya que sin ellos estaríamos ante una simple transmisión de información y no frente a un proceso comunicativo.

2.2.3 Dimensiones de la comunicación

De acuerdo con García S. Nagore (2019), los niveles básicos o elementales de comunicación humana se subdivide en verbales y no verbales, esto es una clasificación desde el punto de vista de los niveles de intervención de los componentes verbales en la dinámica de interacción de las personas. Por lo tanto, a continuación, se presenta la clasificación de las dimensiones de la comunicación según la presente propuesta:

Figura 2

Dimensiones de la comunicación



Fuente: Hernández A. (2014), p. 140.

De acuerdo con la presente clasificación, respecto a las dimensiones de la comunicación, enseguida se desarrollará conceptualmente:

Comunicación verbal. De acuerdo con Hernández A. (2014), “En la comunicación verbal se emplean palabras habladas o escritas; siendo el lenguaje escrito, compuesto por un conjunto de códigos gráficos que transmiten significados específicos, que cuando se combinan con palabras habladas, la comunicación se

vuelve compleja” (p.140). Entre las palabras habladas y escritas se pueden expresar una variedad de ideas mucho más complejas y ricas de significado. A continuación, se presenta los componentes de la comunicación verbal:

Seguridad. Es un aspecto de gran importancia que afecta al bienestar personal y profesional, es el sentimiento de seguridad de las personas. Según Pérez E. y Alegre A. (2012) describe:

Los adolescentes que se sienten más inseguros frente a sus pares en su institución educativa tienden a experimentar más estrés, disfrutan de menos capacidad de liderazgo, utilizan unas estrategias de enfrentamiento del estrés más pasivas, y en general experimentan un estado mental más negativo. (p. 45)

La seguridad emocional se relaciona con características de la inteligencia emocional a lo largo del desarrollo de la persona. Por ejemplo, niños más seguros disfrutan de un entendimiento superior de las emociones ambiguas comparado con los niños menos seguros.

De modo complementario Pérez E. y Alegre A. (2012) en su investigación sobre la seguridad personal e inteligencia emocional en adolescentes, refieren que:

Los resultados muestran varias relaciones entre dimensiones de la seguridad emocional y de la inteligencia emocional. También muestran la capacidad de la seguridad y de la inteligencia emocional de predecir el ajuste interno y externo de los adolescentes. No se encontraron efectos de la interacción de las dos variables, pero en cambio, se puede afirmar que la seguridad juega un papel mediador entre la inteligencia emocional y los problemas de ajuste interno de los estudiantes a su institución educativa. (p. 12)

Claridad. Según Herrero K. (2011, como se citó en Mansilla P. A., 2013) la claridad en la comunicación implica en:

Una expresión fluida, con palabras precisas según el público al que se dirige el orador y hablar del tema sin vacilaciones. Esto significa ir al meollo del tema, que proviene del lat. vulg. medullum, y este a su vez del lat. medulla, el cual subyace a la metáfora cognitiva hablar de forma concisa es concentrarse en un punto. (p. 182)

Este hecho deja translucir que la claridad en el discurso va emparejado a la brevedad, es decir es de corta duración o extensión y, por ende, la falta de claridad implica expansión del discurso, temporal y espacial.

Tolerancia. Hernández, I. (2004) señala sobre la tolerancia que:

La tolerancia es una habilidad social y a la vez comunicativa, consiste en abstenerse de intervenir en las acciones y opiniones de otras personas cuando esas opiniones y acciones nos parecen desagradables o no concuerdan con nuestro punto de vista. (p. 138)

Bajo la misma línea de pensamiento, la tolerancia puede definirse como: el auto-control intencional ante algo con lo que no estamos de acuerdo, algo que nos resulte desagradable, amenazante, o ante el cual tengamos una actitud negativa. Esto con el objeto de mantener y promover la armonía en un grupo.

Según Hernández, I. (2004) al respecto explica que la tolerancia en la comunicación:

Se sitúa como la clave para luchar en contra del racismo y en pro de la diversidad, el significado detrás del término tolerancia se orientaría a fomentar, promover e impulsar la paz y la armonía para lograr sociedades plurales. Esto es,

evitar situaciones de conflicto. Por tanto, el significado detrás del término tolerancia se encuentra en su mayoría orientado a evitar conflictos y a crear situaciones armónicas. (p. 139)

Amabilidad. La amabilidad lo define el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2021), como “La cualidad de ser amable. En este sentido define el ser amable como aquel que es afable, complaciente y afectuoso en el trato con los demás” (p. 1). Por tanto, por esa condición es digno de ser amado. Esto relaciona estrechamente al concepto de amabilidad con el de amor a los demás.

Este valor implica la expresión de afecto, confianza, aceptación, seguridad y el compartir actividades. Así también, se considera que la amabilidad es una función mental, que consiste en una disposición personal para cooperar con las demás personas, ser amigable y servicial.

Respeto. De acuerdo con la Real Academia Española de Lengua (2021), “Respeto proviene del latín respectus y esto significa atención, deferencia o consideración, hacia las otras personas” (p.1). El respeto toma en cuenta además que, aun cuando no se comparta un punto de vista con otra persona, es conveniente que consideres las creencias y los sentimientos de los demás.

La comunicación no verbal. Este es el proceso de comunicación mediante el cual se envían y se reciben mensajes sin palabras. Estos mensajes según Hernández A. (2014) pueden ser comunicados a través de:

Gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial, tono de voz, comportamiento visual, ademanes y símbolos, que juegan un papel clave en el

día a día de toda persona ya que es un fenómeno que proporciona mucha información al ambiente que le rodea. (p. 11)

De acuerdo con Hernández S. R. (2014) las características de una comunicación no verbal implican “El contacto visual, la postura corporal, los gestos del rostro, la proximidad física, los ademanes y la apariencia personal” (p.14). A continuación, se presentan los tipos de comunicación no verbal, según el autor citado:

Contacto visual. Es una situación de comunicación donde el emisor y el receptor interactúan a través de la mirada; constituyéndose los movimientos oculares en la primera habilidad física y dinámica que debemos practicar para interactuar con las demás personas. Así, los ojos son las únicas partes del organismo que entran en contacto directo y libre con las demás personas, mientras expresamos nuestros deseos o entendemos lo que los otros nos dicen.

Este tipo de contacto visual que no es de modo físico directo sino a distancia tiene un gran impacto en las personas que interactúan; la mirada se constituye en una señal para el emisor de que mientras él expresa algunas ideas, la otra persona tiene la tarea de procesar, decodificar o descifrar el mensaje verbal, al mismo tiempo que está siendo atendido y entendido por su receptor. Por intermedio de la mirada podemos reflejar naturalidad, convicción y entusiasmo, las mismas que acompañan a las ideas expresadas, ya que ver con seguridad a las demás personas mientras hablan denota verdad e inspira confianza, además de que hace que los receptores den credibilidad a los mensajes.

Contacto corporal. El concepto de corpóreo o corporal deviene de la palabra kinésica o cinesia, los cuales derivan del griego kinen que significa mover o

movimiento. Algunos de los objetos de estudio de la cinesia son los movimientos corporales en general y los gestos de ciertas partes específicas del cuerpo. Ciertos gestos, también llamados emblemas, son sustitutos no verbales de la palabra o de las frases habladas, cuando afirmamos o negamos algo con el movimiento del cuerpo; como también el hecho de acercarse a otras personas, el cual puede ser interpretado, como un gesto o acto de confianza y seguridad. Proporcionar la mano al saludar o abrazar, son señales de contacto corporal, que puede significar cordialidad, confianza, amistad o algún grado de afinidad entre las personas.

Gestos del rostro. Los movimientos del rostro o gestos de la cara son los componentes de mayor impacto ante los ojos de las demás personas, y es en ellos donde el emisor debe prestar más atención para apoyar su mensaje y este sea efectivo. Entre los gestos del rostro podemos identificar, a la contracción de los músculos de la mejilla hacia arriba, como signos de amabilidad o alegría; el arrugar la frente se interpreta como un signo de enojo o desagrado; mientras que cerrar un ojo, nos indica una señal de complicidad.

Por ello, a través del tiempo los gestos del rostro se van conectando con los mensajes y los estados de ánimo de las personas, por lo que hay que estar conscientes de dicho proceso en el momento de la comunicación y tratar siempre de demostrar una expresión cordial y de amabilidad, alejando los pensamientos que se reflejen en gestos de nerviosismo o intranquilidad.

Postura atenta. La postura, significa posición física del cuerpo. La postura atenta implica la orientación del cuerpo y los sentidos hacia el interlocutor, como indicador de estar atento a los mensajes. La postura corporal influye en la percepción

que los otros tengan de nosotros, pues ésta se relaciona con la predisposición mental o el estado anímico y es un reflejo casi fiel de ellos. Por esto, debemos aprender a pararnos erguidos y movernos con dinamismo y naturalidad. La postura encorvada y los movimientos bruscos o descoordinados se consideran como malos hábitos que hemos ido adquiriendo en nuestra vida y debemos corregir.

Dentro de los ejemplos de postura corporal atenta, está el hecho de dirigir el cuerpo hacia las personas con las que se conversa, lo cual significa confianza; en cambio sentarse o pararse lejos de las personas, darles la espalda, puede significar indiferencia o que no nos importa dichas personas.

Tono de voz. Hablar del tono de la voz, implica tomar en cuenta a la paralingüística, el cual consiste en el estudio o teoría de la expresión de los mensajes no verbales, producidos por la voz humana.

Todos los seres humanos tendemos a interpretar y hacer juicios con base en las tonalidades de la voz. Las cuales corresponden a fenómenos acústicos - sonoros específicos los cuales son muy variados, consistentes en el tiempo y sus componentes son: la calidad de la voz, la intensidad del sonido y las pausas.

El tono de voz moderadamente alto indica firmeza y seguridad de la persona. El tono de la voz muy alto y áspero puede significar inseguridad y agresividad. En cambio, el tono de voz bajo o muy bajo puede significar timidez e inseguridad. Mientras que, las pausas son importantes en el discurso, ya que una voz muy rápida en un discurso puede entenderse nerviosismo o ansiedad; en cambio, un discurso muy pausado, puede significar dudas, inseguridad o de que conoce poco del tema.

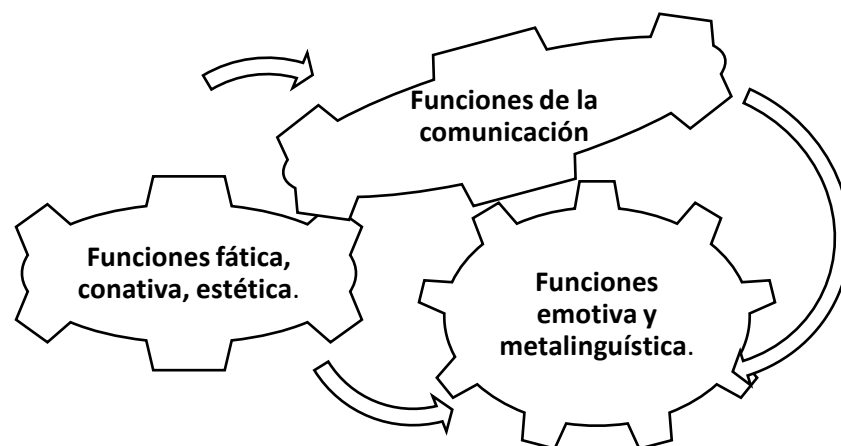
2.2.4 Funciones de la comunicación

De acuerdo con Hernández S. Rodrigo (2020), las funciones de la comunicación también llamadas funciones del lenguaje son: “Fática, emotiva, conativa, estética y metalingüística” (pp. 6 – 7). Las cuales se desarrollan a continuación:

Función fática. A esta función fática también se le conoce como función de contacto, el cual busca establecer, mantener y comprobar el dinamismo del circuito de la comunicación. Según Hernández S. Rodrigo (2020) lo fático, “Tiene una función adicional referencial, en ella el mensaje está centrado en transmitir el contenido de la comunicación de la manera más objetiva posible, también se le llama función denotativa” (pp. 6 – 7).

Figura 3

Funciones de la comunicación



Fuente: Hernández S. R. (2020), p. 6.

Función emotiva. En esta función emotiva Hernández S. Rodrigo (2020) resalta la actitud, “El cual se expresa a través del estado de ánimo del sujeto, los deseos, las opiniones o demás intenciones subjetivas de la persona emisora de la comunicación” (p. 6). Esta función comunicativa cumple la función de expresar las emociones y sentimientos que una pueda tener.

Función estética. En este caso, la estética según Hernández S. Rodrigo (2020) “Cumple el criterio de dinamismo y belleza en la expresión del mensaje y su forma complementaria de calidad en la recepción del mensaje que se pueda emitir” (p. 6). La función estética atrae principalmente la atención sobre su propia forma de expresión, ya sea en el contenido o en la forma, haciendo uso de recursos retóricos para crear su propia belleza.

Función conativa. En la función según Hernández S. Rodrigo (2020) “El mensaje solicita una reacción del destinatario, busca motivarlo a que actúe de cierta manera y lo hace de manera implícita o explícitamente” (p. 7).

Función metalingüística. De acuerdo a Hernández S. Rodrigo (2020) la función metalingüística “Se da cuando el mensaje se refiere al propio código con el que está construido o a otro de la misma naturaleza. Por ejemplo, usar el lenguaje para hablar el mismo lenguaje” (p. 7).

2.2.5 Flujos de la comunicación

Dentro de los flujos de la comunicación, de acuerdo con Espinar, Frau y González (2006) y Myers y Myers (1983) encontramos los siguientes tipos:

Comunicación descendente. Este tipo de comunicación de acuerdo con Espinar, Frau y González (2006), “Se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria” (pp. 165-167). Dentro de la comunicación descendente los principales medios utilizados para el proceso de comunicación están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más

utilizados son: Memorándum, cartas, informes, manual de operaciones, folletos, reportes, entre muchas más.

Comunicación ascendente. Este tipo de comunicación organizacional se presenta según Espinar, Frau y González (2006) “Cuando los trabajadores - subordinados- transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior” (pp. 165-167).

Desafortunadamente el flujo de la comunicación en esta vía de transmisión no siempre llega a las jerarquías más altas de forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido informativo, sobre todo si se trata de información o noticias negativas para la organización. Esto se presenta comúnmente en las empresas o grupos de personas, cuando un operador no alcanza a cumplir los objetivos planteados, o existen problemas que afectan directamente la productividad laboral, o generan conflictos en la organización; es en estas situaciones que los encargados de estas áreas de trabajo por temor, conveniencia, o respeto a los niveles superiores de mando, no dan a conocer muchas veces datos reales de producción, financieros, o de desempeño.

Comunicación horizontal: Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal, quien se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización; y según Myers y Myers (1983) la comunicación horizontal implica “El conocido flujo diagonal, el cual se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas” (p. 18).

2.2.6 Estrategias para fortalecer la comunicación entre estudiantes universitarios

La comunicación con los estudiantes parece una tarea fácil porque en este escenario todo el tiempo estamos en contacto con nuestros compañeros y colaboradores

para abordar una gran cantidad de cuestiones tales como: resolver problemas, asignar tareas, revisar avances de proyectos, dar y recibir retroalimentación acerca del desempeño, entre otras actividades.

Establecer un sistema de comunicación realmente efectivo en una organización no es tan sencillo como parece, pero es la clave para consolidar la productividad y competitividad del equipo.

De acuerdo, a la literatura revisada se pueden mencionar 4 formas efectivas de mejorar la comunicación entre los integrantes de una organización:

Estrategias para la comunicación verbal.

Ejercicios de seguridad personal. Según Cristancho F. (2016) Dentro de las estratégicas para mejorar la seguridad y claridad en la comunicación verbal, en primer lugar, está, “El organizar mentalmente las ideas que se expondrán; en segundo lugar, está el dominio del tema que proporciona la confianza para enfrentar críticas y salvar obstáculos” (p. 2). Cabe precisar que, cumpliendo estos requisitos todavía es insuficiente para expresarse con claridad, precisión, coherencia y sencillez, como veremos a continuación, ya que existen otros requisitos más, para una comunicación efectiva.

Ejercicios de claridad en el discurso. Según Mendoza E. (2017) “Una vez determinado el objetivo de la comunicación, como punto dos debes enfocarte en proyectar emociones, generar un determinado estado de ánimo en el público” (p.1) Dentro de las explicaciones del autor están, el hecho de que una persona para convencer y emocionar a los oyentes, debe esforzarse para comunicar adecuadamente ideas, pero sobre todo en hacer sentir sus ideas, un discurso muy intelectual no te ayuda a conectar con tu auditorio, quizá logres interesar, pero no lograras hacerlos pensar ni sentir y pocos son los oradores que triunfan haciendo pensar únicamente a la gente. Al hablar no

reprimas tus sentimientos y tampoco finjas lo que no sientas, la autenticidad es un ingrediente que valorará mucho tu audiencia.

Ejercicios de amabilidad. Según Rojas M. (2016) “Ser amable también ayuda a desarrollar esa capacidad de autocontrol sobre los estados de ánimo. Además, practicar la amabilidad prolonga la vida porque crea nuevas conexiones neuronales y estimula la producción de endorfinas” (p.1). Dentro de los ejercicios de amabilidad la autora citada plantea las siguientes pautas:

Sonrí. La sonrisa puede llenar espacios que las palabras en ocasiones no llenan y transmite la sensación de compañía, de gusto por tener la oportunidad de compartir o identificarse con otros.

Use siempre las palabras mágicas. En todo momento tenemos que usarlas con convencimiento frente a conocidos y desconocidos. Esas que abren mentes y corazones: por favor, gracias, perdón, con su permiso, a la orden, buen provecho.

Practique la cortesía. Junto con las palabras mágicas, salude y despídase mirando a los ojos. Responda las llamadas, no haga esperar y sea puntual.

Regale tiempo. Hacer una visita o compartir, para expresar cariño o tan solo para escuchar. Visite o llame a un enfermo o a una persona solitaria.

Practique la apreciabilidad. Este término se entiende como la habilidad de ver el todo y seleccionar deliberadamente lo mejor y lo máspreciado. Es decir, saber valorar todo lo que nos rodea.

El juego de las culturas. Una de las formas más sencillas y efectivas para aprender sobre otras formas de vida y culturas, es que cada niño, y niña de la clase haga un trabajo sobre las costumbres de un determinado país o pueblo y luego se las explique a la clase.

Los objetos del pasado. Otra manera de enseñar tolerancia es pedir a los estudiantes que un día lleven a la escuela objetos o fotografías de su familia en el pasado. Es una forma de mostrar costumbres distintas y se suele utilizar cuando se trata de clases en las que existe una gran diversidad cultural y étnica.

El respeto de las diferencias. No hay nada mejor para reconocer las diferencias que conocerlas y esta actividad es perfecta para lograrlo. Consiste en que los estudiantes se coloquen en círculo y que el profesor plantee preguntas como: ¿tu pelo es negro?, ¿hablas más de un idioma?, de manera que los estudiantes en cuya respuesta sea un sí, se levantarán de la silla. Es una forma de aprender de los demás y de fomentar el respeto a las diferencias.

Estrategias para la comunicación no verbal

De acuerdo con Romero M. (2019) “La manera en la que nos expresamos a través de nuestro cuerpo tiene gran impacto en cómo nos perciben las demás personas, además de que permite mostrar nuestros sentimientos y emociones” (p.1). Así, dentro de las estrategias planteadas por el autor citado, se pueden considerar las siguientes pautas para el buen contacto visual, gestos del rostro y tono de voz.

Mirada. Es importante dirigir la mirada hacia el interlocutor, de modo atento. Uno de los primeros aspectos es la mirada, empezando por el tamaño de las pupilas. A pesar de que también dependerá de la cantidad de luz que hay en el medio ambiente, el tamaño de las pupilas tiene cierto significado en la comunicación no verbal.

Unas pupilas dilatadas pueden significar que la persona está viendo algo que le agrada, por el contrario, las pupilas contraídas pueden mostrar rivalidad.

Posición de la cara. Si una persona tiene la cabeza en alto está demostrando determinación, poder y autoridad. Si agacha la mirada constantemente está mostrando sumisión o tristeza.

Movimiento de aprobación con la cabeza. Los movimientos de la cabeza expresan muchos significados, dentro de ellos están los de aceptación, negación o duda sobre algún tema. Así, por ejemplo, asentir con la cabeza significa que la otra persona está interesada en lo que estamos diciendo.

Pautas para el tono de voz. Para dar más sentido y mayor expresividad a la palabra, según la Escuela Francisco Largo Caballero de Andalucía (2009) plantea que “El tono de voz debe graduarse con pequeños matices diferentes, la intensidad y el volumen de la voz. A través de la voz se puede dar énfasis del mensaje” (p. 2). Dichas graduaciones del tono de voz, va a permitir dar fuerza a ciertas frases, las cuales quiere resaltar el que da el mensaje.

Dar sentido a lo que se dice, acentuar lo que tiene más interés, poner énfasis en aquellas frases en que el emisor quiere llamar la atención de los que escuchan, es fundamental.

Pautas de una buena postura y contacto corporal.

Postura corporal. De acuerdo con Ojeda-Reyes, R. (2014), “Una postura erguida de la parte superior del cuerpo refleja confianza en uno mismo. Aunque esto no ocurra siempre, las demás personas piensan así hasta que tienen más información como para cambiar de opinión” (p. 67). Muchas veces, la mala postura de la parte superior del cuerpo se debe a un patrón de hábitos del pasado o también a inseguridad personal.

La postura y el movimiento son un conjunto de habilidades que usted puede observar con facilidad. Los espejos o las observaciones que le hagan los demás pueden ayudarlo. Mejor aún, si lo puede hacer, obsérvese caminando o hablando por video. Observe lo que comunica la parte superior de su cuerpo. ¿Está erguido? ¿Está encorvado? ¿Entre erguido y encorvado? Si usted cruza sus piernas o se recarga contra

la pared muchas veces parece descuidado más que casual. Pruebe diferentes variaciones de la “posición preparada” para ver cómo se ve.

Pautas de contacto corporal en la comunicación. Según Ojeda-Reyes, R. (2014) “El contacto físico entre personas que se conocen o no puede abarcar desde el simple contacto de las manos, hasta un gran abrazo. En el cual interviene los componentes culturales” (p.29). En nuestro país es usual dar la mano cuando las personas no se conocen y cuando son personas conocidas suelen darse además de la mano, un abrazo o un roce de las mejillas como señal de amistad o fraternidad.

Los resultados del análisis de la investigación en relación con el contacto físico realizado por Rojas M. (2016) revelaron que:

La respuesta al mismo es diferente en el caso de hombre y de mujeres. En un análisis realizado en un entorno preoperatorio hospitalario, por parte de enfermeras, se observó que los hombres percibían el contacto físico como una amenaza y las mujeres como un gesto de seguridad. En un entorno pediátrico hospitalario, con niños desde 3 días hasta 44 meses se observó que el contacto físico tenía un impacto muy significativo en el cambio positivo de comportamiento en niños y lactantes. (p.75)

En conclusión, el contacto corporal entre estudiantes universitarios específicamente a través de las manos, en nuestro país resulta importante durante el saludo, el cual es aceptado socialmente y se puede practicar. Es ideal que, al dar la mano como saludo, las personas se miren a los ojos, como señal de seguridad personal.

2.2.7 La familia

De acuerdo a Saucedo y Maldonado (2003), refieren al respecto que:

La familia es el núcleo fundamental de toda sociedad, por lo que el tipo de relaciones que se establece entre sus miembros es de capital importancia. Basta

señalar que de la funcionalidad o disfuncionalidad de dichas relaciones depende el grado de satisfacción de las necesidades biológicas, psicológicas y sociales de sus integrantes. (p.3)

Explican dichos autores, que la familia difiere de otros grupos humanos en muchas características como la duración e intensidad de los lazos afectivos que unen a sus integrantes y las funciones que estos desempeñan.

Dentro de este sistema familiar actúan fuerzas tanto positivas como negativas, que determinan el buen o mal funcionamiento de esta unidad biológica natural. Jackson (1999, citado en Saucedo y Maldonado, 2003) “Dio a este conjunto de fuerzas el nombre de dinámica familiar, y le atribuyó un papel fundamental en el constante cambio y crecimiento de la familia” (p.3).

La familia es un grupo natural cuyos integrantes tienen un pasado, presente y un futuro. La familia está integrada por adultos y niños relacionados biológicamente, que viven bajo un mismo techo. Otros adultos con funciones importantes también se consideran integrantes de la familia.

2.2.8 Clima familiar

Se denomina clima familiar a la calidad de las relaciones interpersonales que se vive dentro de una familia. El cual puede caracterizarse por ser cálida y armónica, si es que es funcional; en tanto que, si es desagradable y tensa dichas relaciones, se constituyen en un clima disfuncional.

De acuerdo con Barriga y Salazar (2019), “El clima familiar es el producto de las aportaciones personales de cada miembro de la familia. De modo complementario, dicho clima se va mejorando en la medida en que se establecen dimensiones flexibles de relación, desarrollo y estabilidad” (p. 28).

El ambiente familiar es, determinante para el bienestar del individuo, es el formador del comportamiento humano, ya que este contempla una compleja combinación de variables organizacionales, sociales como física que influirán en el desarrollo del individuo.

Para lograr un buen ambiente en familia, según Chuquimajo (2014), se requiere lo siguiente:

Se exige tanto de los padres como de los hijos una apertura y un propósito de entendimiento. En particular, los padres han de mostrar interés y velar por el bienestar en todos los aspectos de la vida de sus hijos, reconocer sus valores, sus habilidades, crear en ellos confianza y valor moral, la misma que se manifestará mediante la actuación adaptativa o desadaptativa en cada ámbito de su vida y en lo referido a su bienestar psicológico. (p. 351)

2.2.9 Dimensiones del clima familiar

Clima familiar funcional. Un clima familiar funcional o sano se caracteriza por que sus integrantes reciben apoyo, existe comprensión mutua y buen ánimo, lo que permite avanzar a través de las fases normales de crecimiento y desarrollo, reflejándose en el dinamismo de funcionamiento de la familia la reproducción de ciertas características como comprensión, unión, adaptabilidad y buena comunicación.

En la misma línea, Maddaleno, M. (1986, citado en López F. 2017) expresa que “La funcionalidad familiar viene determinada por la capacidad que tiene el sistema para enfrentarse y superar cada una de las etapas del ciclo vital, así como las crisis por la que debe atravesar” (p.23). En este sentido, es frecuente ver que las familias consideradas sanas o funcionales, presenten cualidades tales como: comunicación clara y directa,

definición de roles muy bien definidos, autonomía y libertad en sus integrantes, habilidad para resolver conflictos, cohesión y solidaridad entre sus integrantes.

De acuerdo a Maddaleno, M. (1986), un sistema familiar alcanza la funcionalidad dinámica a través de “La congruencia de cuatro procesos familiares básicos, como la coherencia de sus valores, la individuación de la identidad de los integrantes, el mantenimiento de su seguridad y capacidad de transformación del sistema” (p.52). Los mismos que a continuación se detallan:

El primero de estos procesos es la coherencia. La coherencia en las relaciones familiares, que implica sincronicidad entre lo que poseen como valores y su comportamiento, va a generar armonía entre los miembros al proveer de un sentido de unidad y pertenencia familiar, por medio de la internalización de respeto, amor, interés mutuo, y el compartir valores y creencias afines.

El segundo es la individuación. Este proceso, hace referencia a la estructura de la identidad personal caracterizada por su originalidad, el cual se desarrolla en la práctica comunicativa con otros sistemas familiares, a través del desempeño consensuado de roles y responsabilidades, favoreciendo los talentos, iniciativas y conocimientos de los integrantes, que proveen de apertura al consenso y entendimiento;

El tercer proceso es el mantenimiento del sistema. Mantener un sistema familiar unido y dinámico, abarca un conjunto de estrategias de responsabilidad y compromiso entre sus integrantes, lo cual va a proporcionar un sentido de seguridad y autonomía.

El cuarto proceso implica el cambio del sistema. El cambio implica la asimilación de nuevos conocimientos sobre la vida familiar, el cual incluye un conjunto de habilidades para resolver las diferentes presiones internas y externas al ambiente familiar.

Friedemann, Olson, Portner y Lavee (1985, citados en Castilla, et al., 2014), describen que “Existen tres factores inmersos dentro del funcionamiento dinámico del grupo familiar, que implica principalmente la cohesión, adaptación de sus integrantes a los cambios y la capacidad de comunicación entre ellos y los demás, los mismos que se explican a continuación” (p. 53)

Cohesión familiar. La cohesión familiar implica la unión y el sentido de pertenencia de cada uno de los integrantes; también se puede interpretar como el grado en que los miembros de la familia están conectados o distanciados, por lo que se puede definir también como el vínculo emocional que fortalece la sobrevivencia del grupo familiar.

Adaptación familiar. En segundo lugar, se encuentra el factor denominado adaptación familiar, definido como la habilidad de sus integrantes para asimilar y enfrentar los cambios internos o externos, así como para enfrentar la rutina.

Comunicación familiar. Por último, la comunicación familiar es el proceso que incluye el intercambio fluido de mensajes y la capacidad para escuchar, lo que va a garantizar una adecuada interacción entre los miembros.

Según Castilla (2014), “Las familias que se caracterizan por poseer mayor funcionalidad familiar, tienen hijos e hijas adolescentes con mayor autoestima, menos problemas en su salud física y mental, así como un mejor rendimiento en su escolaridad” (p. 53). En efecto, la experiencia nos hace ver que adolescentes que viven en medio familias disfuncionales, suelen presentar conductas asociadas con el consumo de alcohol y tabaco y la aparición de síntomas depresivos.

Clima familiar disfuncional. El clima familiar disfuncional, implica características que están fuera de los rangos de normalidad, esto incluye desunión entre

los integrantes, dificultades en su comunicación, insatisfacción de sus necesidades de pertenencia, protección y desarrollo de los individuos.

Bajo estas características disfuncionales, los miembros de las familias suelen entrar en conflictos frecuentes, incomprensiones, intolerancia y en consecuencia daño en la salud física y psicológica.

Urgilés y Fernández (2018), en sus investigaciones sobre la adolescencia y disfuncionalidad familiar, concluyen que:

Existe disfunción familiar en los hogares donde uno de los progenitores opta por la migración, dejando a los adolescentes sin la protección, cuidado y abandono. La aplicación de la prueba de Apgar permitió confirmar lo antes señalado, dando positiva la hipótesis planteada, al considerar que los adolescentes están atravesando una etapa de vulnerabilidad y sin la guía de uno de sus padres son presa fácil de libertinajes sociales, generando nuevos problemas a la familia y sociedad. (p. 201)

La disfuncionalidad ha sido demostrada mediante porcentajes en los que evidencia desajuste emocional, la presencia de los padres es fundamental en estos momentos críticos del desarrollo de sus hijos.

Cárdenas M. J. (2016) describe que entre la década del 2000-2010, han presentado las siguientes características:

Los conflictos familiares entre las parejas manifestaron un importante incremento del 52% de casos de separación o divorcio, mientras que tan solo hubo un incremento del 1.25% de uniones por matrimonio o convivencias, así como los índices de violencia familiar mantienen indicadores por alrededor de las dos terceras partes de la población en Lima provincia. (p. 53)

Dichos climas familiares, basados en conflictos frecuentes entre los padres, definitivamente tienen efectos adversos en el desarrollo de sus integrantes, donde la salud psicológica va a verse afectada.

2.2.10 Organización de la familia

La familia está compuesta por interacciones que se establecen entre los integrantes de una misma, quienes organizan sus relaciones dentro del sistema en una forma altamente recíproca y reiterativa. De acuerdo con Saucedo M. y Maldonado M. (2003), la familia está formada por los siguientes elementos (pp. 4 – 6):

Jerarquía. Este componente se refiere a los diferentes niveles de autoridad de los individuos y los subsistemas dentro del grupo familiar. El buen funcionamiento de la familia se facilita, cuando el subsistema de los padres ostenta la mayor jerarquía o autoridad sobre los hijos.

Alianzas. Las alianzas son asociaciones abiertas o encubiertas entre dos o más integrantes de la familia. La alianza fundamental que constituye la base del buen funcionamiento del grupo es la que se establece entre el padre y la madre, sobre todo en lo que se refiere a las reglas de la convivencia y la educación de los hijos. Puede haber alianzas entre padres e hijos, para un fin de modo inconsciente o consiente.

Límites. Se trata de membranas imaginarias que regulan el contacto con los demás en términos de permisividad, dependencia emocional, derechos, autonomía, etc. Su función consiste en marcar los límites de confianza entre los integrantes de la familia y también frente a otros sistemas familiares.

Funciones. Implica los roles que asumen los integrantes de la familia; el desempeño de los roles es requisito indispensable para la realización de las tareas que hacen posible la vida en familia. Cada integrante tiene un rol o tareas que cumplir.

Formas del control del comportamiento. El control del comportamiento de los hijos es una dimensión necesaria para que los papeles y tareas de la vida diaria se desempeñen satisfactoriamente. Un control flexible es el más deseable o funcional, en el que se combinan lo predecible con lo constructivo. Su consistencia radica en la claridad de las reglas, el cual permite saber lo que se espera de cada uno de ellos, fomentando su individualidad y espontaneidad.

2.2.11 Componentes del funcionamiento de las familias

Según Robin y Foster (1995, citado en Jiménez et al. 1999), son tres dimensiones del funcionamiento de las familias las que determinan como los padres reaccionan a la individuación de los adolescentes y jóvenes hijos:

Habilidades en la comunicación para la resolución de problemas. esto implica habilidades para definir los problemas y generar soluciones alternativas mutuamente aceptables y comunicarse positivamente sin excesivas acusaciones o a la defensiva.

Sistema de creencias. Ciertas creencias rígidas, expectativas irracionales o atribuciones negativas, también pueden agrandar el conflicto, provocando actitudes de enfado que reducen la habilidad para resolver los problemas racionalmente.

Estructura familiar. En el área de la estructura familiar el modelo presenta hipótesis de alineamiento (coaliciones intergeneracionales o triangulación) o de cohesión (demasiada desunión o súper implicación) que pueden provocar conflictos clínicamente significativos.

2.2.12 El ciclo de vida de la familia

Una de las demandas de cambio más trascendentales en la vida de una familia, es la que se origina en el transcurso del tiempo y el consiguiente paso de una etapa a otra de la vida familiar.

Según Saucedo y Maldonado (2003), “La familia atraviesa por diferentes fases de formación y desarrollo, estructurando un ciclo de vida de la familia; los cuales incluyen formación de la pareja, nacimiento de los hijos, educación, adolescencia, vida adulta y contracción de la familia” (pp. 9 – 11); los mismos que se describen a continuación:

Formación de la pareja. Esta etapa implica el enamoramiento, la unión y compromiso de la pareja, para la formación de una nueva vida en familia.

Nacimiento de los hijos. Aquí en esta etapa de la formación familiar, se observa la planificación, gestación y nacimiento de los hijos e hijas.

Educación de los hijos. Esto incluye el proceso de transmisión de la cultura, educación informal y formal de los hijos e hijas. Abarca la fase de la primera y segunda infancia y niñez.

Pasaje a la adolescencia. Esta etapa consiste en la transición de la niñez a la adolescencia, siendo esta última, una etapa en la cual se presentan crisis emocionales en algunos adolescentes, que los padres y adultos que participan en su educación deben apoyar en su resolución.

Pasaje de los hijos a la vida adulta. Observar cómo transcurren los años y los hijos crecen y se hacen autónomos y con la consecuente formación de nuevos núcleos familiares, es un proceso natural que los padres deben asimilar.

Contracción de la familia. En esta etapa los padres observan que los hijos ahora han formado sus nuevas familias y deben enfrentar una vida solos.

Como se puede observar, la familia atraviesa por diferentes etapas, algunas de las cuales pueden traer consigo dificultades y estrés en los integrantes, que sin duda se resolverán basado entre otros recursos, en las habilidades comunicativas que hayan desarrollado, sean verbales o no verbales.

2.3 Definición de términos básicos

La comunicación

La comunicación es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (Definición tomada de Fernández, 1999, p. 22).

La comunicación verbal

La comunicación verbal representa a los códigos sonoros y escritos que se emite durante la comunicación entre las personas (Definición tomada de Espinar et al. 2006, pp. 165-167).

La comunicación no verbal

La comunicación no verbal, hace referencia al modo peculiar de ser de alguien o algunas personas quienes expresan sus ideas o mensajes a través del tono de voz, gestos del rostro, ademanes, postura corporal, entre otros (Definición tomada de Muñoz, Gonzales y Boris, 2009, p. 215).

Clima familiar

El clima familiar surge de la interacción entre sus integrantes. Dicha calidad de vida se expresa cuando sus integrantes reciben apoyo, existe comprensión y ánimo entre sus miembros. Estas características al estar presentes en las familias permitirán formar un clima familiar favorable, el cual permitirá avanzar a través de los estadios normales de crecimiento y desarrollo a sus integrantes (Definición tomada de Muñuzuri 1994, p. 23).

Psicología humana

Ciencia que estudia los procesos mentales, las sensaciones, las percepciones y el comportamiento del ser humano, en relación con el medio ambiente físico y social que

lo rodea. Incluye el estudio de la manera de sentir, de pensar y de comportarse de una persona o una colectividad (Definición tomada de Keith D. y Newstrom J., 2003, p. 63).

Clima familiar funcional

Se denominan familias funcionales o sanas cuando, sus integrantes reciben apoyo, existe comprensión y ánimo entre sus miembros, lo que permite avanzar a través de los estadios normales de crecimiento y desarrollo. Esto se refleja en los miembros de la familia, la reproducción de ciertas pautas de funcionalidad que comprenden una gran variedad de factores (Definición tomada de Muñuzuri, 1994, p. 23).

Clima familiar disfuncional

El clima familiar disfuncional, implica características que están fuera de los rangos de normalidad, esto incluye desunión entre los integrantes, dificultades en su comunicación, insatisfacción de sus necesidades de pertenencia, protección y desarrollo de los individuos (Definición tomada de Muñuzuri, 1994, p. 23).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

Las hipótesis de investigación se describen a continuación, iniciando por la hipótesis general y luego las hipótesis específicas:

3.1.1 Hipótesis general

El nivel de relación que existe entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar es altamente significativo, en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existen niveles bajos de comunicación verbal y no verbal en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.
- Existen altos niveles de disfunción del clima familiar en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.
- Los altos niveles de claridad y amabilidad verbal, más el contacto corporal y el tono de voz se relacionan significativamente con el buen clima familiar funcional en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021
- Los bajos niveles de respeto y la inseguridad verbal, más el poco contacto visual y los gestos de enfado no verbal se relacionan significativamente con el clima familiar

disfuncional en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

3.2 Variables

A continuación, se describen las variables de investigación, lo cual incluye la variable dependiente e independiente, con sus respectivos indicadores:

3.2.1 Variable 1

La comunicación. En la comunicación consisten en un conjunto de habilidades verbales y no verbales que permiten a las personas intercambiar mensajes e interactuar (Mérida I. 2011). La comunicación, hace referencia al modo peculiar de intercambiar información entre las personas, la comunicación es un concepto que incluye dentro de sus componentes expresiones verbales y no verbales, que utilizan o aplican las personas cuando interactúan con sus pares durante su convivencia social. Estos se dividen en dos dimensiones:

Comunicación verbal. Consiste en una serie de habilidades verbales centrada en la claridad del discurso, tolerancia, seguridad y respeto.

Comunicación no verbal. Consiste en un conjunto de habilidades no verbales centradas en gestos, posturas, contacto visual y tono de voz.

3.2.2 Variable 2

Clima familiar. El clima familiar según Gonzales y Pereda (2009, citado en Barriga A. Rebeca y Salazar G. Leshlee, 2019), es el producto de las aportaciones personales de cada miembro de la familia. De modo complementario, dicho clima se va mejorando en la medida en que se establecen dimensiones flexibles de relación, desarrollo y estabilidad. Sus dimensiones son:

Clima familiar funcional. Se denominan familias funcionales o sanas, cuando sus integrantes reciben apoyo, existe comprensión y ánimo entre sus miembros, lo que permite avanzar a través de los estadios normales de crecimiento y desarrollo, reflejándose en los miembros de la familia la reproducción de ciertas pautas de funcionalidad que comprenden una gran variedad de factores (Muñuzuri, 1994; Olson, et al. 1989).

Clima familiar disfuncional. Implican características que están fuera de los rangos de normalidad, esto incluye la desunión entre los integrantes de una familia, dificultades en su comunicación, insatisfacción de sus necesidades de pertenencia, protección y desarrollo de los individuos (Urgilés L. Sandra y Fernández A. Nancy, 2018).

3.3 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de comunicación y clima familiar

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1: Comunicación	La comunicación consiste en un conjunto de habilidades verbales y no verbales que permiten a las personas intercambiar mensajes e interactuar	Comunicación verbal. Consiste en una serie de habilidades verbales centrada en la claridad del discurso, tolerancia, seguridad y respeto.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Claridad • Tolerancia • Amabilidad • Respeto 	Escala de Comunicación en estudiantes Universitarios: Adaptado por Ojeda R. (2014).
		Comunicación no verbal. Consiste en un conjunto de habilidades no verbales centradas en gestos, posturas,	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto visual • Contacto corporal • Gestos del rostro • Postura atenta 	

	(Mérida I. (2011).	contacto visual y tono de voz	<ul style="list-style-type: none"> • Tono de voz 	
Variable 2: Clima familiar	El clima familiar es el producto de las aportaciones personales de cada miembro de la familia. De modo complementario, dicho clima se va mejorando en la medida en que se establecen dimensiones flexibles de relación, desarrollo y estabilidad (Gonzales y Pereda, 2009, como se citó en Barriga A. Rebeca y Salazar G. Leshlee, 2019).	<p>Clima familiar funcional.</p> <p>Se denominan familias funcionales, disfuncional cuando sus integrantes reciben apoyo, existe comprensión y ánimo entre sus miembros, lo que permite avanzar a través de los estadios normales de crecimiento y desarrollo. (Muñuzuri, 1994; Olson, et al. 1989).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cohesión • Armonía • Comunicación • Permeable • Afectividad • Roles claros • Adaptable 	Cuestionario de clima familiar: (Ortega, T. et al., 1999
		<p>Clima familiar disfuncional.</p> <p>Implican características que están fuera de los rangos de normalidad, esto incluye desunión entre los integrantes, dificultades en su comunicación, insatisfacción de sus necesidades de pertenencia. (Urgilés L. Sandra y Fernández A. Nancy, 2018).</p>		

Capítulo IV

Metodología

4.1 Enfoque de investigación

La presente investigación está elaborada bajo el enfoque cuantitativo, esta consiste en la recolección de datos de forma sistemática, para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. De acuerdo con este enfoque, el objetivo es la única forma de alcanzar el conocimiento, por lo que utiliza el método de recolección de datos de forma controlada (Escamilla, M., 2006).

4.2 Tipo y nivel de la investigación

La presente investigación es de tipo básico, el cual consiste en explorar los conocimientos teóricos básicos, sobre el tema analizado; para contribuir a la ciencia, con el propósito de mejorar o solucionar un problema humano específico (Marroquín R., 2009).

La investigación corresponde al nivel correlacional, porque tiene como objetivo principal de determinar el nivel de relación existente entre las variables (Hernández. 2010); siendo dichas variables la comunicación verbal, comunicación no verbal y clima familiar en estudiantes universitarios de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

4.3 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es correlacional, el cual consiste en evaluar dos tipos de variables, la comunicación y clima familiar y determinar sus niveles y tipo de relación existentes, de un grupo de sujetos.

Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V. 1.

O₂ = Observación de la V. 2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población o universo

La población de la investigación está constituida por 2000 estudiantes universitarios, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, entre varones y mujeres; todos pertenecientes a las diferentes escuelas académico-profesionales, cuyas edades fluctúan entre 17 y 30 años, quienes asisten de modo virtual a clases, bajo el contexto de la pandemia del Covid-19.

4.4.2 Muestra

La muestra está compuesta por 186 estudiantes universitarios de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac de los primeros ciclos de estudios. Las edades fluctúan entre 17 y 30 años, entre ambos sexos. La selección de sujetos fue mediante el muestreo no probabilístico, de tipo intencional. En tanto que, el tamaño de la muestra fue calculada mediante la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, siendo la siguiente fórmula:

Fórmula empleada	
$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$	donde: $n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$

Tabla 2*Muestreo aleatorio simple*

Ítem	Valor
Total, de población (N)	200
(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	
TAMAÑO MUESTRAL (n)	186

Como se puede observar, al aplicar la fórmula de muestreo aleatorio simple, el tamaño de la muestra es de 186 estudiantes, al 95% de confianza, con un margen de error al 0.5.

4.5 Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

La técnica de recolección de información que se empleó en la investigación es de tipo encuesta, el cual consiste en la aplicación de un cuestionario estandarizado de la comunicación y un cuestionario de funcionamiento familiar, dirigidos a los 184 estudiantes universitarios.

Los instrumentos de recolección de información que se emplearon en la investigación fueron:

Escala de Comunicación en estudiantes Universitarios. Adaptado por Ojeda R. (2014), el cual consiste en 40 reactivos, de elección múltiple; para evaluar la comunicación verbal y no verbal, adaptado en la Universidad Mayor de San Marcos (ver anexo N°01). Dicho cuestionario se aplicó vía virtual mediante el formulario

Google forms, a los 186 estudiantes universitarios de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

Cuestionario del clima familiar. Es un cuestionario orientado a evaluar las características del clima familiar, tanto funcional como disfuncional (ver anexo N°2), entre ellos están la cohesión familiar, roles, adaptabilidad, conflictos, interacción, entre otros (Ortega, T. 1999). Del mismo modo, el cuestionario se aplicó mediante el formulario Google forms a los 184 estudiantes universitarios de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la investigación se utilizó el Sistema de Procesamiento Estadístico (SPSS) versión 17.2, mediante el cual se procesó los datos, haciendo uso de las medidas de tendencia central, como frecuencia relativa, absoluta, media, y desviación estándar. Y para determinar los niveles de correlación se aplicó la fórmula estadística del Coeficiente de Correlación de Ch. Spearman.

Fórmula de Correlación de Ch. Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

El coeficiente de correlación de Ch. Spearman es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas. El coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. En nuestro caso nos ayudó a medir la relación existente entre las dimensiones de la comunicación y el nivel de funcionalidad familiar de los estudiantes universitarios.

Capítulo V

Resultados logrados con la investigación

5.1 Validación y consistencia de los instrumentos

5.1.1 Validación y consistencia de la escala de comunicación verbal y no verbal

En la investigación se ha empleado en primera instancia la Escala de Comunicación de Ojeda R. (2014), el cual evalúa la comunicación verbal y no verbal, cuyo proceso de validación y consistencia se describe a continuación:

Tabla 3

Cálculo de la muestra para la validación de la escala de comunicación

Muestreo estratificado: Fórmula de afijación proporcional			
N = Población (151)			
n = Muestra			
Z=1.96			
p = 0.5			
q= 1-p = 0.5			
i= 0.1			
			$n = \frac{N(Z^2pq)}{i^2(N-1) + Z^2pq}$
			$n = \frac{151(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(151-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$
			$n = \frac{145}{2.46}$
			n = 59
			N=N₁ +N₂ = 85 + 66 = 151
			n= n₁ +n₂= 59
<u>Para el 1 er año:</u>			
151 100%	SI	59 100%	
85.....x		Y.....60	
x=60		y= 44	
<u>Para el 2do año :</u>			
151100%	SI	59100%	
66..... x		y.....40	
x= 40		y= 36	
<u>Población</u>		x%	y
1 er año	86	56	44
2 do año	66	44	36
TOTAL	N(151)	100	n (80)

Fuente: Ojeda R. (2014), p. 9.

Como se puede apreciar, luego de aplicar la fórmula de muestreo, la muestra queda conformada por 80 estudiantes.

Determinación de la validez del instrumento

Se calculó la validez del instrumento en la muestra empleando la siguiente fórmula:

Coefficiente de Correlación de “r” de Pearson – Correlación ítem - test

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Donde:

r = Coeficiente de recolección de Pearson

N = Numero total de pares de puntajes X y Y

X = Puntaje crudo de la variable X

Y = Puntaje crudo de la variable Y

Tabla 4

Validez de los ítems de la escala de comunicación

ITEMS	r	16	0.52	31	0.45
1	0.56	17	0.60	32	0.50
2	0.30	18	0.67	33	0.49
3	0.56	19	0.74	34	0.38
4	0.59	20	0.68	35	0.32
5	0.71	21	0.56	36	0.44
6	0.59	22	0.52	37	0.51
7	0.60	23	0.51	38	0.62
8	0.37	24	0.55	39	0.37
9	0.53	25	0.68	40	0.46
10	0.46	26	0.43	41	0.66
11	0.30	27	0.70	42	0.38
12	0.64	28	0.51	43	0.49
13	0.49	29	0.67	44	0.33
14	0.23	30	0.69	45	0.45
15	0.50			46	0.30
				47	0.70

Si $r > 0.2$ el instrumento es válido; por lo tanto según los resultados el instrumento es válido para cada uno de los ítems.

Fuente: Ojeda R. (2014), p. 9.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach – Índice de consistencia externa

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S^2_t}{S^2_t} \right]$$

Donde :

α = Alfa de Crombach

n = Numero de ítems

$\sum S^2_t$ = Suma de las varianzas de cada ítems

S^2_t = Varianza total .

Tabla 5

Rangos de confiabilidad de la escala de comunicación

Rangos de confiabilidad	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Remplazando con los valores

$$\alpha = 47 / 46 [1 - (12.78 / 86 .4)]$$

$$\alpha = 0.87$$

El instrumento es altamente confiable.

Fuente: Ojeda R. (2014), p. 10.

5.1.2 Validación y consistencia del cuestionario de clima familiar

El cuestionario de funcionamiento de clima familiar ha sido construida y validada por Ortega et al. (1999) con una muestra de 187 familias, siendo las edades de los participantes de 18 a 60 años. Los resultados del proceso de validación y consistencia del cuestionario son los siguientes:

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad del test de funcionalidad del clima familiar

Test de Funcionalidad Familiar FF-SIL	Alfa de Cronbach
Cohesión	.575
Armonía	.569
Comunicación	.447
Adaptabilidad	.337
Afectividad	.734
Rol	.546
Permeabilidad	.272
Total	.883

Fuente: Ortega et al. (1999), p. 12.

De acuerdo con la prueba de validez de Alfa de Cronbach, el cuestionario de funcionalidad del clima familiar ha alcanzado un valor de 0.88, lo cual indica que el cuestionario es válido, con un nivel de significación alto.

Tabla 7

Análisis de ítems y cálculo del coeficiente alfa del cuestionario de clima familiar

Ítems	Media suprimiendo el elemento	Varianza suprimiendo el elemento	Correlación ítem - total	Alfa de Cronbach suprimiendo el elemento
Ítem 1	45.63	62.23	0.48	0.88
Ítem 2	45.86	63.30	0.51	0.88
Ítem 3	45.88	62.23	0.53	0.88
Ítem 4	46.10	59.19	0.66	0.87
Ítem 5	46.12	59.01	0.63	0.87
Ítem 6	45.91	61.50	0.54	0.88
Ítem 7	46.39	58.60	0.52	0.88
Ítem 8	45.64	61.01	0.57	0.87
Ítem 9	46.25	61.11	0.50	0.88
Ítem 10	46.19	61.67	0.48	0.88
Ítem 11	46.10	57.63	0.63	0.87
Ítem 12	46.31	60.19	0.49	0.88
Ítem 13	45.92	59.33	0.69	0.87
Ítem 14	46.04	57.64	0.62	0.87

Fuente: Ortega et al. (1999), p. 12.

Al aplicar la prueba de validez de Alfa de Cronbach a cada ítem del cuestionario de funcionamiento del clima familiar, se tiene que el valor mínimo obtenido es de 0.87 y el valor máximo es de 0.88, lo cual indica que los catorce ítems evaluados, son aceptables y aplicables.

Tabla 8

Niveles de normalidad del clima familiar

Niveles	Puntajes
Familia funcional	70-57
Familia moderadamente funcional	56-43
Familia disfuncional	42-28
Familia severamente disfuncional	27-14

Fuente: Ortega et al. (1999), p. 6.

Los niveles de normalidad del clima familiar, según la escala, se dividen en 4 rangos; el primero abarca de 57 a 70 puntos, el cual corresponde a un nivel de familia funcional; segundo rango abarca de 43 a 56 puntos, el cual equivale a un nivel de familia moderadamente funcional; el tercer rango incluye de 28 a 42 puntos, el cual equivale a un nivel de familia disfuncional, y el cuarto rango abarca de 14 a 27 puntos, el cual equivale a un nivel severo de disfuncionalidad familiar.

5.2 Presentación de los datos

A continuación, se presenta los datos de la investigación de modo descriptivo. Dichos valores obtenidos por los estudiantes universitarios de la muestra seleccionada en la escala de comunicación verbal y comunicación no verbal se presentan a continuación, los mismos que han sido clasificados en cinco rangos que abarca desde el nivel muy bajo, pasando por el nivel intermedio, hasta el nivel muy alto.

Tabla 9

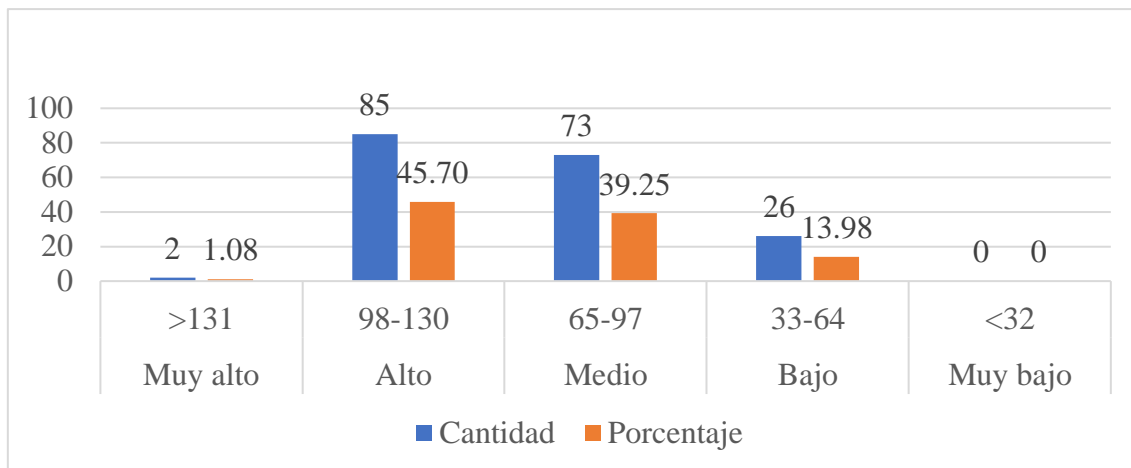
Puntajes generales obtenidos en la comunicación de los estudiantes universitarios

Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Muy alto	>131	2	1.08
Alto	98-130	85	45.70
Medio	65-97	73	39.25
Bajo	33-64	26	13.98
Muy bajo	<32	0	0
	Total	186	100

Fuente: Datos recogidos mediante la escala de comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Figura 4

Puntajes generales obtenidos en la comunicación de los estudiantes universitarios



Fuente: Datos recogidos mediante la escala de comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

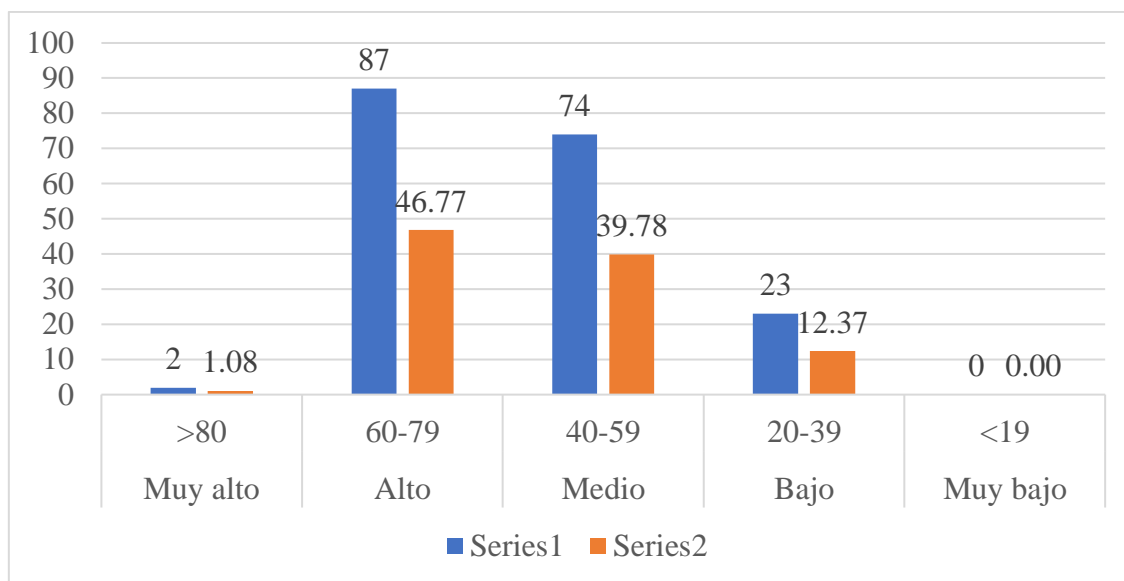
De acuerdo con la tabla y gráfico, se puede apreciar que los niveles de normalidad de comunicación en los estudiantes universitarios de la Escuela Académico Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe recaen en mayor porcentaje entre los niveles medios con 39.25% y altos con el 45.70%; en cambio el menor porcentaje está ubicado entre los niveles bajos con 13.98% y el nivel muy alto está con el 1.08%.

De lo descrito, podemos precisar además que de la sumatoria de los porcentajes de los niveles medios (39.25%) y bajos (13.98%) alcanzan 53.23%, mientras que, de la sumatoria de porcentajes de los niveles altos y muy altos, la sumatoria alcanza 46.78%; es decir, el grupo de estudiantes evaluados en su mayor porcentaje sus habilidades están entre los niveles medios y bajos, es decir requieren mejorar.

Tabla 10*Comunicación verbal en estudiantes universitarios*

Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Muy alto	>80	2	1.08
Alto	60-79	87	46.77
Medio	40-59	74	39.78
Bajo	20-39	23	12.37
Muy bajo	<19	0	0.00
	Total	186	100

Fuente: Datos recogidos mediante la escala de comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Figura 5*Comunicación verbal en estudiantes universitarios*

Fuente: Datos recogidos mediante la escala de comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

De acuerdo a la tabla y gráfico, se puede observar que los niveles de comunicación verbal de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe se ubican en mayor proporción dentro de los rangos altos con un 46.77% y medios con un 39.78%; en tanto que los estudiantes con niveles bajos alcanzan el 12.37% y niveles muy altos alcanzan el 1.08%.

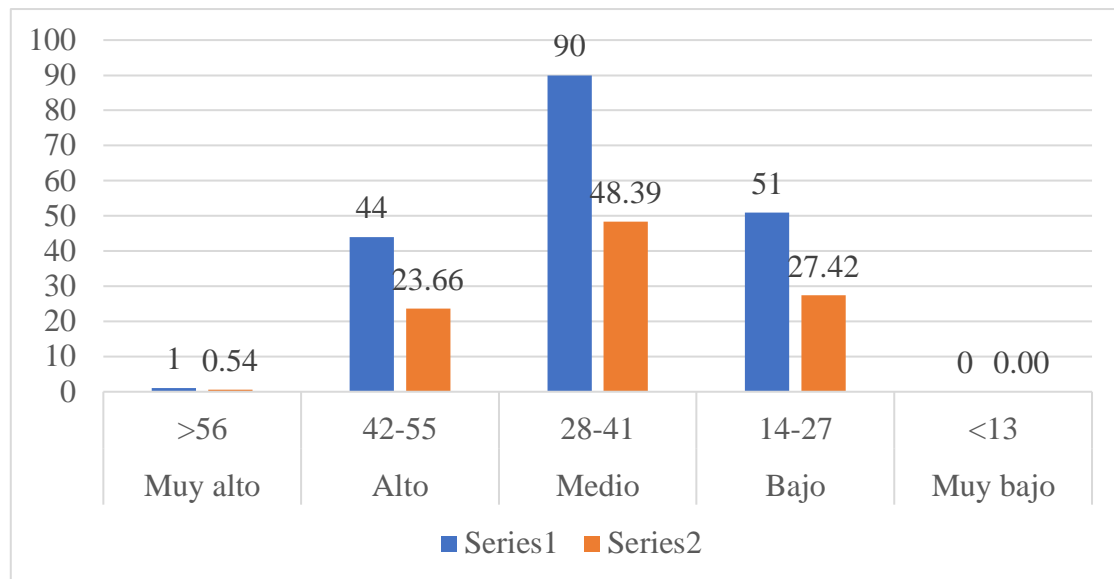
Sin embargo, al realizar la sumatoria de porcentajes entre los estudiantes que alcanzaron niveles medios (39.78%) y bajos (12.37%), estos alcanzan el 52.15%, el cual es superior frente a la sumatoria de los niveles altos (46.77%) y muy altos (1.08%), el cual alcanza el 47.85%. Es decir, en este grupo de estudiantes sus niveles de comunicación verbal están en mayor proporción dentro de los niveles medios y bajos.

Tabla 11

Comunicación no verbal en estudiantes universitarios

Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Muy alto	>56	1	0.54
Alto	42-55	44	23.66
Medio	28-41	90	48.39
Bajo	14-27	51	27.42
Muy bajo	<13	0	0.00
	Total	186	100

Fuente: Datos recogidos mediante la escala de comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Figura 6*Comunicación no verbal en estudiantes universitarios*

Fuente: Datos recogidos mediante la escala de comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

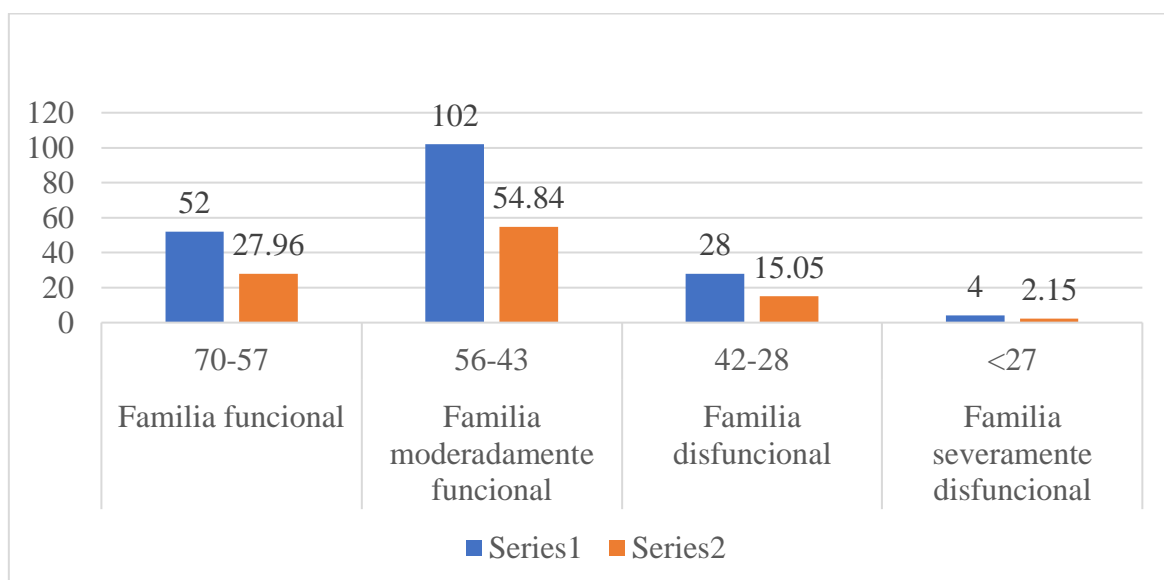
Respecto a los niveles de comunicación no verbal, según la tabla y gráfico, los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe han obtenido en mayor proporción, niveles medios representado con un 48.39%, en segundo lugar, están los niveles bajos con un 27.42% y en tercer lugar están los niveles altos con el 23.66%, mientras que en los niveles muy altos solo hay un 0.54% y no hay nadie con niveles muy bajos.

De modo complementario se puede apreciar que de la sumatoria de los niveles medios (48.39%) y bajos (27.42), alcanzan el 75.8%, lo cual representa la mayor proporción de porcentajes, frente a la sumatoria de porcentajes de los niveles altos y muy altos, el cual alcanza solo el 24.2%.

Tabla 12*Clima familiar de los estudiantes universitarios*

Niveles	Puntajes	Frecuencia	Porcentaje
Clima familiar funcional	70-57	52	27.96
Clima familiar moderadamente funcional	56-43	102	54.84
Clima familiar disfuncional	42-28	28	15.05
Clima familiar severamente disfuncional	<27	4	2.15
	Total	186	100

Fuente: Datos recogidos mediante el cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Figura 7*Clima familiar de los estudiantes universitarios*

Fuente: Datos recogidos mediante el cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

De acuerdo a la tabla y gráfico, respecto a los niveles de normalidad de clima familiar de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, se observa que la mayoría ha obtenido niveles moderados representado por el 54.84%, en segundo lugar están los estudiantes con niveles de clima familiar óptimamente funcionales, representado con el 27.96%; en tercer lugar están los estudiantes con niveles leves de clima familiar disfuncionales que alcanza el 15.05%; y en cuarto lugar están los estudiantes con un clima familiar con niveles severamente disfuncionales, representado por el 2.15%.

De modo complementario se puede interpretar que, si sumamos los porcentajes de los niveles de clima familiar moderados (54.84), disfuncionales (15.05) y severamente disfuncionales (2.15), se puede apreciar que este alcanza el 72.4, es decir una proporción superior, frente a los niveles óptimos de clima familiar que alcanza solo el 27.96%.

5.3 Análisis y discusión de los resultados

El análisis inferencial de los resultados de la investigación se inicia con las pruebas de normalidad para determinar si los valores siguen una curva normal o no, los detalles se presentan a continuación:

5.3.1 Análisis de la normalidad de los valores

Tratándose de una muestra de 186 sujetos, se procedió a utilizar la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, ya que esta prueba se emplea para muestras mayores de 50 sujetos.

Tabla 13

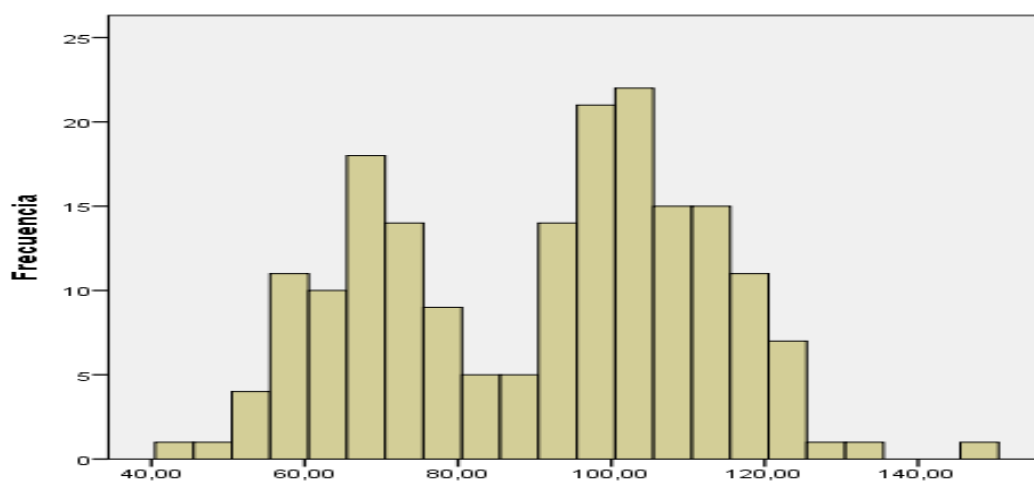
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para los valores obtenidos en comunicación y clima familiar de estudiantes universitarios

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Grados de libertad (gl)	Nivel de significación
Comunicación	0,113	186	P= 0,00 < 0.05
Clima familiar	0,097	186	P= 0,00 < 0.05
Corrección de significación de Lilliefors - Al 99 % de nivel de confianza			

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

Figura 8

Histograma de los valores obtenidos en la escala de comunicación de los estudiantes universitarios

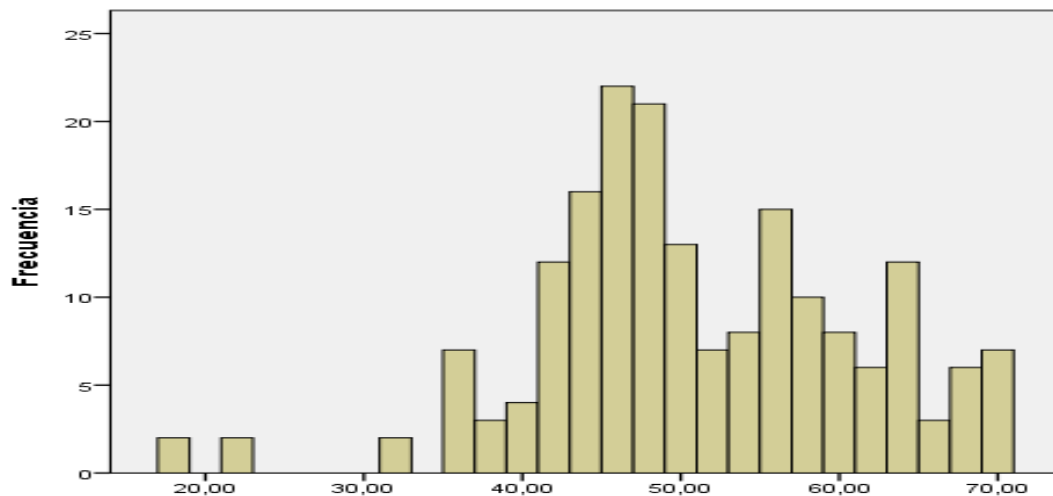


Media = 90.82 Desviación estándar = 21.15 N = 186

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Figura 9

Histograma de los valores obtenidos en el cuestionario de clima familiar de los estudiantes universitarios



Media = 50,61 Desviación estándar = 10,11 N = 186

Fuente: Datos recogidos mediante el Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

De acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov (SPSS, 2016), obtenido de la muestra de investigación, se tiene que los valores de $p=0.00$, es $<$ de 0.05, tanto en los resultados de la prueba de comunicación, como en los resultados de la prueba de clima familiar; lo cual indica que, los valores no son paramétricos, es decir que no siguen la curva de la normalidad.

De modo complementario, en las figuras 8 y 9 se puede distinguir cómo los valores en la prueba de comunicación se ubican en el extremo izquierdo, en tanto que los valores de la prueba de clima familiar se ubican en el extremo derecho, en ambos casos se alejan del nivel central, lo que quiere decir que dichos valores son asimétricos.

Por lo tanto, tales resultados señalan que, para determinar los niveles de correlación entre la comunicación y el clima familiar de los estudiantes universitarios, se debe utilizar pruebas estadísticas no paramétricas.

5.3.2 *Análisis correlacional de las variables*

Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

Teniendo en cuenta que los valores obtenidos tanto en la escala de comunicación, como en el cuestionario de clima familiar son no paramétricos, se empleó la estadística de correlación de Ch. Spearman para determinar el grado de correlación, mediante el Sistema de Procesamiento Estadístico (SPSS) versión 17.2.

Tabla 14

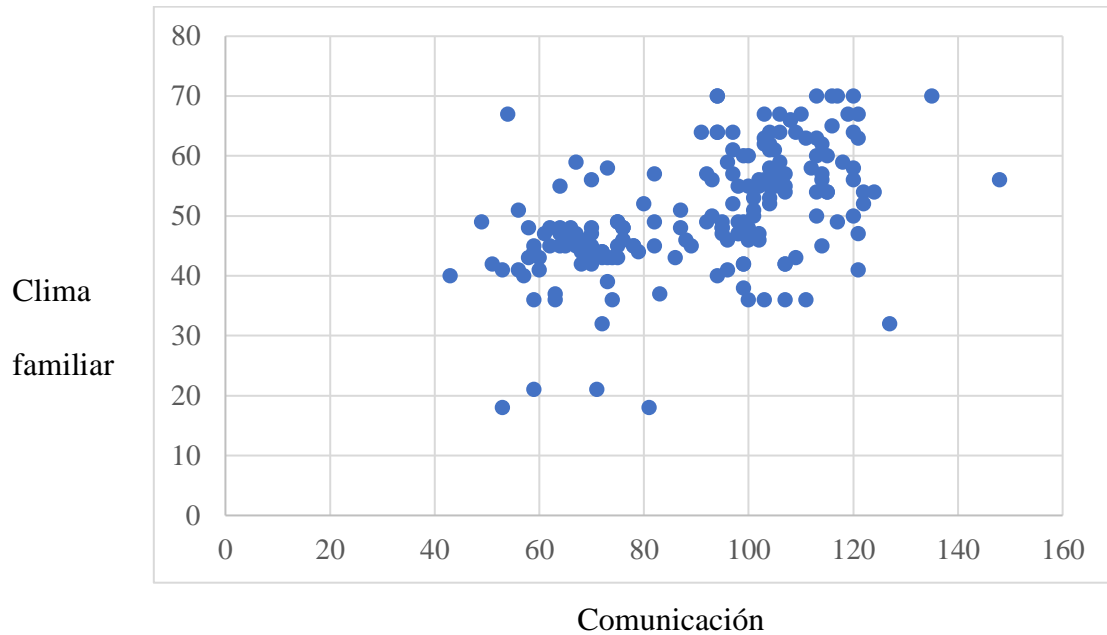
Correlación entre comunicación y clima familiar de los estudiantes universitarios

Prueba	Dimensiones	Factores evaluados	Comunicación	Clima familiar
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,00	0,54
		Sig. (bilateral)	0.00	0,00
		Nº sujetos	186	186
La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

Figura 10

Diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación y clima Familiar de estudiantes universitarios



Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, el valor obtenido de la correlación entre la comunicación verbal, no verbal y clima familiar es de 0.54, lo que indica que existe una correlación moderada, directamente proporcional; es decir que, en la medida que la comunicación se desarrolla de modo adecuado en los estudiantes universitarios, el clima familiar también se verá favorecido.

Así mismo, se observa que el valor significación "P" es $0.00 < 0.05$, lo que indica que, la relación entre las variables la de comunicación y clima familiar es estadísticamente significativa.

En el diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación y clima familiar de los estudiantes universitarios se observa que los valores se aglomeran en sentido

diagonal hacia la zona superior derecha, lo cual indica que la relación entre dichas variables es de tipo positivo, directamente proporcional, es decir, que a medida que los puntajes de la comunicación aumentan los puntajes del clima familiar también aumentan.

Tabla 15

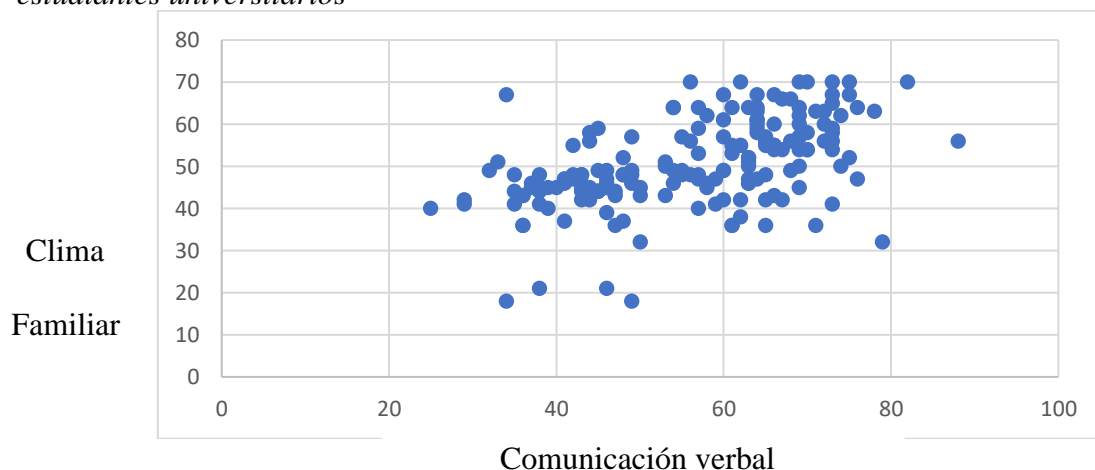
Correlación entre comunicación verbal y clima familiar en estudiantes universitarios

Prueba	Variables	Coefficiente de correlación	Comunicación verbal	Clima familiar
Rho de Spearman	Comunicación Verbal	Coefficiente de correlación	1,00	0,54
		Sig. (bilateral)	0,00	0,00
		N° sujetos	186	186
La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Figura 11

Diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación verbal y clima familiar en estudiantes universitarios



Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

De acuerdo con los resultados de la correlación entre los tipos de comunicación verbal y clima familiar de los estudiantes, mediante la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, se encuentra que el valor alcanzado es de 0.54, lo que indica que existe una correlación moderada positiva, directamente proporcional; es decir que, en la medida que los tipos de comunicación verbal mejora en los estudiantes, el clima familiar también se verá favorecido.

Así mismo, se observa que el valor significación “P” es $0.00 < 0.05$, lo que indica que, la relación entre las variables de tipos de comunicación verbal y clima familiar es estadísticamente significativa.

En el diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios se observa que los valores se aglomeran en sentido diagonal hacia la zona superior derecha, lo que significa que la relación entre dichas variables es de tipo positivo, directamente proporcional, es decir, que a medida que los puntajes de la comunicación verbal aumentan los puntajes del clima familiar también aumentan.

Tabla 16

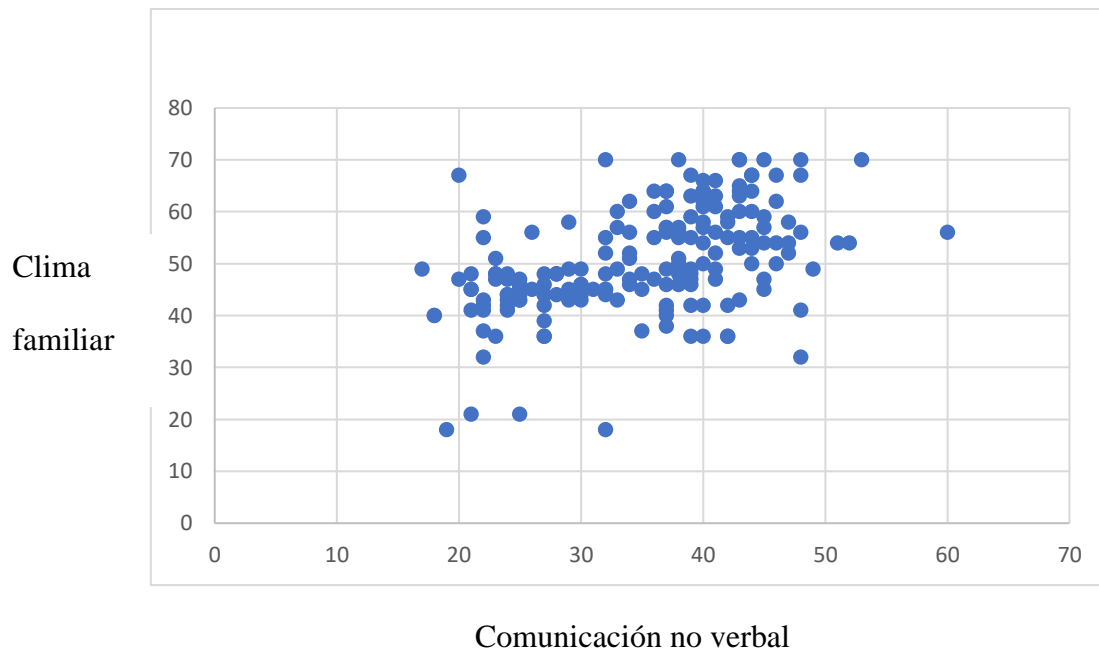
Correlación entre la comunicación no verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios

Prueba	Variabes	Coefficiente de correlación	Comunicación no verbal	Clima familiar
Rho de Spearman	Comunicación no verbal	Coefficiente de correlación	1,00	0,51
		Sig. (bilateral)	0,00	0,00
		N° de sujetos	186	186
La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

Figura 12

Diagrama de dispersión de los puntajes en comunicación no verbal y clima familiar en estudiantes universitarios



Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

De acuerdo a los resultados de la correlación entre la comunicación no verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios, mediante la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, se aprecia que el valor alcanzado es de 0.51, lo que indica que existe una correlación moderada positiva, directamente proporcional entre ambas variables; es decir que, en la medida que la comunicación no verbal mejora en los estudiantes universitarios, el clima familiar también se verá favorecido.

Así mismo, se observa que el valor significación “P” es $0.00 < 0.05$, lo que indica que, la relación entre las variables de la comunicación no verbal y clima familiar es estadísticamente significativa.

En el diagrama de dispersión de los puntajes de comunicación no verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios se observa que los valores se aglomeran en sentido diagonal hacia la zona superior derecha, lo que significa que la relación entre dichas variables es de tipo positivo, directamente proporcional, es decir, que a medida que los puntajes de la comunicación no verbal aumentan los puntajes del clima familiar también aumentan.

Objetivo específico 1

- Identificar los niveles de desarrollo de la comunicación verbal y no verbal de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

Tabla 17

Nivel de desarrollo de la comunicación verbal de los estudiantes universitarios

Factores	Niveles	Alto	Medio	Bajo	
• Seguridad	Rango	23_≥	12-22	0-11	Total
	Frecuencia	31	135	20	186
	%	16.7	73.0	10.8	100
• Claridad	Rango	9>	4-8	0-3	Total
	Frecuencia	61	117	8	186
	%	32.8	62.9	4.3	100
• Tolerancia	Rango	13>	6-12	0-5	Total

	Frecuencia	24	132	30	186
	%	12.9	71.0	16.1	100
• Amabilidad	Rango	15>	8 - 14	0-7	Total
	Frecuencia	33	147	6	186
	%	17.7	79.0	3.2	100
• Respeto	Rango	13>	6 - 12	0-5	Total
	Frecuencia	23	157	6	186
	%	12.4	84.4	3.2	100

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

De la comunicación verbal de los estudiantes universitarios se tiene que, en seguridad, el 73.0% demuestra una seguridad de nivel medio, el 10.8% posee bajos niveles y mientras que el 16.7% posee niveles altos.

En cuanto a la característica de claridad, se observa que el 62.9 % posee niveles medios, el 4.3 % posee niveles bajos, mientras que el 32.8 % posee niveles altos.

Respecto a tolerancia en la comunicación verbal, se identifica que el 71.0% posee niveles medios, el 16.1 % posee niveles bajos, en tanto que el 12.9 % posee niveles altos.

En lo concerniente a amabilidad, se tiene que el 79.0 % ha obtenido niveles medios, el 3.2% ha obtenido niveles bajos; y mientras que el 17.7% ha obtenido niveles altos.

En cuanto a respeto en la comunicación verbal se observa que, el 84.4% ha obtenido niveles medios, el 3.2 % obtuvo niveles bajos; en tanto que el 12.4% obtuvo niveles altos.

En resumen, podemos decir que, de las características de la comunicación verbal de los estudiantes universitarios evaluados, los niveles de seguridad, tolerancia, amabilidad y respeto se ubican en mayor porcentaje dentro de los rangos medios y bajos.

Tabla 18

Nivel de desarrollo de la comunicación no verbal de los estudiantes universitarios

Factores	Niveles	Alto	Medio	Bajo	
• Contacto visual	Rango	6>	3_5	0-2	Total
	Frecuencia	46	92	48	186
	%	24.7	49.5	25.8	100
• Contacto corporal	Rango	15>	8_14	0-7	Total
	Frecuencia	15	121	50	186
	%	8.1	65.1	26.9	100
• Gestos del rostro	Rango	6>	3_5	0-2	Total
	Frecuencia	87	89	10	186
	%	46.8	47.8	5.4	100
• Postura atenta	Rango	6>	3_5	0-2	Total
	Frecuencia	98	88	0	186
	%	52.7	47.3	0.0	100
• Tono de voz	Rango	9>	5_8	0-4	Total
	Frecuencia	24	127	35	186
	%	12.9	68.3	18.8	100

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

Respecto al contacto visual en la comunicación no verbal, se tiene que el 49.5% de los estudiantes universitarios poseen niveles medios de contacto visual, el 25.8 % poseen niveles bajos, mientras que 24.7 % poseen niveles altos de contacto visual.

En cuanto al contacto corporal en la comunicación no verbal, se observa que el 65.1 % poseen un nivel medio de contacto corporal, el 26.9% posee niveles bajos, en tanto que el 8.1 % poseen niveles altos de contacto corporal.

Respecto a gestos del rostro, el 47.8 % de los estudiantes han obtenido niveles medios, el 5.4% han obtenido niveles bajos, mientras que el 46.8 % han obtenido niveles altos en el uso de gestos del rostro como parte de la comunicación no verbal.

En lo concerniente a la postura atenta, se observa que el 47.3 % de los estudiantes han obtenido niveles medios, el 52.7 % han obtenido niveles altos, mientras que no hay ningún estudiante que haya obtenido niveles bajos de postura atenta.

En cuanto al tono de voz adecuado de los estudiantes, el 68.3% han obtenido niveles medios, el 18.8 han obtenido niveles bajos, mientras que el 12.9% han obtenido niveles altos en cuanto a tonos voz adecuados.

De los aspectos descritos, respecto a las características de la comunicación no verbal de los estudiantes universitarios evaluados, se puede inferir que, los niveles de contacto visual, contacto corporal, gestos del rostro, postura atenta y tono de voz se ubican en mayor porcentaje dentro de los rangos medios y bajos.

Objetivo específico 2

- Identificar los niveles de funcionalidad del clima familiar de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

Tabla 19

Nivel de funcionalidad del clima familiar en estudiantes universitarios

Factores	Niveles	Alto	Medio	Bajo	
Cohesión	Rango	>8	4_7	1_3	Total
	Frecuencia	97	87	2	186
	%	52.2	46.8	1.1	100
Armonía	Rango	>8	4_7	1_3	Total
	Frecuencia	83	99	4	186
	%	44.6	53.2	2.2	100
Comunicación	Rango	>8	4_7	1_3	Total
	Frecuencia	85	95	6	186
	%	45.7	51.1	3.2	100
Permeable	Rango	>8	4_7	1_3	Total
	Frecuencia	76	101	9	186
	%	40.9	54.3	4.8	100
Afectividad	Rango	>8	4_7	1_3	Total
	Frecuencia	90	92	4	186
	%	48.4	49.5	2.2	100
Roles claros	Rango	>8	4_7	1_3	Total
	Frecuencia	88	93	5	186
	%	47.3	50.0	2.7	100

	Rango	>7	4_7	1_3	Total
Adaptable	Frecuencia	75	107	4	186
	%	40.3	57.5	2.2	100

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

Dentro de las características del clima familiar de los estudiantes universitarios, se observa que en cohesión familiar el 52.2 % poseen niveles altos, el 46.8 % posee niveles medios y el 1.1 % posee niveles bajos de cohesión familiar.

Respecto a armonía en la familia, se tiene que el 53.2 % de los estudiantes presentan niveles medios, el 44.6 % presenta niveles altos, y mientras que solo el 2.2 % presentan niveles bajos de armonía en la familia.

Respecto a la comunicación familiar, el 51.1 % de los estudiantes universitarios han obtenido niveles medios, el 45.7 % han obtenido niveles altos y solo un 3.2 % han presentado niveles bajos de comunicación familiar.

En cuanto al factor de permeabilidad, se tiene que el 54.3 % de los estudiantes universitarios han obtenido niveles medios, el 40.9 % han obtenido niveles altos, mientras que el 4.8 % han obtenido niveles bajos en permeabilidad en la dinámica familiar.

En lo concerniente a afectividad, se observa que el 49.5 % de los estudiantes universitarios evaluados han obtenido niveles medios, el 48.4 % han obtenido niveles bajos, en tanto que el 2.2 % han obtenido niveles bajos de afectividad familiar.

Respecto a roles claros en la familia, se identifica que, el 50.0 % de los estudiantes universitarios han obtenido puntajes que los ubican dentro de los niveles

medios, el 47.3% posee niveles altos, y el 2.7 % posee niveles bajos en cuanto a roles claros en la familia.

En cuanto al factor adaptabilidad a los cambios en la vida familiar se observa que, el 57.5 % de los estudiantes universitarios han obtenido puntajes que lo ubican dentro de los niveles medios, el 40.3% poseen niveles altos, mientras que el 2.2 % poseen niveles bajos de adaptabilidad a los cambios en la vida familiar.

En resumen, respecto a las características del clima familiar de los estudiantes universitarios evaluados, se puede decir que los niveles de armonía, comunicación, permeabilidad, afectividad, claridad en los roles y adaptabilidad se ubican en mayor porcentaje dentro de los rangos medios y bajos. Siendo la característica de cohesión la única que se ubica en mayor porcentaje dentro de los niveles altos.

Objetivo específico 3

Determinar las características de la comunicación verbal que se relacionan mejor con el clima familiar de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

Tabla 20

Correlaciones entre las características de la comunicación verbal y el clima familiar

Datos			Valores	Clima familiar
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.00	0,48
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de	Claridad	Coefficiente de correlación	1.00	0,50

Spearman		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de Spearman	Tolerancia	Coeficiente de correlación	1.00	0,53
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de Spearman	Amabilidad	Coeficiente de correlación	1.00	0,46
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de Spearman	Respeto	Coeficiente de correlación	1.00	0,47
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA- 2021

De las correlaciones establecidas entre las características de la comunicación verbal y el clima familiar en los estudiantes universitarios, se puede reconocer que la tolerancia al escuchar en la comunicación es la que ha obtenido la mayor relación con el clima familiar, cuyo valor de relación alcanza a 0.53; en segundo lugar, tenemos a la claridad en el discurso verbal, cuyo nivel de correlación alcanza 0.50. En tercer lugar, tenemos que la seguridad al expresar el mensaje es la característica de la comunicación verbal que correlaciona mejor con al clima familiar, alcanzando un valor de 0.48.

Dentro de las características de la comunicación verbal que correlacionan en menor magnitud con el clima familiar, sin ser menos importantes, son: el respeto, cuyo

valor de correlación con el clima familiar alcanza a 0.46; en tanto que, amabilidad es la característica que correlaciona en menor medida con el clima familiar, cuyo valor alcanza a 0.46.

De lo descrito, se puede interpretar que, de las características de la comunicación verbal del grupo de estudiantes universitarios evaluados, los tres factores con mayor influencia en el clima familiar son, tolerancia al escuchar, claridad en el discurso y seguridad al expresar el mensaje.

Objetivo específico 4

Determinar las características de la comunicación no verbal que se relacionan mejor con el clima familiar funcional de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

Tabla 21

Correlaciones entre las características de la comunicación no verbal y clima familiar

Datos			Comunicación no verbal	Clima familiar
Rho de Spearman	Contacto visual	Coefficiente de correlación	1.00	0,31
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de Spearman	Contacto corporal	Coefficiente de correlación	1.00	0,48
		Sig. (bilateral)		0.00

		N	186	186
Rho de Spearman	Gestos del rostro	Coefficiente de correlación	1.00	0,44
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de Spearman	Postura atenta	Coefficiente de correlación	1.00	0,34
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
Rho de Spearman	Tono de voz	Coefficiente de correlación	1.00	0,39
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	186	186
La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Datos recogidos mediante la Escala de Comunicación y Cuestionario de Clima Familiar de estudiantes de la EAP de Educación Inicial I. Bilingüe de la UNAMBA-2021

Respecto a las correlaciones establecidas entre las características de la comunicación no verbal y el clima familiar en los estudiantes universitarios evaluados, se puede identificar que el contacto corporal o cercanía con su interlocutor en la comunicación es la que ha obtenido la mayor relación con el clima familiar, cuyo valor de relación alcanza a 0.48; en segundo lugar, tenemos a los gestos del rostro, cuyo nivel de correlación alcanza a 0.44. En tercer lugar, tenemos que el tono de voz al expresar el

mensaje es la característica de la comunicación no verbal que correlaciona mejor con el clima familiar, alcanzando un valor de 0.39.

En tanto que, de las características de la comunicación no verbal que correlacionan en menor magnitud con el clima familiar, sin ser menos importantes, son: la postura corporal atenta ante el interlocutor, cuyo valor de correlación con el clima familiar alcanza a 0.34; mientras que, el contacto visual es la característica que correlaciona en menor medida con el clima familiar, cuyo valor alcanza a 0.31.

De lo descrito, se puede interpretar que, de las características de la comunicación no verbal del grupo de estudiantes universitarios evaluados, los tres factores con mayor influencia en el clima familiar son, el contacto corporal o cercanía con su interlocutor en la comunicación, los gestos del rostro de cordialidad y el tono de voz de amabilidad al expresar el mensaje.

5.3.3 Discusión de los resultados

De acuerdo con los resultados generales de la investigación, se tiene que existe relación significativa entre las variables de comunicación y clima familiar, habiéndose obtenido un valor de Rho de Spearman de, 0.54, el cual se ubica dentro del nivel moderado de correlación, con un valor de significación de $p = 0.00 < 0.05$, lo que indica que, la relación entre las variables de la comunicación y clima familiar es estadísticamente significativa.

Esto indica que las dos variables se relacionan de modo positivo, lo que significa que, a medida que la comunicación de los estudiantes universitarios mejora, el clima familiar también se ve favorecido.

En términos generales, la relación de las dos variables mencionadas, fueron también encontradas por Solano A., P. (2017), quien tras su investigación concluyó que existe relación significativa entre la dimensión de relaciones del clima familiar y la

comunicación padres e hijos ($\rho = 0.55$; $p < 0.001$), dando a entender de que la comunicación y el clima familiar son variables que van de la mano y deben ser atendidas de modo sistemático dentro de las instancias educativas.

Si bien los resultados generales nos indican que hay relación significativa entre la comunicación y el clima familiar, los resultados específicos nos revelan que, de las características de la comunicación verbal en los estudiantes universitarios, no todas correlacionan de modo óptimo.

Es así como, la tolerancia al escuchar es la que ha obtenido la mayor relación con el clima familiar, cuyo valor de relación alcanza a 0.53; en segundo lugar, tenemos a la claridad en el discurso verbal, cuyo nivel de correlación alcanza 0.50. En tercer lugar, tenemos que la seguridad al expresar el mensaje es la característica de la comunicación verbal que se correlaciona mejor con el clima familiar, alcanzando un valor de 0.48.

Dentro de las características de la comunicación verbal que correlacionan en menor magnitud con el clima familiar, sin ser menos importantes, son: el respeto, cuyo valor de correlación con el clima familiar alcanza a 0.46; en tanto que, amabilidad es la característica que correlaciona en menor medida con el clima familiar, cuyo valor alcanza a 0.46.

De lo descrito, se puede interpretar que, de las características de la comunicación verbal del grupo de estudiantes universitarios evaluados, los tres factores que se relacionan en mayor medida con el clima familiar son, tolerancia al escuchar, claridad en el discurso y seguridad al expresar el mensaje.

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Tejada - Muñoz, S. y Herrera - Bustamante, C. (2019), quienes en su investigación concluyeron que existe una relación altamente significativa entre la comunicación materna y sus descendientes,

caracterizada por ser tolerante al escuchar, con claridad en su discurso y seguridad al expresar el mensaje y las habilidades de autoestima en los estudiantes universitarios, lo que repercute en un clima familiar óptimo.

En lo concerniente a la relación entre las características de la comunicación no verbal y clima familiar de los estudiantes universitarios, se ha encontrado que el contacto corporal o cercanía con su interlocutor en la comunicación es la que ha obtenido la mayor relación con el clima familiar, cuyo valor de relación alcanza a 0.48; en segundo lugar, tenemos a los gestos del rostro, cuyo nivel de correlación alcanza a 0.44. En tercer lugar, tenemos que el tono de voz al expresar el mensaje es otra característica de la comunicación no verbal que correlaciona mejor con el clima familiar, alcanzando un valor de 0.39.

Mientras que, de las características de la comunicación no verbal que correlacionan en menor magnitud con el clima familiar, sin ser menos importantes, son: la postura corporal atenta ante el interlocutor, cuyo valor de correlación con el clima familiar alcanza a 0.34; y el contacto visual es la característica que correlaciona en menor medida con el clima familiar, cuyo valor alcanza a 0.31.

Es decir que, de las características de la comunicación no verbal del grupo de estudiantes universitarios evaluados, los tres factores con mayor influencia en el clima familiar son, el contacto corporal con su interlocutor en la comunicación, los gestos del rostro de cordialidad y el tono de voz de amabilidad al expresar el mensaje.

En resumen, respecto a la relación entre comunicación no verbal y clima familiar podemos decir que, de acuerdo con la prueba estadística de Rho de Spearman, el valor de la correlación alcanza a 0.51, el cual corresponde a un nivel moderado, siendo positivo y directamente proporcional, con un nivel de significación de $p = 0.00 < 0.05$.

Estos resultados corroboran los hallazgos de Pérez - Espinoza C. y Soto - Jara L. (2018), quienes en sus investigaciones concluyeron que, existe una correlación positiva entre el modo de comunicarse de los padres y el desarrollo socio afectivo de sus hijos, lo cual repercute en su desenvolvimiento interpersonal en sus centros de estudios. Dicho modo o actitud incluye contacto con los hijos, tiempo de interacción, mirada atenta, entre otros aspectos no verbales. Teniendo como consecuencia un mejor desarrollo socioafectivo que incluye, altos niveles de autoestima, buenas habilidades de comunicación y mejor estabilidad emocional.

Es necesario aclarar también que, en la práctica cotidiana, existe una tendencia social de dar más valor a la comunicación verbal que, a la comunicación no verbal, no reconociendo que el lenguaje corporal, de gestos o señas, poseen también abundante riqueza semántica y que incluso sin darnos cuenta revela más significados e intenciones detrás del lenguaje verbal, que puede intentar disfrazar algo o distraer al interlocutor.

Al respecto, Gómez (2017), en su investigación sobre la valoración del lenguaje corporal como mediador de la comunicación, pudo identificar en su investigación que el 78,9 % de las personas encuestadas consideraron a la comunicación no verbal como una herramienta importante de trabajo en la mediación familiar, frente a un porcentaje del 21,1% de opiniones desfavorables.

Así, sin dejar de valorar los componentes verbales, pudo determinar que los componentes no verbales, tienen mayor impacto en la comunicación con las otras personas; hecho trascendente que discrepa de la concepción tradicional que señala que la comunicación verbal hablada o escrita es la de mayor relevancia y se da poca importancia a la comunicación no verbal.

De modo complementario, Gómez (2017), explica que, en la comunicación no verbal, el 55% está relacionado con la expresión del rostro y el 38% restante

corresponde a la voz del comunicante. Los cuales son un índice fidedigno de nuestras emociones básicas. La comunicación no verbal proporciona una información más fiable, sobre todo en situaciones en las que se está comunicando con palabras, bien porque quien habla se propone engañarnos intencionadamente o bien porque ha reprimido la información que deseamos conocer.

De todo lo descrito, en la presente investigación, nos permite aclarar que, es de suma importancia tanto las características de la comunicación verbal, como las características de la comunicación no verbal; sin embargo, queda claro que la dimensión no verbal de la comunicación es un factor que debe ser fortalecido en todos los ámbitos de la vida humana, para lograr mantener un equilibrio en el clima familiar y así poder contribuir al sistema social-educativo con jóvenes mentalmente sanos.

Conclusiones

Primera. Se ha logrado determinar que existe correlación positiva entre la comunicación verbal y no verbal y clima familiar, siendo el valor de correlación de 0.54, el cual corresponde a un rango moderado; así mismo, el valor de significación de $p = 0.00 < 0.05$, indica que, la relación entre las variables de la comunicación y clima familiar es estadísticamente significativa.

Segunda. Se ha identificado que, de las características de la comunicación verbal de los estudiantes universitarios, la seguridad, claridad, tolerancia, amabilidad y respeto se ubican en mayor porcentaje dentro de los rangos medios y bajos. Y de las características de la comunicación no verbal, el contacto visual, contacto corporal, postura atenta y tono de voz se ubican en mayor porcentaje dentro de los rangos medios y bajos. Y solo los gestos del rostro en mayor porcentaje se ubican dentro de los niveles altos.

Tercera. Se ha logrado identificar en las características del clima familiar de los estudiantes universitarios evaluados, que la armonía, comunicación, permeabilidad, afectividad, claridad en los roles y adaptabilidad se ubican en mayor porcentaje dentro de los rangos medios y bajos. Siendo la característica de cohesión la única que se ubica en mayor porcentaje dentro de los niveles altos.

Cuarta. Se ha establecido que las características de la comunicación verbal que mejor se relacionan con el buen clima familiar son, la tolerancia al escuchar cuyo valor de relación alcanza a 0.53; la claridad en el discurso verbal, cuyo nivel de correlación alcanza 0.50; y la seguridad al expresar el mensaje, alcanzando un valor de 0.48.

Quinta. Se ha logrado identificar que, de las características de la comunicación no verbal que mejor se relacionan con el clima familiar de los estudiantes universitarios, está el contacto corporal en primer lugar, cuyo valor de relación alcanza a 0.48; en segundo lugar, tenemos a los gestos del rostro, cuyo nivel de correlación alcanza a 0.44; en tercer lugar, tenemos al tono de voz, que alcanza un valor de 0.39.

Recomendaciones

Las instituciones universitarias dentro de sus programas tutoriales de estudiantes deben incluir temas de fortalecimiento de la comunicación, dando énfasis a los modos verbales y no verbales, para permitir un adecuado desarrollo personal.

Los programas educativos universitarios, deben abordar el desarrollo integral en los estudiantes, en el cual se incluya un estudio psicosocial del clima familiar, para poder entender mejor su rendimiento académico y las variables intervinientes, para apoyarlos de modo oportuno.

La dimensión no verbal de la comunicación como contacto visual, gestos del rostro, tono de voz y cercanía corporal deben ser temas para fortalecer en los estudiantes universitarios, ya que muchas veces solo se presta importancia a la dimensión de la comunicación verbal.

Los departamentos de tutoría universitarios deben incluir un equipo multidisciplinario de profesionales que incluya docentes, psicólogos/as, enfermeras y asistentes sociales, lo cual permitirá trabajar de modo integral la dimensión personal estudiantil, en pro de una sociedad sana y próspera.

Referencias

- Barriga R. y Salazar L. (2019). *Percepción del clima social familiar y valores interpersonales en alumnos de 3ro y 4to de secundaria de Lima Metropolitana*. Universidad Ricardo Palma.
- Cárdenas J. (2016). *Asertividad y clima social familiar percibido por madres, miembros de una comunidad religiosa del distrito de Chosica, 2016*. Universidad Peruana Unión- Lima.
- Castilla H. (2014). *Percepción del funcionamiento familiar: Análisis psicométrico de la Escala APGAR-familiar en adolescentes de Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Chuquimajo S. (2014). *Personalidad y Clima Social Familiar en adolescentes de Familia Nuclear Biparental y Monoparental*. Para optar el grado de académico de Magister en Psicología con mención en Psicoterapia Psicoanalítica. Universidad Nacional San Marcos- Lima.
- Crespo J. (2017). *Estilo comunicacional en familias con hijos agresores en situaciones de acoso escolar*. Universidad de Cuenca. Ecuador.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27149>
- Cuenca M. (2018). *La disfuncionalidad familiar y su incidencia en la conducta de los estudiantes del noveno año de educación general básica del Colegio Fiscal Espran durante el periodo lectivo 2017-2018*.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1624/1/T-ULVR-0880.pdf>
- Escamilla, D. (2006). *Enfoques en la investigación científica*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <http://www.uaeh.edu.mx/virtual>.
- Escuela Francisco Largo Caballero de Andalucía (2009). *Técnicas para hablar en público*. <http://www.fudepa.org/fudepaweb/Actividades/FMedia/TecHablar.pdf>
- Espinar, E., Frau, C., González, M., y Martínez, R. (2006). *Introducción a la sociología de la comunicación*. España: Universidad de Alicante.
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*, México: Ed. Trillas, 1999, p. 22.

- Ferreyros, A. (2019). *Relación entre la comunicación familiar y el desarrollo de la autoestima*. *Revista Espacios*. Universidad Nacional de Juliaca. ISSN 0798 – 1015. Vol. 40 (N° 44) año 2019, pág. 07. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404407.html>
- Flores, E. (2020). *Registro de iniciativas pedagógicas: huertos en familia para mejorar comunicación en una I.E. de Apurímac*. Fondo Nacional de desarrollo para la educación peruana. <https://www.fondep.gob.pe/registro-de-iniciativa-pedagogica-cultivar-huertos-en-familia-una-propuesta-para-mejorar-la-comunicacion/>
- García, N. (2019). *33 tipos de comunicación que existen y sus características*. *Comunicación y estrategia digital*. <https://nagoregarciasanz.com/tipos-de-comunicacion-caracteristicas/>
- Gómez A. (2017). *La comunicación no verbal y la mediación familiar*. IPSE- Vol. 3 ISSN 2013-2352 pág. 19-29. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. [LaComunicacionNoVerbalEnLaMediacionFamiliar-3697751.pdf](https://www.uclm.es/~comunicacion/la-comunicacion-no-verbal-en-la-mediacion-familiar-3697751.pdf)
- Gonzales A., Reyes J. y Flores G. (2015). *La importancia de la comunicación no verbal en las organizaciones*. Universidad de Hidalgo – México. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/m1.html>
- Hernández Á. (2014). *Comunicación verbal y no verbal*. Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros. <https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-i-com-verbal-y-no-verbal-oeii.pdf>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- Hernández S. R. (2020). *Comunicación. Sesión 1*, Universidad Interamericana para el desarrollo. Lima- Perú. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-interamericana-para-el-desarrollo/derecho-constitucional/comunicacion-1/14146595>
- Hernández, I. (2004). *Educar para la tolerancia: una labor en conjunto*. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, vol. XLVII, núm. 191, mayo-agosto, 2004, pp. 136- 148 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México.

- Keith D. y Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*, México, ed. McGrawHill/Interamericana editores S.A., 2003, p. 63.
- Mansilla A. (2013). *El campo conceptual de la claridad en el discurso hablado desde un enfoque cognitivo en la fraseología bilingüe*. *Revista de Filología Alemana* 2014, vol. 22, 227-238 ISSN: 1133-0406.
- Marroquín, R. (2009). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle. Lima. http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Mejía, K. (2018). *Comunicación familiar prevalente en estudiantes de la institución educativa San Martín de Porres, Yungay, Ancash, 2018*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2829807>
- Mendoza E. (2017). *Aprende a expresarte con claridad, precisión, coherencia y sencillez*. <https://www.lapitcheria.com/aprende-a-expresarte-con-claridad-precision-coherencia-y-sencillez>
- Mérida I. (2011). *El proceso de la comunicación y sus componentes*, <https://es.scribd.com/document/284243748/El-Proceso-de-La-Comunicacion-y-Sus-Componentes>.
- Moghaddam M. y S. Balaghat (2019). *Relación entre la orientación religiosa de los padres, la comunicación verbal y la sociabilidad de los estudiantes de primaria (segundo curso) en la ciudad de Zahedan*. Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/journal/279/27962177043/>
- Muñoz M., González C. y Boris L. (2009). *Influencia del lenguaje no verbal (gestos) en la memoria y el aprendizaje de estudiantes con trastornos del desarrollo y discapacidad intelectual: Una revisión*. Universidad Católica del Maule Chile. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09342009000100002
- Myers M., y Myers E. (1983). *Administración mediante la comunicación: Un enfoque organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Ojeda, R. (2014): Tesis: *Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela*

- Académico Profesional de Enfermería de la UNMSM, 2013, Lima.*
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3540>
- Pérez, C. y Soto, L. (2018). *Estilos de crianza familiar y el desarrollo emocional en niños de 3 a 5 años de la I.E.I. N° 05 Angelitos de la Guarda Tamburco. Abancay - Apurímac.* Tesis para obtener el Título de Profesor en Educación Inicial. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3059975>
 - Pérez N. y Alegre A. (2012). *La inteligencia y la seguridad emocional.* Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero - americana de Educação ISSN: 1681-5653 N° 60/1 – 15/09/12
 - Pumarrumi C. (2017). *Clima familiar y rendimiento académico en los estudiantes del cuarto grado de secundaria de la I.E. Simón Bolívar, Oyón, 2017.* Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14797/Pumparrumi_CZ.pdf?sequence=1
 - Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española.*
<https://www.rae.es/drae2001/c%C3%B3digo>
 - Rojas M. (2016). *Diez formas más fáciles de ser amables.*
<https://www.semana.com/on-line/vida-moderna/articulo/las-10-formas-mas-faciles-de-ser-amable/505363>
 - Romero M. (2019). *Aprende a leer a las personas: Técnicas de lenguaje corporal.*
<https://www.myownboss.com.mx/aprende-a-leer-a-las-personas-tecnicas-de-lenguaje-corporal/>
 - Solano, P. (2017). *Clima Familiar y Comunicación Padres – Hijos En Estudiantes De Nivel Secundario De Instituciones Educativas Estatales De Huancayo, 2017.* Tesis de grado de Maestría.
 - Solorzano, R. (2018). *Estilos de comunicación organizacional en mandos altos y medios en una Empresa Productora de Alimentos de la Costa Sur."*
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Solorzano-Richard.pdf>
 - Tejada, S. y Herrera, C. (2019). *Estilos de comunicación materna y autoestima del adolescente de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo,*

Chachapoyas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2078?show=fullValle>

- Urgilés L. y Fernández A. (2018). *Adolescencia y disfuncionalidad familiar: Análisis desde la perspectiva de los padres*. Artículo de Investigación. Revista Killkana Sociales. Vol. 2, No. 3, pp. 197-202, octubre, 2018. p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca
- Villa, C. (2018). *Habilidades sociales en las familias de los estudiantes del Colegio Nacional "Chambo"*. Marzo-2018.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4840/1/UNACH-FCEHT-TG-P.EDUC-2018-000022.pdf>

Anexos

Anexo 1

Escala de Comunicación

I.- Datos generales

Nombres y apellidos: **Carrera:**

Ciclo **Edad**..... **Sexo:** Femenino () Masculino ()

II.- Indicaciones

A continuación, se le presenta una lista de enunciados, los cuales deberá responder, marcando con un aspa (x) la casilla correspondiente a la columna que considere correcto utilizando los siguientes criterios:

C.N = Nunca o Casi nunca

A.M = A menudo o con cierta

frecuencia

A.V = A veces

C.S = Siempre o Casi Siempre

N.º	AFIRMACIONES	CN	AV	AM	CS
1	Suelo mirar fija y sostenidamente a los ojos de mis compañeros, pues esto me permite desafiarlos.				
2	Me siento seguro de decirle a algún compañero que su actitud no está ayudando al grupo.				
3	Me es fácil dirigirme de manera directa a los demás durante las con versaciones.				

4	Emplear un lenguaje claro me facilita dialogar con mis compañeros.				
5	Tiendo a asumir la responsabilidad por los errores de otros para evitar discusiones.				
6	Ante una crítica suelo defenderme justificando o negado la evidencia.				
7	Me es difícil tolerar a mis compañeros cuando les hablo y no me escuchan.				
8	Durante el dialogo prefiero mantener cierta distancia física con mis compañeros.				
9	Me resulta agradable sonreír cuando saludo o dialogo				
10	Evito saludar tocando (el abrazo, hombro, u espalda) a mis compañeros, me es suficiente con decir “hola”.				
11	Mantengo una postura erguida y relajada, pues me da				

	seguridad cuando me comunico con los demás.				
12	Suelo prestar atención a mis compañeros cuando estos me comunican algo .				
13	Durante las conversaciones, bajo mi tono de voz para evitar problemas.				
14	Durante una conversación, hablar con fluidez permite que se me entienda				
15	Temo hablar con personas de autoridad, ya que me hace sentir nervioso(a) e inseguro(a)				
16	Cuando se me atribuyen hechos falsos soy incapaz de hablar directamente para aclarar las cosas.				
17	Suelo utilizar un lenguaje titubeante o poco claro ante situaciones estresantes.				
18	Se pedir disculpas, ante situaciones en las que siento que he fallado.				

19	Mantengo la calma al hablar cuando mis compañeros incumplen con actividades asignadas.				
20	Explico cortésmente dudas o inquietudes de mis compañeros, solo cuando estoy de buen ánimo.				
21	Durante las conversaciones me agrada mantener cercanía física con mis compañeros.				
22	Trato de controlar gestos desagradables (fruncir el ceño o hacer muecas) durante conversaciones con mis compañeros.				
23	Temo saludar con un beso o estrechar las manos a mis compañeros(as)				
24	Mantengo una postura erguida (derecha, mirada al frente y hombro hacia atrás)				
25	Difícilmente sostengo una conversación amable con mis compañeros (as)				

26	Mientras mis compañeros me estén hablando, puedo realizar otras actividades.				
27	Modulo mi voz según las situaciones en los que me encuentro.				
28	Cuando me piden mi opinión, prefiero estar de acuerdo con lo anteriormente planteando para así evitar problemas.				
29	En conversaciones me agrada utilizar frases como “pienso”, “que te parece”, o te “propongo”.				
30	Expreso mis opiniones aun si otros en el grupo no están de acuerdo.				
31	Cuando me critican alguna conducta suelo sentirme abatido.				
32	La imagen corporal es lo último en lo que pienso para demostrar respeto.				

33	Utilizo un tono de voz elevado para intimidar a mis compañeros.				
34	Al hablar con los demás me muestro seguro y expreso confianza en mí mismo.				
35	Respeto las opiniones de los demás, solo cuando respetan la mía.				
36	Trato de igual manera a mis compañeros, sin tomar en cuenta sus características personales.				
37	En cuestiones académicas, tomo decisiones en coordinación con mis compañeros.				
38	Suelo cruzar los brazos para no tener relación con la conversación que estuviera teniendo.				
39	Cuando me desagrada alguna conversación con mis compañeros utilizo frases irónicas o sarcásticas.				

40	Al dialogar me comunico cortésmente con mis compañeros.				
----	---	--	--	--	--

Fuente: Ojeda R. (2013), p. 108

Anexo 2

Cuestionario de Funcionamiento Familiar (FF-SIL)

		Casi Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre	
1	Las decisiones importantes se toman en conjunto	1	2	3	4	5	CO
2	En mi casa predomina la armonía.	1	2	3	4	5	AR
3	En mi casa cada uno cumple sus responsabilidades.	1	2	3	4	5	RO
4	Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana	1	2	3	4	5	AF
5	Nos expresamos sin insinuaciones, en forma clara y directa	1	2	3	4	5	CM
6	Podemos aceptar los defectos de los	1	2	3	4	5	AD

	demás y sobrellevarlos						
7	Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones difíciles	1	2	3	4	5	PE
8	Cuando alguno de la familia tiene un problema los demás lo ayudan	1	2	3	4	5	CO
9	Se distribuyen las tareas de manera que nadie esté recargado.	1	2	3	4	5	RO
10	Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones.	1	2	3	4	5	AD
11	Podemos conversar diversos temas sin temor	1	2	3	4	5	CM

12	Ante una situación familiar difícil, somos capaces de buscar ayuda en otras personas.	1	2	3	4	5	PE
13	Los intereses y necesidades de cada uno son respetados por toda la familia.	1	2	3	4	5	AR
14	Nos demostramos el cariño que tenemos.	1	2	3	4	5	AF
	Total						

Fuente: Ortega, T., De la Cuesta, D. y Días, C. (1999) p. 65

