

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL CIUDADANO DEL
CENTRO POBLADO CRUZ BLANCA EN PLENA PANDEMIA 2020**

Presentado por:

GERALDINE KAROL NOREÑA VALLES

Asesor

M(°). WALTER CARLOS VELÁSQUEZ CÓRDOVA

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Huacho – Perú

2021

**LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL CIUDADANO DEL
CENTRO POBLADO CRUZ BLANCA EN PLENA PANDEMIA 2020**

GERALDINE KAROL NOREÑA VALLES

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: M(°). WALTER CARLOS VELÁSQUEZ CÓRDOVA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
HUACHO
2021**



M(º). WALTER CARLOS VELÁSQUEZ CÓRDOVA
ASESOR



M (º). CESAR RAÚL VERASTEGUI PAREDES
PRESIDENTE



M (a). NILA JUANA LIMACHI QUESO
SECRETARIA



Lic. HENRY ANTONIO MORALES GAMARRA
VOCAL



DEDICATORIA

Dedicado a mi madre, hija y esposo por su paciencia y apoyo incondicional en estos años de carrera universitaria, a mi amigo Rodrigo por el empuje, constancia que me transmitió durante esta investigación. En especial a los docentes por sus experiencias y conocimientos brindados.

Geraldine Karol Noreña Valles



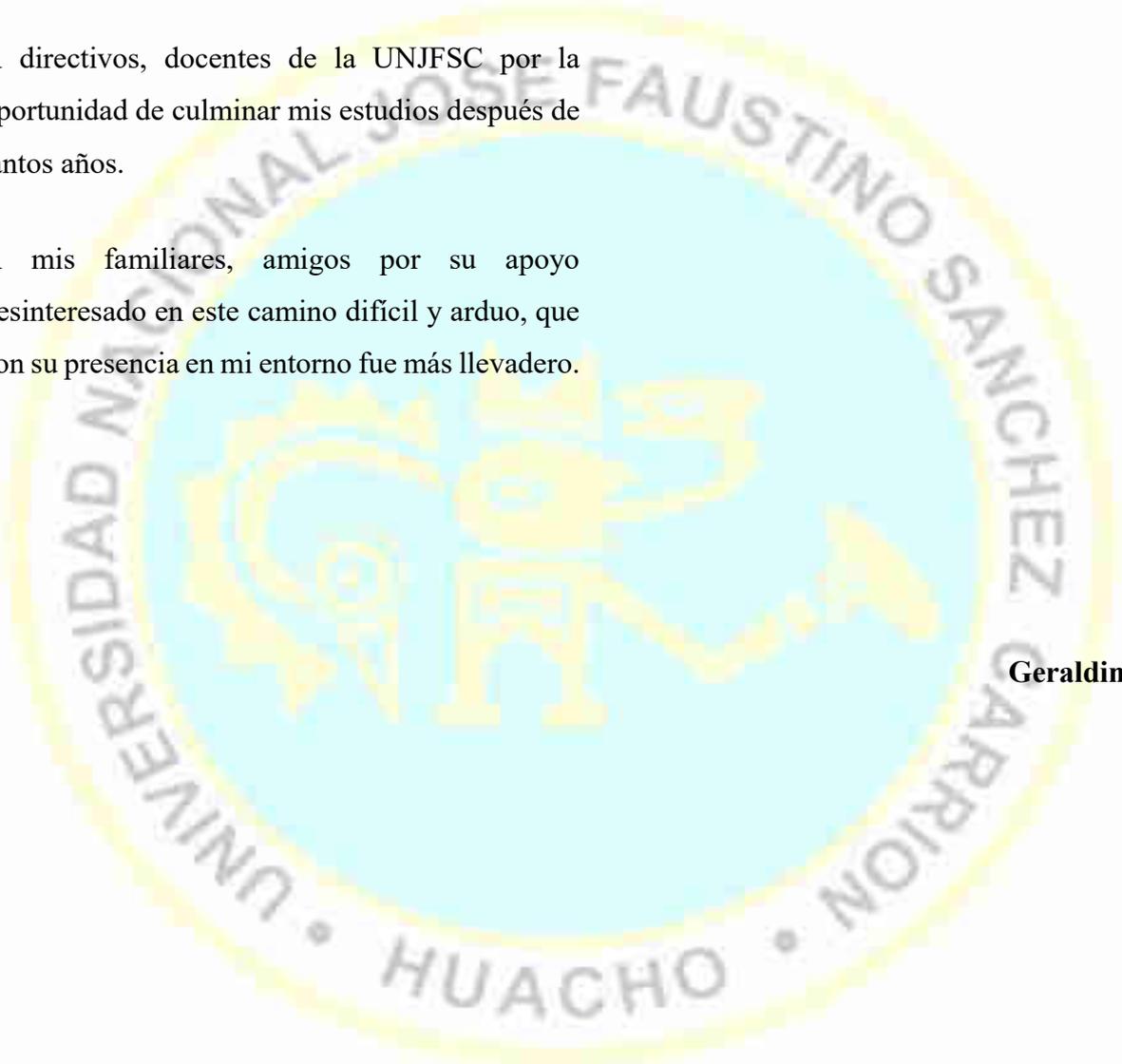
AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis por su guía y consejos en el desarrollo de la investigación.

A directivos, docentes de la UNJFSC por la oportunidad de culminar mis estudios después de tantos años.

A mis familiares, amigos por su apoyo desinteresado en este camino difícil y arduo, que con su presencia en mi entorno fue más llevadero.

Geraldine



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.5 Delimitaciones del estudio	18
1.6 Viabilidad del estudio	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1 Investigaciones internacionales	20
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Bases filosóficas	31
2.4 Definición de términos básicos	31

2.5 Hipótesis de investigación	33
2.5.1 Hipótesis general.....	33
2.5.2 Hipótesis específicas.....	33
2.6 Operacionalización de las variables	34

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	35
3.1.1 Tipo de investigación	35
3.1.2 Nivel de investigación	35
3.1.3 Diseño de investigación	35
3.1.4 Enfoque de investigación	35
3.2 Población y muestra	36
3.2.1 Población	36
3.2.2 Muestra	36
3.3 Técnicas de recolección de datos	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	37

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	38
4.2 Contrastación de hipótesis.....	59

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados.....	60
----------------------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones	62
6.2 Recomendaciones	62

REFERENCIAS.....	64
7.1 Fuentes documentales.....	64
7.2 Fuentes bibliográficas.....	64
7.3 Fuentes hemerográficas.....	65
7.4 Fuentes electrónicas.....	66
ANEXOS.....	68
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
02 INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS.....	69
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	70



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Articula palabras con el uso de mascarilla mientras conversa.....	38
Figura 2 El contexto le permite expresar sus ideas y de forma objetiva.....	39
Figura 3 Utiliza modismos o repite palabras durante una conversación personal.....	40
Figura 4 La conversación con otra persona y con el uso de mascarilla es dinámica.....	41
Figura 5 Utiliza pausas mientras conversa para mantener la atención de su receptor.....	42
Figura 6 Prefiere retirarse antes de escuchar activamente a otra persona	43
Figura 7 Considera que la ortografía que usa para expresarse es la correcta.....	44
Figura 8 Ordena sus ideas para escribir sobre un tema específico.....	45
Figura 9 El uso de su escritura ha disminuido durante esta cuarentena.....	46
Figura 10 Durante la pandemia su predilección por la lectura ha aumentado.....	47
Figura 11 Ha participado en algún curso/ evento sobre redacción en cuarentena.....	48
Figura 12 Sonríe durante una conversación a pesar de tener colocada la mascarilla.....	49
Figura 13 Utiliza a menudo la mirada para reflejar interés del tema de conversación.....	50
Figura 14 Utiliza movimientos de cejas y ojos al escuchar o conversar actualmente.....	51
Figura 15 Acompaña los comentarios con movimiento de manos y gestos	52
Figura 16 Ha reducido su lenguaje corporal durante la cuarentena.....	53
Figura 17 Utiliza frecuentemente sus manos o cuerpo para saludar o despedirse.....	54
Figura 18 Utiliza el contacto físico debido a la pandemia actual.....	55
Figura 19 Prefiere que las personas no se acerquen solo comunicación virtual.....	56
Figura 20 Se ha visto en la obligación de cambiar su tono de voz para ser escuchado.....	57
Figura 21 Le cuesta pronunciar de forma clara las palabras con el uso de mascarilla.....	58
Figura 22 El temor a contagiarse produce que no use pausas al expresarse.....	59

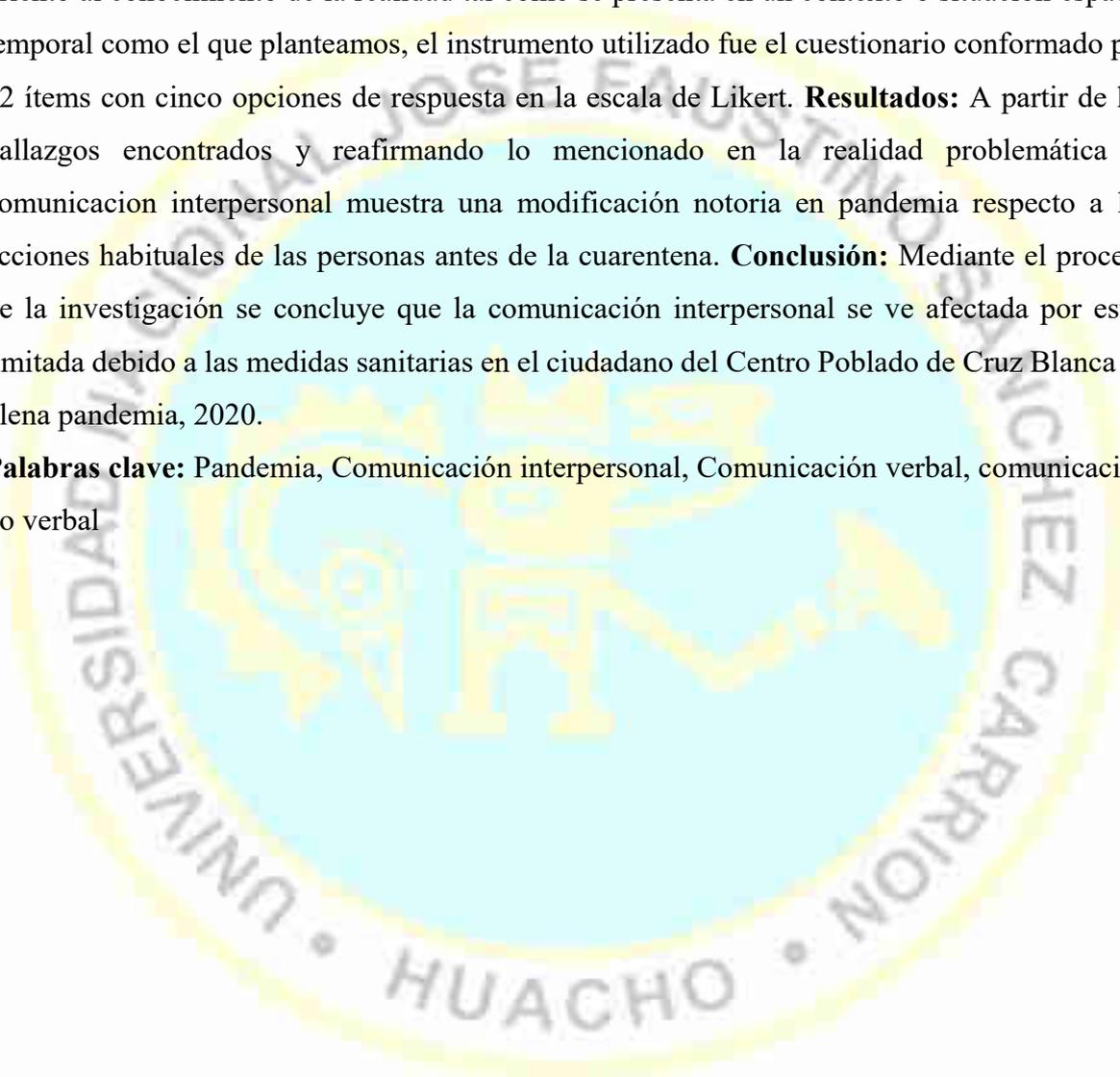
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Articula palabras con el uso de mascarilla mientras conversa.....	38
Tabla 2 El contexto le permite expresar sus ideas y de forma objetiva.....	39
Tabla 3 Utiliza modismos o repite palabras durante una conversación personal.....	40
Tabla 4 La conversación con otra persona y con el uso de mascarilla es dinámica.....	41
Tabla 5 Utiliza pausas mientras conversa para mantener la atención de su receptor.....	42
Tabla 6 Prefiere retirarse antes de escuchar activamente a otra persona.....	43
Tabla 7 Considera que la ortografía que usa para expresarse es la correcta.....	44
Tabla 8 Ordena sus ideas para escribir sobre un tema específico.....	45
Tabla 9 El uso de su escritura ha disminuido durante esta cuarentena.....	46
Tabla 10 Durante la pandemia su predilección por la lectura ha aumentado.....	47
Tabla 11 Ha participado en algún curso/ evento sobre redacción en cuarentena.....	48
Tabla 12 Sonríe durante una conversación a pesar de tener colocada la mascarilla.....	49
Tabla 13 Utiliza a menudo la mirada para reflejar interés del tema de conversación.....	50
Tabla 14 Utiliza movimientos de cejas y ojos al escuchar o conversar actualmente.....	51
Tabla 15 Acompaña los comentarios con movimiento de manos y gestos al conversar.....	52
Tabla 16 Ha reducido su lenguaje corporal durante la cuarentena.....	53
Tabla 17 Utiliza frecuentemente sus manos o cuerpo para saludar o despedirse.....	54
Tabla 18 Utiliza el contacto físico debido a la pandemia actual.....	55
Tabla 19 Prefiere que las personas no se acerquen solo comunicación virtual.....	56
Tabla 20 Se ha visto en la obligación de cambiar su tono de voz para ser escuchado.....	57
Tabla 21 Le cuesta pronunciar de forma clara las palabras con el uso de mascarilla.....	58
Tabla 22 El temor a contagiarse produce que no use pausas al expresarse.....	59

Resumen

Objetivo: Describir cómo se presenta la comunicación interpersonal en el ciudadano del Centro Poblado de Cruz Blanca en plena pandemia, 2020. **Métodos:** La presente investigación tuvo como muestra a 380 personas, fue no experimental - descriptivo ya que en todo momento nos orientó al conocimiento de la realidad tal como se presenta en un contexto o situación espacio temporal como el que planteamos, el instrumento utilizado fue el cuestionario conformado por 22 ítems con cinco opciones de respuesta en la escala de Likert. **Resultados:** A partir de los hallazgos encontrados y reafirmando lo mencionado en la realidad problemática la comunicación interpersonal muestra una modificación notoria en pandemia respecto a las acciones habituales de las personas antes de la cuarentena. **Conclusión:** Mediante el proceso de la investigación se concluye que la comunicación interpersonal se ve afectada por estar limitada debido a las medidas sanitarias en el ciudadano del Centro Poblado de Cruz Blanca en plena pandemia, 2020.

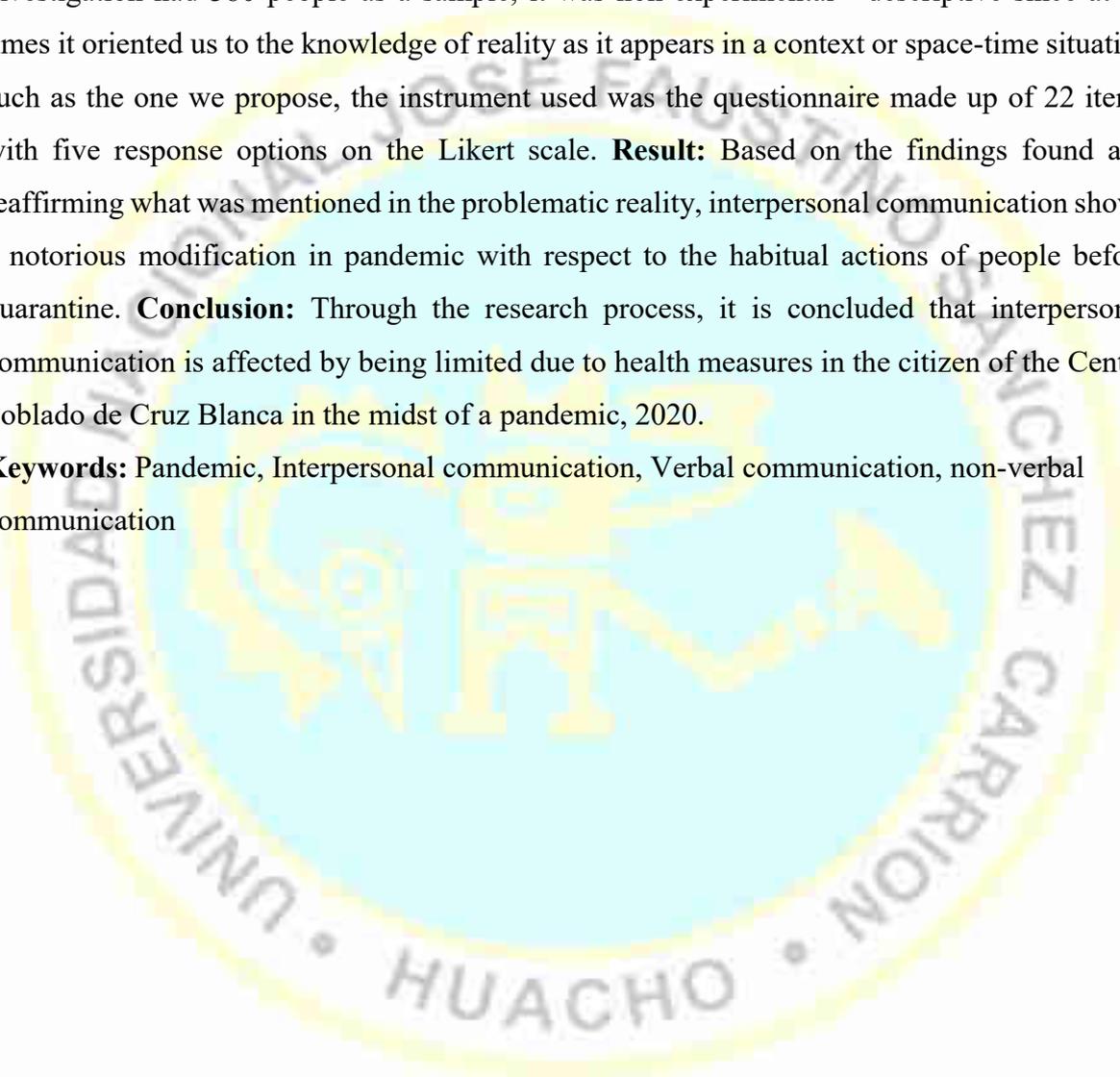
Palabras clave: Pandemia, Comunicación interpersonal, Comunicación verbal, comunicación no verbal



Abstract

Objective: Describe how interpersonal communication is presented in the citizen of the Centro Poblado de Cruz Blanca in the middle of the pandemic, 2020. **Methods:** The present investigation had 380 people as a sample, it was non-experimental - descriptive since at all times it oriented us to the knowledge of reality as it appears in a context or space-time situation such as the one we propose, the instrument used was the questionnaire made up of 22 items with five response options on the Likert scale. **Result:** Based on the findings found and reaffirming what was mentioned in the problematic reality, interpersonal communication shows a notorious modification in pandemic with respect to the habitual actions of people before quarantine. **Conclusion:** Through the research process, it is concluded that interpersonal communication is affected by being limited due to health measures in the citizen of the Centro Poblado de Cruz Blanca in the midst of a pandemic, 2020.

Keywords: Pandemic, Interpersonal communication, Verbal communication, non-verbal communication



INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que busca conocer y describir las características que representan a la comunicación interpersonal en tiempos de pandemia de los pobladores pertenecientes al centro poblado Cruz Blanca, se busca saber qué modificaciones son recurrentes en la comunicación verbal y no verbal de las personas ante un problema de salud global y cómo interviene el mismo en variar su comunicación interpersonal habitual.

En el capítulo I, planteamiento del problema, se hace referencia a la emergencia sanitaria en la cual nos encontramos y las transformaciones comunicativas evidenciadas por las restricciones impuestas, cómo se ha afectado y prescindido de situaciones de comunicación verbal y no verbal habituales en la persona. De igual modo, se plantea los objetivos de la investigación, la justificación y se detallan otros puntos de la investigación.

Este estudio cuenta con antecedentes de procedencia nacional e internacional relacionadas al tema de estudio, por ello, en el capítulo II, marco teórico, está la sección de bases teóricas que brinda información minuciosa acerca del contenido de la comunicación interpersonal.

En el capítulo III, metodología, se detalla el diseño y enfoque del presente estudio, se demuestra el proceso para la obtención de la muestra y se especifica la técnica de recolección de datos que se escogió para recolectar la información del estudio.

El capítulo IV muestra los resultados de la investigación a través de tablas, figuras e interpretaciones, fundamentales para llegar a las conclusiones.

Asimismo, comparamos resultados en el capítulo V, con los antecedentes del estudio, tanto nacionales como institucionales, además de reafirmar las bases teóricas referentes de la tesis.

Tanto las conclusiones como las recomendaciones se visualizan en el capítulo VI, a partir de los resultados obtenidos que motivaron a la investigadora a proponer acciones en favor del tema estudiado.

Finalmente, en el capítulo VII se muestra la recopilación de todas las fuentes y enlaces que nos ayudaron como soporte para la investigación, se detallan fuentes documentales, bibliográficas, entre otras.



Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La sociedad en todo el mundo atraviesa una de las peores emergencias sanitarias que se hayan dado en los últimos tiempos, debido al virus denominado SRAS-CoV-2 quien origina la enfermedad COVID-19, comúnmente llamada “Coronavirus”; catalogada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, la que nos conduce a una realidad problemática que se vive a nivel global, que son abordados de manera sanitaria y con estrategias políticas diversas, dependiendo de cada país.

El 31 de diciembre se registran datos del primer caso en Wuhan – China, a los tres meses Perú registra su primer contagiado, actualmente nos encontramos ocupando el quinceavo lugar a nivel mundial y sexto lugar en el continente americano en cuanto al número de infectados, que asciende a 973 912 personas (Periódico Global El País-2020). Las medidas sanitarias impuestas para reducir o evitar el contagio son: la cuarentena, considerada la separación de las personas, por un periodo determinado, que no presenten síntomas, con la finalidad de evitar un contagio masivo, el aislamiento para aquellas personas que resultaron positivas de la enfermedad, el distanciamiento social, al igual que las medidas de prevención (uso de protector facial, evitar reuniones sociales, teletrabajo) y limpieza (alcohol, lavado de manos, desinfección de alimentos)

Estamos viviendo una crisis global debido a la reclusión y distanciamiento social impuesta, el ámbito económico atraviesa uno de sus peores momentos, a ello se suma el ámbito social, debido al cambio repentino de las actividades sociales que comúnmente realiza el ser humano, un cambio abrupto que ha demandado transformaciones en el modo de trabajo, en sus relaciones de grupo, de familia, sobre todo en la comunicación que el ser humano realiza con sus pares para transmitir información, sentimientos u opiniones acerca de algún tema.

Al iniciar un proceso de comunicación, como individuos esperamos una respuesta acerca de lo que hemos transmitido, es decir, que exista una retroalimentación entre la persona que emite el

mensaje y aquella que recibe el mismo; al ser un mecanismo básico en los seres humanos dentro de una sociedad en constante cambio donde existen relaciones interpersonales debido al trabajo, la educación, la familia, el ámbito socio-afectivo, entre otros puntos que formaban y forman parte de la vida cotidiana; las restricciones dadas están evidenciando un cambio significativo en nuestra comunicación interpersonal.

Al socializar, relacionarnos y comunicarnos con otras personas necesitábamos de un espacio físico, un nivel de cercanía y observación de nuestro par para lograr interactuar. Debemos entender que la comunicación interpersonal se verá influenciada por los sentimientos y vivencias dentro del contexto de los participantes; esta interacción que desarrollábamos de forma normal siempre fue la manera más directa y óptima de comunicación. Llevada de forma adecuada y continua se implanta como un pilar importante para el ser humano en la sociedad ya que fomenta el intercambio de pensamientos e ideas estableciéndose el rasgo más notorio: el de comunicarnos, esto nos hace distintos a los demás seres vivientes del planeta.

La comunicación interpersonal que se practica en estos días se ve afectada por la serie de disposiciones u ordenanzas que obligan a colocarnos mascarilla en el rostro, lo que ocasiona que nuestro mensaje resulte poco entendible, que aumentemos en demasía el volumen de nuestra voz, además de que nuestros gestos no sean observados, a ello se suma la estabilidad emocional un tanto resquebrajada por la misma situación en la que nos encontramos.

La comunicación no verbal se ha visto afectada debido al quiebre de nuestro estado mental durante el desarrollo de esta pandemia, se ha experimentado el miedo al contacto corporal. El temor a ser contagiado por esta enfermedad nos ha obligado a prescindir de caricias, besos, abrazos, sonrisas; evitamos generalmente el contacto con otras personas modificando drásticamente aspectos tradicionales de nuestro comportamiento en comunidad.

Sin duda el uso de mascarilla, protector facial, la reclusión y distanciamiento social, han afectado la forma cotidiana con la que se desarrollaba la comunicación interpersonal dentro del contexto social del país, esta pandemia, que aún no tiene una fecha de cese, limita a las personas en su comportamiento, expresión., en su diálogo, en el contacto físico. Esta inminente

propagación del virus ha obligado a las personas a autorregular su forma de comunicación y cambiar sus dinámicas al interrelacionarse.

Esta realidad también se ha podido observar en el centro poblado Cruz Blanca, del distrito de Santa María, provincia de Huaura, donde la comunicación interpersonal de los pobladores se ha visto afectada, si antes era normal ver a personas estrechar un abrazo a manera de saludo afectivo, hoy genera rechazo y temor, si antes era necesario poder expresarnos y mostrar a través de gestos nuestros sentimientos, ahora es difícil que sea percibido por nuestro receptor. Al conversar necesitamos de un volumen más alto debido a las barreras y espacio entre cada uno, el miedo a contagiarse conlleva a que disminuya el acercamiento físico y una retroalimentación adecuada, esto origina que la comunicación verbal y no verbal debido a la pandemia actual ha generado un cambio, por ello, es necesario describir cómo se presenta la comunicación interpersonal en esta época.

Considero esta problemática porque la comunicación interpersonal, tan característica en los seres humanos, se ve afectada evidenciándose cambios notorios debido a las restricciones impuestas por el estado, con casi siete meses de cuarentena esta permuta puede conllevar a la adopción de nuevos hábitos en el comportamiento de las personas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta la comunicación interpersonal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se presenta la comunicación verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020?

¿Cómo se presenta la comunicación no verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir cómo se presenta la comunicación interpersonal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir cómo se presenta la comunicación verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020.

Describir cómo se presenta la comunicación no verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: Los seres humanos como sociedad atraviesan cambios que llevan un proceso, lo que genera una adaptación gradual y poco desestabilizante para él mismo, en este caso, desde un contexto de crisis sanitaria, social y económica en el que se encuentra. Fue necesario realizar esta investigación para especificar la alteración que se está dando en la comunicación interpersonal que efectúan a través de lo verbal y no verbal para definir cuáles son los aspectos que están siendo afectados por las medidas impuestas para esta pandemia.

Justificación práctica: La investigación es de relevancia social, al ser el acto comunicativo imprescindible en la vida habitual del ser humano, el cual ha sido modificado exponiéndolo a una situación no experimentada antes por estas generaciones; teniendo diversas reacciones emocionales como actitudinales que generan los cambios en su interacción y modo expresivo; al no existir muchos estudios sobre el tema planteado, brinda información fidedigna para estudios posteriores y estrategias que se pueden plantear desde el ámbito educativo, laboral y social, para reforzar los ejes necesarios de la comunicación interpersonal.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial: El estudio de investigación se realizó en el centro poblado de Cruz Blanca, distrito de Santa María, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación temporal: La investigación en su totalidad se realizó en el presente año 2020, año donde la humanidad se ve afectada por el COVID-19.

Delimitación social: El mundo entero se ve afectado por la repercusión del contagio por el COVID-19 y siendo el centro poblado de Cruz Blanca nuestro objeto de estudio, fue una muestra interesante como representativo de la totalidad.

Delimitación conceptual: El estudio trató el tema de comunicación interpersonal, tomando como eje la comunicación verbal y no verbal en el ciudadano del centro poblado mencionado.

1.6 Viabilidad del estudio

Viabilidad teórica: El tema de investigación cuenta con la información necesaria evidenciados en antecedentes nacionales, internacionales y locales suficientes.

Viabilidad humana: Se tomó como objeto de estudio a los ciudadanos del Centro poblado de Cruz Blanca del distrito de Santa María, lugar de residencia de la tesista, por lo que el recojo de datos es muy viable.

Viabilidad temporal: A pesar de las postergaciones de las actividades administrativas de todas las instituciones de nuestro país, nos adecuamos a las nuevas medidas en cuanto al factor tiempo, encontrándonos dentro de los cronogramas establecidos.

Viabilidad financiera: Nuestros recursos económicos nos permite autofinanciar esta investigación, por tanto, no requirió de inversión externa haciéndose posible su realización.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Pedraza, J. (2010) realizó su trabajo de investigación sobre Formas de Comunicación Interpersonal en una localidad con Migración Internacional. Para la obtención de maestro en estudios socioculturales de la Universidad Autónoma de Baja California, su objetivo general fue comprender los usos de la comunicación interpersonal según la diversidad generacional dentro de las familias de una localidad. La investigación es de tipo correlacional con un enfoque de investigación cualitativo. Su población de estudio estuvo conformada por 4,765; utilizaron la técnica de observación y entrevista. En conclusión, prevalece la comunicación cara a cara dentro de la comunicación interpersonal de dicha localidad, predominando su desarrollo en lugares netamente públicos. La diferencia generacional marca una disparidad entre adultos quienes prefieren hacer uso de los espacios públicos durante el día para pasar luego a la privacidad del hogar; mientras que los jóvenes durante las tardes o noches optan por lugares céntricos o cibercafés.

López, A. (2016) realizó su trabajo de investigación sobre La Comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook. para obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala. Su objetivo fue determinar si el uso de las plataformas WhatsApp y Facebook han disminuido las relaciones interpersonales cara a cara de los jóvenes en su entorno. La investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque de investigación cualitativo, su población de estudio estuvo conformada por 425 estudiantes, obteniendo una muestra no probabilística de 205 estudiantes. Utilizaron la técnica de observación, encuesta y monitoreo de chats. En conclusión, se encuentra una significativa reducción del proceso comunicativo presencial entre los jóvenes, esto como consecuencia de la preponderancia de su interés hacia las redes sociales. La Comunicación interpersonal se ve mellada en diversos aspectos de la vida juvenil en el cual se deben desarrollar socialmente.

Lina, C. (2017) en su tesis titulada Desarrollo de la comunicación interpersonal a través de la pedagogía intercultural, para obtener el título en Licenciada de pedagogía en Lenguas de la Universidad Pedagógica Nacional- Bogotá, su objetivo general fue analizar la influencia de la Pedagogía Intercultural en las fases de comunicación interpersonal de los estudiantes del Instituto Pedagógico Nacional y de la I.E.D Prado Veraniego. La investigación – acción fue de tipo cualitativa, su población de estudio son los estudiantes del grado 801 del Instituto Pedagógico Nacional y 902 de la I.E.D Prado Veraniego. Utilizaron la técnica de encuesta estructurada y entrevista. La investigación concluye que, al consolidar las relaciones interpersonales orientado a un manejo positivo de afianzar lazos entre ambos grupos, la interacción progresa entre ellos dando lugar a una amistad, disminuyendo barreras al interactuar.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Morales, H. y Leandro, J. (2019) titularon su trabajo de investigación La comunicación interpersonal entre padres e hijos del Asentamiento Humano Tres de Mayo-Centinela, Huaura 2018, para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, su objetivo fue explicar cómo se desarrolla la comunicación interpersonal entre hijos y padres en el Asentamiento Humano Tres de Mayo - Centinela, Huaura 2018. La investigación fue de tipo no experimental con un enfoque de investigación cuantitativo, la población estudiada fueron 120 familias, obteniendo una muestra de 90 familias del Asentamiento Humano. Utilizó la técnica de encuesta, para efectuar el análisis estadístico se empleó el paquete estadístico IBM SPSS hoja de cálculo. En conclusión, los padres mantienen una interacción de más del 50% con sus hijos, afianzando de este modo las relaciones afectivas generando un ambiente positivo para la comunicación interpersonal entre ambos, confirmando así su hipótesis.

Lima, Y. (2017) en su tesis titulada La comunicación interpersonal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macarí 2015, para obtener el título profesional de licenciada en Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, su objetivo fue precisar las características de la comunicación

interpersonal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macarí. La investigación fue de tipo no experimental, con un enfoque de investigación cuantitativo, su población de estudio estuvo conformada por 101 trabajadores, la muestra fue censal. Utilizaron la técnica de la encuesta. Se utilizó el programa estadístico para la Ciencias Sociales (SPSS) para realizar el análisis estadístico. La tesis concluye en la Municipalidad distrital de Macarí los trabajadores practican los tres tipos de comunicación interpersonal (verbal, no verbal, virtual) debido a que son indispensables y van de la mano, sin embargo, existe una preferencia por los medios tecnológicos que cada vez son más rápidos y dinámicos, lo cual se está anteponiendo a la comunicación interpersonal (cara a cara). Asimismo, cabe resaltar la considerable importancia que se le da a la comunicación no verbal (gestos, movimientos, señales, etc.) al momento de interrelacionarse con los demás.

Cosme, C. (2017) dio a conocer su tesis sobre La comunicación interpersonal y las estrategias de enseñanza de los docentes de educación secundaria del distrito de Llata, provincia de Huamalíes, región Huánuco, 2012, para obtener el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Docencia en el Nivel Superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, su objetivo fue analizar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y las estrategias de enseñanza de los docentes de educación secundaria del lugar mencionado. La investigación fue de tipo descriptivo, relacional no causal, con un enfoque de investigación cuantitativo - ex post facto. La población de estudio estuvo conformada por 105 docentes. Utilizaron la técnica de encuesta y observación. El programa informático SPSS fue utilizado para el análisis estadístico, En conclusión, y según el 95% de confianza la comunicación interpersonal se vincula significativamente con las estrategias de enseñanza de los trabajadores educativos en el nivel secundario del distrito de Llata, provincia de Huamalíes, región Huánuco.

2.2 Bases teóricas

Comunicación

Es un acto que realiza el ser humano para expresarse en diversos contextos de su vida social, es básica, cotidiana y fundamental, engloba aspectos internos, externos y de

aprendizaje adquirido, ya que esto influye el modo que escogerá al comunicarse, cómo se comunicará y, sobre todo, si conseguirá transmitir un mensaje de forma eficaz.

La comunicación es al acto de transferir una determinada información seleccionada interiormente por el emisor mediante un código hacia un receptor, esperando que este mensaje sea comprendido, por lo que debe existir un entendimiento entre ambos, la intención y capacidad de comunicar como de interpretar, de efectuarse la retroalimentación en dicho acto comunicativo, además la formación personal determinará los recursos que serán utilizados para el desarrollo de este proceso.

Al ser un proceso, se vale de elementos (emisor, receptor, canal, mensaje, código, barreras, retroalimentación) que se rigen de forma dependiente donde existe complemento entre ellos, propiciando su dinamismo y continuidad, cada uno de ellos conducen a cierto valor aportado y según la coyuntura ayuda a mejorar o deformar la comunicación. El ser humano en todo momento transmite algún tipo de información desde su inactividad o actividad, movimientos, gestos, lenguaje y al ser una actividad diaria que realiza el ser en diversas situaciones ha originado el interés por su estudio de parte de psicólogos, sociólogos, economistas, antropólogos, políticos, entre otros.

Niveles de comunicación

Para definir los niveles de comunicación dentro de un acto comunicativo éstos pueden tratarse desde varias perspectivas, según expresó Miller (citado por Santos, D., 2012:21) “la comunicación puede subdividirse en cinco categorías fundamentales:

1. Comunicación masiva.
2. Comunicación pública.
3. Comunicación en grupos pequeños.
4. Comunicación interpersonal.
5. Comunicación intrapersonal.” (p.21)

Estos a su vez se caracterizarán por el número de comunicadores implicados, la distancia física existente entre ellos, los canales sensoriales implicados para dicho proceso y el tipo de feed back resultante. Definiremos cada propuesta de niveles:

Comunicación interpersonal: La existencia humana como sociedad se basa en este nivel, esta comunicación se da mediante la interacción con otras personas al efectuar una conversación y lo que podamos percibir de ella en cuanto a los gestos, posturas, etc., con necesidad de respuesta ya que involucra la idea, sentimiento que el emisor desea transmitir a uno o varios receptores con la particularidad de proximidad entre ellos. Los participantes crean y estructuran mensajes a partir de los recibidos.

Comunicación intrapersonal: Es un proceso comunicativo a nivel interno de tipo analítico y reflexivo que mantenemos con nosotros mismos mediante preguntas y respuestas internas. No implica la presencia o participación de otra persona, este único participante es el emisor y receptor al mismo tiempo.

Comunicación Grupal: Aquella que se da en un determinado grupo, entre tres o más personas con la particularidad de que todos los integrantes tienen un fin u objetivo en común para comunicarse.

Comunicación Masiva: En esta comunicación entran a tallar los medios de comunicación, pues a través de ellos podrá llevarse a cabo el envío del mensaje entre el emisor y un gran número de receptores.

Comunicación Organizacional: Aquella que se atribuye a una entidad u organización. La efectividad de las actividades y cohesión del equipo en una empresa la tendrán como base, esta se puede dar desde arriba hacia abajo o viceversa, se caracteriza por poseer una estructura en donde los intervinientes poseen objetivos organizacionales comunes.

Comunicación Interpersonal

Las relaciones interpersonales que el ser humano practica tienen como base la comunicación interpersonal, es la que se efectúa entre dos o más individuos con una

necesidad comunicativa de forma amical, laboral, social, familiar o educacional dentro de la sociedad, cabe indicar que la mayoría de investigadores concuerda que este tipo de comunicación debe establecerse estando físicamente próximos y sin mediación tecnológica.

Se trata de una permuta continua de información verbal y no verbal a raíz de una interacción propiciada y voluntaria de los intervinientes, caracterizándola por ser próxima (cara a cara), por existir retroalimentación y por la influencia de los sentimientos, ideas, opiniones, deseos u objetivos en la elaboración de los mensajes.

De forma mayoritaria los investigadores concuerdan en que debe contar con la presencia de los participantes, influye el contexto interno del emisor para transformar y modelar el mensaje, implica retroalimentación y se presenta de dos formas: verbal y no verbal. Sin embargo, existen otros autores que incluyen el aspecto virtual dentro su concepción, recibiendo muchas críticas al considerarlo ya que posee un enfoque comunicacional poco útil.

Al respecto Zayas (2011) menciona que:

En diversas investigaciones experimentales realizadas en el campo de la comunicación, las encuestas arrojaron que el 7% responde a “lo que se dice”, el 38% a “la forma en que se dice” y el 55% contesta a “lo que se ve”. (p. 64).

Niveles de Interacción en la Comunicación Interpersonal

El nivel de interacción se da entre los participantes del acto comunicativo Según Watzlawick, Beavin y Jackson (citado por Fonseca, M. 2005: 79), conforme al papel de cada interviniente, estableciéndose como simétrica o complementaria, siendo aislada la intención o no para la comunicación.

Al respecto, consideraremos lo siguiente:

Simétrica

Este nivel demanda en el emisor y receptor expresarse y compartir mutuamente sus conductas tratándose al mismo nivel como iguales. Sucede entre dos personas con idéntico

rasgos físicos, grupo, condición social y otras características, es el vínculo basado en la paridad.

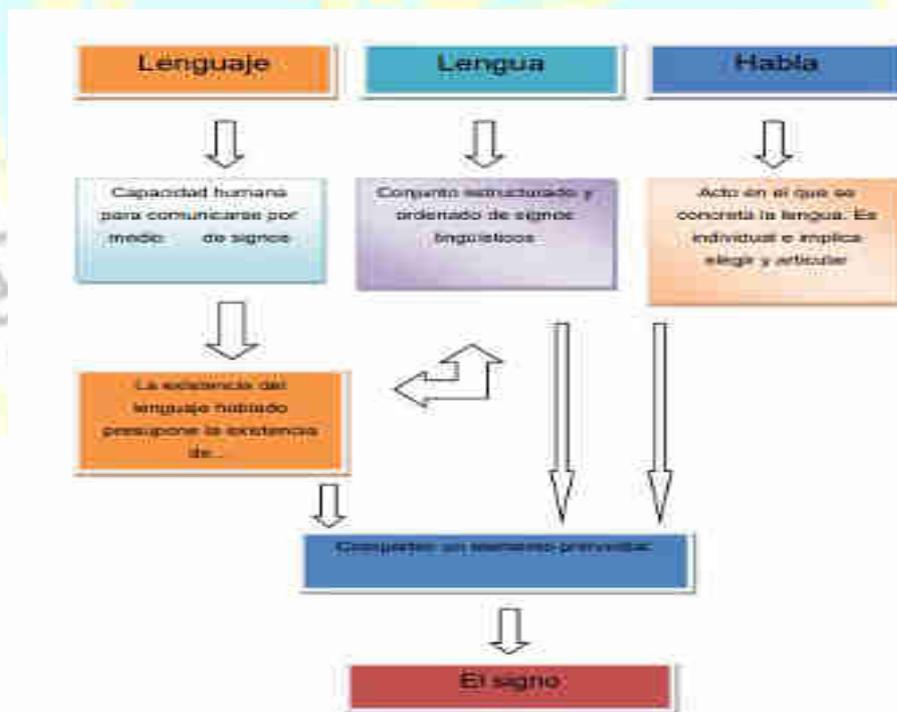
Complementaria

Denotan las diferencias de roles existentes entre los individuos del acto comunicativo, generalmente una es superior a otra, la disimilitud puede ser física, intelectual, social o de lenguaje.

Comunicación Verbal

Los diversos contextos de nuestra vida social nos orientan a utilizar el lenguaje para transmitir una información, emitiendo mensajes por intermedio de nuestra voz o nuestra escritura, según se requiera, lo que engloba el lenguaje oral y el escrito; según Fonseca, M; Correa, A.; Pineda, M. Francisco, L. (2011:13) “Desde niños aprendemos a hablar y después, a partir de la educación escolar formal, a escribir; por eso, hablar puede parecernos un proceso más fácil que escribir”.

Lenguaje oral



Fuente: Libro *Expresión Oral y Escrita* (Gerrero, 2013, pág. 418)

Se dará lugar al lenguaje oral cuando se realice el uso de la voz mediante sonidos para dar a conocer lo que se piensa o siente por intermedio de la palabra hablada (habla), naturalmente lo excelente es hablar de forma correcta, pero es claro que el lenguaje hablado admite redundancias, oraciones incompletas, frases hechas y muletillas convirtiéndola en un tipo de lenguaje más informal a diferencia del escrito.

En lenguaje hablado no sólo influye el orden de las palabras sino los diversos tipos de entonaciones empleadas. Según el tono las palabras pueden sufrir cambios que modifican el mensaje.

Al usar el término “habla” debemos comprender que propicia una integración, en cuanto a la articulación, la voz y fluidez de cada uno de los intervinientes en un acto comunicativo, el cómo pretenden usar cada uno de ellos, dependerá la precisión, la calidad y facilidad comunicacional que posee el hablante.

Lenguaje escrito

El lenguaje escrito es más actual que el oral, ya que esta última data de nuestros tiempos más remotos, siendo el lenguaje escrito propiamente inculcado durante la educación de la persona, lo que la vuelve más compleja y formal.

Comprende un sistema gráfico compuesto por signos lingüísticos y una estructura gramatical creada por el ser humano, permitiendo que si la persona posee un mayor estudio o conocimiento pueda plasmar la realidad oral de sus ideas de forma idónea.

El Lenguaje escrito demanda habilidades asociadas a su uso, según Sedano, M. (2006) son el “leer para comprender una amplia gama de tipos, registros y géneros textuales, y escribir para darse a entender en variadas situaciones de acuerdo con las complejas normas culturales que rigen nuestra vida en comunidad”. (p. 685).

Cabe enfatizar que en este tipo de lenguaje se puede prescindir de la presencia simultánea ya que el mensaje emitido a través de la escritura, en ocasiones puede llegar tiempo después de cuando se plasmó y será percibido a través del sentido de la vista, trata

de no cometer errores, como la redundancia, errores gramaticales, falta de coherencia, además debe ser preciso y conciso, con un nivel de claridad mayor, ya que, debido a su particularidad, el individuo receptor no distinguiría el tono usado por el emisor en los mensajes que transmite.

La ortografía

Es un sistema definido y compuesto por otros subsistemas que reglan la escritura, como el uso de la mayúscula, la puntuación, uso de tildes, separación de palabras entre otras que define la correcta escritura de una lengua; regulándola a fin de conseguir que, mediante un escrito sujeta a estas normas, logren en el receptor una lectura coherente y secuencial. La base de un buen entendimiento es la ortografía.

Redacción

La palabra redacción viene del latín “redactum”, que significa compilar y se refiere al efecto y acción de expresar por escrito las ideas o pensamientos ordenados previamente, es decir desde la creación de un texto con un mensaje utilizando un lenguaje adecuado y específico, además que sea comprensible para el receptor.

Toda redacción se basa en un tema específico, para retratar mediante la escritura las ideas deben estar previamente ordenadas de forma clara en nuestro pensamiento evitando la simplicidad estructural, y por encima de lo mencionado debemos dominar el tema sobre el que se desea escribir.

Lectura

La Lectura es uno de los procesos mentales comunicativos menos practicados y más importantes para el aprendizaje y conocimiento de las personas. El receptor debe decodificar a través de su mente la información utilizando el sentido visual, esta actividad genera en el ser humano mejoría de la concentración, la memoria, estimula la mente y amplía el vocabulario de la persona con hábito de lectura. Los primeros innovadores y gestores de lectura son los padres y educadores de los niños y jóvenes, quienes deben escoger los textos adecuados según la edad y sexo, que generen atracción en ellos.

Comunicación no Verbal

Durante la interacción la comunicación no verbal logra cubrir de forma amplia el objetivo de comunicar sin hablar, sin requerirlo de forma intencional nuestro cuerpo está informando de forma regular lo que sucede en nuestro entorno.

En este proceso no se requieren sistemas lingüísticos, sirve como soporte de la comunicación verbal, y tiene una carga diez veces mayor a la verbal, según Rulicki, S. y Chern, M. (2007) esta comunicación:

Se ocupa de un aspecto de la emisión verbal llamado paralenguaje, que abarca los cambios en el tono y el volumen de la voz, los silencios, el ritmo, las miradas, las expresiones faciales, la apariencia física, los gestos, las posturas, las distancias, las formas de vestir, los adornos corporales, etc.”. (p. 33,34)

Se debe prestar mucha más atención a este tipo de comunicación ya que transmite las emociones que no queremos transmitir, permitiéndonos discernir la información que transmite el cuerpo a diferencia de lo expresado por los intervinientes en un acto comunicativo.

Kinésica

Básicamente la Kinésica es la ciencia que analiza el significado de las manifestaciones propias y comunicativas de los movimientos y ademanes corporales del ser humano, pueden ser realizados por la persona de forma voluntaria o involuntaria usando la expresión facial, mirada, postura, gestos y proximidad.

Expresiones faciales

Desde el sentimiento más básico al más complejo se transmiten al exterior mediante la expresión de nuestro rostro, en él se verá reflejado nuestro estado de ánimo, engloba desde la retracción de la frente, el modo de gesticular con la boca, los movimientos de los ojos y posición de las cejas

La mirada

Mediante la mirada se establece el contacto ocular con nuestro semejante, mirándolo

directamente a los ojos nos hacemos notar e implica una interacción entre ellos, se define como mirar al otro individuo en el rostro directamente a los ojos. Las miradas de forma alterna propician una interacción en su mayoría entre las personas.

La sonrisa

Según Zayas (2011) manifiesta que “la sonrisa es la más fundamental de todas las expresiones faciales, inspira confianza y comprensión” (p.71). Esta expresión se forma en la cara del sujeto a través de músculos, la sonrisa es un elemento que denota pacificación, transmite una postura amigable, además se usa para suavizar un rechazo o estimular una retroalimentación.

Lenguaje corporal

Es un proceso comunicativo que se basa en señales no verbales, es una de las formas de comunicación que transmite información sobre emociones y pensamientos del emisor. Por lo tanto, se utilizan gestos, posturas, movimientos del cuerpo y cabeza. De forma involuntaria leemos el lenguaje corporal y lo interpretamos en las intenciones y ánimos de nuestro interlocutor, pero no representa una interpretación absoluta de ella ya que elementos extraños al individuo como el ambiental pueden influir para su ejercicio, lo que resultaría en una decodificación equívoca.

Contacto físico

También llamado comunicación táctil, es considerada la forma más íntima de comunicación, con su uso mostramos a nuestro receptor apoyo, complicidad, dulzura, afecto. En nuestra primera etapa de crecimiento este contacto se vuelve necesario para captar y sentirse seguro, luego su uso es deslindado a momentos necesarios según el criterio de la persona. Dentro de nuestras relaciones cuando decidimos a quien tocar, cuando y como, informa un mensaje valioso para el otro individuo.

Paralingüística

Según Guardia (2009) indica que la paralingüística trata de:

Fenómenos específicos muy variados, que consisten en elementos de calidad de voz, vocalizaciones y pausas. Fenómenos que no son expresados verbalmente, pero que fuera del lenguaje oral, apoyan y aportan significados que muchas veces están fuera del alcance de la expresión con palabras. (p. 72)

Es decir, expresiones no verbales creados a través de la voz que define el matiz y variación de lo que se comunica, atribuyéndole una comunicación monótona o dinámica, dispersa o clara, saturada o concisa.

2.3 Bases filosóficas

Positivismo:

Para Augusto Comte, considerado como el creador del positivismo, no existe conocimientos verdaderos que no provengan de ciencias empíricas, este paradigma emplea el enfoque cuantitativo que surgió en el siglo XX, asimismo plantea como objeto de estudio aquellos fenómenos observables y estas investigaciones tendrán como finalidad comprobar una hipótesis por medios estadísticos teniendo como método el hipotético deductivo.

Nuestra investigación responde a un paradigma positivista pues la comunicación interpersonal en plena pandemia es observable, medible y cuantificable ya que es un hecho actual - real en los pobladores del Centro Poblado de Cruz Blanca y por ende permite ser analizado estadísticamente, se contestarán las preguntas de investigación una vez realizada la recolección y análisis de datos mediante la encuesta, permitiéndonos con la respuesta describir y demostrar cómo se presenta la comunicación interpersonal (objeto de estudio) o cómo se ha visto afectada por la pandemia actual. A Través de estas respuestas, la medida cuantitativa nos brindará una información completa para entender la respuesta social ante el problema.

2.4 Definición de términos básicos:

Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian sus saberes y experiencias. (León, 2005:11).

Comunicación interpersonal

Intercomunicación entre dos o más individuos próximos en forma directa y en la que pueden utilizarse todos los sentidos con retroalimentación inmediata. (Zayas, 2011:61).

Comunicación no verbal

Se vincula a situaciones de comunicación donde no se utilizan palabras orales o escritas, se emplean señas o señales dentro de un contexto comunicacional. (Hernández, 2014:11)

Comunicación Verbal

Capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras, también llamada comunicación oral. (Hernández, 2014:2).

COVID-19

Enfermedad respiratoria provocada por el virus SARS-CoV-2, altamente contagiosa (Instituto Nacional del cáncer – USA, 2020) F. Electrónica.

Kinésica

Movimientos y posiciones de base psicomuscular consciente o inconsciente, aprendidos o somatogénicos de percepción táctil, visual y audiovisual. (Poyatos, 1994:139).

Lenguaje escrito

Representación gráfica de los sonidos de las palabras considerada como una expresión del lenguaje verbal. (Hernández, 2014:3)

Lenguaje oral

La expresión oral consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta, elegante y clara. (Hernández, 2014:2)

Pandemia

Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. (R.A.E., 2019) F. Electrónica.

Paralingüística

La disciplina auxiliar de la comunicación no verbal que estudia los elementos vocales (Fonseca, M; Correa, A.; Pineda, M. Francisco, L., 2011:50).

Proxémica

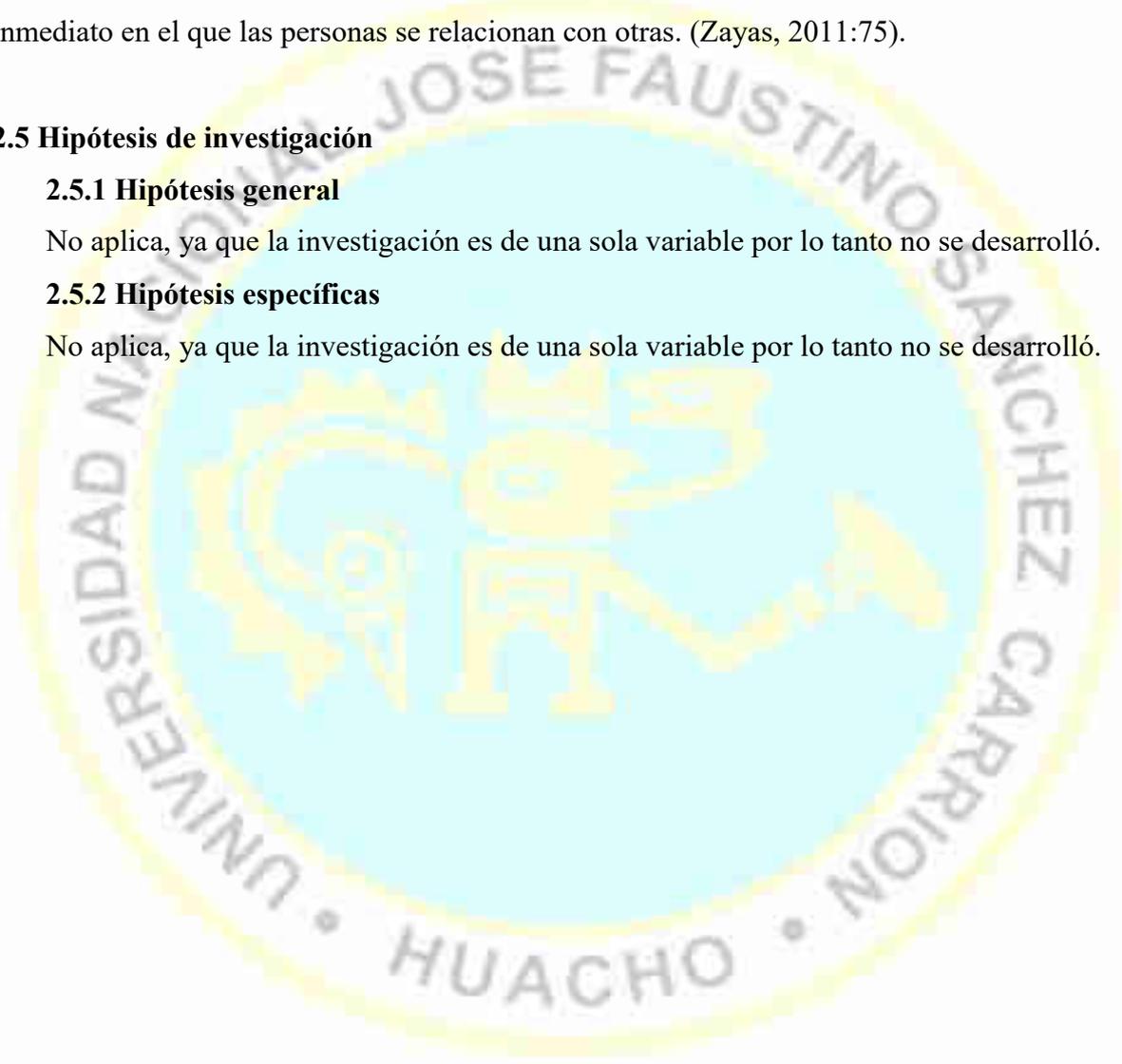
Son los elementos relacionados con la estructuración y la distancia física que es el espacio inmediato en el que las personas se relacionan con otras. (Zayas, 2011:75).

2.5 Hipótesis de investigación**2.5.1 Hipótesis general**

No aplica, ya que la investigación es de una sola variable por lo tanto no se desarrolló.

2.5.2 Hipótesis específicas

No aplica, ya que la investigación es de una sola variable por lo tanto no se desarrolló.



2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL “Es una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara” (Zayas, 2011:29)	Comunicación verbal	Lenguaje oral	1 - 11
		Lenguaje escrito	
	Comunicación no verbal	Kinésica	12 - 22
		Paralingüística	

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Baena, G (2014) nos dice que la investigación básica también denominada pura o fundamental “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento”. (p.11), este trabajo de investigación es de tipo básico ya que se recogió información de una realidad dada y que ante los desafíos que se presentan, sirve posteriormente a enriquecer el conocimiento dentro de la sociedad.

3.1.2 Nivel de investigación

Por la naturaleza de la investigación fue de nivel descriptivo ya que en todo momento nos orientó al conocimiento de la realidad tal como se presenta en un contexto o situación espacio temporal como el que planteamos.

Rodríguez, E. (2005) “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.” (p. 25)

3.1.3 Diseño de investigación

Nuestra tesis es de diseño no experimental porque lo realizamos sin manipular deliberadamente la variable Comunicación interpersonal, Toro, I; Parra, R. (2006) menciona que en el diseño no experimental “no hacemos variar intencionalmente las variables independientes” y al mismo tiempo responde al tipo transversal ya que se “recolectan datos en un solo momento, en tiempo único” (p.158).

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque fue cuantitativo porque se recopiló información para poner a prueba nuestros objetivos, Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2010) indican que se “usa la recolección de datos, para demostrar una hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.04)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población con la que se trabajó estuvo conformada por 34.277 ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca del distrito de Santa María, provincia de Huaura, departamento de Lima. (Fuente: INEI-Censo 2017).

3.2.2. Muestra

Se extrajo la muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 (PQ)}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En el cual:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de población

Z = 1.96 (al 95% de nivel de confiabilidad)

Q = Probabilidad negativa del 50%

P = Probabilidad Positiva del 50%

E = Precisión o error 5%

Reemplazamos:

$$n = \frac{34\,277 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(34\,277-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{34\,277 (0.9604)}{85.6925 + 0.9604}$$

$$n = \frac{32\,919.63}{86.6529} = 379.90223$$

$$n = 380$$

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas empleadas en esta investigación fueron la encuesta y la observación.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se realizó una base de datos para realizar el análisis estadístico, empleándose el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 19.0. Se elaboró tablas de distribución de frecuencias simples y la descripción de la variable del estudio (Comunicación interpersonal), obtenida la información estadística.



Capítulo IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1 *Articula palabras con el uso de mascarilla mientras conversa*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	55	14 %
Casi siempre	2	101	27 %
A veces	3	137	36 %
Casi nunca	4	81	21 %
Nunca	5	6	2 %
TOTAL		380	100 %

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

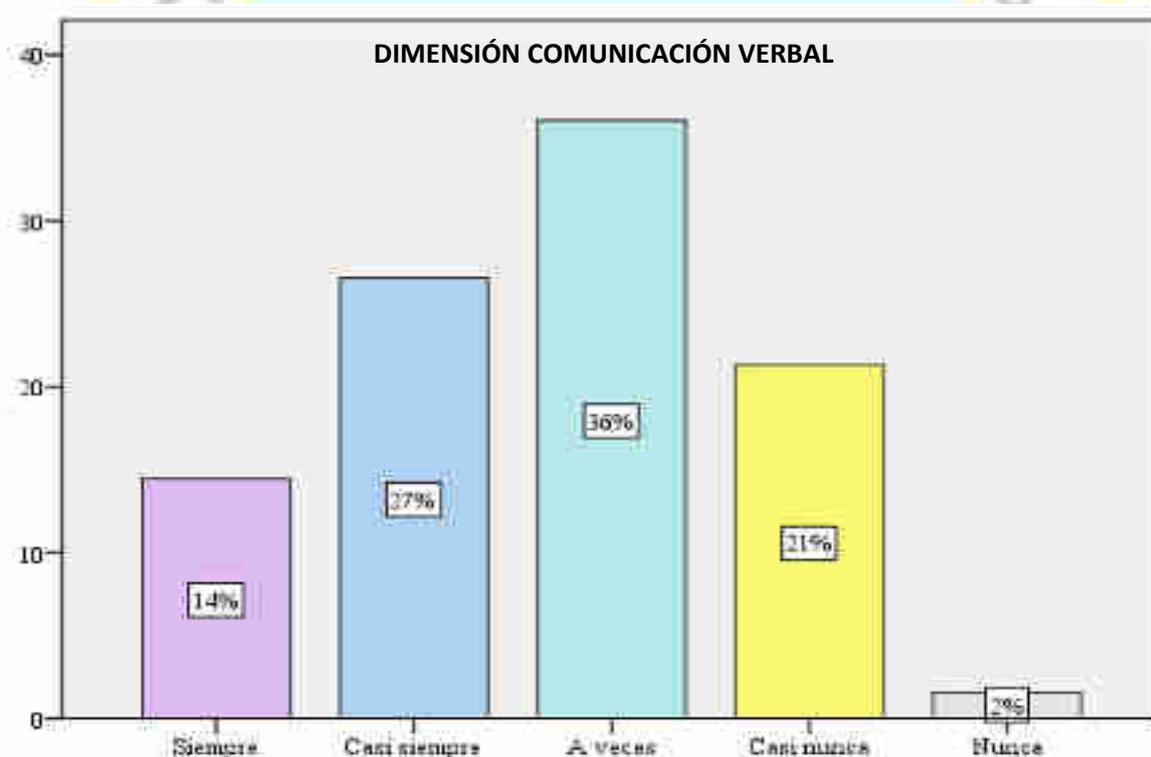


Figura 1 *Articula palabras con el uso de mascarilla mientras conversa*

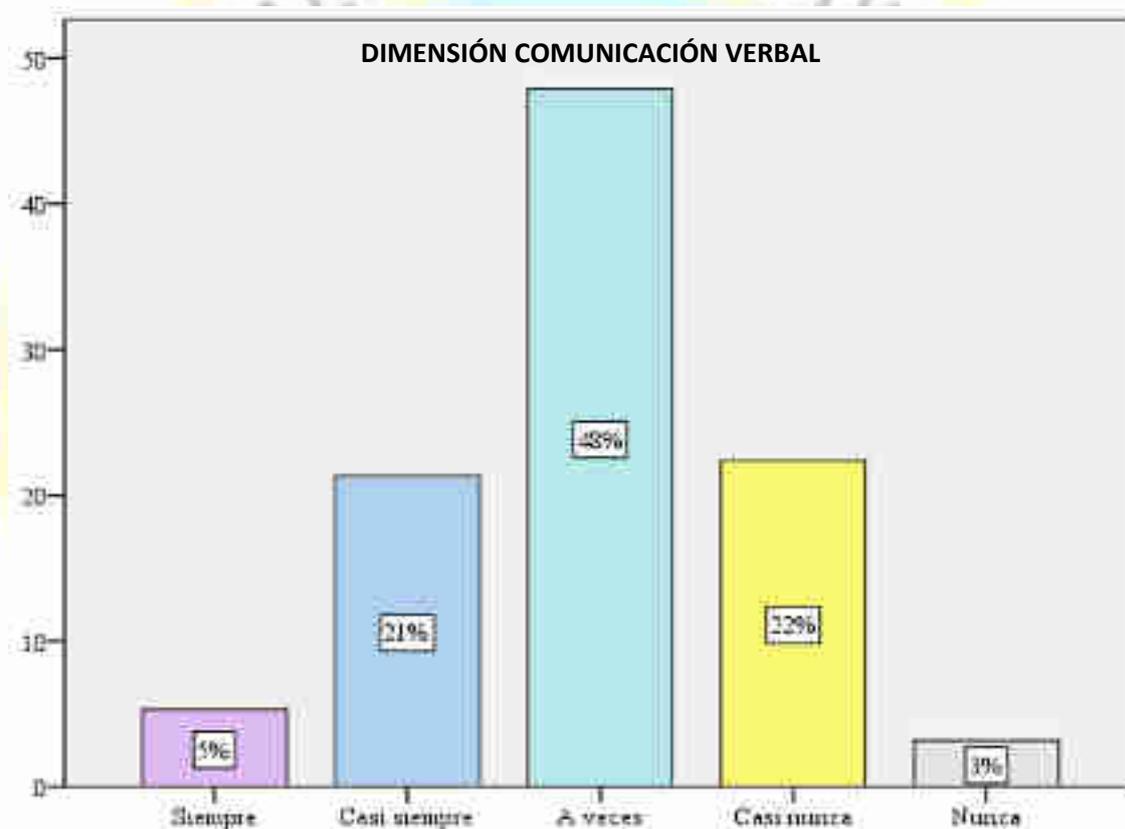
Interpretación

La mayoría de encuestados (36%) indicó que “a veces” articula adecuadamente las palabras por el uso de la mascarilla, mientras que un 27% indicó que “casi siempre”, un 21% manifestó que “casi nunca” articula adecuadamente, frente a un 14% que indicó “siempre” y solo el 2% indicó que “nunca” articula adecuadamente.

Tabla 2 El contexto le permite expresar sus ideas y de forma objetiva

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20	5 %
Casi siempre	2	81	21 %
A veces	3	182	48 %
Casi nunca	4	85	22 %
Nunca	5	12	3 %
TOTAL		380	100 %

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 2** El contexto le permite expresar sus ideas y de forma objetiva

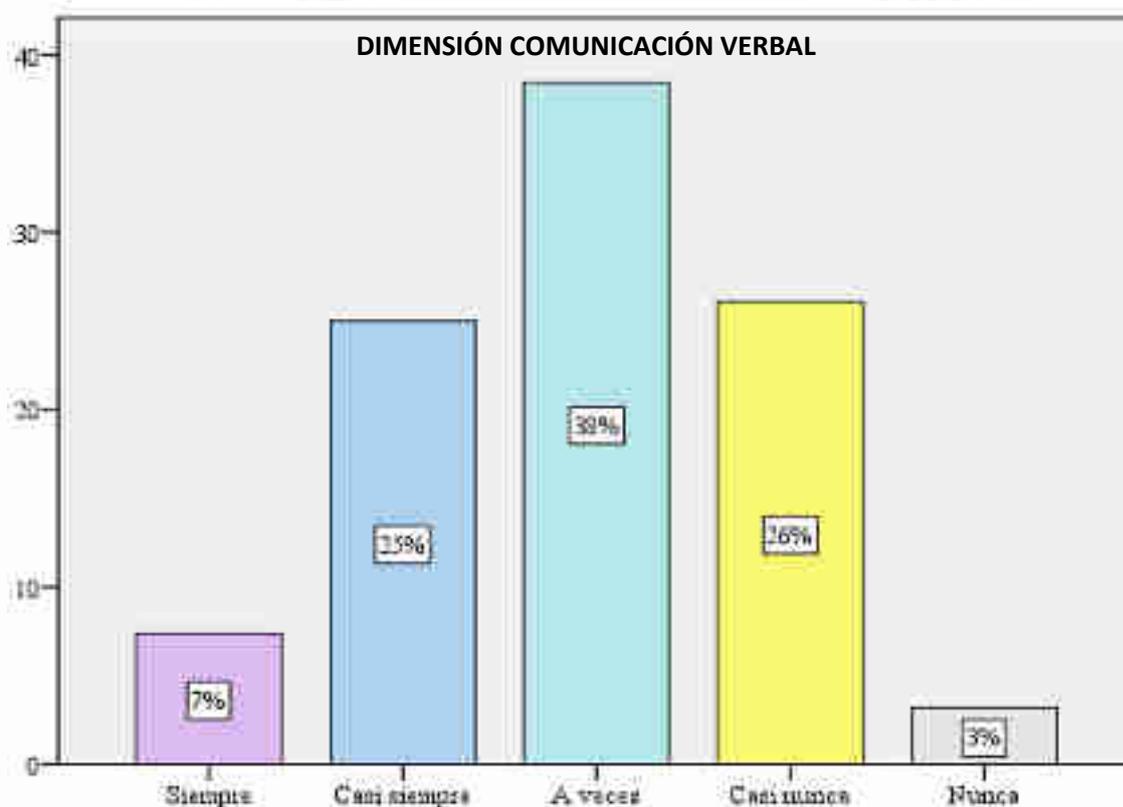
Interpretación

Si el contexto social le permite expresarse con claridad, la mayoría de encuestados (48%) manifestaron que “a veces”, seguido de un 22% que afirmaron “casi nunca”, un 21% indicó que “casi siempre” se expresa con claridad, mientras que un 5% afirmó que “siempre”. Finalmente, el 3% restante manifiesta que “nunca” el contexto actual le permite expresarse con claridad.

Tabla 3 Utiliza modismos o repite palabras durante una conversación personal

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	28	7 %
Casi siempre	2	95	25 %
A veces	3	146	38 %
Casi nunca	4	99	26 %
Nunca	5	12	3 %
TOTAL		380	100 %

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 3** Utiliza modismos o repite palabras durante una conversación personal

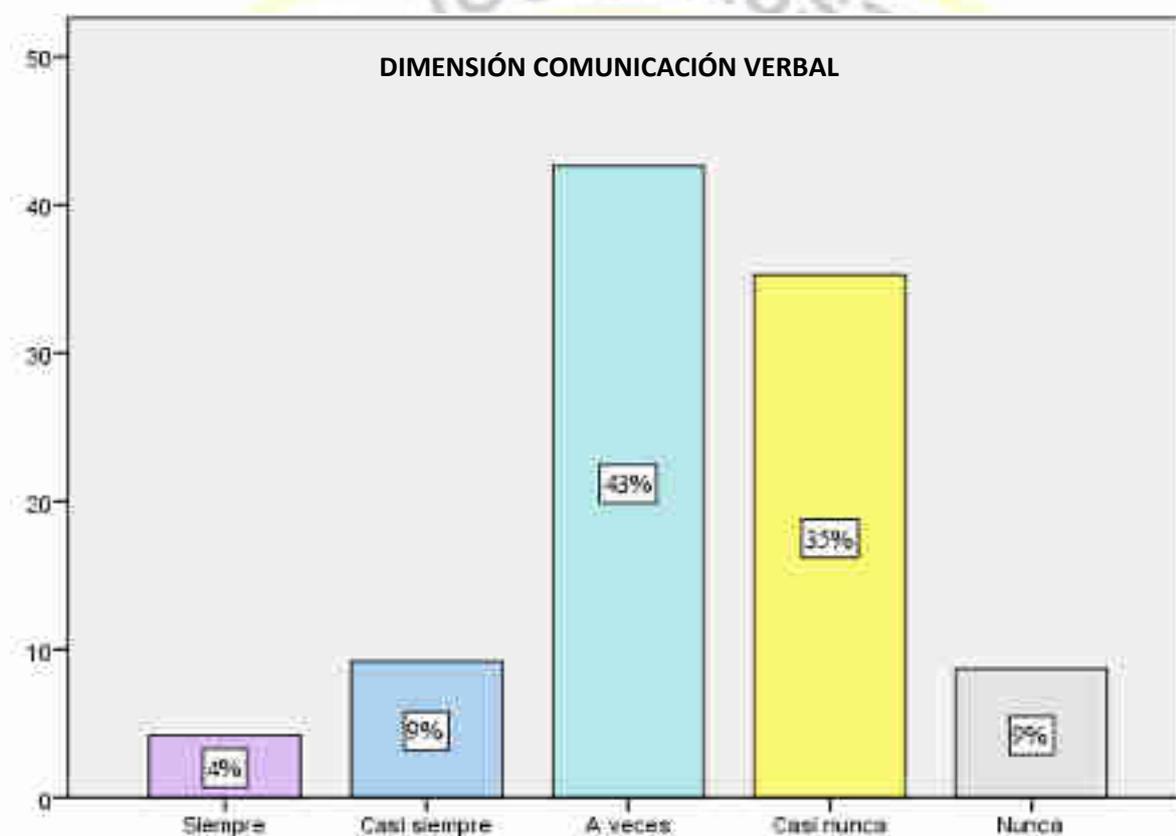
Interpretación

El 38% de encuestados consideran que “a veces” continúan utilizando dichos, modismos o repitiendo palabras en tiempo de pandemia, seguido de un 26% que “casi nunca” las utiliza, el 25% afirma que “casi siempre” los utiliza durante una conversación, así como, un porcentaje menor: 7% y 3% mencionan que “siempre” y “nunca” los han utilizado.

Tabla 4 La conversación con otra persona y con el uso de mascarilla es dinámica

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	16	4 %
Casi siempre	2	35	9 %
A veces	3	162	43 %
Casi nunca	4	134	35 %
Nunca	5	33	9 %
TOTAL		380	100 %

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 4** La conversación con otra persona y con el uso de mascarilla es dinámica

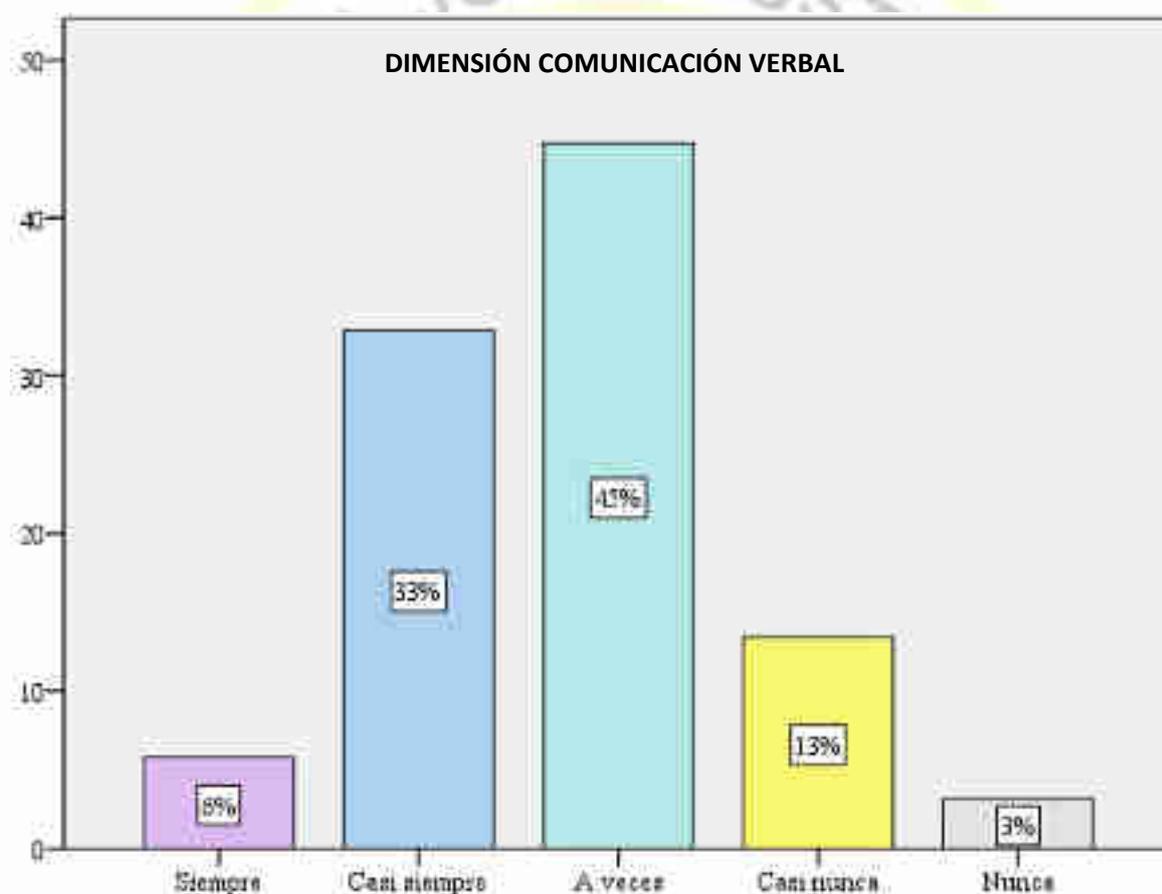
Interpretación

Del total de encuestados, el 43% considera dinámica “a veces” la conversación en pandemia, un 35% indica que “casi nunca” es dinámica, asimismo, un 9% manifiesta que “casi siempre” y “nunca” es dinámica la conversación con el uso de mascarilla, y el 4% restante indica que para ellos es “siempre” dinámica.

Tabla 5 Utiliza pausas mientras conversa para mantener la atención de su receptor

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	22	6%
Casi siempre	2	125	33%
A veces	3	170	45%
Casi nunca	4	51	13%
Nunca	5	12	3%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 5** Utiliza pausas mientras conversa para mantener la atención de su receptor

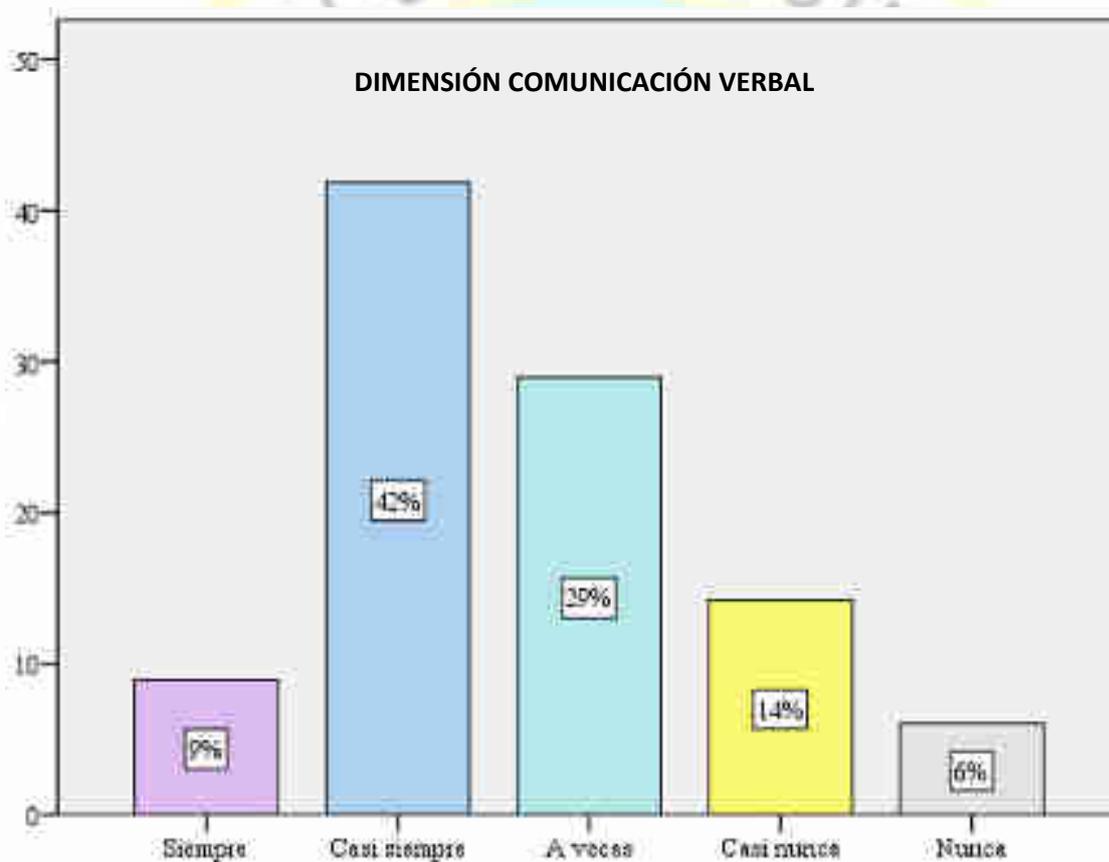
Interpretación

Del total de encuestados el 45% “a veces” utiliza pausas para mantener la atención del receptor, seguido de un 33% que “casi siempre” las utiliza. Se nota un 13% que manifiesta que “casi nunca” utiliza las pausas al conversar, mientras que un 6% siempre las utiliza, el 3% restante indica que nunca suele usar pausas para mantener la atención de su receptor.

Tabla 6 *Prefiere retirarse antes de escuchar activamente a otra persona*

	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	34	9%
Casi siempre	2	159	42%
A veces	3	110	29%
Casi nunca	4	54	14%
Nunca	5	23	6%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 6** *Prefiere retirarse antes de escuchar activamente a otra persona*

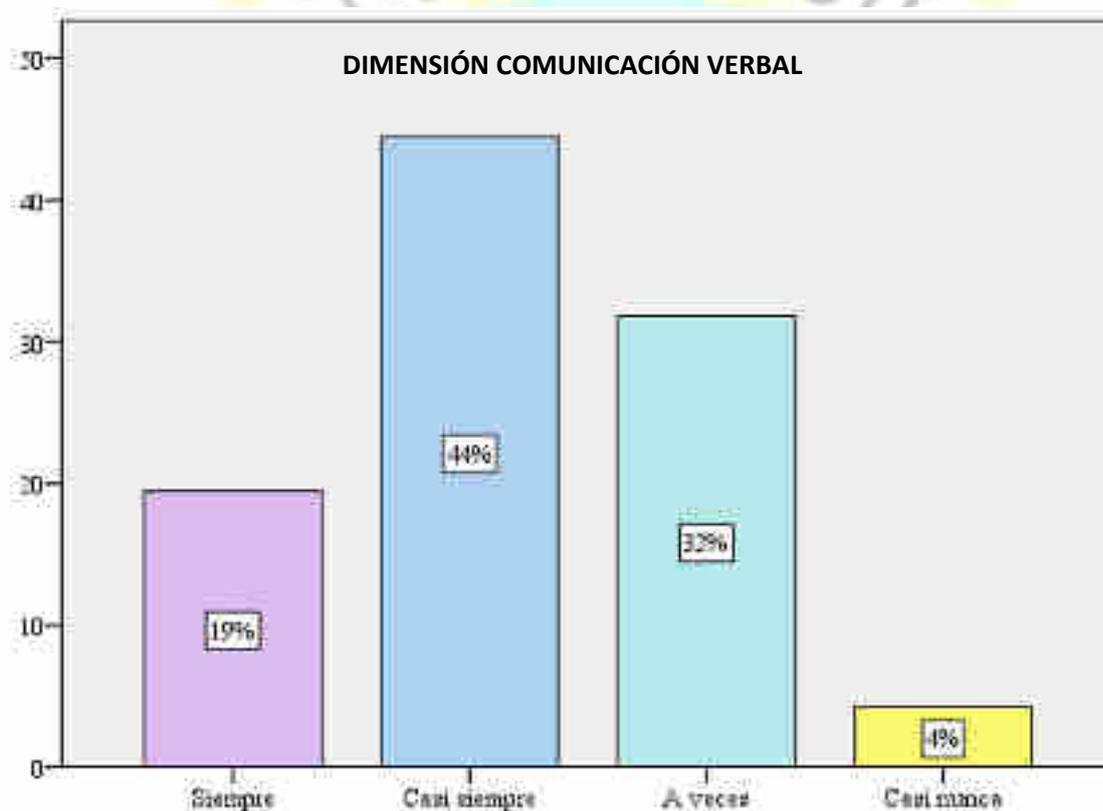
Interpretación

El 42% de encuestados “casi siempre” prefiere retirarse antes de escuchar activamente a otra persona, un 29% “a veces” prefiere escuchar, asimismo un 14% indica que a “casi nunca” escucha activamente, mientras que un menor porcentaje (9% y 6%) manifiesta que “siempre” y “nunca” escuchan activamente.

Tabla 7 Considera que la ortografía que usa para expresarse es la correcta

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	74	19%
Casi siempre	2	169	44%
A veces	3	121	32%
Casi nunca	4	16	4%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 7** Considera que la ortografía que usa para expresarse es la correcta

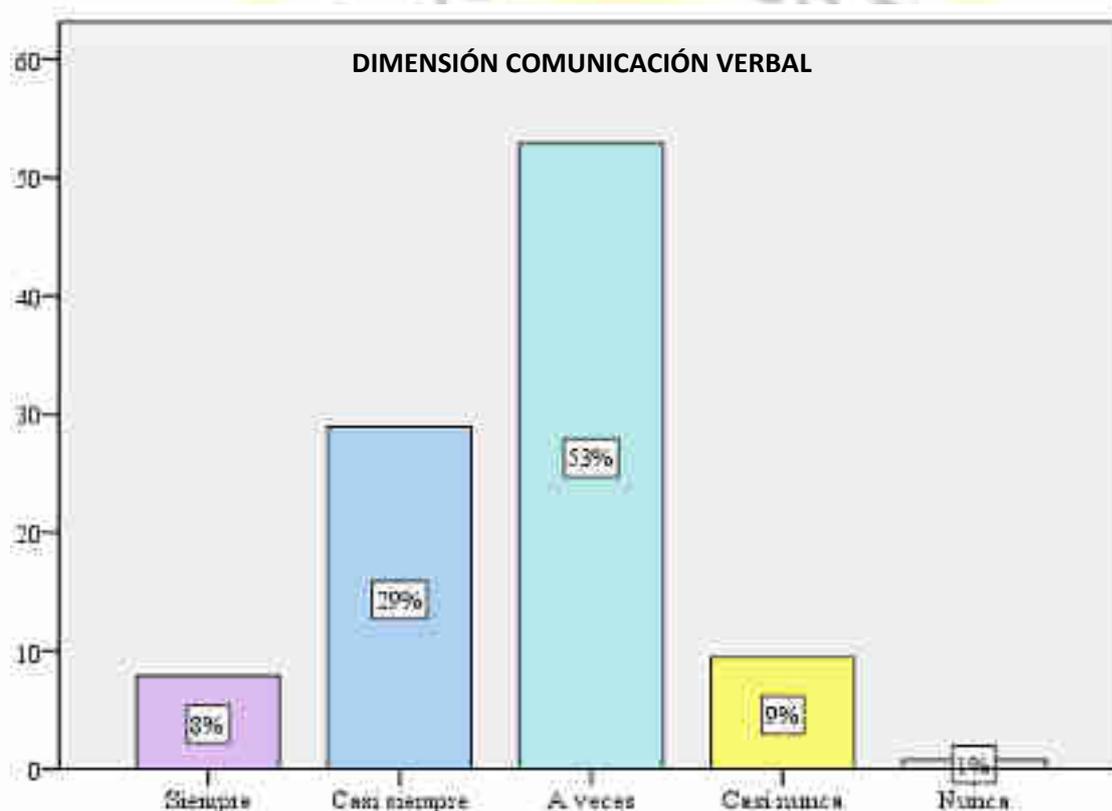
Interpretación

De todos los encuestados, un 44% “casi siempre” considera que su ortografía es correcta para expresarse, un 32%, “a veces”, la considera correcta, un 19% indica que la ortografía que usa “siempre” es la correcta y el 4% restante indica que “casi nunca” es la correcta.

Tabla 8 Ordena sus ideas para escribir sobre un tema específico

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	30	8%
Casi siempre	2	110	29%
A veces	3	201	53%
Casi nunca	4	36	9%
Nunca	5	3	1%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 8** Ordena sus ideas para escribir sobre un tema específico

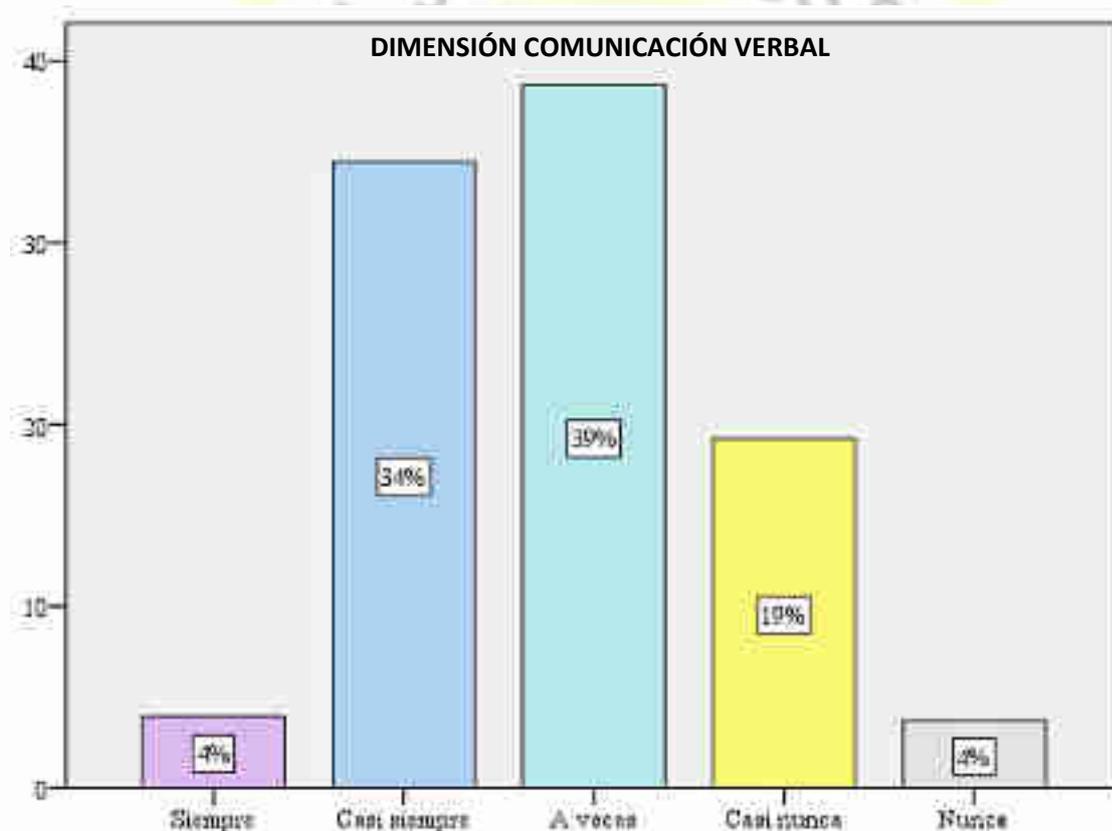
Interpretación

Del total de encuestados, un 53% “a veces” ordena sus ideas antes de escribir, mientras que un 29% menciona que “casi siempre”, también un 9% indica que “casi nunca” logra ordenar sus ideas, un 8% “siempre” logra ordenarlas y el 1% “nunca” las ordena antes de escribir.

Tabla 9 El uso de su escritura ha disminuido durante esta cuarentena

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	15	4%
Casi siempre	2	131	34%
A veces	3	147	39%
Casi nunca	4	73	19%
Nunca	5	14	4%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 9** El uso de su escritura ha disminuido durante esta cuarentena

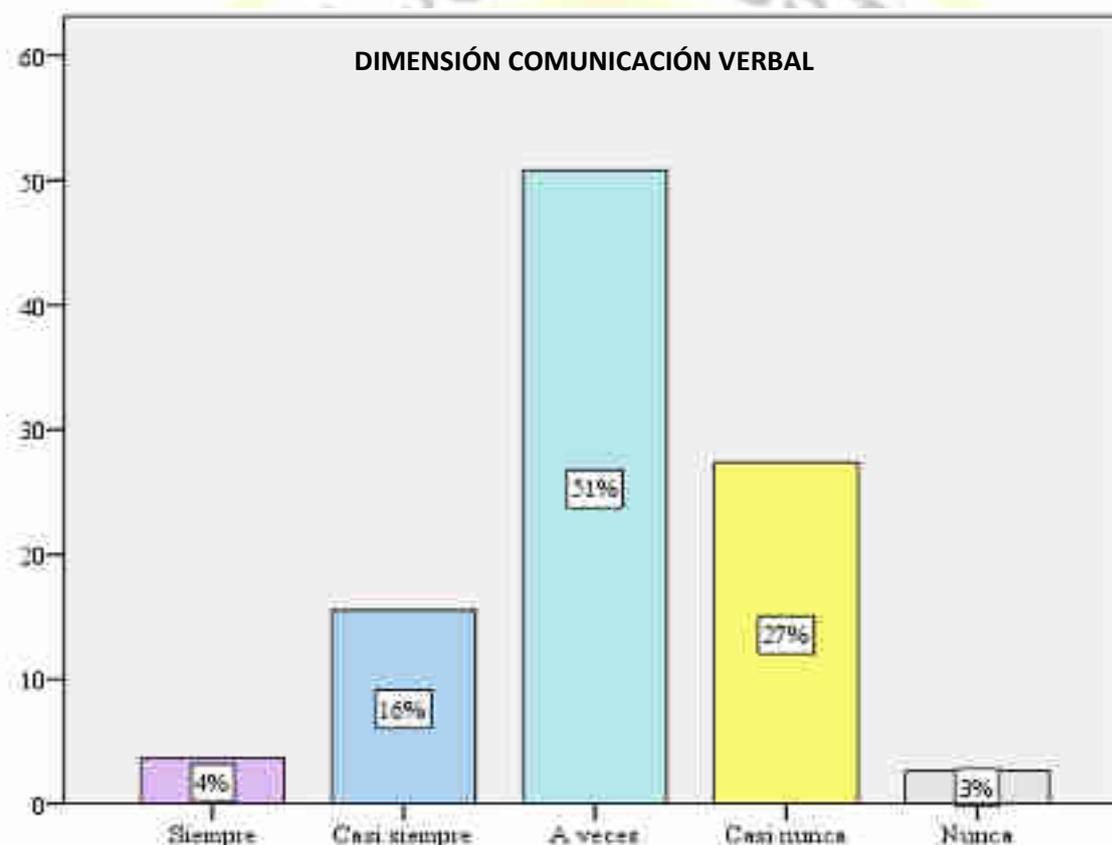
Interpretación

Del total de encuestados un 39% “a veces” ha disminuido el uso de su escritura, un 34% “casi siempre” experimentó una disminución, un 19% menciona que “casi nunca” ha variado el uso de su escritura, asimismo un 4% “nunca” ha disminuido su escritura durante la cuarentena y el 4% restante “siempre” ha disminuido su escritura.

Tabla 10 Durante la pandemia su predilección por la lectura ha aumentado

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14	4%
Casi siempre	2	59	16%
A veces	3	193	51%
Casi nunca	4	104	27%
Nunca	5	10	3%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 10** Durante la pandemia su predilección por la lectura ha aumentado

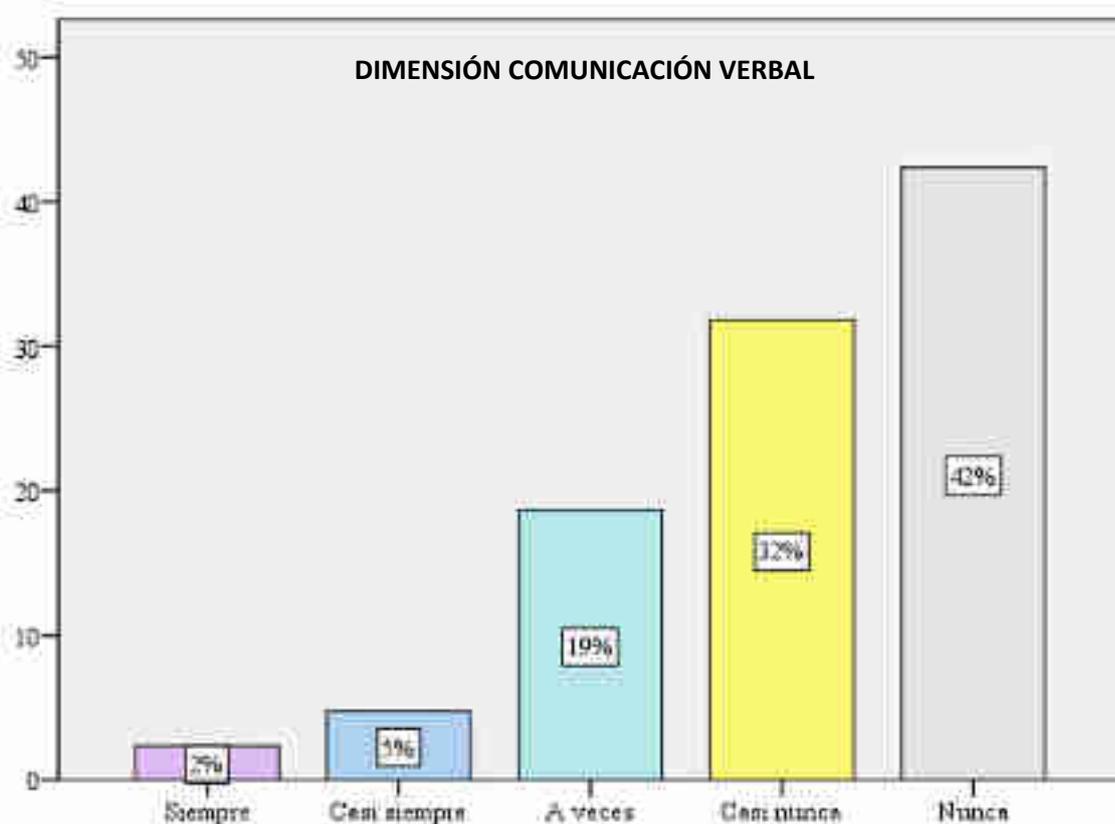
Interpretación

El 51% de encuestados “a veces” ha aumentado su predilección por la lectura, el 27% indica “casi nunca” haber experimentado una variación por la pandemia. Se nota un 16% que “casi siempre” ha aumentado su predilección lectoral, mientras que un 4% “siempre” aumentó su predilección y el 3% restante manifiesta “nunca” experimentar variación.

Tabla 11 *Ha participado en algún curso/ evento sobre redacción en cuarentena*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9	2%
Casi siempre	2	18	5%
A veces	3	71	19%
Casi nunca	4	121	32%
Nunca	5	161	42%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 11** *Ha participado en algún curso/ evento sobre redacción en cuarentena*

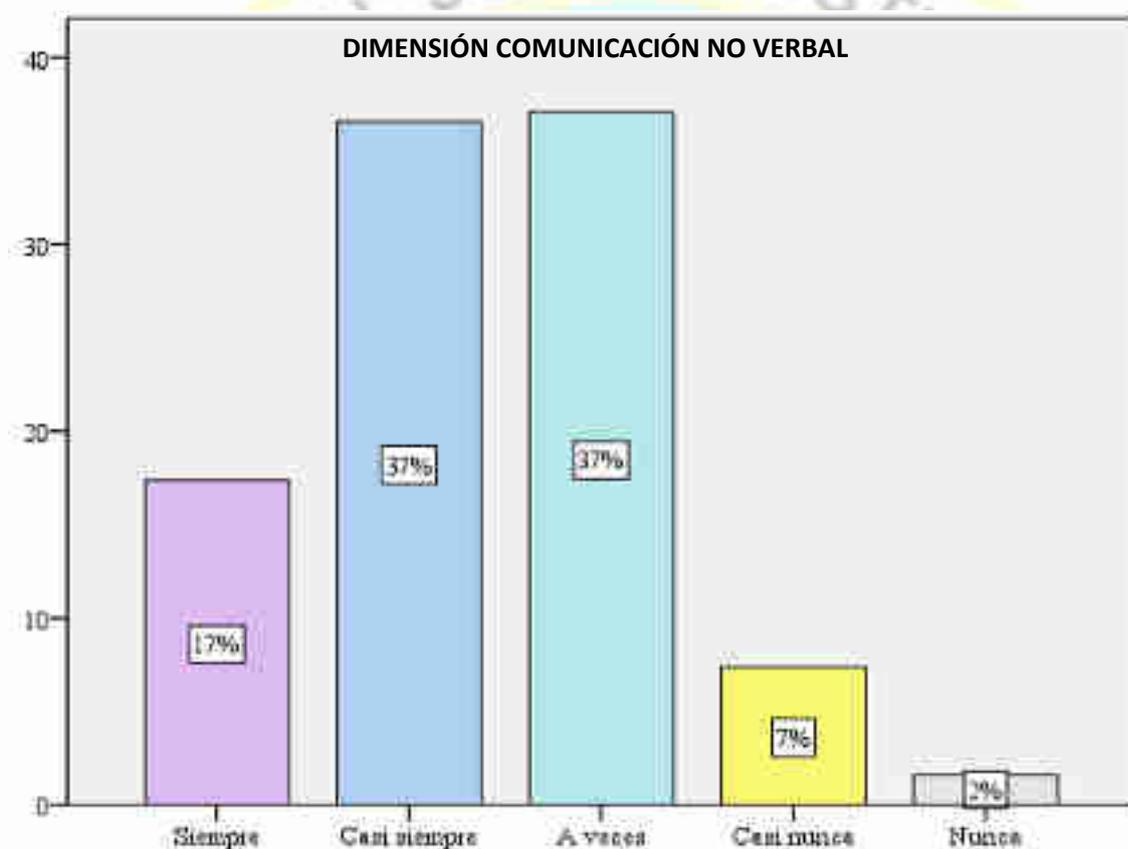
Interpretación

Del total de encuestados, un 42% “nunca” ha participado de algún evento relacionado a redacción, un 32% “casi nunca” ha participado, un 19% “a veces” indica tener participación, mientras que un 5% “casi siempre” manifiesta tener participación y un 2% “siempre” ha formado parte de un evento sobre redacción.

Tabla 12 *Sonríe durante una conversación a pesar de tener colocada la mascarilla*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	66	17%
Casi siempre	2	139	37%
A veces	3	141	37%
Casi nunca	4	28	7%
Nunca	5	6	2%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 12** *Sonríe durante una conversación a pesar de tener colocada la mascarilla*

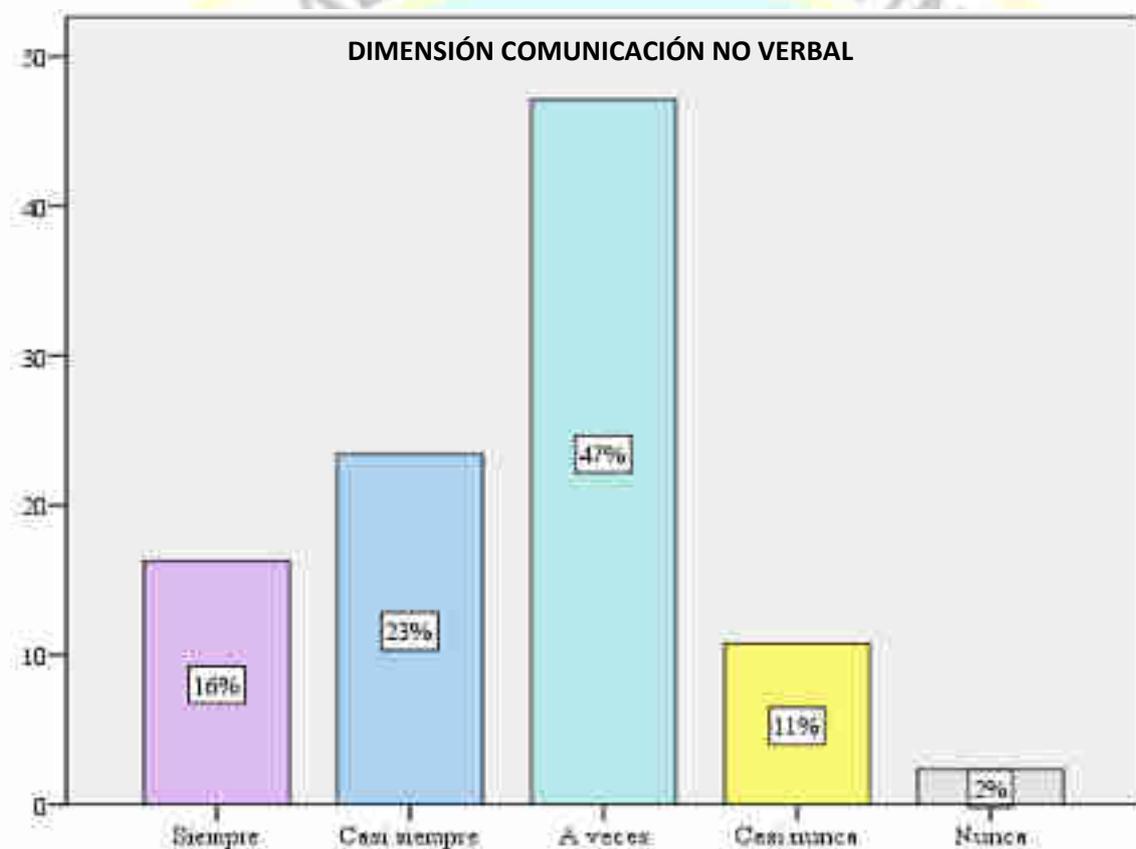
Interpretación

Del total de encuestados se evidencia similar porcentaje (37%) entre los que “casi siempre” sonríen en plena conversación, así tenga mascarilla puesta con los que lo hacen “a veces”, un 17% indica “siempre” hacerlo, mientras que un 7% “casi nunca” sonríe frente a un 2% que “nunca” sonríe.

Tabla 13 Utiliza a menudo la mirada para reflejar interés del tema de conversación

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	62	16%
Casi siempre	2	89	23%
A veces	3	179	47%
Casi nunca	4	41	11%
Nunca	5	9	2%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 13** Utiliza a menudo la mirada para reflejar interés del tema de conversación

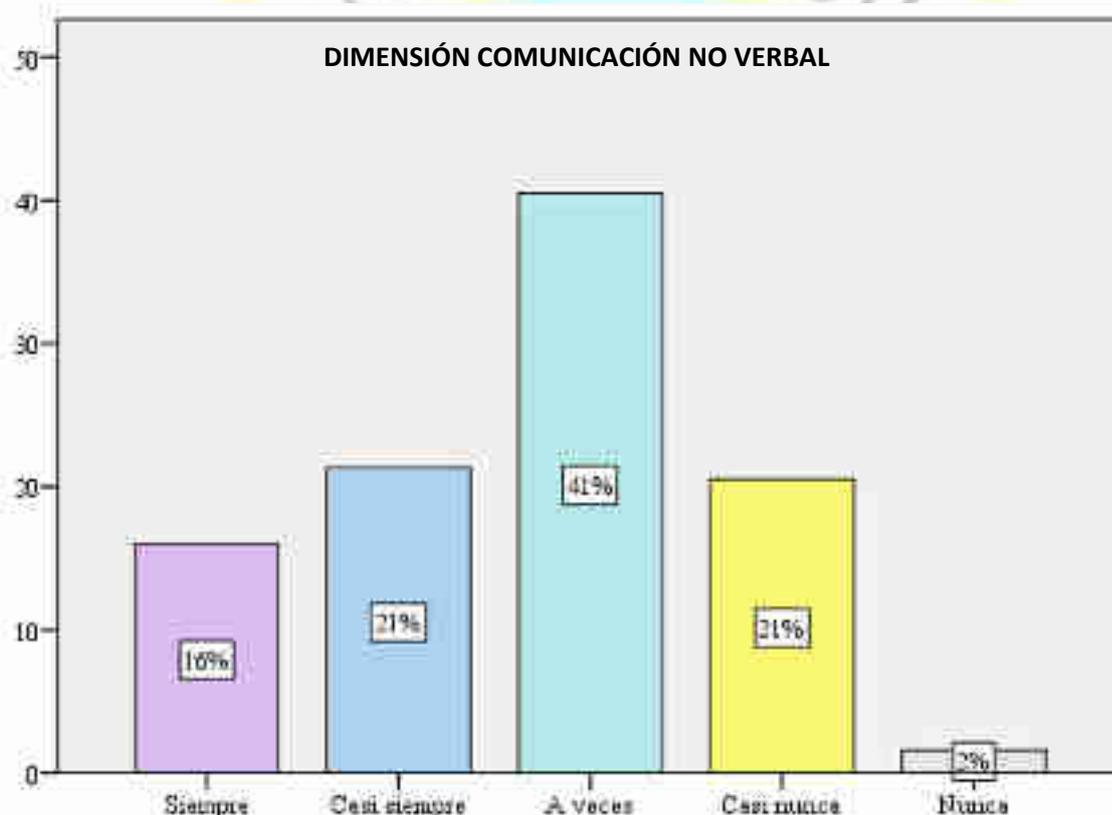
Interpretación

El 47% de los encuestados indica que “a veces” utiliza la mirada para mostrar interés en el tema de conversación, seguido de un 23% que “casi siempre” hace uso de la misma, un 16% “siempre” opta por mirar a su receptor, mientras que un 11% “casi nunca” usa la mirada, frente a un 2% restante que “nunca” la utiliza

Tabla 14 Utiliza movimientos de cejas y ojos al escuchar o conversar actualmente

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	61	16%
Casi siempre	2	81	21%
A veces	3	154	41%
Casi nunca	4	78	21%
Nunca	5	6	2%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 14** Utiliza movimientos de cejas y ojos al escuchar o conversar actualmente

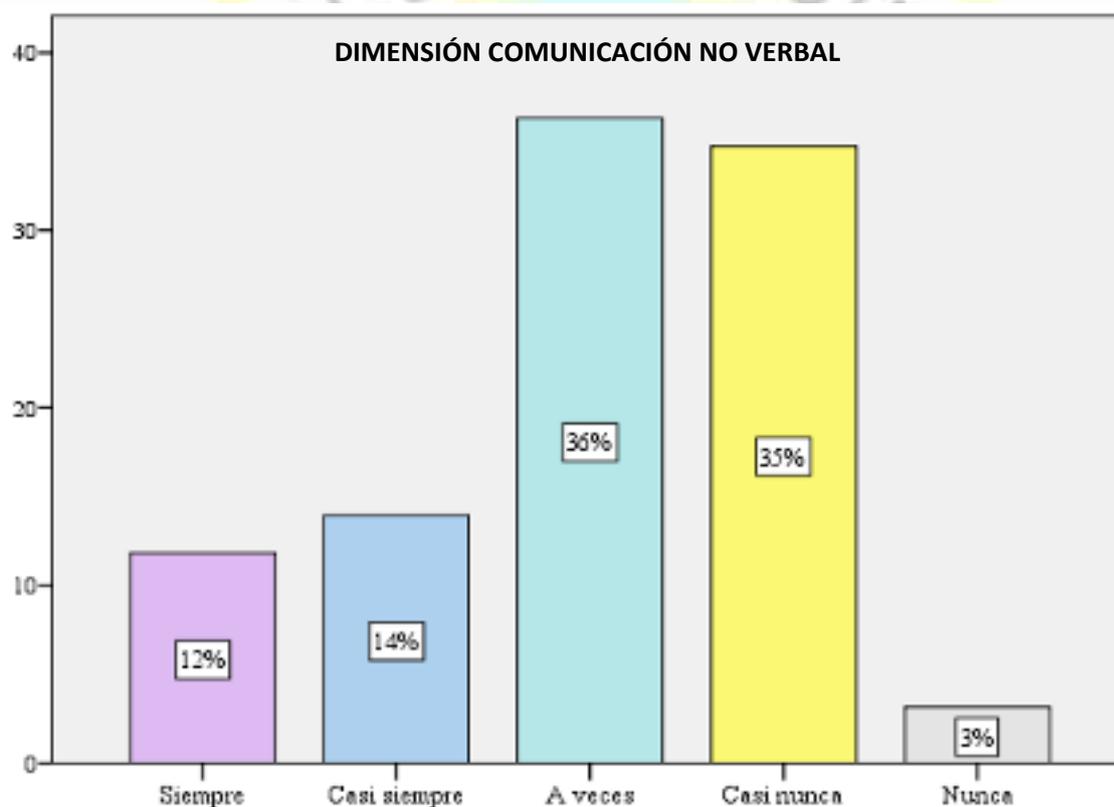
Interpretación

Ante la consulta si hacen regularmente el movimiento de cejas y ojos en plena conversación, el 41% menciona que “a veces”, seguido del 21% que manifestó que “casi siempre”, otro 21% “casi nunca”, un 16% “siempre” lo hace y el 2% restante “nunca” hace uso de ello.

Tabla 15 Acompaña los comentarios con movimiento de manos y gestos al conversar

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	45	12%
Casi siempre	2	53	14%
A veces	3	138	36%
Casi nunca	4	132	35%
Nunca	5	12	3%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 15** Acompaña los comentarios con movimiento de manos y gestos al conversar

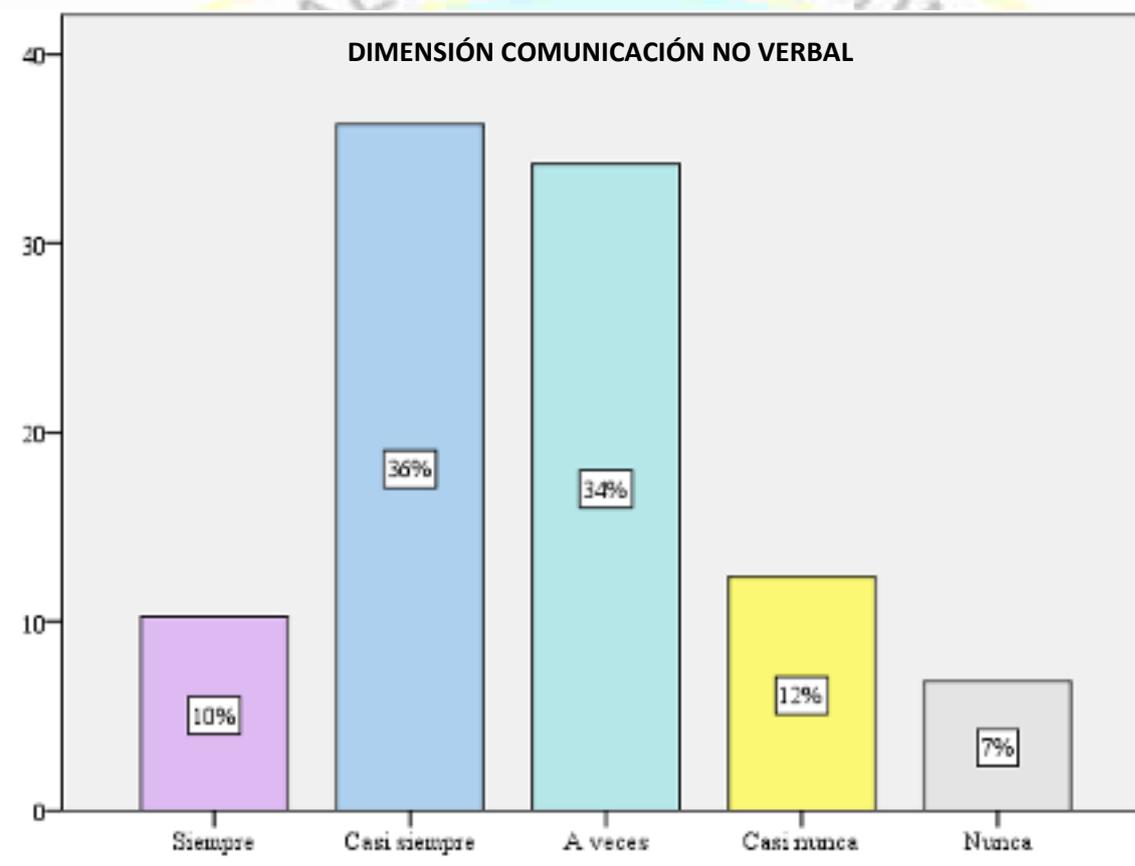
Interpretación

Del total de encuestados, el 36% “a veces” usa el movimiento de manos y gestos al conversar, el 35% “casi nunca” lo hace, seguido del 14% y 12% quienes “casi siempre” y “siempre” acompañan sus comentarios con manos y gestos, mientras que un 3% indicó que “nunca” los utiliza.

Tabla 16 *Ha reducido su lenguaje corporal durante la cuarentena*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	39	10%
Casi siempre	2	138	36%
A veces	3	130	34%
Casi nunca	4	47	12%
Nunca	5	26	7%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 16** *Ha reducido su lenguaje corporal durante la cuarentena*

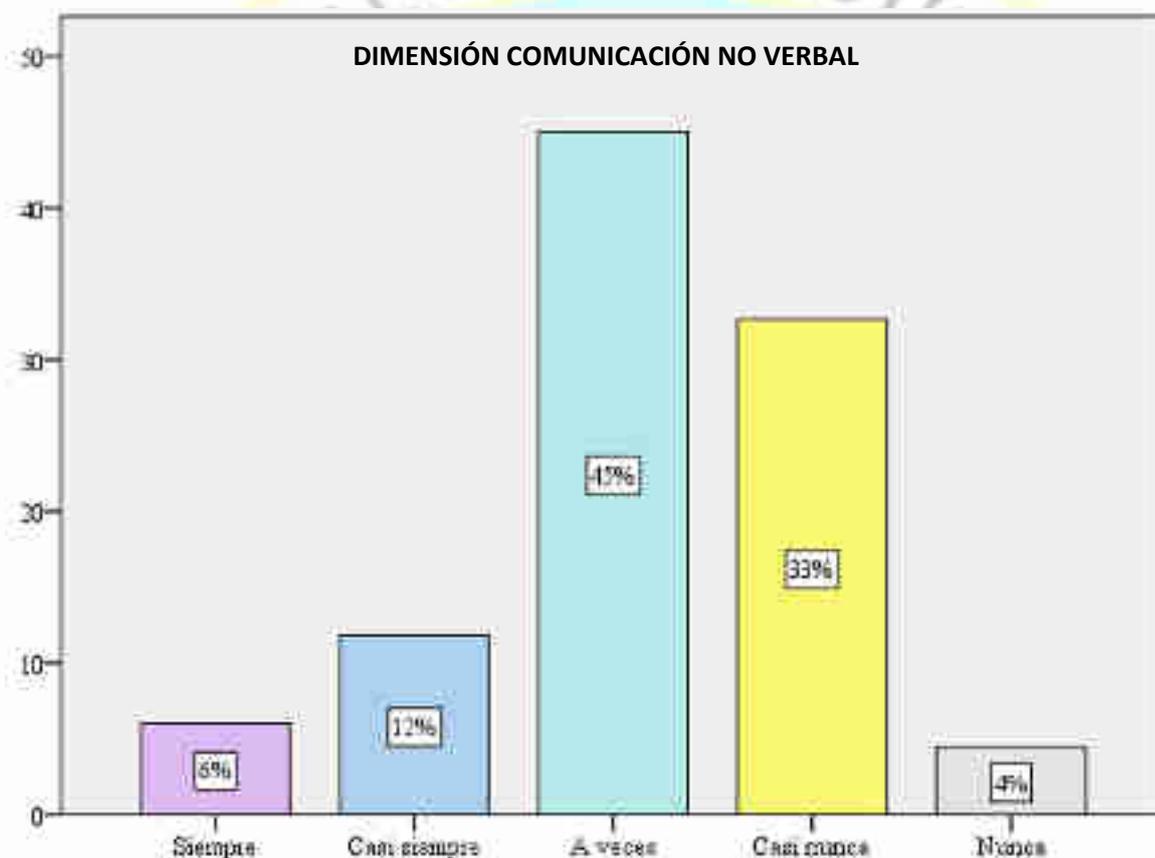
Interpretación

El 36% de los encuestados “a veces” redujo su lenguaje corporal durante la cuarentena, seguido del 34% que asegura “casi siempre” lo redujo, mientras que un 12% “casi nunca” ha variado su lenguaje corporal, asimismo se evidencia un 10% que “siempre” redujo su lenguaje, frente al 7% restante que nunca ha experimentado alguna variación.

Tabla 17 Utiliza frecuentemente sus manos o cuerpo para saludar o despedirse

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	23	6%
Casi siempre	2	45	12%
A veces	3	171	45%
Casi nunca	4	124	33%
Nunca	5	17	4%
TOTAL		380	100,0

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 17** Utiliza frecuentemente sus manos o cuerpo para saludar o despedirse

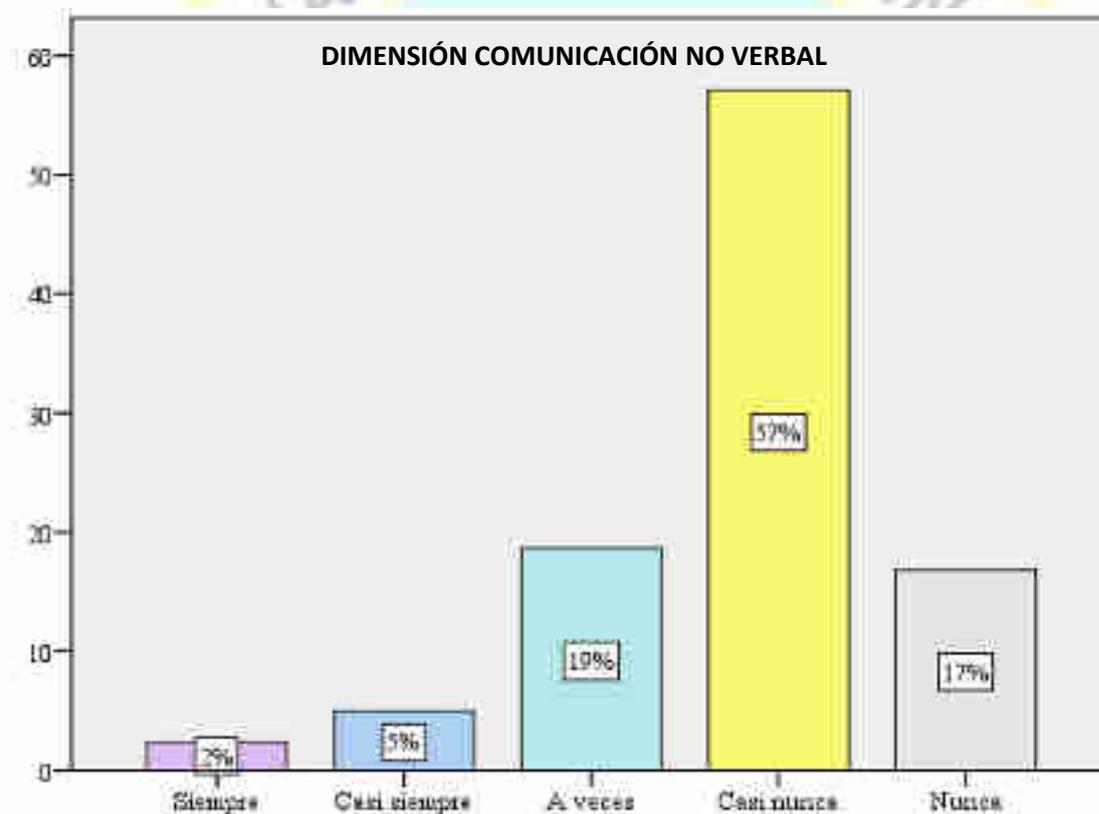
Interpretación

Del total de encuestados, el 45% “a veces” usa sus manos o cuerpo para emitir un saludo, el 33% “casi nunca” lo usa, un 12% “casi siempre” utiliza su cuerpo para el saludo, seguido de un 6% que “siempre” los utiliza y el 4% prefiere “nunca” usarlo.

Tabla 18 Utiliza el contacto físico debido a la pandemia actual

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9	2%
Casi siempre	2	19	5%
A veces	3	71	19%
Casi nunca	4	217	57%
Nunca	5	64	17%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 18** Utiliza el contacto físico debido a la pandemia actual

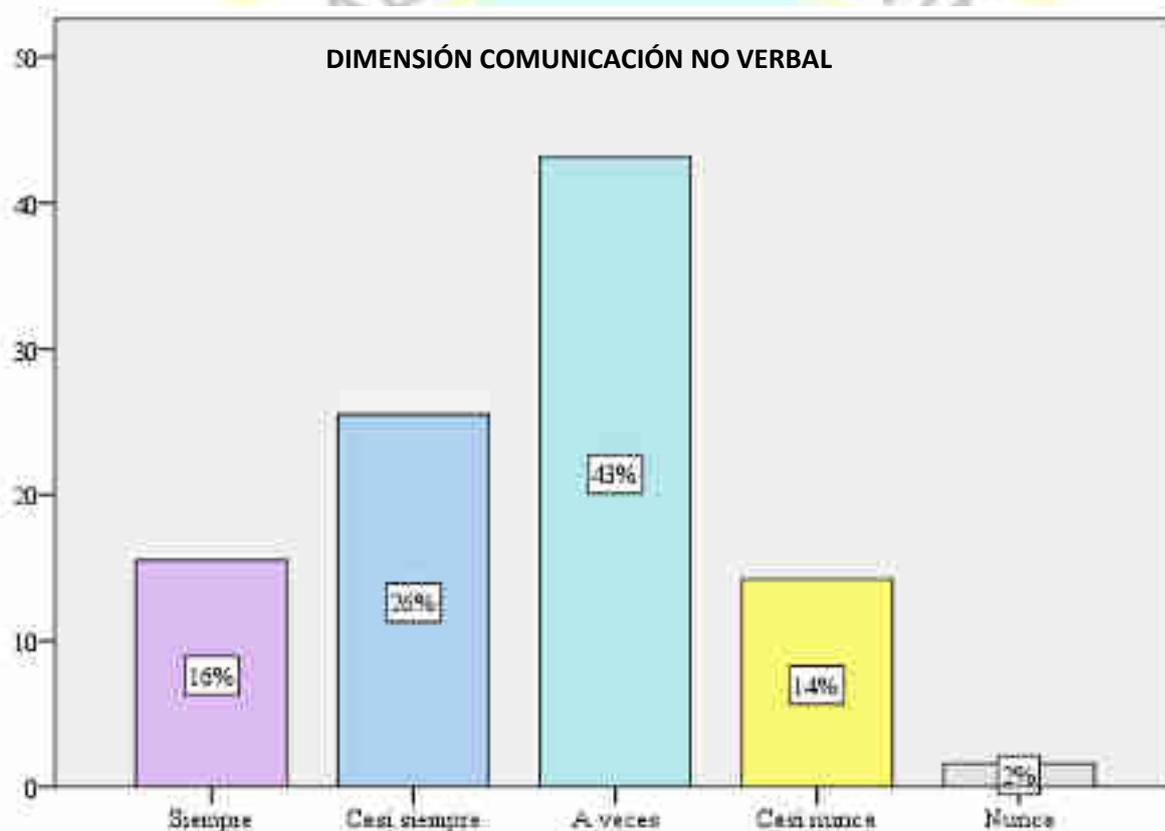
Interpretación

Ante la consulta si las personas utilizan el contacto físico en plena pandemia, el 57% afirmó que “casi nunca” hace uso del contacto físico, un 19% menciona que “a veces”, el 17% indica “nunca” mantener el contacto físico, mientras que un 5% y 2% manifiesta que “casi siempre” y “siempre” utilizan el contacto físico.

Tabla 19 *Prefiere que las personas no se acerquen solo comunicación virtual*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	59	16%
Casi siempre	2	97	26%
A veces	3	164	43%
Casi nunca	4	54	14%
Nunca	5	6	2%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 19** *Prefiere que las personas no se acerquen solo comunicación virtual*

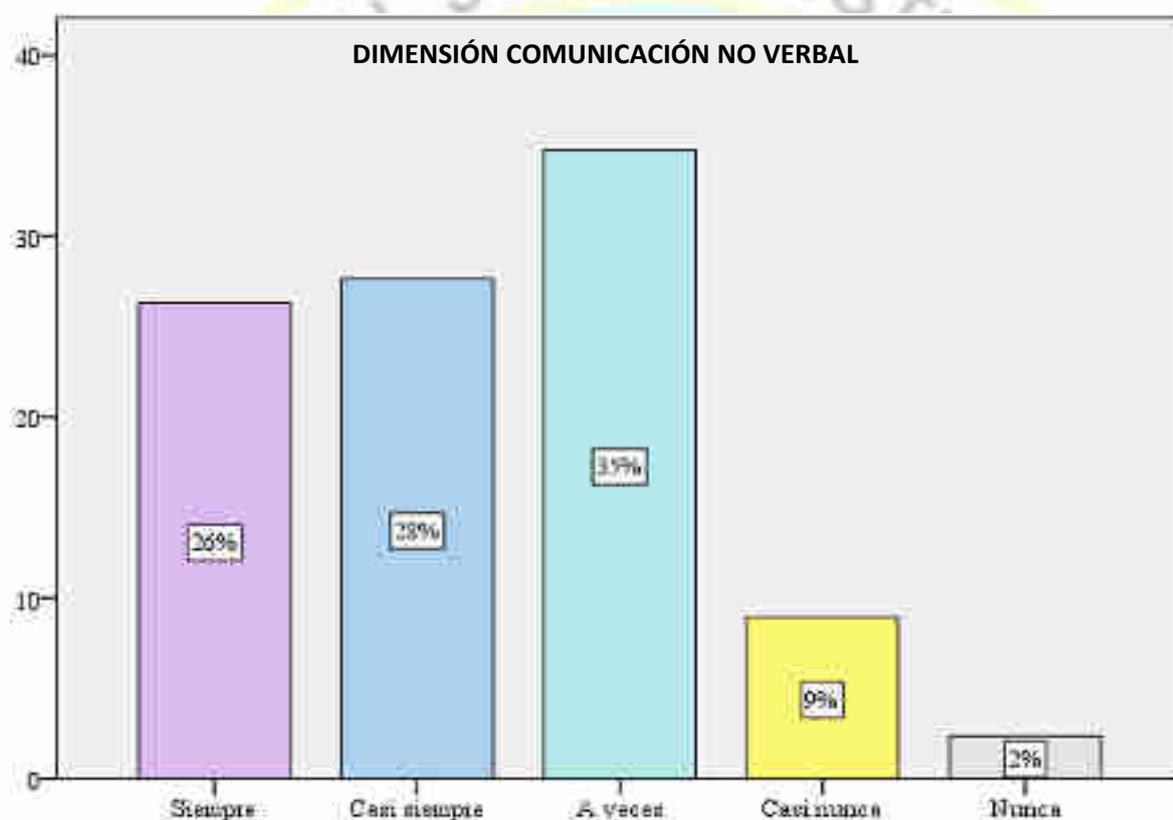
Interpretación

Del total de encuestados, un 43% “a veces” prefiere guardar distancia y optar por la comunicación virtual, un 26% manifiesta que “casi siempre”, un 16% indica que “siempre” opta por la comunicación virtual. Se nota un 14% que “casi nunca” ha modificado su interacción comunicativa habitual y el 2% restante nunca ha variado.

Tabla 20 *Se ha visto en la obligación de cambiar su tono de voz para ser escuchado*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	100	26%
Casi siempre	2	105	28%
A veces	3	132	35%
Casi nunca	4	34	9%
Nunca	5	9	2%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 20** *Se ha visto en la obligación de cambiar su tono de voz para ser escuchado*

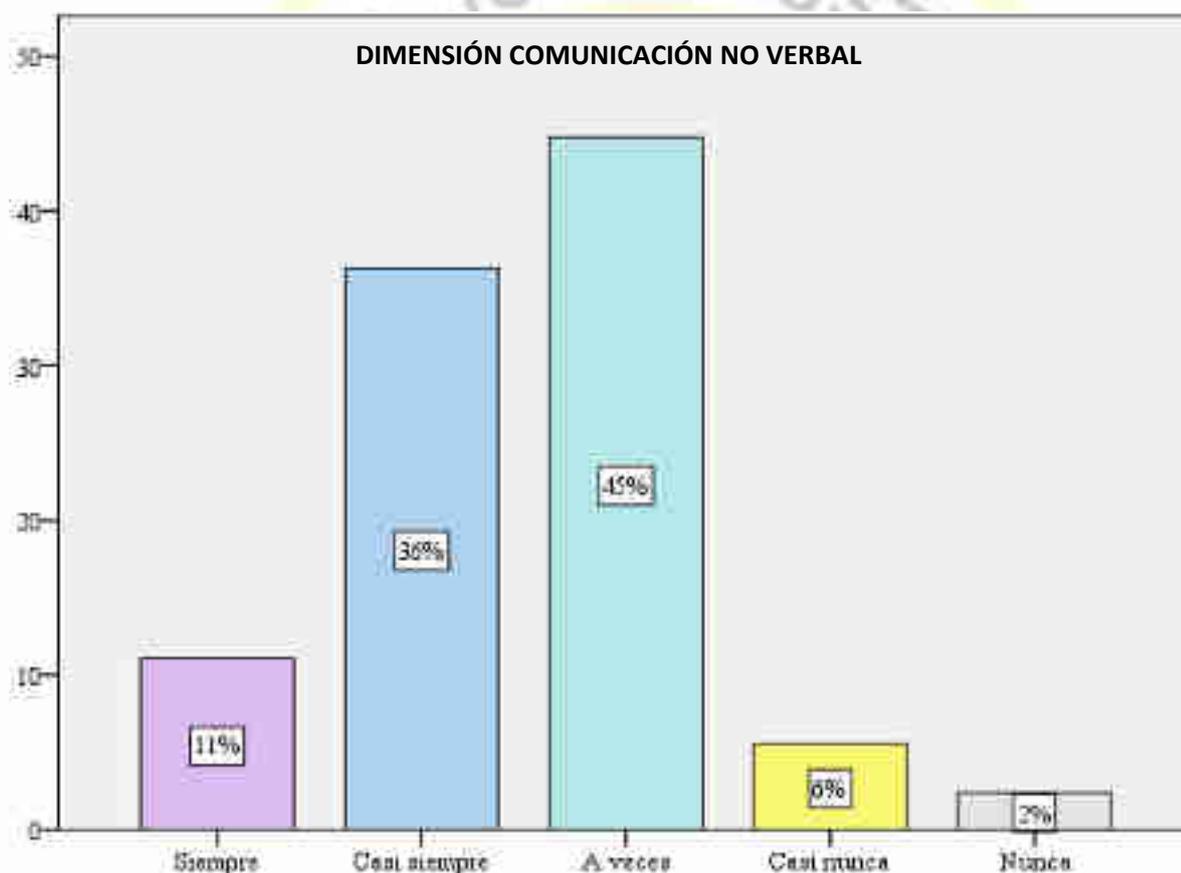
Interpretación

Ante la consulta acerca del cambio del volumen de voz para ser escuchado, el 35% “a veces” se ha visto obligado a cambiar el volumen de su voz, el 26% y 28% manifiestan que “siempre” y “casi siempre” han cambiado su volumen de voz para ser escuchados, mientras que el 9% y 2%, respectivamente, “casi nunca” y “nunca” han experimentado la necesidad del cambiar el volumen de su voz para comunicarse.

Tabla 21 *Le cuesta pronunciar de forma clara las palabras con el uso de mascarilla*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	42	11%
Casi siempre	2	138	36%
A veces	3	170	45%
Casi nunca	4	21	6%
Nunca	5	9	2%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 21** *Le cuesta pronunciar de forma clara las palabras con el uso de mascarilla*

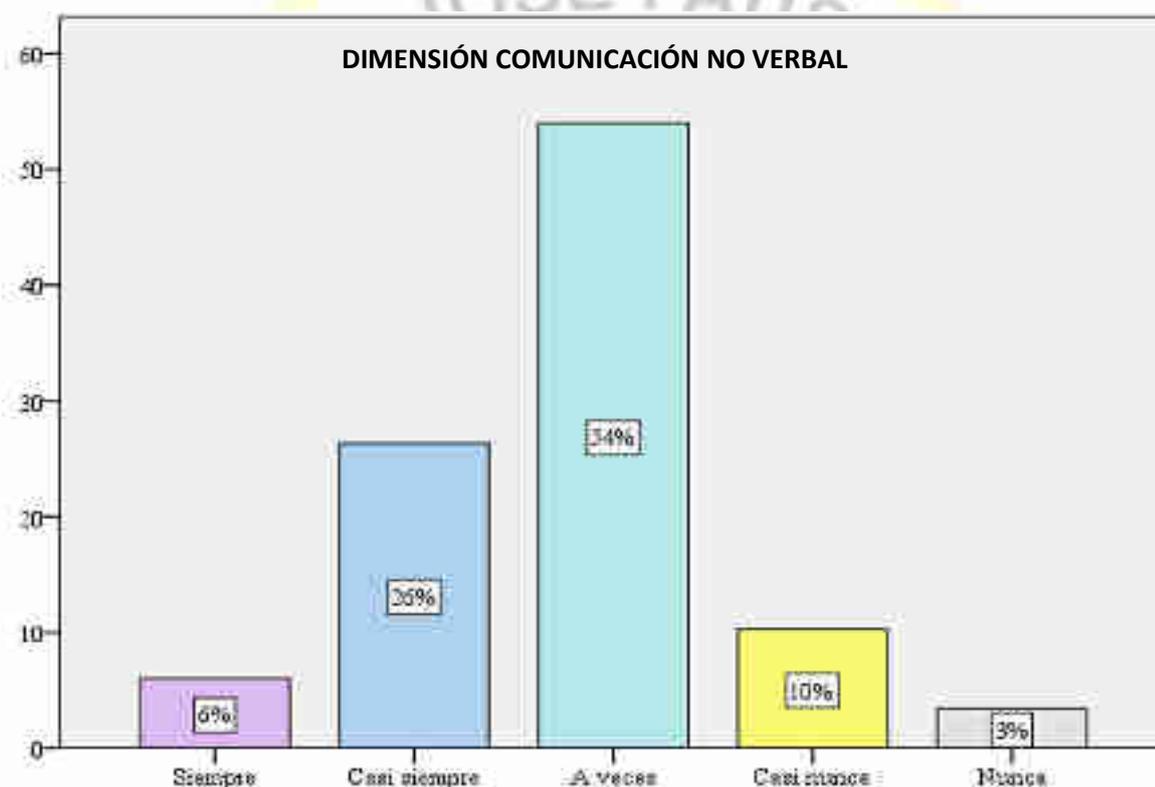
Interpretación

Del total de encuestados, el 45% “a veces” ve limitada su pronunciación debido al uso de mascarilla, el 36% indica que “casi siempre” le cuesta pronunciar de forma clara, el 11% indica que “siempre” le dificulta la pronunciación, el 6% “casi nunca” ha experimentado dificultad, frente al 2% restante que afirma que “casi nunca”

Tabla 22 *El temor a contagiarse produce que no use pausas al expresarse*

Categoría	Código	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	23	6%
Casi siempre	2	100	26%
A veces	3	205	54%
Casi nunca	4	39	10%
Nunca	5	13	3%
TOTAL		380	100%

Nota: Ciudadanos del centro poblado Cruz Blanca 2020, por Geraldine Karol Noreña Valles

**Figura 22** *El temor a contagiarse produce que no use pausas al expresarse*

Interpretación

El 54% de encuestados manifiesta que “a veces”, por el temor al contagio, varía su forma de expresión, un 26% “casi siempre” lo hace. Se evidencia, además, un 10% quienes “casi nunca” han variado su expresión debido al temor, mientras que un 6% considera que “siempre” le ocurre ello al expresarse y el 3% restante menciona “nunca” experimentar variación.

4.2 Contrastación de hipótesis

No aplica, al ser una investigación de una sola variable no se desarrolló hipótesis, por lo tanto, no se realizó una contrastación.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El objetivo principal de la investigación fue describir cómo se presenta la comunicación interpersonal en el ciudadano del Centro Poblado Cruz Blanca en plena pandemia, 2020.

A partir del análisis de los datos obtenidos y reafirmando lo mencionado en la realidad problemática, la comunicación interpersonal muestra una modificación notoria en la pandemia respecto a las acciones habituales de las personas antes de la cuarentena.

A nivel internacional Pedraza, J. (2010) en un estudio realizado en California concluye que la comunicación “cara a cara” se realiza en lugares públicos teniendo diversos puntos de reunión o encuentro; dado el caso actual de confinamiento, no se encuentra similitud con la investigación, ya que se produce un desequilibrio comunicativo debido a la falta de espacios públicos que permitan la interacción con otras personas, a esto se suma lo poco que se escucha una conversación con otra persona y el nulo contacto físico; mermando la comunicación interpersonal, ante el temor de contagio y la necesidad del distanciamiento.

En el centro poblado de Cruz Blanca se encontró que más del 50% de encuestados prefiere la comunicación virtual y mantener distancia de los demás, casi nunca acompaña sus comentarios con algún movimiento de manos y gestos al conversar, las nuevas formas de comunicación durante la cuarentena limitan el desempeño idóneo de la comunicación interpersonal, esto se refuerza con el estudio realizado por López, A. (2016), quien estudió como las plataformas de WhatsApp y Facebook afectan la comunicación interpersonal, concluyendo que las redes sociales afectan la comunicación “cara a cara” debido a que inhibe a los seres humanos y los excluye de su entorno social provocando personas pasivas, distraídas y negativas.

Lima, Y. (2017) al investigar la comunicación interpersonal en los trabajadores de la municipalidad distrital de Macarí, encuentra un tipo de comunicación no verbal poco transparente y eficiente, se encuentra similitud a los resultados de la presente investigación que muestra un cambio en la paralingüística ya que alrededor del 50% de pobladores cambió el

tono de su voz para ser escuchado, asimismo, un 36% casi siempre le cuesta efectuar la pronunciación de forma clara, limitando el proceso de comunicación.



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Gracias a los resultados obtenidos se concluye que la comunicación interpersonal, en tiempos de pandemia, se ha modificado y se ha visto afectada, debido a las medidas sanitarias dispuestas por el Estado y que acata el ciudadano del Centro Poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020.

Respecto a la comunicación verbal se concluye que el lenguaje oral sufre una necesidad de adaptarse al plano virtual, disminuyendo significativamente lo presencial, asimismo existe una tendencia de aumento en la lectura en más del 50% por parte de los habitantes, a diferencia del uso de la escritura, además de no aprovechar el confinamiento para mejorar sus capacidades. Finalmente, debido al uso obligatorio de mascarillas se ha afectado la articulación de las palabras, 36% de los encuestados, haciéndose más difícil la decodificación del mensaje emitido.

Con relación a la comunicación no verbal se evidencia un cambio notorio, más del 70% de encuestados vio mermado el contacto físico, dificultades en la pronunciación de palabras y cambios en el volumen de voz, lo que produce un déficit en el entendimiento o comprensión del mensaje, asimismo, se nota la irrupción de medios tecnológicos alternativos, por ejemplo, el uso de videocámaras en las plataformas virtuales. También se observan cambios en los gestos, movimientos corporales y apariciones de pausas constantes en la conversación generados por el temor al contagio, en más de la mitad de la población objeto de estudio, así como el empleo de un lenguaje menos prolijo al entablar un diálogo, sumado a la ansiedad e incertidumbre por volver a la normalidad.

6.2 Recomendaciones

Es crucial que, en el país, especialmente en el Centro Poblado de Cruz Blanca, se consolide la práctica de la comunicación interpersonal a través de los medios digitales, es una medida inusual pero justificada por el estado de emergencia en la que se encuentra el mundo, por ende, nuestro país. Este sistema de comunicación interpersonal adaptada por la tecnología tendría que

mantener las mismas características de la comunicación “cara a cara” para ello, se sugiere la creación de un espacio a través de un blog o medio de comunicación, que se encargaría de emitir tips o consejos útiles para el mejor desenvolvimiento digital.

Sobre la comunicación verbal, se recomienda la participación de alguna institución, como la Escuela de Ciencias de la Comunicación, quien a través de un recursos digital, por ejemplo, alguna red social, instruya al poblador de Cruz Blanca sobre la adopción de medidas de prevención para mantener un lenguaje adecuado, por ejemplo, realizar ejercicios de vocalización en casa para afianzar nuestra confianza virtual y presencial, redactar con claridad los mensajes, aprovechando los medios digitales como medios de aprendizaje para la práctica esencial de escritura en estos tiempos.

Para la comunicación no verbal se recomienda utilizar a los medios de comunicación como un gran aliado, para que a través de programas pilotos elaborados por estudiantes de nuestra escuela, a modo de programas de Responsabilidad Social, se ayude a crear escenarios de participación activa corporal y gestual en las personas, motivando a los pobladores del Centro Poblado con mensajes positivos ante la adversidad de estos tiempos, anticipándose a patologías como la depresión o ansiedad, asimismo, brindándole información relacionada a la coyuntura pandémica de una fuente confiable y así retome la confianza en la comunicación, tanto verbal como no verbal.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes Documentales

- Cosme, C. (2017). *La comunicación interpersonal y las estrategias de enseñanza de los docentes de educación secundaria del distrito de Llata, provincia de Huamalíes, región Huánuco, 2012*. Huánuco – Tesis de Postgrado.
- Lima, Y. (2017). *La comunicación interpersonal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macarí 2015*. Puno – Tesis de Pregrado.
- Lina, C. (2017). *Desarrollo de la comunicación interpersonal a través de la pedagogía intercultural*. Bogotá- Tesis de Pregrado.
- López, A. (2016). *La Comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea whatsapp y Facebook*. Guatemala – Tesis de Pregrado.
- Morales, H. y Leandro, J. (2019). *La comunicación interpersonal entre padres e hijos del asentamiento Humano Tres de Mayo – Centinela, Huaura 2018*. Huacho – Tesis de Pregrado
- Pedraza, J. (2010). *Formas de Comunicación Interpersonal en una localidad con Migración Internacional*. Baja California – Tesis de Postgrado.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Amador, J.(2015). *Comunicación y cultura conceptos básicos para una teoría antropológica de la comunicación*. México: Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria
- Coronado, J (1982). *La comunicación interpersonal como modelo teórico de las comunicaciones humanas*. Tlaquepaque, Jalisco: Editorial ITESO.
- Fajardo, A.(2009). *A propósito de la comunicación verbal*. Bogota
- Fonseca, M; Correa, A.; Pineda, M. Francisco, L. (2011). *Comunicación Oral y Escrita*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.
- García, M (1996). *Comunicación y relaciones interpersonales*. Madrid: Editorial Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación.
- Guerrero, G. (2013). *Expresión oral y escrita*. Loja: Editorial Ediloja.

- Gonzalez, E. (2016). *Comunicación Interpersonal: Inicio, mantenimiento y desintegración de relaciones*. Monterrey: Editorial digital tecnológico de Monterrey.
- Guardia, N. (2009). *Lenguaje y comunicación*. San Jose, Costa Rica: Editorial Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana, CECC/SICA
- Hernandez, A. (2014). *Expresión oral y escrita II*. Matamoros, México.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V..
- Pont, T. (2008). *La comunicación no verbal*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Rodriguez, E. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. México: Editorial Red Tercer Milenio S.C.
- Toro, I.; Parra, R. (2006). *Método y Conocimiento – Metodología de la Investigación*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EART.
- Zayas, Pedro (2011). *Comunicación Interpersonal*. España: Editorial Academia Española.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Camino de éxito (2018). *Habilidades comunicativas: cinco aspectos para mejorar las habilidades comunicativas*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=xK0P6CGWV58>
- Grupo Dircom (2020). *¿Qué es la Comunicación interpersonal?* Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=TGCSdfEyuWU&t=794s>
- Instituto de Cálculo Secretaria (2020). *Comunicación interpersonal en tiempos de pandemia*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=a5Ug-a2FkDc&t=896s>
- Islas de Edición (2017). *Comunicación Interpersonal*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=e6ONXIQzMKI&t=3s>
- Verso Producciones (2016). *Comunicación Intrapersonal e Interpersonal – Proceso de la Comunicación*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=ZHQyBcrdbv4>

7.4 Fuentes electrónicas

Fonseca, S. (2005). *Comunicación Oral: fundamentos y practica estratégica*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=KZAASf370B8C&printsec=frontcover&dq=comunicacion+verbal+y+no+verbal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi04YDXz8HsAhW WILkGHYgHAscQ6AEwCHoECAgQAg#v=onepage&q=comunicacion%20verbal%20y%20no%20verbal&f=false>

Hernández, M. (2016). *El impacto de la comunicación interpersonal*. Recuperado de:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/07/22/el-impacto-de-la-comunicacion-interpersonal/>

Instituto Nacional del Cáncer –USA (2020). *Covid-19*. Recuperado de:

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/covid-19>

León, A. L. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México:

Editorial Limusa, S.A. Recuperado de:

http://books.google.com.ec/books?id=2yXjdKrQh4C&printsec=frontcover&dq=Estrategias+para+el+desarrollo+de+la+comunicación+profesional+mejia&hl=es&sa=X&ei=kuZ_Ur36HrLG4APbwoAg&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=Estrategias%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20comunicación%20profesional%20mejia&f=false

Martínez, A. (2012) *Mejora tu comunicación Interpersonal*. Recuperado de:

<http://www.antonimartinezpsicologo.com/mejorar-mi-comunicacioninterpersonal>

Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal: Cultura, lenguaje y conversación*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=t_dlBNQ63A0C&pg=PA139&dq=comunicacion++kinesia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjorIeX48TsAhX7ILkGHWIhBB8Q6AEw AXoECAMQAg#v=onepage&q=comunicacion%20%20kinesia&f=false

Real Academia Española. (2019). *Pandemia*. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/pandemia>

Rulicki, S. y Chern, M. (2007). *Comunicación no verbal*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=TW1fAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Rulicki,+S.+kinesica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyfb_3sTsAhUoHbkGHV0hCKEQ6AEwAXoECAkQA#v=onepage&q&f=false

Sedano, M.; Bolivar, A. y Shiro, M. (2006). *Haciendo Lingüística homenaje a Paola Bentivoglio*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=noQj8gCy1uoC&pg=PA685&dq=lenguaje+escrito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiB5_uM7MHsAhVIHrkGHUrNAHs4PBDoATADegQIAXAC#v=onepage&q=lenguaje%20escrito&f=false



ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL CIUDADANO DEL CENTRO POBLADO CRUZ BLANCA EN PLENA PANDEMIA 2020					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo se presenta la comunicación interpersonal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se presenta la comunicación verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020?</p> <p>¿Cómo se presenta la comunicación no verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020?</p>	<p>Objetivo General Describir cómo se presenta la comunicación interpersonal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Describir cómo se presenta la comunicación verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020.</p> <p>Describir cómo se presenta la comunicación no verbal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Comunicación interpersonal</p>	<p>Comunicación verbal Lenguaje oral Lenguaje escrito</p> <p>Comunicación no verbal Kinesia Paralingüística</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p>

02 INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÈ FAUSTINO SÀNCHEZ CARRIÒN
ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS DE LA COMUNICACIÒN



ENCUESTA

La siguiente encuesta es realizada con el fin de obtener información necesaria para el proyecto de Tesis “La comunicación interpersonal en el ciudadano del Centro Poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020”. Agradecemos responda con sinceridad. Marque solo una alternativa y rellene lo solicitado según corresponda.

1	S	Siempre
2	CS	Casi siempre
3	AV	A veces
4	CN	Casi nunca
5	N	Nunca

COMUNICACIÓN VERBAL

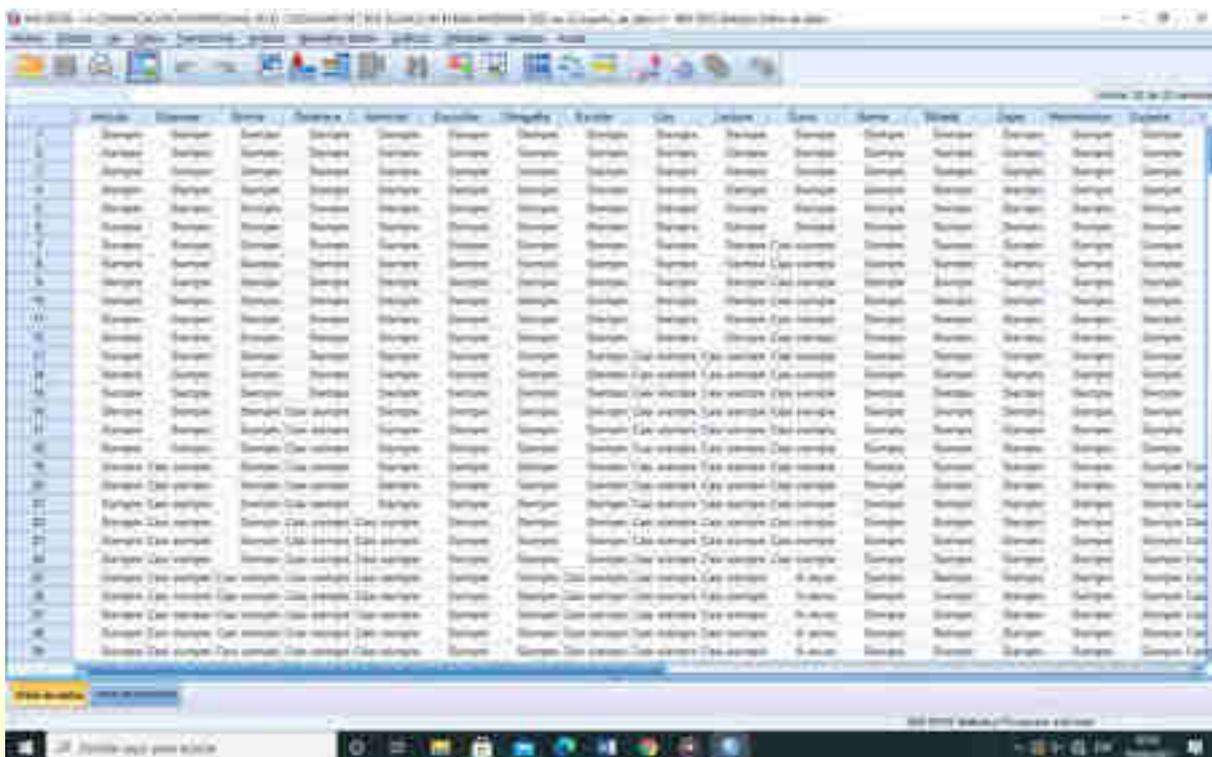
	1	2	3	4	5
<i>Lenguaje oral</i>	S	CS	AV	CN	N
1.-Articula adecuadamente las palabras con el uso de mascarilla mientras conversa.					
2.-El contexto social actual le permite expresar con claridad sus ideas y de forma objetiva.					
3.-Continúa utilizando dichos, modismos o repite palabras durante una conversación personal en tiempo de pandemia.					
4.-Considera usted que la conversación personal que mantiene con otra persona y con el uso de mascarilla es dinámica.					
5.-Utiliza pausas mientras conversa para mantener la atención de su receptor.					
6.-Prefiere retirarse antes de escuchar activamente lo que la otra persona le quiere decir.					

	S	CS	AV	CN	N
<i>Lenguaje escrito</i>					
7.-Considera que la ortografía que usa para expresarse en lo laboral o educativo, es la correcta.					
8.-Logra ordenar sus ideas mentalmente para luego escribir sobre un tema específico.					
9.-El uso de su escritura ha disminuido durante esta cuarentena.					
10.-Durante la pandemia su predilección por la lectura ha aumentado.					
11.-Ha participado en algún curso/ evento sobre redacción en tiempos de cuarentena.					

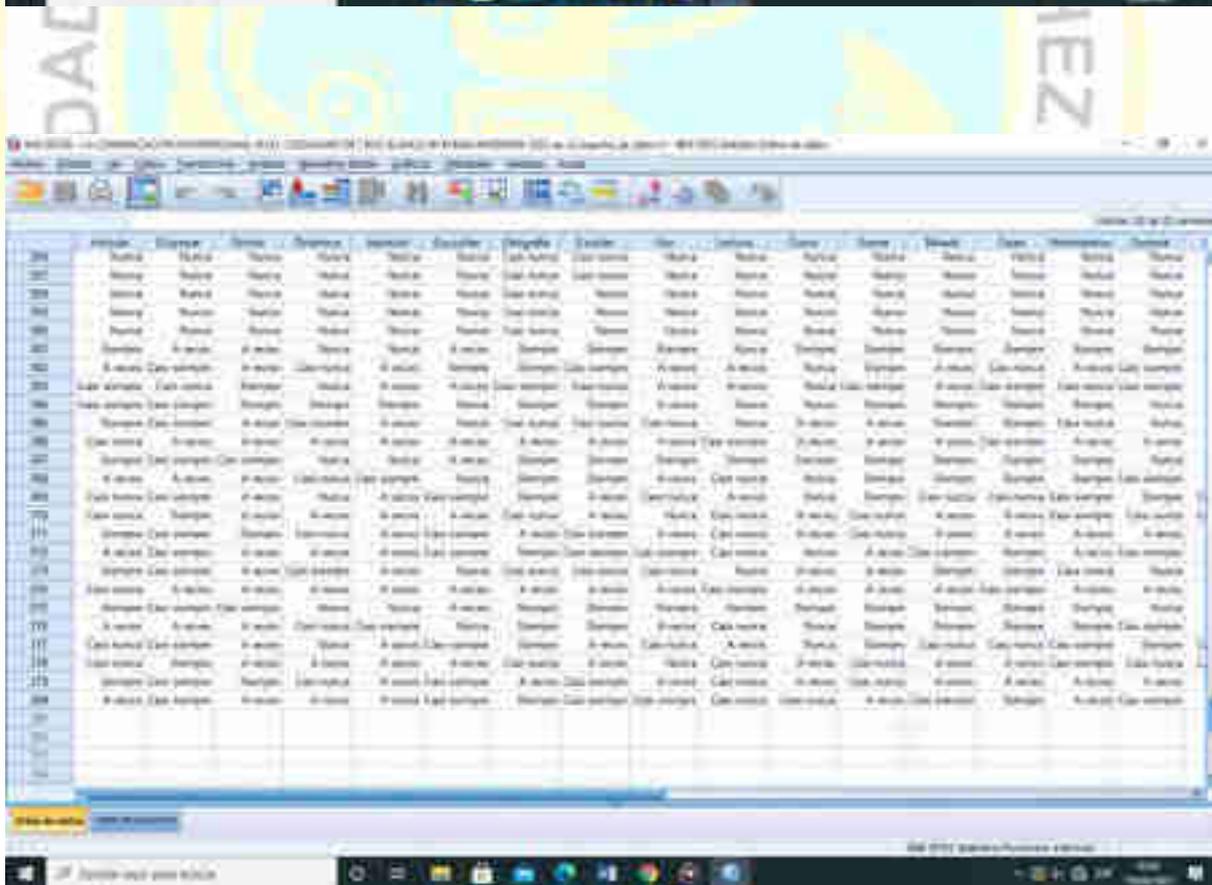
COMUNICACIÓN NO VERBAL

	S	CS	AV	CN	N
<i>Kinesia</i>					
12.-Sonríe durante una conversación a pesar de tener colocada la mascarilla.					
13.-Utiliza a menudo la mirada para reflejar interés del tema de conversación.					
14.-Utiliza regularmente movimientos de cejas y ojos al escuchar o conversar actualmente.					
15.-Acompaña los comentarios que realiza con movimiento de las manos y gestos al conversar.					
16.-Ha reducido su lenguaje corporal durante la cuarentena.					
17.-Utiliza frecuentemente sus manos o cuerpo para saludar o despedirse					
18.-Utiliza el contacto físico debido a la pandemia actual.					
19.-Prefiere que las personas no se acerquen a usted y mantiene solo una comunicación virtual durante la cuarentena.					
<i>Paralinguística</i>	S	CS	AV	CN	N
20.Se ha visto en la obligación de cambiar su tono de voz para ser escuchado.					
21.Le cuesta pronunciar de forma clara las palabras con el uso de mascarilla.					
22.-El temor a contagiarse produce que no use pausas al expresarse con otra persona.					

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO



This screenshot shows an Excel spreadsheet with a data table. The table has 15 columns and approximately 30 rows of data. The columns contain various text entries, likely representing different categories or variables in a statistical study. The interface includes the standard Excel menu bar and toolbar at the top.



This screenshot shows another Excel spreadsheet, similar to the one above. It features a data table with 15 columns and about 30 rows. The first row of the table contains the text 'DAC' and 'IEZ' in large, bold letters, which may represent specific variables or identifiers. The rest of the table contains detailed text data. The Excel interface is visible at the top and bottom of the window.

