

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

NADA HUMANO ME ES AJENO

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

**Propuesta comunicativa orientada a difundir y sensibilizar
respecto a las relaciones disfuncionales de pareja
en mujeres universitarias de la UACM plantel Cuauhtémoc**

TRABAJO RECEPTACIONAL. PLAN DE COMUNICACIÓN
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

PRESENTA

Ana Laura Sánchez Ordaz

Director del Trabajo recepcional. Plan de comunicación

Mtro. Juan Arellano Alonso

Ciudad de México, octubre de 2023.

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

ÍNDICE

Introducción	I
Capítulo 1. Planteamiento del Plan de Comunicación	3
Tema y justificación	4
Justificación personal	4
Justificación académica	5
Justificación social	6
Delimitación del problema o nicho de oportunidad (tiempo, espacio, públicos, etc.).	6
Objetivos del plan de comunicación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Breve descripción del contenido del plan de comunicación elaborado.	8
Capítulo 2. Planteamiento del problema	9
2.1. Presentación del problema social que abordara el Plan de comunicación.	9
2.2. Exposición de la problemática en relación con la comunicación y/o la cultura	11
2.3. Planteamiento teórico o técnico-conceptual del problema comunicativo que atenderá el plan de comunicación.	13
2.4. Marco conceptual que sostiene el problema comunicativo y que orienta a la investigación.	13
2.4.1. Introducción a los aspectos teóricos técnico - conceptual	14
2.5. Delimitación de la problemática en relación con el tiempo-espacio-sujetos.	44
2.6. Pregunta de investigación desde el problema comunicativo.	44
2.7. Sustento teórico desde la comunicación (comprensión de las relaciones disfuncionales desde un enfoque sistémico-comunicacional).	44
Capítulo 3. Diagnóstico	53
3.1. Antecedentes y contexto comunicativo del problema o nicho de oportunidad.	53
3.2. Estrategia metodológica para la búsqueda de información.	56
3.3. Selección, justificación y descripción del universo-población objeto del estudio Universo.	56
3.4. Selección y justificación de las técnicas de investigación	58
3.5. Diseño de instrumentos metodológicos que utilizará para obtención de información	59
3.6. Análisis e interpretación de los resultados	66
3.7. Interpretación de los resultados (conclusión general del trabajo de campo)	100

3.8 Conclusiones. Replanteamiento o confirmación del problema o nicho de oportunidad y descripción general de sus posibles soluciones. (Diagnostico social).	101
Capítulo 4. Propuesta estratégica del Plan de Comunicación	106
4.1. Descripción y justificación de la estrategia comunicativa a implementar	106
4.2. Objetivos generales y particulares de la investigación	107
Objetivo General:	107
Objetivos Particulares:	108
4.3. Metas a corto, mediano y largo plazo	108
4.4. Beneficiarios del Plan de comunicación directos e indirectos.	110
4.5. Descripción de los perfiles demográficos, socioeconómicos y Psicográfico, entre otros, de los destinatarios, beneficiarios y/o públicos.	111
4.6. Descripción de los participantes. Actores involucrados: instituciones, grupos, asociaciones, etc.	112
4.7. Desarrollo de la estrategia a partir de un programa táctico (marco lógico).	114
4.8. Descripción de la estrategia en relación a las tácticas que se sugieren para llevarse a cabo. Algunos de los elementos a considerar en la descripción son: fecha, responsable(s), actividades, Propósito, indicadores de éxito, recursos técnicos y/o materiales, recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos económicos o financieros y observaciones.	118
4.8.1. Actividades a desarrollar	119
4.9. Criterios de viabilidad y factibilidad.	127
4.10. Elaboración del presupuesto. Descripción de los costos con relación a los recursos económicos.	127
4.11. Diseño de bocetos: talleres, guiones, soluciones mediáticas, actividades comunitarias, culturales, gestión de los recursos, aplicaciones telefónicas, etcétera.	131
4.12. Cronograma. Descripción cronológica de las actividades o acciones planeadas.	155
Capítulo 5. Propuesta de evaluación del Plan estratégico y táctico	157
5.4. Reflexiones éticas sobre el plan de comunicación (alcances y limitaciones del plan propuesto).	157
5.5 Conclusiones generales.	158
Bibliografía	163

Agradezco a la UACM, que hizo posible la creación de este trabajo, igualmente me gustaría agradecer a Social Media (Karina y Coordinador Profesor Amílcar) quienes me brindaron la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y formar parte del equipo.

Asimismo, esto no hubiera sido posible sin el apoyo de mis padres y de mi director Juan Arellano Alonso y mis revisores, quienes me han brindado las enseñanzas más importantes de mi vida.

“Cuando le pones fecha a un sueño, este se convierte en una meta

Y una meta dividida en pasos se convierte en un PLAN

Y un plan apoyado en acciones se convierte en realidad”

ANÓNIMO

Introducción

El presente trabajo subyace de la idea de proponer un canal de comunicación digital, como eje de mediación, orientado a difundir y sensibilizar respecto a las relaciones disfuncionales de pareja en mujeres, temática que hasta hace poco se había obviado como parte inherente de la sociedad.

Al respecto es importante señalar la relevancia que están teniendo las redes socio-digitales para la interacción entre las personas, por lo anterior es imperioso dar a conocer el crecimiento en el uso de las mismas:

De acuerdo con un estudio realizado por la Asociación de internet MX, en el año 2022, Facebook fue mencionada como la red social más vista desde un smartphone con un 95.7%. Facebook continúa siendo la red más popular en México (93%) y YouTube (68%), la que más seguidores jóvenes concentra (el 76% tiene entre 16 y 30 años), en tercer lugar, Instagram (76 %), en cuarto y quinto lugar se mantiene Twitter con un 50% y LinkedIn con un 57% de acuerdo con un estudio realizado por la Asociación de internet MX en el año 2022.

Dicho lo anterior, y siguiendo con la línea argumental de inicio, hoy se sabe que las relaciones disfuncionales, conocidas con el término coloquial como *relaciones tóxicas*, han existido siempre; su auge ha permitido normalizar al escuchar de ellas, no obstante, una temática en boga que reproduce violencia no puede continuar reproduciéndose como algo común, si no como un problema que invisibiliza, oculta y naturaliza a una cultura, a una estructura que se ha venido viendo en estos días.

La violencia en general es un tema demasiado amplio que tiene demasiadas aristas que llevan a una reflexión, en este caso las **relaciones disfuncionales** son la iniciación del problema para reproducir otros tipos de violencia. En este orden de ideas el presente trabajo está pensado para intervenir en una población de jóvenes de 18 a 25 años de edad, al ser esta etapa considerada vulnerable por diversos factores, que pueden impactar el bienestar y desarrollo de las personas.

Algunas de las razones por las que se considera vulnerable esta edad son: transición a la vida adulta, en esta etapa, las personas suelen estar en un proceso de transición hacia la vida adulta, en la que se enfrentan a múltiples cambios y desafíos, como la entrada a la universidad, la búsqueda de empleo, la independencia económica y la construcción de una identidad propia.

Otro factor es la inestabilidad emocional, durante este periodo, las personas pueden experimentar una gran inestabilidad emocional, debido a factores como la presión social, la incertidumbre sobre el futuro y la falta de experiencia para manejar situaciones difíciles” (Gómez-Baya et al.,2019).

Al final, es importa destacar que esta investigación tiene como prioridad contribuir en la reducción de las relaciones disfuncionales a mujeres que se encuentran inmersas dentro de este tipo de relación, con la finalidad de aportar algo a su vida cotidiana y reconocer a la comunicación no solo como un instrumento mediático sino como un componente pedagógico y lúdico, que favorezca la adquisición de actitudes, valores desde la creación de un canal digital que de manera pertinente ayude a comunicar, conectar y compartir información ligada a sus intereses. Entre los contenidos a publicar estarán todos aquellos que faciliten la comunicación afectiva, el conocimiento de emociones y su relación con la comunicación.

Capítulo 1. Planteamiento del Plan de Comunicación

Actualmente, vemos al mundo permeado de la tecnología en nuestra vida diaria, derivado de un cambio en la comunicación, como en las relaciones interpersonales, además de que dicho proceso también se ha acelerado de manera exponencial con la llegada de los teléfonos inteligentes.

En este sentido, la comunicación se ha beneficiado en estos últimos días debido a la presencia de las redes sociales entre las que destacan Facebook, Twitter, Instagram, factor determinante para afrontar problemas y llevar a cabo acciones concretas e innovadoras ante una problemática que requiera atenderse de manera puntual, pongamos por caso relaciones disfuncionales de pareja, pese a que no es algo que se haya planteado en las instituciones de manera detallada¹ cabe mencionar que la problemática se ha abordado únicamente desde la facultad de psicología y perspectiva de género, y son muy pocas que lo han realizado desde la carrera de comunicación y cultura, es decir, lo anterior reafirma que a partir del uso de herramientas digitales la comunicación en relación con inteligencia emocionales es capaz de aportar alternativas a la crisis de este tipo de relaciones.

Con lo anterior se pretende desde una perspectiva comunicativa dar una respuesta eficaz en relación con la problemática relaciones disfuncionales de pareja en las mujeres con un rango de 18 a 25 años de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Plantel Cuauhtémoc, ubicada en Av. La corona N° 320, Col. La Palma, alcaldía Gustavo A. Madero, elijo desarrollar mi plan de comunicación digital en la ya mencionada escuela por la razón que deseo retribuir y compartir mis conocimientos a la que fue como mi segunda casa durante el periodo de mi formación, aportándome conocimiento y habilidades sociales.

Por tanto, en este plan comunicativo se conceptualizará relaciones disfuncionales, tipos de violencia, comunicación, todo esto a partir de que las jóvenes tengan conocimiento de la situación que se vive en el día a día cuando se está dentro de una relación disfuncional. La

¹La percepción de violencia de pareja en la población de estudiantes universitarios ha sido poco estudiada. Algunos estudios reportan que la mayoría de los estudiantes son capaces de reconocer los diferentes tipos de violencia, sin embargo, cuando se evalúan los índices de violencia en sus relaciones, los resultados muestran una presencia considerable de la misma (Carranza, 2020).

caja de herramientas comunicativas que se les proporcionara es: acceso a una red social, encuestas, ebooks (pdf) con diseños como post creativos; con la finalidad de contribuir a la prevención y disminución de cualquier tipo de violencia en las relaciones. Así mismo, desde una red social se pretende difundir y compartir contenido con la finalidad de que ellas puedan identificar las relaciones disfuncionales e ideas sobre cómo salir de ellas. Por otro lado, sencillas orientaciones para detectar y actuar ante posibles situaciones de violencia.

Tema y justificación

Estrategia digital para enfrentar los estragos que dejan las relaciones disfuncionales de pareja en las mujeres de 18 a 25 años de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Plantel Cuauhtemoc realizado durante el presente ciclo escolar 2023-2024.

Justificación personal

Elijo desarrollar un plan de comunicación digital para poner en práctica mis conocimientos, así como habilidades adquiridas durante mi formación académica a partir de la difusión de información referente a un problema en específico por medio de las redes sociales y de esa manera hacer una pequeña contribución a la universidad por todo el apoyo que me brindó.

Así mismo, he observado en mi comunidad y sobre todo en Cuauhtemoc que, principalmente adolescentes y jóvenes mujeres, se han visto dañadas emocional como físicamente por el trato que reciben por parte de su pareja, por tanto, estos comportamientos se hacen evidentes desde que tratan de justificar humillaciones, jalones, lenguaje inapropiado por parte de su pareja, comentarios burlones, críticas, manipulación y hasta en ocasiones golpes físicos, experiencias que pueden encontrar respuesta si asumimos los factores que se han descrito en la parte introductoria de la investigación, concernientes a la vulnerabilidad de la edad de 18 a 25 años y factores sociales, culturales, psicológicos y biológicos.

Otro motivo ha sido mi propia experiencia vivida durante la juventud que no fue para nada de mi agrado y que, hasta la fecha, esa experiencia sigue latente y no quisiera que más mujeres en un futuro pasarán por esa misma experiencia disfuncional dentro de su relación, de manera que este proyecto tiene toda la intención de sensibilizar y brindar información necesaria a las mujeres ante esta problemática que les aqueja día a día.

Por último, pero no menos importante, es el deseo de comunicar, conectar, inspirar y ayudar a mujeres jóvenes que vienen de una relación disfuncional, quiero que este proyecto se vuelva una emoción reconocible para ellas; crearles una experiencia única desde lo que yo he aprendido en mi carrera y que lo puedan aplicar a sus vidas, ofreciéndoles un GPS que no solo las inspire, sino que les ayude a mejorar en todos los aspectos de su vida, que logren reconocer esos focos rojos para salir de las relaciones tóxicas por medio de una planeación digital y eficiente.

Justificación académica

La comunicación ha existido desde los albores de la humanidad, utilizando diferentes formas de comunicarse, desde la representación de pinturas rupestres, jeroglíficos hasta la escritura propias de una trayectoria, ahora con el surgimiento de las redes sociales el ser humano tiene la capacidad de poder comunicar sin límites.

Por tanto, en palabras del profesor canadiense Jean Cloutier en la década de 1970 (en Aparici, R., & Osuna, S. 2010) anticipó que el uso del internet ha puesto en evidencia; que la gestión de la tecnología puede fortalecer los modelos de entrega en la enseñanza y la comunicación, dicho cargo implica interacción, conocimiento y conciencia de aprendizaje fuera de lo convencional.

Mencionado lo anterior, las redes sociales en principio fueron creadas con el fin de conectar; más hoy dan la posibilidad de impactar, transformar y compartir contenido de valor, propiciando así la libertad de poder ayudar y hacer un llamado de acción desde la comodidad del hogar. Por tanto, las redes sociales se han convertido en un proceso de socialización e intercambio de conocimientos, comprendiendo que va más allá de una interacción.

Aunado a esto, utilizar las redes sociales es una oportunidad rentable y sin riesgos para desarrollar un plan estratégico vinculado a problemáticas de cualquier índole, siendo que, en México, más de 74.3 millones de personas son usuarios de internet. De ellos, 78% tienen redes sociales, según la encuesta sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información (ENDUTIH, 2019).

Por tanto, considero que la creación de las redes sociales tiene un efecto transformador dentro de la educación, del empleo y de la vida misma, puesto que la unión de la tecnología con la comunicación crea un nuevo plus que desata sin precedentes la manera de comunicarnos y conectar.

Justificación social

La comunicación digital permite intervenir en una problemática social que puede hacer alusión a un enfoque que toma en cuenta no solo el proceso comunicativo, sino que se interesa en tratar de entender las relaciones interpersonales, debido a que se tiene la capacidad de desarrollar mejores recursos y capacidades para informar, así como sensibilizar con la creación de contenido, de evidenciar las nuevas técnicas como estilos de planeación que se tienen a través del medio digital, con el fin de fomentar el espíritu de la investigación que va más allá del diseño o una idea.

“Tim O` Berners-Lee define el término *intercreatividad* en el ciber espacio como la capacidad de los individuos de expresar y crear sus ideas, conocimientos, etc., de una forma original e inédita a través de los entornos digitales y generando colectivo”
Aparici, R., & Osuna, S. (2010:311).

Mencionado lo anterior, la presencia de las redes sociales abre la posibilidad de aumentar la capacidad para abordar la problemática de los estragos que dejan las relaciones disfuncionales de pareja que se vive en el día a día, tema que no es para nada nuevo, pero si más visible, debido a que en los últimos años se ha venido manifestando de manera más frecuente y alarmante, principalmente en la CDMX, donde se percibe una deficiencia de carácter indolente por parte de las autoridades.

Delimitación del problema o nicho de oportunidad (tiempo, espacio, públicos, etc.).

Según datos proporcionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en México, el daño actual que causan las parejas disfuncionales es preocupante, el 76% de los adolescentes y/o jóvenes experimentaron violencia psicológica, 17% de los comportamientos sexuales y

15% de los comportamientos sexuales físicos. El tipo común de violencia es emocional (40%), que se caracteriza por indiferencia (29,5%), intimidación y acoso (24,8%).

Del mismo modo, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2016, mencionan que la Alcaldía de Gustavo Madero es la segunda ciudad más poblada con 16 alcaldías. Es una de las dos ciudades que conforman nuestra Ciudad de México. Limita con Coacalco de Berriozábal, Tlalnepantla de Baz, Ecatepec de Morelos, Nezahualcóyotl y Tultitlán en el norte del estado de México, y también limita con Venustiano Carranza, Azcapotzalco y Cuauhtémoc, que también pertenecen a la Ciudad de México. Su población es de 1.193.161, de los cuales 573.847 son varones y 619.314 son mujeres.

De acuerdo con una investigación publicada por EL UNIVERSAL el 14 de junio de 2019, debido a la gran cantidad de incidentes de investigación de la intervención policial en homicidios intencionales, al menos 10 de las comunidades más peligrosas de las ciudades de Iztapalapa y Gustavo A. Madero se encuentran en el límite, y de acuerdo con datos proporcionados por la Procuraduría General de la República (PGJ), identificaron los tres barrios más peligrosos de la ciudad México, dos de los cuales se ubican en Iztapalapa y uno en Gustavo A. Madero.

En lo que respecta, a la alcaldía G.A.M., la Zona Escolar ocupa el primer lugar seguido de las colonias Tlalpexco y vasco de Quiroga, Benito Juárez, Santiago Atepetlac, Loma de la Palma, Chalma de Guadalupe, Ticomán, Cuauhtémoc Barrio Alto y Vallejo.

Lo anterior, refiere que la colonia Loma de la Palma pertenece a una zona violenta y conflictiva, por ejemplo, se perciben asesinatos, asaltos, corrupción, entre otros; dicho dato en particular favorece la posibilidad de poder desarrollar un plan comunicativo orientado a difundir y sensibilizar respecto a las relaciones disfuncionales de pareja en mujeres de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Plantel Cuauhtémoc, ubicada en Av. La corona N.º 320, Col. La Palma, alcaldía Gustavo A. Madero, Ciudad de México, durante el período 2022-2023, a través de una estrategia digital que aporte posibles soluciones a la problemática ya mencionada.

A partir de lo anterior, surgen:

Objetivos del plan de comunicación

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de intervención social (plan estratégico de comunicación), orientada a informar y sensibilizar con respecto al impacto que pueden generar las relaciones disfuncionales de pareja en mujeres de 18 a 25 años de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Plantel Cuauhtémoc.

Objetivos Específicos

- Conocer cuáles son las causas que llevan a las jóvenes de la zona de Cuauhtémoc de 18 a 25 años de edad a tener una relación disfuncional de pareja.
- Describir cuáles son los factores que promueven, en cierta manera, las relaciones disfuncionales en mujeres de 18 a 25 años de edad de la zona de Cuauhtémoc.
- Generar estrategias de intervención social desde una página de Facebook que permitan enriquecer las relaciones interpersonales de las jóvenes de 18 a 25 años de edad de la zona de Cuauhtémoc
- Comprender la complejidad de las relaciones disfuncionales que generan estados emocionales no saludables con la finalidad de mejorar la calidad de vida las mujeres de 18 a 25 años de la zona de Cuauhtémoc.

Breve descripción del contenido del plan de comunicación elaborado.

En el presente plan de comunicación se pretende utilizar una red social como herramienta para crear contenido gratuito que genere valor y que ayude a transformar vidas, sin embargo, en ocasiones esto no es suficiente y no siempre se cuenta con los recursos económicos o con los recursos de tiempo para acceder a un buen profesional que se les acompañe en psicología, espiritualidad o crecimiento personal y que mejor alternativa que utilizar la red a través de la cual se pueda comunicar para lograr un punto intermedio de manera económica y ágil.

Con respecto al contenido que se creará para enfrentar los estragos que dejan las relaciones tóxicas de pareja, tiene por objetivo ayudar a expandir sensibilización y a generar contenido gratuito de valor, desde una herramienta con un precio accesible y muy módico, ofreciéndoles la invitación para que sean partícipes del tema relaciones disfuncionales de pareja en crisis, dándoles la posibilidad de hacer uso del contenido y puedan verlo en su tiempo. Hoy más que nunca se necesita de una ruta que nos sirva para planificar y reforzar acciones comunicativas mediante un plan estratégico para todas aquellas mujeres que pasaron por una relación disfuncional, siendo uno de los tantos problemas que nos aquejan como sociedad, para implementar acciones concretas es necesario comprender que se vive en la era de la información dando la posibilidad de impactar para transformar vidas y dar sentido de pertenencia desde una red social.

Capítulo 2. Planteamiento del problema

2.1. Presentación del problema social que abordara el Plan de comunicación.

Eduardo Torres macho, en su página de “conceptos que empobrecen la psicología (I): <<Persona tóxica>>” explica que las relaciones disfuncionales (tóxicas) son un término que en los últimos años ha venido siendo parte del uso coloquial del adjetivo <<tóxico>> haciendo referencia como una relación destructiva, que no es saludable y que a una de las dos partes le está generando cierto daño o malestar, es decir, supone una mentalidad negativa a la hora de interactuar con la pareja y que tienen comportamientos que son perjudiciales para los que los rodean, pero también para sí mismas o como se menciona en la nota R&A Psicólogos publicada en la página Centro de Psicología Clínica y psicoterapia se menciona que una relación se vuelve disfuncional en el momento en que una de las partes se “aprovecha” de la otra, es decir solo uno de los dos se ve beneficiado para su propio bienestar, comienza a manipular o meter miedo para sacar provecho de ese control absoluto, mientras que la víctima comienza a ser susceptible de culpabilidad, a volverse sensible y vulnerable, empieza a sufrir dependencia afectiva, dichas acciones muy pocas veces son evidentes, además una persona con comportamientos disfuncionales, puede llegar a denigrar y menospreciar a la persona con la que está.

De acuerdo con la Real Academia Española de Ciencias (RAE), tóxico significa: "contiene sustancias tóxicas o produce intoxicación", se refiere a la sustancia", sin embargo, el Diccionario Oxford anunció que la palabra más utilizada durante el año 2018 fue "tóxico", utilizada en todo el mundo para referirse a un estado de ánimo o duda, causando que esta palabra puede convertirse en un término de importancia cultural a largo plazo.

Por tanto, es importante señalar que, según los datos de búsqueda en el sitio web del diccionario, en los últimos 12 meses, el número de consultas relacionadas con la palabra "tóxico" ha aumentado en un 45%, y existen otras palabras relacionadas con la palabra "tóxico": química, masculinidad, sustancia, gas, medio ambiente, relación, cultivo, residuos, algas y aire.

A pesar de ser un tema en boga, es importante detallar los tipos de relaciones disfuncionales que se aproximan a describir el fenómeno, siendo los más comunes y en los que se está propenso a caer, señalando que existes múltiples matices de relaciones tóxicas, que van desde las familiares, las de amistades, hermanos, padres, hijos, vecinos, entre otras, por lo que únicamente me concentraré en las relaciones de pareja disfuncionales.

Las relaciones disfuncionales de pareja en las jóvenes hoy en día llegan afectar física y emocionalmente, sobre todo, en el escolar, donde se podría ver afectado su rendimiento académico. Cabe mencionar que las relaciones de pareja es un arma de doble filo, por un lado, el establecer vínculos de cercanía representa un gran valor para las jóvenes al compartir sentimientos, actividades, emociones que dan sensación de viveza a la relación, pero ¿Qué sucede cuando las alumnas se comienzan a ver afectadas en su rendimiento por una relación disfuncional de pareja? En este sentido, cuando se hace mención que algo es disfuncional, se está haciendo mención que no es digno de confianza en sí, por la manera en cómo se comienza a tornar la relación.

De acuerdo con un estudio reciente realizado por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) en México a estudiantes de la UNAM, asegura que las relaciones con mayor tiempo y estabilidad son las más propensas a la violencia, complicando el reconocimiento del problema por parte de las víctimas, lo que lleva a la dependencia y al no querer terminar la relación.

Otro dato a resaltar es que un 73% de encuestadas reconoció haber vivido al menos una vez en sus relaciones una de las prácticas que llevan al maltrato y con un 76% las chicas no piden ayuda cuando sufren agresiones, ya que piensan que ellas tienen la culpa. Por esta razón, las parejas tóxicas tienen más posibilidades de bajar su rendimiento académico, así como experimentar peleas físicas y otros actos de violencia

2.2. Exposición de la problemática en relación con la comunicación y/o la cultura

Desde los albores de la humanidad, el ser humano ha buscado la manera de poder comunicarse con el otro a partir de crear herramientas básicas que le permitieron lograr sobrevivir a lo largo de la historia y que ha trascendido en su manera de comunicar, uno de esos procesos se debió a la planificación de la caza, la cual requería de ciertos pasos hasta alcanzar su meta, para más tarde se comenzó con la plasmación de figuras rupestres las cuales se elaboraron a partir de sangre y piel de animal, es decir las ideas ya comenzaban a plasmarse con el fin de hacer llegar un mensaje (Müller,1998).

La Unesco, en 1982, declaró:

...que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden. (UNESCO, 1982: Declaración de México).

Por otro lado, cuando se habla de la cultura, entendida como conjunto de todas las formas, modelos o patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que la conforman o bien, es un proceso continuo de sustentación de una identidad vista desde un punto estético, a partir de una concepción moral. Como tal incluye valores, costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias, así como habilidades e información que posee el ser humano (Malinowsky, 1996).

Para ello, precede el concepto con una amplia gama de perspectivas, desde distintas disciplinas y por diferentes autores, sin embargo, la mayor parte coincide que la cultura siempre es aprendida, lo que hace que el ser humano se adapte a la realidad del mundo en el que vive, tomando como referente las costumbres, las tradiciones, las normas, la manera de comunicar y de construir una sociedad

Es sabido que la comunicación puede entenderse como la interacción mediante la que gran parte de los seres vivos acoplan sus conductas frente al entorno. También se ha concebido a la comunicación como el propio sistema de transmisión de mensajes o informaciones, entre personas físicas o sociales, o de una de estas a una población, a través de medios personalizados o de masas, mediante un código de signos, también convenido o fijado de forma arbitraria. Y más aún, el concepto de comunicación también comprende al sector económico que aglutina las industrias de la información, de la publicidad, y de servicios de comunicación no publicitaria para empresas e instituciones. Estas tres acepciones ponen en evidencia que nos encontramos, sin duda alguna, ante un término polisémico

La sociedad y la cultura deben su existencia a la comunicación. Es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifiesta la cultura como principio organizador de la experiencia humana. En este sentido, la vida social puede ser entendida como “organización de las relaciones comunicativas establecidas en el seno de los colectivos humanos y entre éstos y su entorno” (Moreno, 1988: 14). De alguna manera, este enfoque propone “imaginar el tejido social como una trama de interacciones” (Galindo, 1997).

Vislumbrando lo anterior, la comunicación junto con la cultura son de las características principales que definen al ser humano, la capacidad de comunicarnos entre nosotros de manera compleja y elaborada nos distingue del resto de los habitantes y de la propia diversidad cultural, creando una identidad propia, jugando un papel muy importante en la construcción de relaciones humanas, tomando en cuenta que cada ser humano tiene su propia capacidad de pensar y ser, con sus propias conductas y valores, según algunas definiciones, todo lo que es creado por el humano es cultura.

El punto de partida anterior muestra un tinte de relación que da origen a la comunicación y cultura. La cultura aporta identidad y sentido de pertenencia a las personas y es a través de

ella que los seres humanos se pueden expresar y relacionar con los otros, incorporándose a un estilo de vida único que refleja los valores de una sociedad y se plasman en formas multifacéticas en beneficio de la comunicación en acción, cuyo sinónimo es el de transmitir con energía y entusiasmo, que permite conectar con los demás íntegramente desde lo que cada quien es, una cualidad racional y emocional del hombre, cuya habilidad innata surge de la necesidad de ponerse en contacto.

2.3. Planteamiento teórico o técnico-conceptual del problema comunicativo que atenderá el plan de comunicación.

Ante la necesidad de definiciones más precisas, se considera necesario retomar conceptos con un cierto grado de conciencia acerca de la acción que se pondrá en marcha, un saber qué se hace, por qué se hace y para qué, lo cual otorga de un sentido más preciso a la investigación. Es importante vislumbrar que existen enfoques que aportan otros elementos con respecto a la comunicación que ponen en cuestión o complementan lo mencionado anteriormente.

Dicho de otro modo, para abrir un panorama más amplio en orientación a la investigación, me parece pertinente presentar categorías conceptuales, como las siguientes: comunicación desde el enfoque sistémico, relaciones disfuncionales (tóxicas) desde la psicología clínica con Sigmud Freud, la directora Sara Navarrete del Centro de Psicología Clínica y de Salud de violencia, Silvia Congost psicóloga experta en dependencia emocional, autoestima y relaciones tóxicas, incluyendo también información recuperada del manual diagnóstico de enfermedades psiquiátricas DMS-5. Habilidades de la comunicación con autores como Riso Walter; así mismo retomar conceptos clave en relación a la construcción y violencia de género con Marcela Lagarde, Carla Barrios y violencia con Marshall Rosenberg, Johan Galtung a partir de contribuciones teóricas y prácticas en el campo de la resolución de conflictos y la promoción de la paz.

2.4. Marco conceptual que sostiene el problema comunicativo y que orienta a la investigación.

Como toda investigación para abrir puntos de discusión se debe partir de la construcción de un marco conceptual, por lo anterior para el presente estudio iniciaremos con los siguientes conceptos:

2.4.1. Introducción a los aspectos teóricos técnico - conceptual

2.4.1.1. Comunicación

El origen etimológico de la palabra comunicación deriva del latín *communis*, que remite a poner en común algo con otro, es decir su raíz está relacionada con la palabra “común” y el término *munis*, habla de una comunidad de cuando la gente tiene algo en común; por tanto, existe una estrecha relación entre comunicarse y estar en comunidad por algo que se comparte, que se tiene o se vive en común. La comunicación es un hecho realmente esencial a la esencia misma del hombre como ser social a la hora de relacionarse con los demás, detalla Fabián (s.f.).

Lo anterior puede dar cuenta que la comunicación representa un dialogo, intercambio, relación de compartir en reciprocidad y es a través de un proceso que los seres humanos establecen relaciones entre sí, con el fin de compartir palabras, frases, expresiones, ideas o mensajes entre interlocutores válidos y recíprocos, que constituye un factor esencial de la convivencia y un elemento determinante en la sociedad; para lo cual, el esquema más básico no puede cubrir toda la complejidad del proceso porque existen múltiples tipos de comunicación, con exactitud existen 28 métodos de comunicación, según Corbin (2017).

Asimismo, no cabe duda de que la comunicación debe ser entendida más allá del modelo convencional que existe del intercambio de información entre dos o más personas, cuya función principal es el envío y recepción de información (oral, escrita, emocional, etc.) donde el emisor se encarga de enviar la información, el receptor es responsable de recibirla y el canal a través del cual se transmite el mensaje.

Por otra parte, detalla Benaiges (2014) que la comunicación humana es el acto de transmitir de manera correcta un mensaje con un mínimo de dos personas. [...] estar en un solo lugar, hablando y dialogando sobre un tema determinado para estar en la misma sintonía y es ante todo un proceso de intercambio de información, mediante el cual también se pueden intercambiar emociones. Dicha ejemplificación se hace para dar cuenta de la dimensión que

compone a la comunicación desde un intercambio emocional para considerarse un pilar esencial de las relaciones humanas. Del mismo modo, Rizo García (2008) detalla a la comunicación como un proceso relevante para la construcción de la vida en sociedad, como un mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales mediados por una cultura que supone acercar al mundo a través de la interacción que ha hecho posible la existencia de lo que llamamos sociedad, tomado como un principio básico de las relaciones sociales, en donde la interacción es “el corazón de una comunicología posible” (Rizo en Galindo, 2003), sentido tópico de considerar a la comunicación como un pilar fundamental de las relaciones interpersonales.

Siguiendo en la misma línea, el autor explica que en tiempos atrás la comunicación se había asociado a la transmisión de información a través de un vehículo técnico, en este caso, los medios masivos, mediante códigos de signos o fijado de forma arbitraria, desde el sector económico de la publicidad para grandes empresas e instituciones, en la actualidad pareciera que hay una preocupación por comprender más lo interpersonal de esa puesta con relación a compartir algo desde la interacción, desde las perspectivas de la teoría sistémica, la cibernética, y aportes de la psicología social como la sociología fenomenológica.²

En ese, sentido, los seres humanos se comunican por naturaleza, de tal manera que toman como fundamento de toda comunicación (de común unión) el llamado encuentro con el otro, desde ese ser que pone de manifiesto la comprensión y posibilidad del otro a través del diálogo, en donde los seres humanos son constructores de relaciones, que en términos humanos, la condición de individualismo o experiencia a la soledad, empuja en su totalidad hacia el encuentro del otro para la construcción de la vida común de la comunión que conlleva a un principio genuino de humanización., ya que al convivir con otros no se trata de comunes relaciones interfuncionales, sino de auténticas relaciones personales, de vínculos de comunión profunda entre personas. Estas relaciones requieren del desarrollo de actitudes, de tolerancia, de la capacidad para escuchar, el asombro por el misterio que representa la otra persona.

²Tiene por objeto la comprensión de la estructura significativa del mundo de la vida cotidiana (relación del yo y el otro, lo que supone un punto de partida para la construcción social de la realidad y el debate sobre la intersubjetividad como principio básico del mundo social.

Asimismo, cabe señalar que dentro de la comunicación existen los siguientes tipos:

- **Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal puede ser entendida como aquella interacción en la cual los individuos tienen un encuentro cara a cara y sostienen una a través de un intercambio de mensajes tanto verbales como no verbales. “Puede ser definida como el intercambio de información entre sujetos sociales. Esta definición de corte general, pone el acento en el intercambio, en la relación entre seres humanos con base en la comunicación de la información (hechos, valores, ideas, sentimientos, etc.) (Rizo,2009:21).

A partir de lo anterior, Rizo (2009) existen tres componentes que definen los procesos de comunicación interpersonal.

- 1. Intercambio:**

La comunicación interpersonal es un proceso de intercambio de reciprocidad que da cuenta de la importancia acerca del concepto de interacción, al comportamiento interactivo de los sujetos, que solo se vuelven sociales en tanto interactúan y se relacionan con otros.

- 2. Seres vivos:**

Este tipo de comunicación es únicamente de los seres humanos que tienen la capacidad de referirse a los elementos de su entorno utilizando códigos verbales o no verbales.

- 3. Información:**

El contenido del intercambio es la información, esto es información que puede referirse a objetos físicos, sucesos, normas, sentimientos, etc.

Por tanto, este tipo de comunicación da la posibilidad de interactuar y mantener un dialogo mucho más beneficioso con los demás, a expresar mejor lo que se necesita decir y a comprender lo que el otro necesita comunicar de manera afectiva y efectiva, por tanto, es necesario garantizar una adecuada interacción a partir de transmitir o recibir correctamente un mensaje.

- **La comunicación intrapersonal**

Por lo que refiere a la comunicación intrapersonal se compone del 55% lenguaje corporal, 38% paralenguaje y 7% palabra, del mismo modo los seres humanos son el reflejo de lo que comunican y como lo comunican, siendo que la forma de relacionarse existe en cada detalle de la vida, esto de acuerdo con la psicología de la comunicación que menciona que entre el 50% y el 70% de los mensajes que se emiten o se reciben en la vida diaria son no verbales, y que solo una parte se puede controlar voluntariamente, esto desde los aspectos a tener en cuenta, como lo son el rostro y su mímica, el contacto visual, los gestos, contacto corporal y la postura (Sánchez L, 2002 en AAPAUNAM, 2012).

La parte expresiva proviene de “*Expressus*” exprimido, salido, lo que implica emociones, es decir, las personas con el rostro expresan lo que sienten (tristeza, alegría, coraje) y lo reflejan con su expresión, por tanto, parte de lo que reflejan, muchas veces dice como están, por lo que es importante tener cuidado de esos gestos a la hora de iniciar una conversación.

Posteriormente, los **estilos de comunicación** se clasifican en tres tipos diferentes: a) Estilo pasivo, apunta a una persona que le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos; sus necesidades, opiniones o sentimientos, b) Estilo agresivo, se asocia con personas que intimidan a los demás, los critican y los humillan. Un ejemplo de este tipo de estilo es que rara vez se preocupan por los sentimientos de los demás y, con frecuencia, se meten en líos o peleas, c) Estilo asertivo, se refiere a manifestar a los demás de forma simple, clara y oportuna lo que sienten, es decir, es la predisposición o actitud positiva de comunicarse con las personas, mediante la escucha activa y atenta, así como un conjunto de comportamientos que proyectan actitudes, deseos, sentimientos de un modo respetuoso y significativo para los demás.

De la misma manera, estos estilos de comunicación son relativamente importantes para poder comprender e identificar los patrones de comportamientos que influyen en una persona, desde lo que quiere, necesita y espera de los demás, así como comunica esos deseos, necesidades y expectativas.

Lo anterior, desde el campo de la psicología lleva a considerar las **habilidades de comunicación** (expresiones consientes mediante la cual se manifiestan ideas, deseos, opiniones, sentimientos de forma congruente, clara, directa y respetuosa) como un pilar fundamental a desarrollar para establecer una comunicación efectiva, asertiva y afectiva cuyo

propósito sea para aprender a construir mejores relaciones desde un quiero, deseo, necesito y elijo.

Como consiguiente se puntualizan algunos puntos para mejorar una relación.

Comunicación Asertiva:

La palabra asertividad fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas encargados de estudiar la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998) en Naranjo Pereira (2008). Así mismo se explica que la palabra asertividad parte de una derivación del latín, cuyo significado es afirmación de la certeza de una cosa y refiere a que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Por su parte, Melgosa (1995, p.84) en Naranjo Pereira (2008) define asertividad como: “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona” o tal como lo afirma (Mezerville 2004 en Naranjo Pereira, 2008) con el concepto de autoafirmación³ que se caracteriza por la capacidad que tiene una persona de expresar abiertamente sus deseos, pensamientos o habilidades; por lo contrario, a la autoafirmación sería inhibirse o anularse.

Güell y Muñoz (2000) en Naranjo Pereira (2008) comentan que el concepto de conducta asertiva fue definido por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente se vinieron construyendo conceptos más concretos por diferentes autores. Por ejemplo, Castanyer (2004) la define como una expresión apropiada de las emociones y sentimientos en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad, siendo totalmente una conducta y no una característica de la personalidad, considerada como parte de una habilidad social.

Al respecto, (Riso en Naranjo, 2008) define la conducta asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar

³ La palabra autoafirmación refiere a un concepto que es considerado pilar de la autoestima, significa respetar mis deseos, necesidades, y valores y buscar su forma de expresión adecuada de valerse por sí mismo, a ser quien es abiertamente, a tratar con respeto en todas las relaciones humanas... el primer acto de autoafirmación, el más básico, es la afirmación de la conciencia, lo que resulta imperioso no permitirle a las demás personas ni permitirse a sí mismo o a sí misma, conductas devaluativas que atenten contra la integridad.

desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos respetando el derecho de los otros (p.45).

Una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir “no”, expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimientos negativos sin permitir la manipulación, como lo hace la persona sumisa, ni violar los derechos como lo hace la agresiva Riso (2000).

De tal forma, es importante comprender que la comunicación asertiva es una negociación a través del otro, que da pauta para que de manera voluntaria se puedan negociar algunas cuestiones o ceder a ciertas posturas que permitan llegar a una resolución desde la palabra que manifiesta poder y representa determinación como confianza para compartirlas, considerándola un punto medio entre la pasividad y la agresividad, siendo que ninguna persona es 100% asertivo.

De acuerdo con García (2011) la palabra es y será siempre el vehículo de la realidad donde gracias a ella, el ser humano es capaz de presentarse a sí mismo, de entregarse, de relacionarse, de comunicarse, “Solo por medio de la comunicación interactuante puede haber relaciones humanas que aseguren un claro entendimiento con los otros, es decir, en todo tipo de actividad humana realizada por el ser humano, es necesaria la comunicación y con ella la interacción de manera efectiva, dando paso a establecer relaciones saludables y productivas tanto a nivel personal como profesional.

Escucha activa: En palabras de Rosenberg (2019), *la escucha activa* es un componente esencial de la comunicación no violenta (CNV), cuyo papel es fundamental en la construcción de las relaciones y resolución pacífica de conflictos, de esta manera hace hincapié en escuchar empáticamente, desde la idea de estar completamente atento a la experiencia emocional del otro sin juzgar ni interrumpir.

Por tanto, el método CNV se basa en cuatro elementos principales: OBSERVACIÓN + SENTIMIENTO + NECESIDAD + PETICIÓN.

1. **Observación:** Estar atento a los hechos y eventos que ocurren en el momento presente, evitando las interpretaciones y evaluaciones subjetivas.
2. **Sentimiento:** Reconocer y comprender los sentimientos que están presentes en el otro, mostrando empatía a la persona y no a lo que hizo.
3. **Necesidad:** Identificar las necesidades básicas que están impulsando los sentimientos y comportamientos del otro.

- ❖ Fisiológicas
- ❖ Afectivas
- ❖ Cuidado
- ❖ Aprecio-valor
- ❖ Compañía
- ❖ Amor
- ❖ Tomado en cuenta

4. **Petición:** Comenzar a desarrollar la capacidad de escuchar, captar, interpretar para comprender como se podrían satisfacer las necesidades de la otra persona, buscando soluciones beneficiosas.

Empatía: Es la capacidad de entrar afectivamente y emotivamente, en la realidad de otra persona, entender sus necesidades y expectativas, comprender su situación tal como la vive y para adquirir una actitud empática con el otro se necesita de la autenticidad de uno mismo, la aceptación incondicional de la otra persona y el esfuerzo por entender verdaderamente sus sentimientos, posibilidades y sus limitaciones, desde la comprensión del otro a partir de establecer nexos profundos con otros (Sánchez L, 2002 en AAPAUNAM, 2012).

La palabra procede de los vocablos griegos en que significan “dentro de él” y “lo que se siente”, cabe mencionar, que el significado de esta palabra desde la psicología es aún más importante que la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

Inteligencia emocional:

Según Goleman (1997) citado por Bermejo (2005), la inteligencia emocional tiene la capacidad de gestionar habilidades relacionadas con las actitudes; entre las que se destaca: la

conciencia de uno mismo, identificar, expresar y controlar sentimientos, controlar impulsos, manejar sensaciones de tensión y ansiedad, diferenciar los sentimientos para mejorar decisiones y, con ello, identificar mejores alternativas de acción.

Existen 3 tipos de inteligencia emocional de acuerdo con Daniel Goleman (1997).

1.- Inteligencia emocional: Capacidad de experimentar, identificar y articular las emociones personales, es decir, es la capacidad de conocer nuestras propias emociones.

2.- Inteligencia social: Capacidad de leer con precisión y simpatizar con las emociones de los demás.

3.- Inteligencia relacional: Capacidad de entender e identificar las emociones que se está viviendo en un equipo.

La relación anterior desde la inteligencia emocional para resolver conflictos, parte de que se tiene un individuo (yo mismo) es decir, es la técnica de conocerse a sí mismo para tener la capacidad de empatizar con los demás para después tener la capacidad de entender las emociones que se está viviendo en un equipo.

Dicho lo anterior, es importante señalar que las habilidades sociales⁴ son parte de un enfoque humanista que hace significar la realidad y son una herramienta que ofrece un panorama demasiado amplio para poder aplicarse a todos los ámbitos de la vida, no solamente al profesional, sino también al personal, social, mental, físico y emocional; debido a que se basan en un estilo de vida que parte de la valoración personal, el respeto a las personas y la tolerancia a las acciones que impliquen la determinación de sí mismo, es decir, mediante la asertividad se puede comunicar de manera clara y concisa, siendo firmes en las decisiones que se tomen ante cierta situación o problemática.

En este punto la comunicación juega un papel importante como eje de mediación entre lo que uno quiere y el otro busca, tratar de comprender la visión de cada uno y buscar un punto medio de comprensión, es buscar la sensibilidad necesaria para construir algo juntos. Por

⁴Se da una aproximación del concepto de las habilidades sociales (expresión consiente, mediante la cual se manifiestan, ideas, deseos, opiniones, sentimientos, o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada y respetuosa) son conductas verbales y no verbales que nos ayudan a relacionarnos con los demás, pese a que no tiene una definición única y determinada.

tanto, la comunicación asertiva es un proceso de conexión que permite crear un espacio de confianza con otro ser para inspirar, enseñar, compartir, transmitir, difundir y que requiere de actitud, compromiso, empatía, así como de una retroalimentación donde el comunicador aprende a partir de la interacción con los demás.

Lo que lleva a reflexionar sobre la importancia de reconocer el estilo de comunicar y la manera de hacerlo, siendo que siempre hay algo que comunicar incluso con uno mismo, y con los demás, para lo cual es necesario reconocer su estilo para poder desarrollar conciencia de como interactuamos con los demás y así poder generar vínculos sanos en la manera de relacionarse, para dar pauta de manera voluntaria negociar en algunas cuestiones o ceder a ciertas posturas, cooperando para llegar a una solución, puesto que la comunicación permite atender el tema de toxicidad y mover a posibilidades más entusiastas como sanas, de forma clara, simple y oportuna. Es importante destacar que la comunicación interpersonal es un proceso bastante complejo donde intervienen tanto factores externos como internos. Por tanto, para que la comunicación llegue a ser efectiva es necesario tomar en cuenta a estos elementos y trabajar en las habilidades comunicativas que permitan traspasar las barreras y mejorar la comunicación de manera más clara.

2.4.1.2. Comunicación violenta

La comunicación violenta por tanto refiere a cualquier forma de comunicación que sea agresiva, ofensiva, amenazante o que busque causar daño emocional o físico a otra persona, lo que puede implicar el uso de palabras, tono de voz o lenguaje corporal que busca dominar, humillar, descalificar o intimidar al otro. Este tipo de comunicación es totalmente perjudicial para las relaciones interpersonales, ya que crean un ambiente de hostilidad y falta de respeto.

Estos violentos modos de comunicación cuando son usados en un conflicto desvían la atención del receptor, lejos de clarificar sus necesidades, sentimientos, percepciones, peticiones, entran así en el bucle del conflicto.

Ahora como menciona Marshall Rosenberg (2019) autor de la teoría de Comunicación No Violenta: “La **violencia** es la expresión trágica de una necesidad no satisfecha” ... es la manifestación de la impotencia o la desesperación de alguien que se encuentra tan desprotegido que piensan que sus palabras no bastan para hacerse entender, por lo que

entonces puede atacar, gritar o agredir, es decir, cuando una persona ataca, grita o agrede o llega con tanta intensidad es porque no sabe que en el fondo hay otra necesidad. Ahora bien, el mismo autor introduce algunas precisiones respecto algunos tipos de violencia (heridas emocionales) que son evidentes desde la infancia: abandono, rechazo, humillación, injusticia, traición, agresión; seguidas de las más sutiles, la indiferencia, el silencio, el desprecio y por último están las que son una bomba de relojería, la culpa sin solución, la vergüenza, los juicios internos, etiquetas como: torpe, tonto, inútil.

Por lo cual se puede expresar a través de dos maneras:

-Explotando: Las consecuencias salen al exterior, la persona explota y quien recibe la fuerza de su ira o enojo son los demás y normalmente no explotan contra alguien más fuerte, sino cuando se está con alguien más débil.

-Implotando: La persona renuncia a expresar hacia afuera, y la detonación se queda internamente dentro de uno, por lo que surge depresión, tristeza, falta de sentido y enfermedad.

Así mismo, el autor menciona de manera más detallada que este tipo de heridas emocionales generalmente se conocen como heridas de la infancia que se ven reflejadas durante la etapa adulta a través de carencias, enojo, rabia, impotencia, frustración que vivieron desde niños con sus padres, familiares o en su mismo entorno, es decir, los traumas, golpes, abandono, entre otros que se sufre durante la niñez y de los cuales no se pueden defender, puesto que no son capaces de comprender lo que está pasando y de lo que poco a poco se van adaptando a ese trato a medida que va pasando el tiempo a vivir con sentimientos y pensamientos de dolor, que influirá en su presente, llevándolos a si a un bucle de toxicidad, mientras se mantengan en la negación de no reconocer el problema para cambiar esos paradigmas heredados o como menciona Goleman (1997) citado por Bermejo (2005), debido a la estrecha relación que existe con la parte racional y emocional, en ocasiones se produce lo que se denomina secuestro neuronal, en donde el cerebro límbico encargado de las emociones es capaz de controlar esa racionalidad; por tanto, impulsados únicamente por las emociones se

tienen comportamientos completamente irracionales (gritar, golpear, insultar) por la ira generada.

Consiguientemente, refiriendo a la teoría de la comunicación no violenta (abreviada como CNV⁵, también conocida como comunicación compasiva o comunicación colaborativa) término que acuñó el Dr. Marshall Rosenberg a inicios de los años sesenta. psicólogo, educador y reconocido mediador en conflictos, hizo énfasis en reconocer a la comunicación como un principio fundamental en la construcción de relaciones humanas, desde la empatía, mediante un proceso que ayuda a las personas a establecer de manera eficaz una interacción sana con los demás, partiendo de la idea de que detrás de cada acto existe una necesidad no satisfecha, por lo que para resolver conflictos y diferencias de un modo pacífico, es necesario comprender las propias necesidades y las de los demás, para crear relaciones sanas, lo que significa que comunicarse no es simplemente decir lo que se piensa, si no va más allá de comprender necesidades, ser responsable de las emociones y en última instancia conectar con los demás, desde la escucha activa, la voluntad, respeto, idea que yace de que el mundo necesita promover más amor y sanar los propios dolores y vacíos emocionales que son los que promueven la agresividad, es decir se necesita mayor inteligencia emocional y más amor en los corazones para realizar actos positivos lo que implica la eliminación de un lenguaje que genere culpa, juicios, críticas y exigencias que contribuyen a la violencia en las relaciones humanas.

Marshall Rosenberg era un judío que nació en Cantón, Ohio en Estados Unidos en un barrio un poco complicado, por lo que a la edad de tres años desarrollo una “especie de conciencia del sufrimiento” debido a un evento de disturbios raciales en Detroit de 1943 cuando 34 personas murieron y 433 resultaron heridas, entonces a su corta edad comenzó a observar, el racismo tan fuerte que había no solamente para los judíos, sino también para la gente de color, sin duda fue un preámbulo importante durante su infancia, después estudia psicología, más adelante comienza a trabajar en una clínica, algo que no fue de su agrado debido a que todo el tiempo le pedían reportes, diagnósticos, esto lo lleva a renunciar siendo que él no solo

⁵ El modelo de la Comunicación no violenta se basa en la idea de que todos los seres humanos tienen la capacidad de compasión y solamente recurren a la violencia o al comportamiento que daña a otros cuando no reconocen estrategias más afectivas para satisfacer sus necesidades (Rosenberg,2019).

quería ser partícipe de observar conflictos, él deseaba conectar con las personas, no solo tener que trabajar de manera individualista para una institución de manera muy separada para solo ver por su bienestar personal, comienza a trabajar de taxista y su tía enferma, en ese momento se plantó la semilla de su teoría, se da cuenta de que todos la están cuidando, pero hay una diferencia en la forma de como la cuidan unos y la forma en que una persona se relaciona, es decir no era tanto el lenguaje verbal sino el afectivo de conexión que genera una sensación completamente diferente lo que se traduce en la capacidad de escuchar a otras personas, esa escucha activa; para Rosenberg resulto aún más que significativa esa observación, pues si bien él sabía que los seres humanos como tal no tenemos forma de saber qué está pasando en el mundo interno de las personas, a menos que la persona lo comunique, lo que lo lleva preguntarse: si identificamos la violencia en nuestra forma de comunicar y la revertimos, cambiarán nuestras relaciones con los demás y el bienestar de todos.

Según Marshall Rosenberg, la comunicación no violenta invita a cambiar las antiguas pautas de defensa, evitación o ataque automáticos por la conciencia en la utilización del lenguaje, siendo que las personas no consideran violenta su actitud al hablar, lo que sus palabras pueden ofender o herir, no solo a la persona con la que se habla sino a nosotros/as mismos/as.

Con lo anterior, se puede comprender que el fenómeno de la violencia tal como se presenta hoy en día en América Latina, difícilmente se circunscribe a los contornos de un ámbito específico y mantiene durante su transcurso un mismo perfil, ya que en realidad la época en la que se vive no es más ni menos violenta que antes, pero si es un hecho que la violencia es percibida y transmitida hoy por hoy más que antes y en una forma completamente distinta, así mismo la conducta puede transformarse y reorientarse en constructiva, porque lo que promueve la agresividad son los propios dolores y vacíos emocionales, que solo terminan afectando a nivel emocional.

2.4.1.3. Comunicación digital

En la actualidad la comunicación digital refiere al intercambio de información a través de medios electrónicos y tecnológicos, como el surgimiento de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras) dando cabida a la rapidez y eficacia del envío y recepción de información en tiempo real, lo que facilita la interacción entre personas que se encuentran en

diferentes lugares permitiéndoles de esta manera crear grupos, difundir información, compartir intereses que tienen en común, preocupaciones o necesidades.

A partir de lo anterior, Marabotto y Grau (1995) plantean que un entorno interactivo puede concebirse como un ambiente de representación del conocimiento extremadamente flexible, análogos en muchas formas a la asociatividad de la mente humana, tomando como referente la integración de la información, enlaces asociativos, interactividad y dinamismo en el abordaje de la información, para no solo extraerla, sino principalmente aportarla con un valor agregado.⁶

Por tanto, las redes sociales se pueden definir como formas de interacción social, donde se crean conexiones o intercambios dinámicos entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad que se produce gracias al mundo conectado a través de Internet.

“El mundo digital tiene la virtud de permitirnos el acceso inmediato y la comunicación instantánea con seres situados en cualquier punto del planeta...” (García, 1985, p. 6).

Con base en ello, hoy en día es un sistema abierto y en constante construcción a largo plazo que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar recursos ⁷ aplicables con pocos recursos tomando en cuenta que se tiene la ventaja de las redes sociales para llegar a más personas.

2.4.1.4. Relaciones de pareja⁸

2.4.1.5. Conceptos y definiciones

⁶ (“Continuidad de la palabra en tiempos de la cultura mediática”). El terreno de la comunicación se encuentra ligada a la información, detallando que el concepto de valor agregado va añadiendo en cada paso valor a lo que se comunica. Retorno en texto escrito en febrero de 1997 (García, 1985).

⁷Ponencia en las Jornadas sobre Gestión en Organizaciones del Tercer Sector en la Universidad Di Tella de Buenos Aires, Argentina, en noviembre de 2001.

⁸ La relación de pareja, incluyendo las condiciones socioeconómicas, el nivel educativo y la estructura familiar de las personas involucradas, cabe señalar que en muchos de los casos pueden verse afectadas por la violencia de género y otros

De acuerdo con un estudio realizado por la universidad Pontificia (2018) existen tres tipos de relaciones dentro de la sociedad, las relaciones de violencia de género, las relaciones disfuncionales (tóxicas), en las cuales se enfoca mi trabajo, y las relaciones sanas. Se hace mención de lo anterior debido a que en algunos casos las relaciones disfuncionales son consideradas como un paso previo de la violencia de género o viceversa. Por esto, considero importante hacer mención de ellas sin ahondar demasiado.

2.4.1.6. Relaciones humanas amorosas

Las relaciones de pareja no siempre son tan fáciles, debido a que todos los seres humanos nos comunicamos y pensamos de manera muy diferente, por lo que comprender la postura del otro y su concepción de la vida puede generar conflictos, falta de comunicación asertiva, celos, infidelidad, falta de respeto por la opinión y discusiones respecto a la necesidad del vínculo en la pareja, los cuales son habituales y surgen por mínimos detalles que pueden ser atendidos a partir de una serie de habilidades sociales, así como una buena dosis de resiliencia y dominio (Corbin, 2017), por si resultara ser lo contrario y por ambas partes no se llegara a un acuerdo resulta convertirse en algo muy difícil de sobrellevar y peligroso, debido a que la disfuncionalidad hace imposible que se pueda llegar a un acuerdo, es decir, para que una relación disfuncional sea evidente se necesita visualizar ciertas características tomando en cuenta de que por lo menos un integrante de la relación tiene comportamientos, actitudes y comunicación totalmente incongruentes, ya que en principio se generan de manera inconsciente⁹ y automática, a esto Fromm en Tamayo (1999) sostiene que una relación requiere de esfuerzo, dedicación y comprensión, advirtiendo sobre la idea de que el amor pasivo, donde una persona espera ser amada sin dar nada a cambio, lo puede conducir a una

tipos de violencia, como la sexual, física y la psicológica. Y, desde una mirada psicológica las relaciones amorosas pueden ser analizadas desde diversos enfoques, como el psicoanálisis, la terapia sistémica y psicología humanista.

⁹ Según Carl Jung médico psiquiatra, psicólogo y ensayista suizo explica que un arquetipo es un patrón universal en el inconsciente colectivo humano. Estos representan experiencias comunes en mitos, cuentos de hadas, religiones y otras formas de mitología. Así, son modelos mentales que influyen en nuestras percepciones, comportamientos y relaciones.

sensación de vacío y descontento, mientras un amor activo es responsable de su propio desarrollo y crecimiento emocional.

En resumen, las relaciones humanas amorosas son una de las formas más complejas de interacción entre seres humanos, en las que intervienen factores culturales, sociales, y psicológicos. Desde un enfoque cultural, cada sociedad tiene sus propias normas y valores que rigen las relaciones de pareja, es decir, las relaciones humanas desempeñan un papel importante tanto en la plasmación como en la evolución y transformación de los valores, las normas y las prácticas culturales de una sociedad, los cuales, a su vez, determinan dichas relaciones, en las que influye una matriz de factores socioeconómicos, políticos y culturales, que pueden afectarlas de manera positiva o negativa.

2.4.1.7. Violencia¹⁰ en los vínculos de pareja desde una perspectiva de género.

La violencia en la pareja es una forma de violencia que se produce en el ámbito de la relación de pareja y que se fundamenta en la desigualdad y la dominación de género. Este tipo de violencia no es un problema individual o privado, sino un problema social que se origina en las relaciones de poder desiguales entre hombres y mujeres, trayendo consigo graves consecuencias para la salud física, mental y emocional de las víctimas, Lagarde (2001).

Cabe resaltar que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la violencia de género¹¹ debe ser entendida como: todo acto de violencia de género que pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada¹² (Organización Mundial de la Salud, s.f., pág. 1).

¹⁰Violencia: Se refiere a todas aquellas formas de actitudes agresivas, intencionadas y repetidas que ocurren sin una razón clara, es decir, cualquier acto mediante el cual una persona trata de doblegar o paralizar a otra con el uso de la fuerza, ya sea física, psicológica, económica o sexual. Su intención más que dañar es dominar y someter, ejerciendo poder.

¹¹Dentro de la violencia de género se concentra la mayor parte de los tipos de violencia, de acuerdo con Ferguson (2005).

¹²“Violencia contra la mujer”. En: *Organización Mundial de la Salud (s.f)*. Disponible en: https://www.who.int/topics/gender_based_violence/es/Consultado: 24 de marzo de 2021, 08:39 pm.

En el caso de México, 6 de cada 10 mujeres es víctima de violencia por parte de su pareja y sobre una de las cifras más alarmantes, que preocupan es que 9 mujeres son asesinadas al día, marcando que las actitudes que más sobresalen de violencia son la física y emocional (ONU Mujeres), en donde las estadísticas revelan que los jóvenes de entre 18 y 29 años de edad son uno de los principales protagonistas de las situaciones violentas, sea como autores o como víctimas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

Esta situación pone de manifiesto que la violencia no se da solo matando, sino también cuando se emplean palabras agresivas, en el momento que se hace un mal gesto de desprecio a una persona, cuando se somete al miedo, es decir, la violencia legítima, el abuso de poder, naturaliza las ideas que hace que se justifiquen dichos actos de violencia y es, por tanto, que dichas creencias se hacen habituales e incuestionables, asumiéndose como normales, debido a que estamos en una época en la cual se tiende a normalizar ese tipo de conductas o comportamientos como un escenario de violencia cotidiana.

Más detalladamente y siguiendo a Johan Galtung (1981) la violencia se presenta en cualquier cosa evitable que impida la autorrealización humana. En este sentido, Galtung plantea lo que se conoce como el triángulo de violencia, cuyas esquinas son la violencia cultural, estructural y personal (Confortini, 2006: 340). En la violencia directa encontramos manifestaciones verbales, psicológicas y físicas. Por su parte, la violencia estructural se produce a través de mediaciones institucionales o estructurales, lo cual es un poco más difícil de identificar, ya que no hay un actor claro que ejerza este. Ejemplos de esta violencia son la pobreza y la represión política, contexto donde se engloba un poder desigual; traducido en injusticia social debido a que no se tienen las mismas oportunidades. Finalmente, la violencia cultural se manifiesta mediante las facetas culturales que apoyan o justifican las realidades y prácticas de violencia, es decir, es aquí donde se legitima la violencia directa y estructural como algo normal Jiménez-Bautista (2012).

Lo anterior, es fundamental para comprender la dinámica de la violencia de distintas manifestaciones que están siendo parte de nuestro día a día, como se ha venido mencionando, es una forma de ejercicio de poder que facilita la dominación, imposición, o supremacía a quien la ejerce, manifestándose a través del sometimiento o sufrimiento de quien la padece, provocándole numerosos efectos.

La violencia en general no puede ser abordada desde la reacción, sino que deben ser entendidos los factores a los que están expuestas las víctimas desde su contexto familiar que esta significativamente asociada a la violencia actual que experimentan, debido a que la familia es un grupo primario en el cual se reciben, heredan y transmiten el material psíquico que va hacer fundamental para la constitución de los seres humanos, también es ese escenario en el cual puede desplegarse la violencia de manera cotidiana y en el cual se puede normalizar ciertas conductas violentas debido a que es un agente de socialización y constituye un ambiente de aprendizaje grupal e individual, de normas de convivencia, el reconocimiento de la realidad de violencia como una realidad que se presenta en la práctica familiar cotidiana (OMS,2021).

Mas, en este punto, considero importante entender como el patriarcado es un concepto que ha sido muy usado y utilizado desde un sistema de estructura social, en el cual el poder se basa en los hombres quienes ejercen dominación completa hacia las mujeres desde su masculinidad, siendo que a lo largo de la historia las mujeres han estado en una posición social de desventaja y que para los años 70's se comienzan a promover varias cuestiones, desmantelando el patriarcado donde se denotan tintes de pensamientos misóginos (creencias o expresiones emocionales, psicológicas e ideológicas de odio hacia las mujeres) que están profundamente polarizadas en este sistema, que supone sigue hoy en nuestros días siendo una causa de maltrato hacia la mujer (INMUJERES,2011).

Pese a los esfuerzos que se han concentrado en México desde 1985 en instituciones para prevenir la violencia de género, queda decir que falta un largo camino por recorrer; una de las propuestas y estrategias que más ha sido funcional para conocer los niveles de violencia que existen es sin duda el violentómetro diseñado por el Instituto Politécnico Nacional, y el Programa Universitario de Estudios de Género (PUEG) de la Universidad Nacional Autónoma de México; en donde también se ha contado con la participación de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior todas ellas a favor de la equidad, promoviendo, elaborando y coordinando diversas investigaciones (Ordorika, 2015).

Por consiguiente, se hace mención de las instituciones que han sobresalido en la búsqueda de estrategias para prevenir la violencia de género: Programa Nacional de la Mujer, la creación del Instituto Nacional de las Mujeres y de la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia

contra las Mujeres y Trata de Personas, así como la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, entre otras (Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género, 2012).

Algunos de los tipos de violencia desde una perspectiva de género:¹³

1. Violencia Física:

Es una de las más conocidas, este tipo de violencia implica el uso intencional de la fuerza para causar daño físico, pudiendo provocar lesiones, dolor, sentimientos de humillación, miedo o muerte. Este puede tener consecuencias psicológicas en la persona que sufre las agresiones, como un descenso en el nivel de autoestima. Cabe mencionar que, en muchos casos, los agresores son parejas íntimas o familiares cercanos.

2. Violencia psicológica:

Se refiere a los comportamientos que afectan la autoestima, el bienestar emocional y la salud mental de una persona, como la humillación, el aislamiento, la manipulación, el control y la intimidación. Las mujeres son las principales víctimas de la violencia psicológica, y puede ser perpetrada por parejas, familiares, amigos, jefes, entre otros.

3. Violencia Sexual:

Se refiere a cualquier forma de contacto sexual no deseado, forzado o coercitivo. Aparece cuando una de las partes de la pareja desea tener relaciones sexuales y la otra no, la primera intenta imponer el hecho de tener relaciones mediante presiones físicas o psíquicas y en muchos casos, los agresores son parejas íntimas, conocidos o desconocidos.

4. Violencia económica:

Se refiere a la falta de acceso a los recursos económicos y a la negación de los derechos económicos, como la privación de la educación, el empleo, el acceso a los bienes y servicios

¹³Boletín Oficial del Estado. (2004). Recuperado el 5 de abril de 2018, de Ley orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-2176>

básicos y la toma de decisiones económicas. Las mujeres son las principales víctimas de la violencia económica, y puede ser perpetrada por parejas, familiares, empleadores, entre otros.

5. Violencia Patrimonial:

Retención de documentos legales, propiedades, identificaciones para limitar.

6. Violencia Simbólica:

Es una forma de violencia sutil, dulce, casi invisible, que solo es posible detectar posterior al análisis del funcionamiento de signos y símbolos que se manifiestan en un espacio determinado a través de conversaciones sociales y se manifiestan cuando existen mensajes implícitos, expresados desde la comunicación verbal, no verbal, es decir se generan mensajes que a través de las expresiones comunicativas pasan desapercibidas. Este tipo de violencia mantiene la desigualdad, la vulneración de derechos, relaciones de poder, discriminación, subordinación y naturalización.

Desde Bourdieu (2004) la violencia simbólica se ejerce con la complicidad de quien la sufre y esa complicidad se expresa a través del cuerpo, los gestos, el tono de voz, los espacios en las prácticas cotidianas. Este tipo de violencia requiere de un trabajo largo desde la cultura, así como de la reestructuración de las condiciones educativas y del pensamiento educativo.

7. Violencia vicaria

Es aquella que tiene como objetivo dañar a la mujer a través de sus seres queridos, especialmente de sus hijos e hijas, concentrando control y dominio sobre la mujer, convirtiéndose de ese modo en una relación de poder que se sustenta en la desigualdad.

Por tanto, la **violencia de género** se entiende como un detonador de carácter machista basado en relaciones de poderes unidireccionales y sustentados por un sistema de dominancia, la cual se sustenta sobre una estructura y es legitimada por una cultura que, en cualquiera de sus grados, el efecto es la destitución subjetiva¹⁴.

¹⁴ La “destitución subjetiva” refiere a un concepto psicoanalítico que toma como punto de partida la pérdida o desaparición de la identidad subjetiva de una persona, así como la falta de reconocimiento social que sufren las personas que no se ajustan a las normas tradicionales de género, lo que refiere en el contexto de la problemática de género a la marginación, discriminación, exclusión social que experimentan las personas que no se

2.4.1.8. Relaciones disfuncionales de pareja¹⁵

¿Qué es una relación disfuncional?

Como primer acercamiento a una definición de acuerdo al diccionario Oxford la palabra disfuncional es todo aquello que no funciona normalmente o correctamente y es incapaz de liderar adecuadamente con las relaciones sociales normales. Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) la palabra “tóxico” proviene de la traducción al castellano del término anglosajón “toxicidad”, pese a que existe una gran controversia, esto ha evitado la formalización exacta de su significado, por lo que es necesario dar una definición más aproximada de lo que se conoce como relación tóxica. Por lo que sigue en América Latina hablar de relaciones disfuncionales (tóxicas) es un término coloquial muy común, sin embargo, no se conoce a profundidad lo que significa.

En la actualidad la palabra tóxico hace referencia a una persona que afecta negativamente a las personas que le rodean debido a su forma de ser y sus conductas dañinas, desprendiendo negatividad, pesimismo o desmotivación, es decir, son estas personas que están constantemente atropellando el equilibrio tanto de la relación como el personal.

Este tipo de relaciones actualmente se conceptualizan desde el campo de la psicología como relaciones humanas en las que se emplea coloquialmente el termino relaciones tóxicas como un modo disfuncional de interrelación con otras personas (padre, madre, hermanos, amigos, pareja o amigos/a) a los que consideran tóxicos y por ambas partes son incapaces, por alguna razón, de impedir hacerse daño. Los signos que deben alertar de que se está en una relación disfuncional ¹⁶con frecuencia son indirectos y subjetivos, lo que dificulta a la víctima de

identifican con los roles de genero tradicionales o que no cumplen con las expectativas de genero impuestas por la sociedad (personas transgénero, intersexuales, no binarias, o aquellas que desafían los estereotipos de género en su expresión, conducta o identidad) lo que conlleva a tener graves consecuencias para la salud mental y emocional, incluyendo el riesgo de padecer depresión, ansiedad, estrés postraumático y suicidio.

¹⁵Las relaciones tóxicas son relaciones con comportamientos disfuncionales, entendidos como aquellos que no permiten, o cohiben el crecimiento individual, inhiben la expresión psicoafectiva, afectando así a las emociones, conductas y cogniciones de las personas que forman parte de la relación (Andrade Salazar, Castro, Giraldo, & Martínez, 2013).

¹⁶ “Si estás en una relación enfermiza y tienes miedo de salirte, o has perdido a la persona que amas o no eres capaz de aceptarlo ... se está reteniendo la fuente de apego mediante el autoengaño de pensamientos perturbadores” (Walter Riso, 2016:128).

alejarse a tiempo. Por tanto, este tipo de vínculo hace referencia a la manipulación y esencialmente se accede al otro a través de emociones, lo que torna este tipo de relación peligrosa y dañina para las personas, en lo que respecta son todas aquellas relaciones en las que ambas partes son incapaces por razones inconscientes hacerse daño, de manera más profunda impiden el bienestar, el crecimiento individual, la evolución del otro, inhibiendo la libertad de expresión psicoafectiva en las que se ven afectadas las emociones, las conductas y las cogniciones y si bien se ven en todos lados, en una relación de pareja, con amigos, de trabajo inclusive familiar (Quantum, 2022).

Así mismo, refiere la directora Sara Navarrete del Centro de Psicología Clínica y de Salud de violencia (2021), en su libro guía definitiva para salir del bucle de relaciones fallidas, que: las relaciones disfuncionales derivan de comportamientos relacionados con los hábitos de cada una de las partes, la dificultad de resolver conflictos, la falta de comunicación asertiva, celos, infidelidad, la falta de respeto por la opinión del otro, comparten características similares a una adicción desde generar una dependencia emocional, lo que genera desgaste emocional, tristeza, dolor, frustración en la que la víctima es incapaz de terminarla.

Por tanto, desde el campo de la psicología se considera una relación disfuncional cuando está generando daño o malestar a una o ambas partes, tratándose de relaciones destructivas o vínculos dañinos donde se engloban gritos, críticas, pleitos, desvalorización, manipulación, conflictos¹⁷, violencia verbal como física, tristeza, ansiedad, cuya conducta ¹⁸carece de previsión, reflexión o consideración de las consecuencias y además amplía un riesgo.

Este tipo de relaciones son muy difíciles de identificar debido a que las personas no se muestran tal como son (problema de comunicación) para ello refiere Jesús Matos, psicólogo experto en gestión de la tristeza que 1 de cada 100 personas presentan rasgos psicopáticos, 'tóxicos' y que poniendo un poco de atención se puede descubrir la verdadera personalidad de alguien y otro rasgo a destacar es que si no hay conflictos en una relación es un indicativo de que algo pasa, quizás una de las partes no de su opinión por miedo o porque es sumisa/o

¹⁷ La palabra conflicto es aquella que está dada por una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas con el objetivo de dañar o eliminar la parte rival.

¹⁸ Comportamiento o conducta: Término psicológico que refiere a las reacciones que tiene un ser vivo según el ambiente y puede estar influenciado tanto por los aspectos orgánicos como por los elementos de su alrededor.

refiriéndose a que se tiene un estilo de comunicación pasivo-agresivo, asegura la psicóloga Silvia Congost experta en autoestima, dependencia emocional y conflictos de pareja (2021).

Y uno de los principales indicativos al convivir con este tipo de personas es que te hacen sentir mal, te dejan sin energía y se adopta una sensación de negatividad constante, por lo que es necesario pedir ayuda a un psicólogo profesional, siendo que estos vínculos insanos afectan de manera perjudicial el estilo de vida y el bienestar emocional (Quantum, 2022).

La disfuncionalidad, las carencias afectivas, la falta de redes de soporte social, la proliferación de estilos de vida nocivos y entornos no saludables, aunados a la pobreza y a la exclusión social, resultaron en una mayor prevalencia, incidencia y magnitud de problemas de salud mental, cada vez con más impacto en la esfera psicosocial, incluyendo el incremento en el consumo de drogas y la violencia (IESM-OMS,2011:5).

Desde la psicología se ha intentado trabajar tanto por saber sobre la víctima, sobre el entorno social e incluso sobre el agresor, pero a pesar de ello, la realidad es que existen diferentes patrones o perfiles de una persona con comportamientos disfuncionales, lo que ha sido posible encontrar algunas características.

- Suele tener buena imagen pública.
- Sentimiento de inferioridad y baja autoestima
- Bajo nivel de asertividad
- Relaciones de dependencia
- Inestabilidad emocional e impulsividad
- Egocentrismo
- Niveles bajos de empatía
- Celos y posesividad
- Capacidad de manipulación
- Minimizan la violencia o culpabilizan a los demás

Estos pueden ser algunos rasgos de una personalidad disfuncional, que si bien en muchas ocasiones, no saben que la tienen. Por ello, es importante observar esta clase de actitudes en las relaciones para que no se conviertan en perjudiciales, porque en principio las personas

tóxicas no muestran su lado negativo al comienzo de una relación amorosa. Suelen ser extremadamente carismáticos/as y parecen ser la pareja ideal o perfecta. Luego, cuando ya se sienten en confianza, suelen mostrar su verdadera personalidad y se vuelven controladores/as, exigentes y emocionalmente abusivos con su pareja.

Lo que puede derivar de un cuadro grave en la afectación del sistema inmunológico, derivado de un estrés crónico, dolor de cabeza, aumento de peso y niveles de colesterol en la sangre, mantenerse en una relación disfuncional puede hacer que las personas desarrollen hábitos alimenticios poco saludables., permanecer en este tipo de relaciones va desde problemas de autoestima, dependencia, traumas e inseguridades.

Por lo tanto este tipo de relaciones produce efectos que pueden reproducir conductas en sentido negativo y extenderse a todos ,los contextos donde interactúan las jóvenes, por lo que es de suma importancia poner atención, sobre todo, cuando se inician las relaciones entre los y las jóvenes y se definen roles y límites, debido a que este tipo de conductas en las relaciones de pareja no son percibidas como tal, por las víctimas, o por los agresores, es decir, los signos de maltrato de este tipo de relaciones se confunden con muestras de afecto, que en realidad ocultan conductas controladoras.

Entre los perfiles más comunes, se muestran los siguientes:

Antisocial: Carentes de empatía, son incapaces de ponerse en el lugar del otro, estando inhabilitados para sentir amor hacia otro ser humano. La gente tóxica valora a los demás como meras herramientas para conseguir sus fines, descuidando las relaciones que no sirvan a sus propósitos.

Coléricos: Aquellas personas que no gestionan la ira, "lanzan sus dardos" sin medir las consecuencias. Generan malestar emocional y un ambiente de tensión parecido a caminar en un "campo de minas". Los demás, temen que su susceptibilidad y lectura de los acontecimientos, origine un ataque frontal y desmedido. Una persona tóxica con rasgos de colérico hará que la persona de su lado tenga miedo a permanecer junto a ellos.

Sociópatas: La sociopatía, la predisposición genética y las alteraciones cerebrales son factores que se deben tener en cuenta, pero el verdadero desencadenante es el ambiente, las

circunstancias de vida, como, por ejemplo, haber sufrido abusos o maltrato infantil y carecen de habilidades sociales, son casi nulas.

Psicópata o persona narcisista: Este tipo de persona tóxica, antepone sus necesidades interpretando el mundo como si tuvieran el papel protagonista, como si los demás giraran a su alrededor. Es difícil sentirse apoyado por ellos, puesto que dirigirán cualquier conversación, o bien tratando de demostrar el alto conocimiento que tienen (o creen poseer).

Egocéntricos: Dentro del campo de la psicología, el egocentrismo se considera como característica de aquellas personas que creen que sus opiniones e intereses propios son más importantes que las de los demás.

Víctimas: Las personas con conductas disfuncionales, son aquellas a las que les cuesta asumir la responsabilidad de sus actos. El mecanismo de defensa psicológico que activan es el "rol de mártir", por lo que es muy difícil solventar desencuentros o malentendidos. Se excusarán y tratarán de manipular (consciente o inconscientemente) a su interlocutor, proclamándose como los mayores perjudicados y utilizarán la culpa para hacerte sentir inferior a ellos o culpable de todo lo que les rodea.

Manipuladores: Audaces a la hora de leer personalidades, dominan la información necesaria para manejar los pensamientos y emociones de sus semejantes. Siempre tienen una excusa que, por lo general, suele ser plausible y convincente, lo que confunde a sus seres queridos. Tanto los hombres como las mujeres tóxicas utilizan de manera indirecta la violencia verbal o la manipulación para hacer daño a los demás, Torres (2020).

Veamos las categorías más importantes asociadas a las relaciones disfuncionales de pareja y que son elementos esenciales en el planteamiento del problema, en la comprensión y desarrollo del trabajo propuesto.

Este tipo de relación marca un patrón que puede ser tanto psicológico como físico, ya que el último paso en una relación son los golpes de acuerdo con la siguiente tabla.

<i>Tipo de violencia</i>	<i>%</i>
<i>Violencia psicológica se da en mayor proporción.</i>	92.7 %
<i>Violencia física</i>	79%

Fuente: Psicóloga Melanie Navarrete (2021).

Tipos de violencia que se presentan dentro de una relación disfuncional.

Violencia psicológica¹⁹o violencia invisible: Son aquellas conductas que controlan o degradan las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de la intimidación, humillación, acoso, amenazas, desprecio, chantaje emocional, invalidación de sentimientos, castigos, manipulación, amenazas directas o indirectas, aislamiento, celos, desvalorización, dependencia, sufrimiento y poco compromiso, lo que puede dejar graves secuelas y heridas difíciles de sanar. Este tipo de violencia puede tener peores consecuencias que el maltrato físico, puesto que es más fácil curar una herida en la piel que una herida en la mente, lo que lleva a generar sentimientos de ansiedad, depresión, baja autoestima, trastornos alimentarios, estrés postraumático, entre otros.

Violencia física o violencia visible: Trata del tipo de violencia generado por el psicópata que rebasa el límite de la violencia invisible. Es violencia física fácilmente comprobable y evidente: hematomas, cortes, rasguños en la piel, fracturas y cualquier lesión corporal notable. El psicópata golpea y atenta contra la víctima utilizando sus manos, pies y también objetos y/o armas. El daño puede ser temporal o permanente, incluso se puede llegar al homicidio, Anderson y Bushman (2002).

¹⁹ Expertos en el campo de la psicología aseguran que la violencia psicológica, es una o tal vez la peor forma de violencia, ya que implica una agresión a la psique y en la parte emocional de la persona.

Por tanto, dichas relaciones se caracterizan por una mala comunicación, problemas de canalización de las emociones, pensamientos, palabras y violencia (acciones) , es decir, la violencia en una relación de pareja genera múltiples consecuencias negativas para la víctima, como la disminución de la autoestima, depresión, mal rendimiento académico y tendencia a la drogadicción, y que en muchos de los casos se puede desencadenar en una situación de violencia, debido a la presión emocional que está sometida la persona, esto de acuerdo con un estudio realizado por Torres (2020) o como menciona Marshall Rosenberg (2019) todo comportamiento humano se deriva de intentos de satisfacer necesidades insatisfechas que conducen al uso de violencia (psicológica y física) a partir de hábitos del pensamiento y el habla.

Causas que van desde enfermar física, emocional y mentalmente, para lo cual las banderas rojas (*Red Flags*) ponen en alerta.

Redsflags de las relaciones disfuncionales o abusivas.

- ▶ Poder
- ▶ Chantaje
- ▶ Manipulación
- ▶ Idealización
- ▶ Miedo
- ▶ Falta de respeto

Agresividad y conducta violenta

La distinción entre agresividad y conducta violenta²⁰ se encuentra, como algunos autores apuntan, en que la agresión supone una actitud guiada por los instintos, es decir, los seres

²⁰ En palabras de Anderson y Bushman (2002), la violencia hostil hace referencia a un comportamiento o conducta impulsivo-negativa, no planificado, cargado de ira, cuyo objetivo principal es causar daño y que surge como una reacción ante una provocación percibida; la violencia instrumental se considera como un medio

humanos están dotados de un mecanismo básico de protección frente al peligro, esto tanto en humanos como animales y sus componentes son: factores biológicos, la edad, el nivel de activación hormonal; mayor incidencia en varones que en mujeres, factores personales; dimensiones de la personalidad ²¹con cierta propensión a la violencia, factores familiares; patrones de crianza y los modelos de interacción familiar, factores sociales; especialmente relativos a los roles asociados a cada individuo dentro del grupo, factores cognitivos; las experiencias de aislamiento social vividas, experiencias tempranas de privación social; asociación entre emocionalidad y agresividad Cerezo (2007), o en la teoría psicológica de la personalidad que se conoce como psicoanálisis de Sigmund Freud en Ward (2004) la personalidad está compuesta por tres elementos principales: el “**ello**”, el “**yo**” y el “**superyó**”, regulado por el “**principio de placer**” y los impulsos destructivos.

- **Represión:** Es un mecanismo primitivo de defensa mediante el cual se crea y mantiene el “**ello**” inconsciente, cuyo principio es el del placer y satisfacer los deseos como necesidades básicas.
- **Mecanismos de defensa:** El “yo” es la parte consiente y racional de la personalidad, que se encarga de mediar entre el ello y la realidad externa.

Así pues, el yo está asociado tanto con la organización del cuerpo (es un yo corporal) como con la del mundo externo (con las representaciones). Con el tiempo surgen nuevas

premeditado para alcanzar los objetivos y propósitos del agresor y no se desencadena únicamente como una reacción ante la presencia de una provocación previa.

²¹Según la apreciación de Carlos Cuauhtémoc Sánchez, la personalidad del ser humano se basa en tres niveles: 1° nivel el cual se basa en la apariencia, la cual es fácil reconocer debido a que basta con ver a la persona, observar su vestimenta, su peinado, su forma de hablar y de cómo maneja ciertas situaciones.

2° nivel de la personalidad son las actitudes, para ello resulta necesario conocer a la persona mediante el diálogo, saber cómo piensa, como son sus relaciones con sus amigos, familia, es decir, cómo se desarrolla dentro de su entorno.

3° nivel se trata de los valores, los cuales no son tan fáciles de identificar como los 2 primeros, se necesita convivir a diario con la persona para observar sus reacciones en todo tipo de circunstancias, siendo que se conocerá a profundidad sus hábitos privados, su manera de tratar a los más allegados para conocer su vida de manera totalmente privada, sin caretas (1996:31).

formas de regulación. El “principio del placer” es remplazado “por el principio de la realidad” y es posible postergar la gratificación (Ward, 2004, p.45).

- **Superyó:** Es la parte moral de la personalidad, que se rige por las normas, valores de la sociedad y la cultura en la que la persona se desenvuelve, surgiendo nuevas formas de autorregulación, como la vergüenza, la culpa y el autocastigo.

De esta forma, en palabras de Sigmund Freud () en Ward (2004) la personalidad esta influenciada por factores biológicos, psicológicos como sociales, resultado de una compleja interacción entre los tres elementos de la personalidad (ello, yo y superyó), además de hacer énfasis en la existencia de tres etapas psíquicas: el inconsciente, el preconscious y el consciente. Según Freud, gran parte de lo que determina el comportamiento y la personalidad, está fuera del alcance de la conciencia y reside en el inconsciente.

Por otro lado, la conducta o violencia hostil es más social, así como cultural, y por lo general, es aprendida, esta se presenta en un comportamiento impulsivo, no planificado, cargado de ira, cuyo objetivo principal es causar daño y que surge como una reacción ante una provocación previa (Sanmartín, 2004).

Entonces, la agresividad y la violencia son conceptos distintos, por un lado, es permisible ser agresivo hasta cierto punto para llegar a lograr objetivos, pero la violencia es un comportamiento o acto agresivo que busca causar daño con toda la intención a la otra persona o a uno mismo, y es algo que de ninguna manera debe permitirse, pero ambos no pueden calificarse de accidentales; quienes ejecutan dichos comportamientos siempre saben lo que hacen y están provocando, lo cierto es que el acoso y el maltrato han existido desde siempre, actualmente, ha cobrado mayor importancia, debido al clima de violencia en el que se vive colectivamente donde existen varios factores que han aumentado la intensidad del problema y mientras más pronto las víctimas se den cuenta y puedan diferenciar una actitud de una conducta o comportamiento agresivo, más fácil les resultara identificar patrones violentos en su relación, de esta manera no permitirán ser tratadas con desdén.

2.4.1.9. Bienestar emocional

El manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos mentales (DSM-5) es una herramienta altamente utilizada en psiquiatría y psicología clínica para el diagnóstico y clasificación de los trastornos mentales. Aunque el DSM-5 no aborda específicamente el concepto de “relaciones disfuncionales” en su totalidad, proporciona criterios diagnósticos para varios trastornos individuales que pueden afectar negativamente las relaciones interpersonales. Cabe mencionar, como se ha visto a lo largo de la investigación, los conflictos relacionales pueden ser multifactoriales y no se limitan únicamente a los trastornos mentales individuales, sino al resultado de múltiples factores sociales, culturales, psicológicos y ambientales de ambas partes involucradas.

De esta forma, la facultad de psicología propone reconocer factores específicos que lleven al reconocimiento que contribuyen a la formación y mantenimiento este tipo de relaciones.

A continuación, se explican brevemente cada una de ellas:

- **Factores:** Se refiere a situaciones o circunstancias que pueden influir en el desarrollo de este tipo de relaciones disfuncionales. Algunos ejemplos son la falta de habilidades sociales para la comunicación, la dependencia emocional, la baja autoestima, el abuso de sustancias, la violencia o la infidelidad.
- **Construcciones socioculturales:** se refieren a las creencias, valores y normas que rigen la conducta de los individuos en una sociedad determinada. En el caso de las relaciones disfuncionales, estas construcciones pueden estar relacionadas con la idea errónea de que una relación puede estar basada en la posesión o control del otro, la tolerancia a la violencia o el machismo. En este sentido, se hace presente la concepción de la normalización de la violencia, fenómeno social en el que las actitudes, comportamientos y prácticas violentas se vuelven aceptables o incluso esperadas en ciertos contextos. En este sentido, la normalización de la violencia puede llevar a la sociedad y a las personas a no reconocer la gravedad de ciertos actos abusivos, minimizando su impacto y consecuencias. Para botón de muestra, en

algunos países es común que los hombres ejerzan violencia física o psicológica sobre sus parejas, lo que puede ser visto como algo normal o incluso justificado en algunos casos.

- **Aspectos psicodinámicos:** hacen referencia a los procesos inconscientes que influyen en el comportamiento humano. En el caso de las relaciones disfuncionales o abusivas, pueden estar relacionados con (enganches emocionales) eventos traumáticos, relaciones interpersonales, conflictos no resueltos o patrones de comportamiento aprendidos en la infancia, resultado de esas experiencias pasadas o actuales, que se expresan de manera negativa o positiva en la relación adulta. Los aspectos psicodinámicos pueden tener un impacto significativo en la forma en que una persona experimenta y procesa sus emociones, que pueden influir en su comportamiento, pensamiento y percepción de sí misma y del contexto en el que se desenvuelve.

En general, una relación disfuncional puede ser muy perjudicial para el bienestar emocional²² de los miembros de la pareja, y es importante identificar los fundamentos de la misma para poder tomar medidas que permitan salir de ella y buscar ayuda profesional si es necesario; puesto que es importante cuidar de la salud mental y física, establecer relaciones positivas y significativas con los demás, aprender a manejar el estrés y las emociones negativas, y encontrar actividades y pasatiempos que brinden alegría y satisfacción. Además, el bienestar emocional puede ser mejorado mediante la práctica regular de técnicas de meditación, respiración profunda, ejercicios físicos y otras estrategias de cuidado personal; así mismo, depende de una dimensión socio-cultural que marcara un proceso de desarrollo personal para alcanzar relaciones interpersonales significativas, así como una calidad de vida.

Por lo que se puede concluir que las relaciones amorosas son una fuente importante de satisfacción y bienestar emocional, aunque también pueden generar conflictos y problemas

²² Una emoción es un estado afectivo que los seres humanos experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios biológicos de origen innato y químicos influidos por la experiencia, cuando las emociones están mal canalizadas, dominan nuestra vida y causan sufrimiento, ya que no todos son conscientes de que el mal manejo de emociones puede generar bloqueos o enfermedades (Zarpar, 2022).

de pareja que requieren ser abordados a través de la comunicación efectiva, el compromiso mutuo y el respeto por los límites y necesidades de cada uno de los miembros de la pareja.

Para finalizar me gustaría cerrar con una frase muy significativa enunciada por Benedetti: *“La juventud aguarda un gesto, una rendija de esperanza. Aunque se aturda, aunque recurra a mil variantes de violencia, la juventud espera ser atendida y ayudada a sobrevivir”*.

2.5. Delimitación de la problemática en relación con el tiempo-espacio-sujetos.

La propuesta lleva a establecer los siguientes límites:

Delimitación del tiempo:

La presente investigación se realizará durante el ciclo escolar 2022-2023.

Delimitación espacial:

Sensibilizar a través de una red social sobre la problemática de relaciones disfuncionales, orientado ampliar el panorama respecto a su concepto y consecuencias.

Delimitación de sujetos:

Estudiantes de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Plantel Cuauhtémoc ubicado en Av. La corona N° 320, Col. La Palma, alcaldía Gustavo A. Madero, Ciudad de México

2.6. Pregunta de investigación desde el problema comunicativo.

La pregunta de investigación que orientó el presente estudio fue:

¿Cómo “desde un plan de comunicación” se puede afrontar el problema de las relaciones disfuncionales de pareja en mujeres de 18 a 25 años de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Plantel Cuauhtémoc?

2.7. Sustento teórico desde la comunicación (comprensión de las relaciones disfuncionales desde un enfoque sistémico-comunicacional).

En este apartado se presenta el sustento teórico que se abordará para la investigación, con la finalidad de comprender a profundidad la problemática presentada a lo largo de la investigación desde los aportes de la comunicación humana que se desarrollaron en los orígenes de las terapias sistémicas, tomando en cuenta especialmente la obra de Watzlawick, psicólogo clínico, nacido en Austria en 1921 formándose inicialmente en Suiza como psicoanalista, convirtiéndose más adelante en figura principal del constructivismo, terapia sistémica y psicoterapia. Su enfoque ha sido de gran relevancia para comprender la complejidad de las interacciones humanas.

La teoría de sistemas o teoría general de sistemas (TGS) considera a la comunicación como un mensaje que pasa por un largo y complejo proceso de transformaciones e interpretaciones desde que ocurre hasta que llega al receptor, y se entiende como el estudio interdisciplinario de los sistemas en general, apareciendo en la segunda mitad del siglo XX transformando la perspectiva que se tenía de la comunicación convencional, dándole una mirada totalmente distinta desde un proceso circular a través de retomar paradigmas de la cibernética de la que proviene el concepto de feed-back o retroalimentación, la antropología, la psiquiatría entre otras disciplinas y planteado inicialmente por Von Bertalanffy y señala de manera general que este enfoque es aplicable a cualquier disciplina, donde se plantea que lo más importante dentro de un sistema son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas surgen. Las características principales de un sistema son: la interrelación entre sus componentes, sus partes no son iguales al todo, puede haber sistemas abiertos o cerrados, tienen entradas, salidas, procesos y ciclos de retroalimentación, que da pauta para el intercambio de mensajes significativos del transporte de información (García, 2011).

Esta teoría de la comunicación humana se publicó originalmente en 1967, estudiando de manera detallada lo que podría ser un sistema, el cual parece necesario definir como un conjunto interrelacionado de elementos en un entorno, en un todo integrado donde se dan relaciones entre los inputs (entradas) y los outputs (salidas) siendo así adaptándolo a la comunicación se logra entender el valor de la esencia en donde reside un proceso de relación donde todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo de implicación y donde se transita por un proceso de transformación social López (en García, 2011).

Desde una mirada sistémica la comunicación es un vehículo de las manifestaciones observables de una relación humana, como se ha mencionado a lo largo de la investigación la herramienta que se ha utilizado desde tiempos muy remotos para relacionarnos es la comunicación, destacando que comunicar implica construir un sentido en la interacción donde se incorpora (la palabra, el gesto, la mirada, el espacio interindividual) en este sentido, es imposible no comunicar, todo comportamiento comunica algo, incluso el silencio o no actuar es también una manera de comunicar. ya que está en cada detalle de la vida, siendo que uno de los factores sociales que el ser humano necesita es la comunicación, que es la base de la interacción social, y como tal, es el principio básico de la sociedad.

La verdadera comunicación se produce cuando hay un diálogo, defendiendo su postura en cuanto a que los medios de comunicación deberían ser calificados únicamente como medios de información o medios de difusión, ya que no se produce ese diálogo con la sociedad, es decir, la verdadera comunicación no se da a partir del habla, menciona Mario Kaplún (en unknown, 2012).

Consiguientemente, un sistema se puede considerar como una RED (relaciones interdependientes) cuyo fin sea el de interactuar con los seres humanos, los organismos vivos y los dispositivos de comunicación (cibernética) ya sea un buen o mal elemento del sistema, un ejemplo de un gran sistema es el principio de la metástasis de la disfuncionalidad, como se enunció en párrafos anteriores, que de manera sistémica forma el cuerpo conceptual.

En este sentido, lo sistémico refiere a comprender la problemática social desde un contexto (modelo de conflicto social), así como los subsistemas para dar paso a una transformación, esto considerando elementos significativos del proceso de comunicación, sinónimo de conductas (comunican algo), como la parte observable, intercambio verbal, el contacto con otros seres y el proceso mediante el cual se puede intercambiar información de un punto a otro, poniendo énfasis en el estudio de la relación emisor – receptor, mediada por la comunicación, como dice Beison (citado en Bertalanffy, L.V., & Almela, J. 2018:7).

Entender que el contexto donde se desarrolla la relación comunicacional entre seres humanos puede dar cuenta de ciertos elementos que permiten explicar la conducta humana para lo que sucede, tomando esta idea de Beison (citado en Bertalanffy, L.V., & Almela, J. 2018), quien plantea que para comprender determinados fenómenos comunicativos entre las personas que

podrían parecer confusas, incongruentes, es necesario ampliar la mirada hacia el contexto donde se desarrolla la comunicación, es probable que se adquiriera un sentido.

Por consiguiente, se toman en cuenta los 5 axiomas²³ de la comunicación expuestos por Paul Watzlawick, que describen los procesos de comunicación que tienen lugar durante la interacción. Sus axiomas también ayudan a explicar como pueden producirse malentendidos y conflictos, lo que incluye las formas no intencionadas de comunicación que a menudo se dan de manera inconsciente.

Aspectos que siempre están presentes en los actos de la comunicación.

Axioma 1: “No se puede no comunicar”

- Todo comportamiento es una forma de comunicación, no es posible no comunicar, incluso comunicamos cuando no queremos hacerlo puesto que gran parte de la comunicación se produce a nivel inconsciente, cualquier comportamiento tiene potencial de ser interpretado por otras personas que le dan un significado.

Axioma 2: “Toda comunicación tiene contenido”

- Hay dos elementos de comunicación: contenido (todo proceso de comunicación implica un qué decimos) y relación/interacción (a quién y un cómo sé los decimos), y es por tanto una metacomunicación; una comunicación secundaria sobre cómo se pretende interpretar una información. Para muestra un botón, se puede hacer un comentario metacognitivo, comunicarse con un amigo es diferente hacerlo con un conocido o un desconocido. Al tomar la libertad de dar una opinión a un amigo, podría utilizar palabras que podrían considerarse ofensivas y, sin embargo, la opinión sería aceptada. Sin embargo, al utilizar esas mismas palabras con un desconocido o colega, podría ser descortés y se podría dejar una impresión negativa en esa persona.

²³ Un axioma se define como un enunciado básico que se establece sin necesidad de ser demostrado, siendo que son convenciones utilizadas como principios de derivación de los demás enunciados de una teoría. En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/axioma/> Consultado: 12 de diciembre de 2022, 08:11 pm.

Por lo que se debe de tener cuidado con el estilo que adoptamos a la hora de comunicar.

Axioma 3: “La comunicación es puntuada”

- La naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar o pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece (secuencia de hechos). En otras palabras, Watzlawick planteo que lo bueno y malo de una relación depende de cómo las partes implicadas descifran las intenciones, las acciones o la forma de comunicarse de la otra. Todas las partes implicadas estructuran el flujo de comunicación de manera diferente, lo que puede llevar a malentendidos y conflictos. Un claro ejemplo sería el de entablar una conversación con la pareja y en medio de la conversación le hace sentir mal un comentario, pero no lo expresa. La próxima vez, que hablen, puede que uno de los dos actúe de manera incomoda o diferente a su lado y esa persona pueda percatarse de que está molesto con él, lo cual su molestia lo llevo a pautar sus sentimientos con su comportamiento, pero su compañero seguirá sin comprender el porque de su molestia, causando una causa efecto porque no hay un verdadero dialogo que les permita como pareja darse cuenta de lo que está sucediendo. Por lo que este axioma deja ver la importancia de externalizar un dialogo con claridad y responsabilidad para con el otro.

Por Ejemplo:

“El otro día que platicamos, no me gusto lo que me dijiste y me moleste. Por eso me sentía incomoda a tu lado”

“De verdad, no me percate de eso, ¿me podrías decir exactamente que te ha molestado”.

Axioma 4: “La comunicación implica modalidades digitales y analógicas”

- En toda comunicación existe un nivel digital (lo que se dice) de manera verbal y el nivel analógico (como se dice) de forma no verbal.

Axioma 5: “La comunicación puede ser simétrica o complementaria”

- Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o la diferencia.

Una relación simétrica es aquella en la que todos se comportan como iguales, desde una perspectiva de poder. Si una relación simétrica se va de las manos, ambas partes pueden acabar atacándose mutuamente en una lucha de poder. Una relación complementaria, en cambio, es una relación de poder desigual, como padre-hijo, jefe-empleado, líder-seguidor. Si una relación complementaria se va de las manos, la disparidad aumentará con el tiempo. Los poderosos pueden volverse más tiranos, mientras que los sumisos verán aún más limitadas sus oportunidades de participación.

Para Watzlawick y sus colegas refieren una relación como un término psicológico equivalente a función entre variables expresada comúnmente con una ecuación, en otras palabras, una relación entre dos personas puede ser vista como una función de variables psicológicas, es decir, como una interacción compleja entre los comunicantes. Los cambios que se producen en esas variables personales como actitudes, emociones, percepciones y comportamientos, son fundamentales para entender cómo evoluciona la relación entre los individuos. En el contexto de la comunicación humana, Watzlawick y sus colegas, también destacaron la importancia de la metacomunicación (como se mencionó anteriormente) para mejorar la comprensión y la calidad de las interacciones. Al ser conscientes de cómo se está llevando a cabo la comunicación y como se están interpretando los mensajes, los comunicantes pueden ajustar su conducta y mejorar la comunicación entre ellos.

Por ello, es importante mencionar que de acuerdo con el enfoque de Watzlawick y sus colegas se centra en la importancia de la percepción de las relaciones y patrones percibidos en el proceso de comunicación y como las percepciones influyen en las interacciones y comprensión del mundo.

Así mismo, Paul Watzlawick parte de la idea de que la percepción capta las relaciones, refiere a como los seres humanos percibimos y entendemos las interacciones y relaciones humanas. Según esta idea, nuestras percepciones y comprensiones de las relaciones están

influenciadas por nuestra forma de observar y categorizar los patrones comportamiento y comunicación entre las personas, más que simplemente por las características individuales. Es decir, en lugar de solo centrarnos en las palabras o acciones específicas de cada individuo, también prestamos atención a cómo se expresan entre sí, si hay tensión, si se interrumpen, si hay respeto mutuo, etc. Estos aspectos de la interacción nos permiten comprender la relación entre esas dos personas más allá de sus atributos individuales, para ello se menciona que la información es la diferencia (cuando algo era de una manera y luego es de otra) es decir radica en la novedad o la diferencia en esos mensajes. Si un mensaje es exactamente igual a lo que ya se ha comunicado o si no contiene ninguna novedad en comparación con el contexto actual, no aporta información nueva, lo que lleva a la cosificación de una relación en forma de atributos, en esta última parte, Watzlawick señala que los seres humanos a menudo simplifican o reducen a otras personas en función de ciertos atributos o características, lo que lleva a una cosificación de las relaciones.

Cuando hablamos de “cosificar”, nos referimos a tratar a una persona o una relación como si fueran objetos o cosas, en lugar de reconocer la complejidad y la individualidad de cada persona. Al hacerlo, se pierde la comprensión y la apreciación de la otra persona como un ser único y se le asigna solo ciertos rasgos o etiquetas que pueden no reflejar completamente quienes son, en función de su apariencia física, estatus social o cualquier otro atributo, ignorando así su personalidad, emociones y deseos. Este fenómeno puede conducir a malentendidos, prejuicios y problemas de comunicación, lo que puede dificultar la empatía y la conexión genuina entre las personas y puede perpetuar dinámicas negativas en las interacciones humanas. Esta idea de cosificar las relaciones en forma de atributos destaca la necesidad de ser conscientes de nuestros prejuicios y de reconocer la complejidad de cada individuo en sus interacciones con los demás para fomentar una comunicación más genuina y respetuosa.

El tipo de habilidades que se muestran desde un enfoque sistémico están orientados hacia la capacitación de la empatía, la gestión de emociones, resolución de conflictos, negociación y liderazgo, por tanto, tomado desde una relación interpersonal es un sistema que se conecta a través de una compleja realidad de la misma, siendo que los seres humanos vamos construyendo un sinnúmero de relaciones con uno mismo y dentro de un contexto, un sistema

desde la comunicación se dan creencias, expectativas, valores, conductas conformando así un nuevo ciclo distinto de los sistemas anteriores. Si bien todos los seres humanos se comunican, pero es cierto que no todos saben comunicar, esto quiere decir, que, aunque la realidad es la misma para todos, la perspectiva que tenemos sobre ella, es completamente distinta para cada uno.

Haciendo hincapié en lo anterior, la teoría de la comunicación no violenta prioriza la importancia de saber comunicar, debido a que toda comunicación humana es irreversible y al final lo que se comunica va a tener consecuencias sobre el receptor, siendo que se puede dañar o atacar le estima personal de alguien y se modela el rango de relaciones permisibles y no permisibles, atribuyendo que los mensajes no tienen un significado por sí mismos, el significado se lo damos nosotros, es decir a lo que el emisor dice le impone un significado personal y el receptor lo interpreta con su propio sistema de significados.

A modo de apreciación, la teoría de la comunicación violenta (CNV) nos dice que la verdadera comunicación no comienza hablando, sino a través de la escucha y comprensión del otro, lo cual supone que a la hora de comunicar se necesita de una actitud y disposición de saber escuchar, cultivar en nosotros la voluntad de poder entablar una conversación con los interlocutores, a partir de considerar sus necesidades, expectativas, lo que hará un diálogo más enriquecedor.

No obstante, otra postura es la que entiende a la comunicación como un proceso sumamente complejo, donde existen factores que deben ser tomados en cuenta como lo son las barreras en la comunicación debido a que obstaculizan comunicar con eficiencia, señala Picard (2002). A continuación, se hará mención de cada una de ellas:

- **Contexto:** Es el entorno en que se produce la comunicación interpersonal, incluyendo los elementos físicos, sociales y culturales que lo rodean.
- **Distorsión de los mensajes recibidos:** puede no haber retroalimentación de la comprensión del mensaje y quedar con una interpretación errónea.
- **La interferencia de estímulos: la distracción es un proceso que no ocurre de manera consciente:** los teléfonos que suenan, el ruido de afuera, los que murmuran cerca, todo lo cual logre la distracción, provoca que se pierda información del mensaje.

- **Emisor y receptor con diferentes canales guías:** cada persona se comunica mejor por un canal sensorial (visual, auditivo o cenestésico).
- **El receptor oye lo que no quiere oír:** la persona pierde el sentido del mensaje y se centra en las reacciones emocionales que le provocan lo escuchado, es decir, el pensamiento es emocional y por lo tanto puede romper de manera prematura el mensaje, al expresar lo primero que se le ocurra y terminar con la comunicación sin dar cabida a alternativas posibles y sin pedir o solicitar más información importante.
- **El receptor evalúa el estatus del emisor:** Se toma en cuenta quien da el mensaje, más que el contenido y es esto lo que determina la interpretación.
- **Incongruencia entre lo verbal y lo extra verbal:** El canal extra verbal desacredita lo que estoy planteando como contenido de mi mensaje.
- **Emisor y receptor con personalidades y estilos muy diferentes:** las personas se comunican a partir de sus características personales, estilos y necesidades, algunos son pragmáticos, objetivos, directos, decisivos, dinámicos, otros son cautelosos, sistémicos, muy pacientes prolongando su gusto por comunicar con detalles en un riguroso orden lógico.
- **Los filtros:** conceptos, emociones, sentimientos, que se han almacenado e interfieren con la percepción del mensaje.
- **Efecto HALO:** cuando una persona tiene una cualidad que se considera buena o se valora demasiado, por añaduría un HALO o aureola solo hace referencia a ver buenas cualidades de los demás, en muchos de los casos son ilusorias o crear falsas expectativas sobre alguien.
- **Estereotipos:** Son las etiquetas que se ponen a las personas tan solo por pertenecer a un colectivo o a otro. Es decir, cuando se tiene información negativa sobre una persona o un grupo, esas características se generalizan. Los estereotipos permiten hacer juicios rápidos y reaccionar con inmediatez, pero pueden conducir a conclusiones erróneas.
- **Prejuicios:** Se cataloga a las personas por su ideología, sexo, condición económica, región o país de origen, o a cualquier otra característica.

En resumidas palabras, las barreras de comunicación pueden ser tomados en cuenta a partir de aspectos psicológicos (el estado de ánimo del receptor incidirá en la interpretación del

mensaje), físicos (interferencias, corte en la comunicación) semánticos (palabras, imágenes que tienen distinto significado para cada persona) y otras barreras se deben a interrupciones, interpretaciones erróneas o por no tener la intención de escuchar.

Por ende, explica García (2011) que la comunicación humana únicamente será eficaz cuando se llegue a un grado de comprensión por parte del receptor además de ser una herramienta facilitadora que posibilita el bienestar comunicativo y la calidad de vida como esfera del desarrollo humano que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás.

Capítulo 3. Diagnóstico

3.1. Antecedentes y contexto comunicativo del problema o nicho de oportunidad.

Como antecedente precede las redes sociales que dé inicio, considero que no son más que la evolución de las tradicionales maneras de comunicarse del ser humano, que han avanzado con el uso de nuevos canales y herramientas permitiendo el inicio de la conexión social, de hecho, son las redes sociales las que han facilitado nuevas herramientas para crear y ampliar conexiones. De esta manera, el internet y el uso de las llamadas “herramientas sociales” se convirtieron en instrumento valioso para el mundo entero, transformándolo en una necesidad indispensable para desarrollar habilidades sociales y ofrecer a sus usuarios nuevas vías de comunicación, participación e intercambio de conocimiento, por lo que parece necesario precisar y hacer hincapié en que el nicho de oportunidad para este trabajo son las redes sociales las cuales son muy utilizadas por la comunidad universitaria, en especial por los estudiantes, que la consideran su medio de comunicación activamente.

Asimismo, Rheingold (2012) explica que gracias al internet los jóvenes actúan colectivamente a través de redes sociales y comunidades virtuales donde van construyendo conocimiento e interactividad en un espacio, que les va a convertir en *multitudes inteligentes* que van evolucionando orgánicamente a partir de la tendencia natural de toda persona al

establecer relaciones... los orígenes de internet comienzan en 1969, con la red ARPANET²⁴, que conectó una serie de universidades de EEUU y para 1989, es creada la web, un sistema de hipertexto al que se puede acceder desde internet, y que contiene numerosos datos: texto, fotos, videos.

Como se mencionó al principio del trabajo, desde tiempos muy remotos el ser humano ya tenía el afán de querer comunicar a partir de expresar pensamientos y sentimientos que plasmaba por medio de pinturas rupestres, otro claro ejemplo fue la caza furtiva donde se vieron en la necesidad de comenzar a planear estrategias básicas de supervivencia, convirtiéndose así en una necesidad de transmitir un conocimiento.

[...] La evolución de la comunicación tiene tres momentos muy distantes entre sí: el primero terminó de coagular hace unos 10 mil años, durante el Neolítico; el segundo, sólo comenzó hace 300 y el último, no tiene más de 15 años ... la comunicación se produjo gracias a la forma de utilización de ciertas señales no verbales que le permitieron y le permiten comprender a un humano las intenciones de otro humano. Luego, estas señales fueron articuladas con una estructura de “proto-lenguaje” o lenguaje básico, que durante mucho tiempo dependió de señas, pantomimas y movimientos dirigidos para ser eficaz. Esta estructura intencional de la comunicación activó una cooperación más efectiva entre los grupos de humanos. A su vez, esta coordinación superior gatillo y presionó la activación del lenguaje articulado con una gramática y una sintaxis, que permitió comprender funciones diferentes de una misma cosa, identificar detalles, observar detalles de detalles y producir perspectivas distintas de las mismas realidades. El cierre de este salto evolutivo se dio cuando este lenguaje fue exteriorizado y objetivado en “escritura”. Los resultados fueron “listas”, planes y planillas, contabilidades y organigramas, es decir, herramientas usadas por bandas y por grupos humanos para estructurarse en forma de “organización social” (Anónimo, 2014, p. 2).

Según, el autor afirma que a medida que el lenguaje comenzaba a desarrollarse de manera más consiente, la escritura comenzaba a integrarse como prototipo de la organización e interacción, es decir, el lenguaje y la escritura aumentaron la capacidad de cooperación, coordinación y colaboración de los seres humanos durante miles de años hasta nuestros días. De ahí, el lenguaje tiene indicios de ser una capacidad propia del ser humano para expresar pensamientos y sentimientos por medio de las palabras (Rebolledo, 2007). Del mismo modo, es un sistema de signos para comunicarse oralmente o por escrito, no obstante, otra postura

²⁴Red de computadoras creada por encargo del departamento de Defensa de los Estados Unidos para utilizarla como medio de comunicación entre las diferentes instituciones académicas y estatales.

es la que se entiende al lenguaje como la capacidad humana que conforma al pensamiento o a la cognición, señalan Vigotsky y Piaget (en Paniagua).

Por otro lado, hace mención del segundo salto evolutivo, que son los medios de difusión (desde la prensa de masas a la televisión por cable) a partir de ese momento se crearon tres de mensajes que se han convertido en un referente en la actualidad: la crítica, la noticia y el *branding*, es decir la creación de marcas. Finalmente, el tercer salto, tiene que ver con la idea de que todos los seres humanos son un medio de comunicación; un medio individual donde el ecosistema tecnológico proporciona tecnología para ser un medio individual: teléfonos inteligentes, blogs, microblogs, tabletas.

La tendencia actual es a utilizar dispositivos tecnológicos móviles, según Marc Cortés (2014), experto en desarrollo de negocio y marketing digital, el teléfono móvil se ha convertido ya en el principal tipo de conexión a internet (el 65% de los correos electrónicos se abren en el móvil, y el 67% de los hogares accede a internet a través de un teléfono inteligente). A medio plazo, los relojes inteligentes y los dispositivos electrónicos tipo “wearables” se incorporarán a la demanda de consumo de dispositivos móviles.

Las últimas tendencias en México señalan que el mercado de las apps está a la orden del día, ocasionando que las personas se vuelvan más selectivas a la hora de descargar aplicaciones, realidad que es clara en Estados Unidos, y que en México comienza a reconocerse. Finalmente, para completar el panorama actual que se va dibujando en torno al avance tecnológico y merece toda la atención, es la aparición de las nuevas herramientas sociales que comienzan a desfasar los métodos convencionales de entretenimiento, así como la forma de aprender y relacionarse.

Teniendo en cuenta lo anterior, la comunicación como las redes sociales están facilitando de manera exponencial la participación en estos canales de uso masivo como Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Google+ o Pinterest han transformado la forma en que las personas se comunican por medio del internet (García, 2015).

Según la agencia Nielsen (2018), actualmente 4 mil millones de personas que representan el 53 % de la población mundial se conecta a internet, un 92.6 % lo hace por medio de dispositivos móviles. Diariamente, el 85 % de los usuarios se conecta en promedio 6 horas y media, tiempo que utilizan para una amplia gama de actividades. Las tecnologías digitales están redefiniendo las interacciones de los consumidores y continuarán cambiando los aspectos del estilo de vida de todos los consumidores conectados.

Con lo anterior intento resaltar que con el paso de los años la evolución de la tecnología se ha convertido en una herramienta mediadora en función de crear estrategias que den paso a tratar una problemática de cualquier índole, en este caso el factor común de mi investigación sigue siendo la disfuncionalidad dentro de una relación de pareja

Por años se ha venido trabajando de manera ardua la dura tarea de combatir todo tipo de violencia en contra de las mujeres, desde instituciones educativas, medios de comunicación, propuestas y distintas disciplinas que guardan una coherencia sustancial, teniendo como punto neurológico unificar pensamientos con la finalidad de simplificar el proceso y enfocarse en aquellas piezas del engranaje que pudieran ayudar a mejorar o crear estrategias que beneficien a lograr una mejora.

3.2. Estrategia metodológica para la búsqueda de información.

Para la estrategia metodológica en la búsqueda de información se tomará como base los siguientes puntos:

- Disponibilidad de tiempo para dedicarse completamente al tema de investigación.
- Recursos materiales como: diccionarios, libros en línea y físico, tesis de licenciatura, páginas web.
- Utilización de palabras clave con el fin de encontrar información pertinente al momento de comenzar a desarrollar la investigación.
- Se buscó que la información viniera de fuentes confiables.

3.3. Selección, justificación y descripción del universo-población objeto del estudio Universo.

La encuesta será aplicada a estudiantes de 18 a 25 años de edad que estudian en la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, plantel Cuauhtepac, a través de la plataforma formularios Google, con el fin de recopilar la información de manera más eficiente debido a la pandemia.

Justificación

El rango elegido de 18 a 25 años de edad es por las razones siguientes:

- De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) un 60.25% de mujeres reconoce que ha sido víctima de su pareja.
- El 60.6% de las víctimas no denuncian por miedo o represalias

Razón por la que se eligió este rango de edad, ya que el plan estratégico de comunicación tiene la finalidad de difundir información a través de una red social (Facebook) a mujeres de 18 a 25 años de edad sobre las consecuencias de encontrarse inmersas en una relación disfuncional, siendo población más vulnerable.

Asimismo, se eligió la plataforma de formularios Google y una red social (Facebook) porque:

- Es un canal de inmediatez con la posibilidad de llegar a un público numeroso de manera muy factible en la transmisión de mensajes.
- Facebook es el servicio de red social en línea más usado en México, siendo el cuarto país con 79 millones de usuarios, de acuerdo con estadísticas de SocialBakerts.com, convirtiéndose en una herramienta muy poderosa que se vuelve en posibilidad para conectar.
- Sirve como mediador para subir información clara y precisa respecto a un tema, además de poder conectar con personas que tengan un mismo interés en común.

Por lo tanto, en este trabajo se maneja como variable independiente las relaciones disfuncionales abordadas desde la comunicación y como variables dependientes se tiene, la herramienta tecnológica (Facebook), violencia y sus derivados.

A continuación, se presenta la guía de preguntas que integran la encuesta.

3.4. Selección y justificación de las técnicas de investigación

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se enuncia el diseño metodológico de la investigación y para su realización se tomaron en cuenta los siguientes elementos: características de la investigación, técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de información, determinación de la muestra, aplicación del instrumento, análisis e interpretación de los resultados, elementos que servirán como base para el conocimiento de esta investigación.

CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Se pretende realizar una metodología de corte cuantitativo, ya que permite conocer de forma más general y rápida si las actividades que se plantearon son las adecuadas para los objetivos de este plan de comunicación, dando la posibilidad de realizar un conteo de resultados más rápido y sistémico en la obtención de resultados eficientes.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Para abordar el objeto de estudio se utilizó la técnica: encuesta, con una muestra no probabilística por conveniencia.

Encuesta: esta técnica consistió en la elaboración de un cuestionario de 26 preguntas cerradas, dividida en tres bloques. En el primer bloque se encuentran 5 preguntas, las cuales tienen la finalidad de dar a conocer de manera general el perfil socio-demográfico, 21 preguntas orientadas a medir las variables en torno a la problemática de relaciones disfuncionales y 5 preguntas para la obtención de datos que den algunas alternativas para reducir la problemática desde la participación de la comunidad estudiantil.

Estuvo dirigida a mujeres estudiantes con un rango de edad de 18 a 25 años, ya que considero que en ese rango de edad sigue siendo una población vulnerable.

La prueba piloto del cuestionario preliminar se realizó a través de la aplicación de 6 instrumentos, con el fin de corroborar que se recogiera la información deseada y en su caso hacer las correcciones pertinentes, las cuales consistieron en la pregunta 10 y 14, así como

en la corrección de estilo y sentido de redacción en el instrumento, a fin de que la población muestra lo contestara en su totalidad.

La **muestra** de la cual se partió para la aplicación del instrumento, fue de corte cuantitativo tipo no probabilístico ²⁵ con un sondeo de veintiséis preguntas a sesenta y cuatro jóvenes de un rango de edad entre los dieciocho y veinticinco años de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México Plantel Cuauhtémoc.

3.5. Diseño de instrumentos metodológicos que utilizará para obtención de información

²⁵[...] en las muestras no probabilísticas, también denominadas muestras dirigidas, la elección de las unidades no dependen de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. (Hernández, R. Y col., 2010, p.215).

Diagnóstico sobre relaciones disfuncionales aplicado a alumnas de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México Plantel Cuauhtémoc.

OBJETIVO: Esta encuesta tiene como propósito identificar algunos rasgos característicos para tener una idea aproximada de sí las estudiantes son víctimas de relaciones disfuncionales.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes preguntas. **SUS DATOS Y RESPUESTAS SERÁN TRATADOS DE MANERA CONFIDENCIAL Y ÚNICAMENTE PARA CUESTIONES ACADÉMICAS Y ESTADÍSTICAS.**

1.- ¿Eres estudiante de la universidad Autónoma de la Ciudad de México Plantel Cuauhtémoc?

a) Si b) No

2.- ¿A qué turno perteneces?

Matutino

Vespertino

Mixto

Sociodemográfico.

3.- ¿Cuál es tu edad?

Entre 18 a 25

Más de 25

Otro: _____

4. Tus papás son:

a) Casados

b) Divorciados

c) Solo viven juntos

5. Tú casa es:

a) Propia

b) Rentada

c) Prestada

6. Además de estudiar, ¿Trabajas?

- Tiempo completo
- Medio tiempo
- Fines de semana
- No trabajo

7. ¿Tú y tu pareja...

Viven juntos

Mantienen una relación a distancia

Es casual la relación

Otro: _____

8. ¿Tu pareja te apoya económicamente?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

Relaciones disfuncionales

9. ¿Sabes qué es una relación disfuncional?

- a) Si
- b) No
- c) No estoy segura

10. ¿Conoces las características de una relación disfuncional?

- a) Si
- b) No
- c) No estoy segura

11. ¿En la escuela has observado algún acto de relación disfuncional de pareja?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

12. ¿Conoces los tipos de violencia que se dan dentro de una relación disfuncional?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

13. ¿Anterior a la pregunta, marca los tipos de violencia que consideras se dan dentro de una relación disfuncional?

Física verbal psicológica sexual simbólica patrimonial y económica

14. ¿Consideras ser o haber sido violentada por tu pareja con algunos de los puntos mencionados anteriormente?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

15. Si la respuesta fue “Sí” ¿Puedes mencionar por cuál?

16. ¿Cuándo te agrede lo hace:

Estando solos Estando en público Ambas

17. ¿Cuándo te agrede tu pareja las agresiones suelen ser? (Puedes marcar más de una opción).

- Insultos
- Amenazas
- Golpes
- Humillaciones
- Ridiculizar
- Rechazo

Otro: _____

18. ¿Qué sentimiento tienes posterior a haber sido agredida? (Puedes marcar más de una opción).

- Preocupación
- Avergonzada
- Impotencia
- Enojo
- Depresión
- Tristeza
- Miedo
- Indiferencia
- Inseguridad
- Ansiedad
- Otro: _____

19. ¿Con que frecuencia ocurren las agresiones?

- Diariamente
- una vez a la semana
- Varias veces al mes
- Una vez al año
- Una vez al mes
- Nunca

20. ¿Dónde suelen ocurrir las agresiones?

- Casa
- Lugares públicos
- Lugares aislados

- Parte de la casa
- Habitación
- Otro: _____

21.- ¿Crees que estas situaciones encierran gravedad?

- Poco o nada
- Regular
- Bastante
- Mucho

22.- ¿Reconoces alguna de estas señales dentro de tu relación? (Puedes marcar más de una opción).

- Le molesta que salgas con amig@s o hagas planes sola
- Le molesta no tener acceso a tus objetos personales
- No respeta tu privacidad
- Realiza planes sin consultarte
- Te cela de las personas que tu más quieres
- Te hace sentir que sin él no serías menos de lo que eres con el
- Se revisan constantemente el celular
- Rompen y vuelven continuamente
- Se bloquean y desbloquean de las redes sociales
- Se lanzan objetos durante las peleas
- Se faltan al respeto con palabras altisonantes
- Se llaman y se insultan por celular
- Cuando salen, ¿Te obliga a arreglarte o a no hacerlo?
- Critica tu apariencia, tu forma de ser o el modo en que te vistes
- Tienes miedo o alguna vez has tenido miedo de él
- Otro:

23 ¿Pelean constantemente por motivos insignificantes?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

24.- ¿Tu pareja tiende a sobre reaccionar o causarte alguna escena?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

25.- ¿Te ha manipulado, usa la culpa o se hace la víctima?

- Usa el chantaje
- Usa la culpa
- Se hace la víctima
- Todas las anteriores

26.- ¿Cómo crees que es tu relación de pareja?

- No es una relación adecuada o satisfactoria ya que me hace sufrir
- No va del todo bien pero tampoco la considero una relación toxica
- Podría ir mejor, pero en general estamos bien
- Me encuentro satisfecha con mi relación de pareja
- Me encuentro en una relación libre y me confunde, pero no me alejo por miedo a separarnos

27. - Valora del 1 al 10 tu relación

Muy insatisfecha 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy satisfecha

28.- ¿Conoces la diferencia entre amor y dependencia?

Sí No

29.- A lo que has contestado anteriormente ¿Consideras estar o haber estado inmersa en una relación disfuncional?

Si No Tal vez

A continuación, se dan algunas alternativas para reducir las relaciones disfuncionales de pareja en mujeres

30.- ¿Sí en la universidad se desarrollará un programa para orientar y ayudar a quienes han sufrido de relaciones disfuncionales acudirías?

- Sí, porque me daría confianza y seguridad
- No, porque siento no me ayudaría a mejorar mi relación
- Siento que perdería mi tiempo
- No me interesa

31.- ¿Qué te gustaría saber del tema de las relaciones disfuncionales? (Puedes marcar más de una opción)

- Que son las relaciones tóxicas
- Como sanar de una relación tóxica
- Como podría evitar una relación tóxica de pareja

- Donde acudir si estoy inmersa en una relación tóxica
- Todas las anteriores

32.- De todas estas redes sociales, ¿Cuál es la que más usas habitualmente?

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- WhatsApp
- YouTube
- Telegrama
- Todas las anteriores

33.- ¿Cómo te gustaría informarte acerca de las relaciones disfuncionales? (Puedes marcar más de una opción)

- Redes sociales
- Webinars
- videos
- Blogger
- Otro: _____

34.- En que red social ¿Te gustaría que se compartiera contenido? (Puedes marcar más de una opción)

- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Telegrama
- Blogger
- Otro: _____

Por tu atención, ¡gracias!

3.6 Análisis e interpretación de los resultados

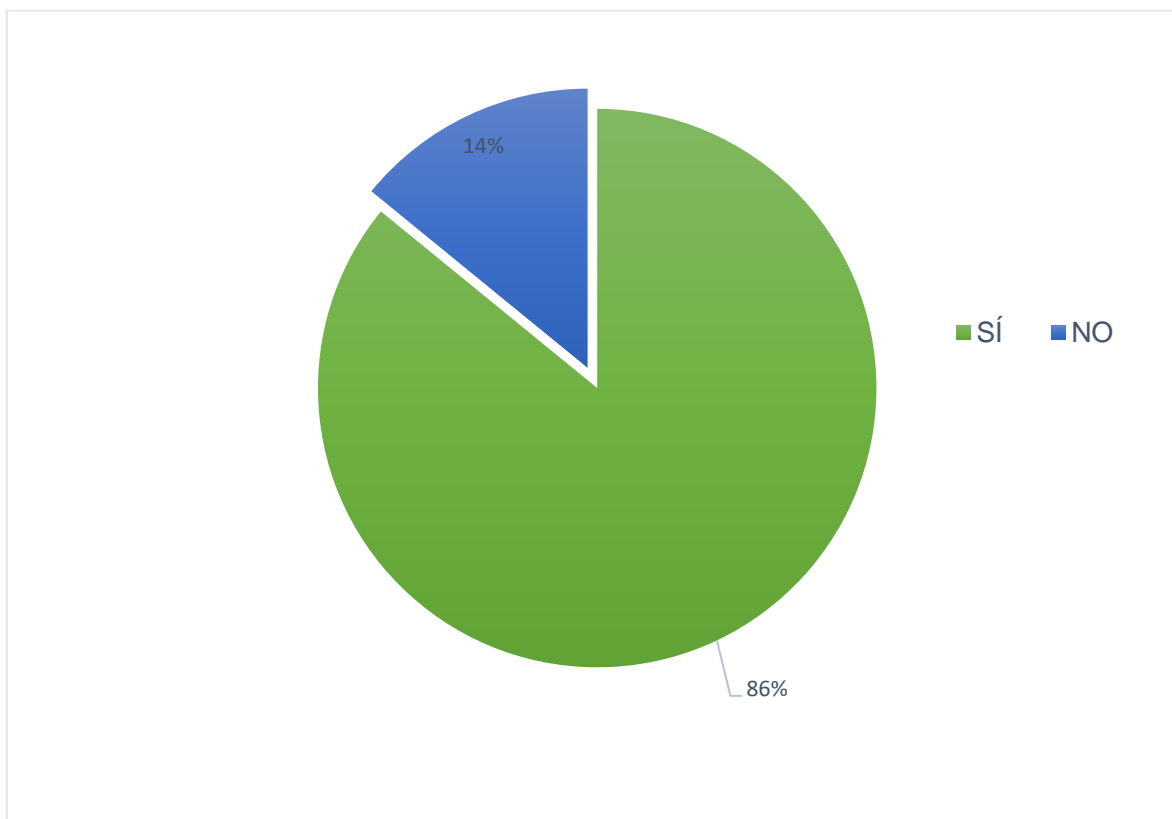
RESULTADOS DE LA investigación DE CAMPO

OBJETIVO: Mostrar los resultados obtenidos sobre relaciones disfuncionales en estudiantes universitarias de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México Platel Cuauhtémoc.

GRÁFICA 1

DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES DE ACUERDO A LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO PLANTEL CUAUHTÉMOC

El 86% de las estudiantes que respondieron la encuesta, indicaron pertenecer al plantel Cuauhtémoc, mientras que el 14% indicó no ser parte de él.

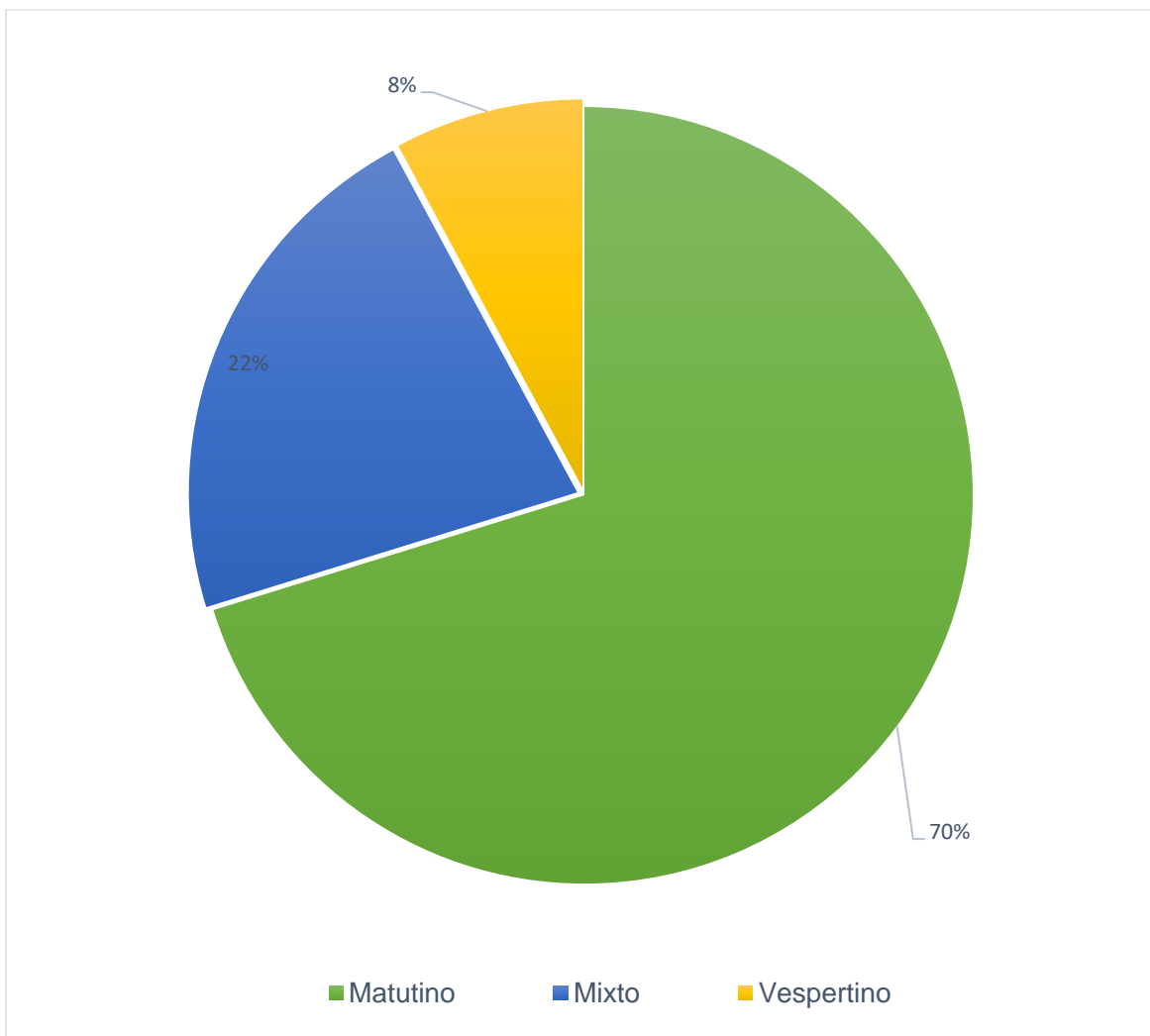


Ver gráfica 1.

GRÁFICA 2.

DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES DE ACUERDO A TURNO

El 70% señala estudiar en el turno matutino, el 34.4% en el mixto y el 15,6% en el vespertino.

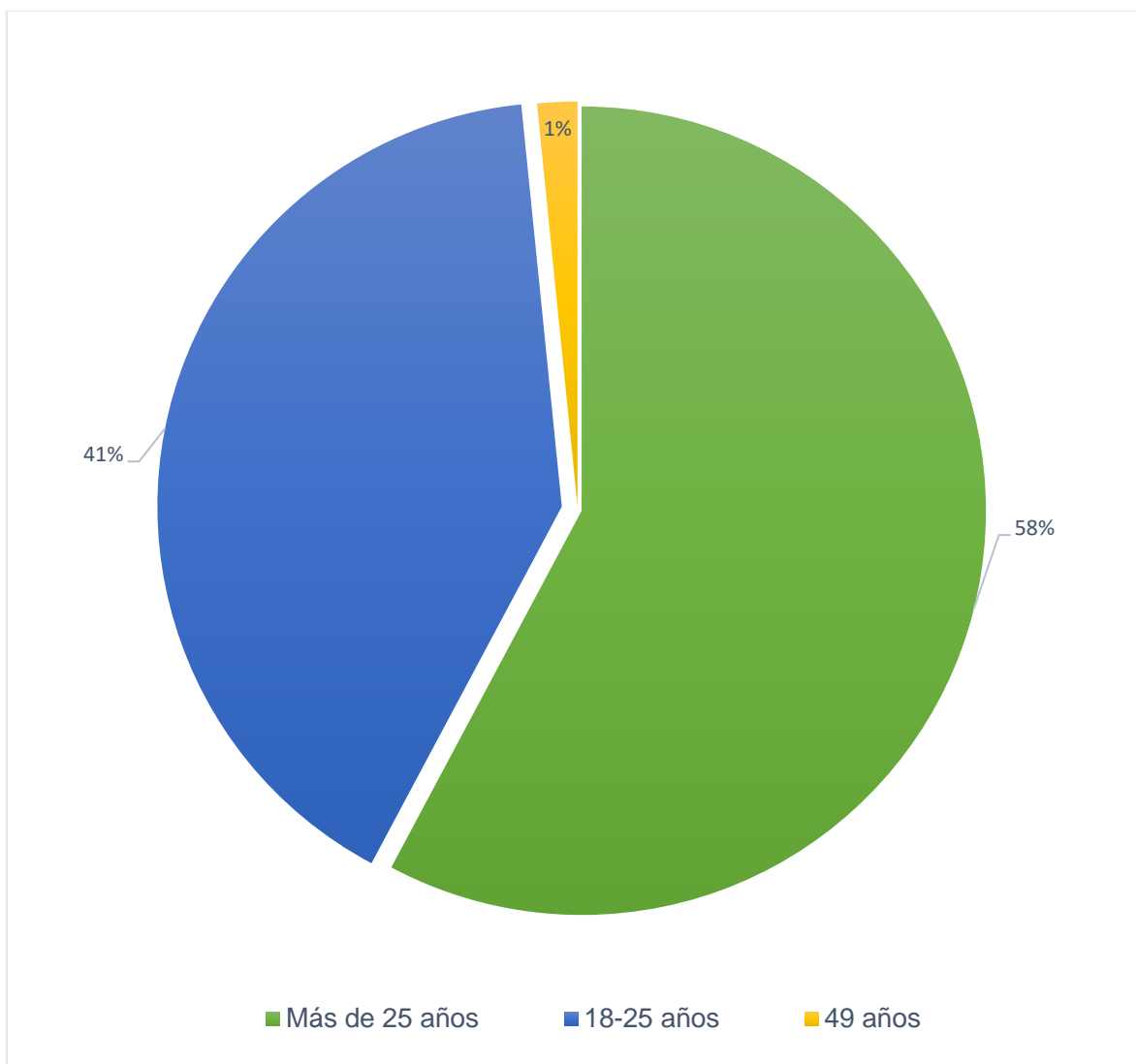


Ver gráfica 2.

GRÁFICA 3.

DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES SEGÚN LA EDAD

Con base en lo anterior, las alumnas a las que se les aplicó la encuesta, se encuentran en los siguientes rangos de edad: El 58% tiene más de 25 años, seguido de un 41% de entre 18 a 25 años y el 1% pasando de los 40 años.

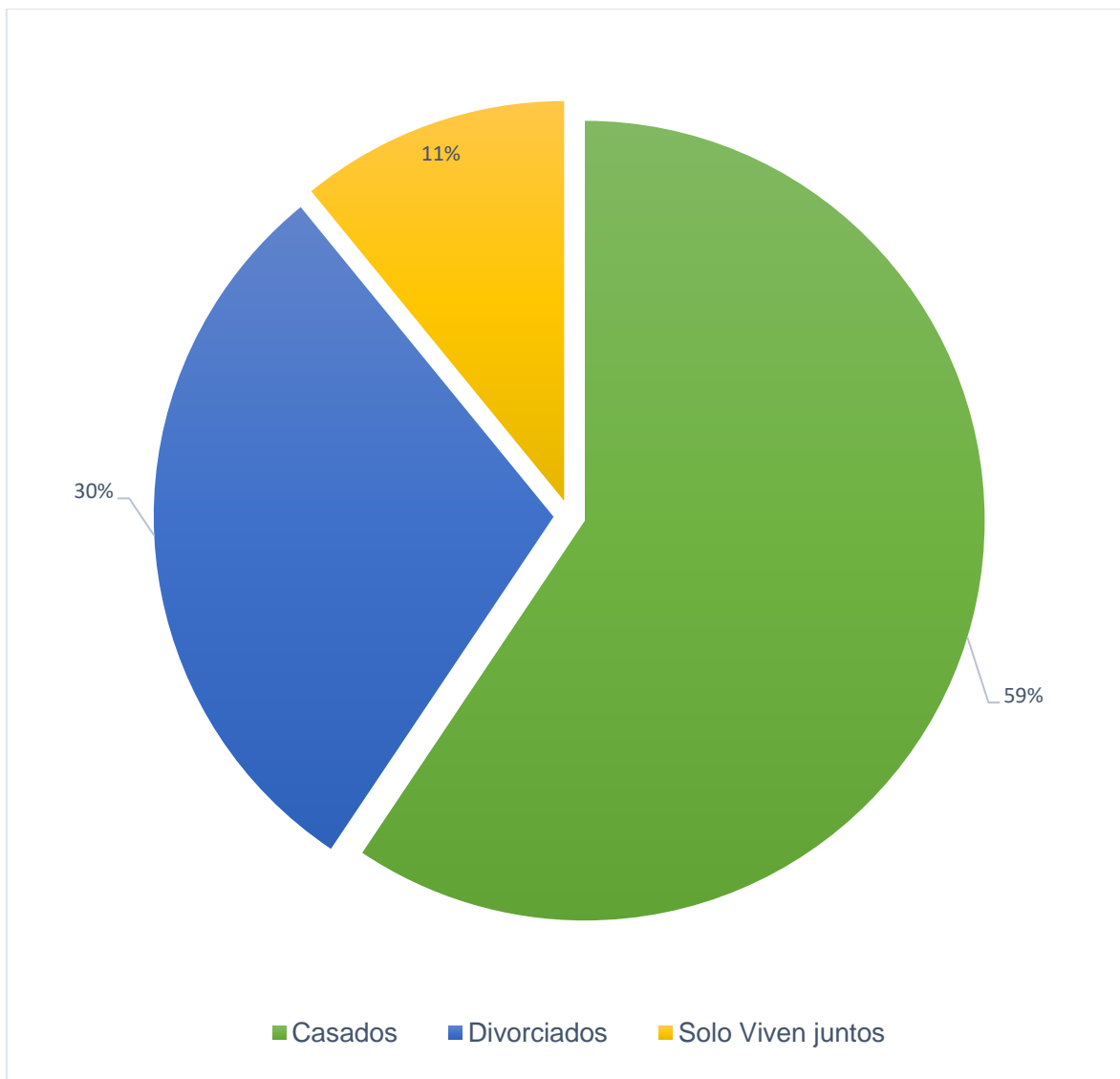


Ver gráfica 3.

GRÁFICA 4.

ESTADO CIVIL DE LOS PADRES

El 59% de la población estudiantil señala que sus papas siguen casados, el 30% son divorciados y el 11% solo viven juntos.

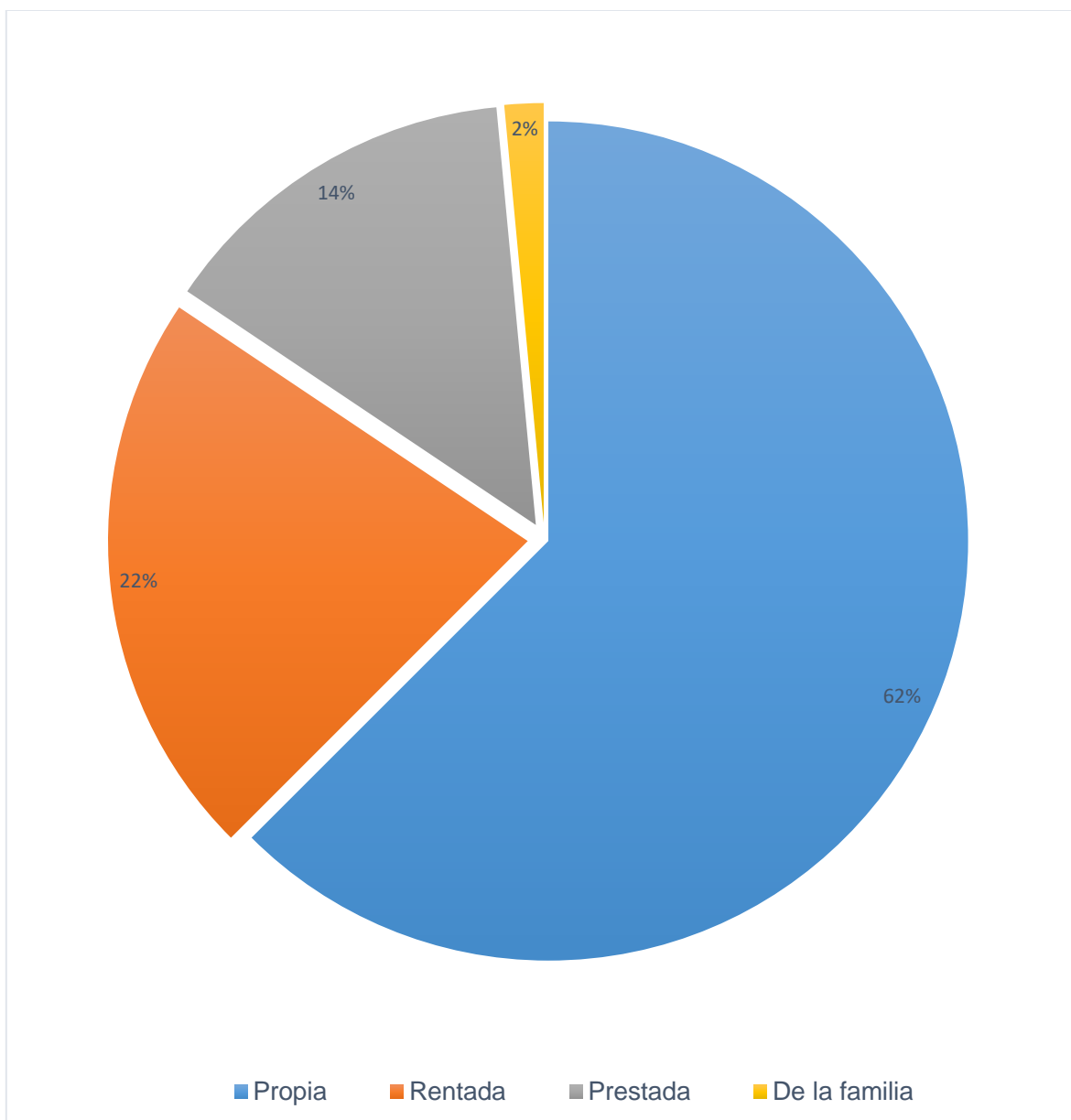


Ver gráfica 4.

GRÁFICA 5.

TIPO DE VIVIENDA QUE HABITAN LAS ESTUDIANTES

En este aspecto, 62% de las estudiantes manifestó vivir en casa propia, un 22% habita en casa rentada, el 14% menciona vivir en casa prestada y el 2% vive en casa de la familia.

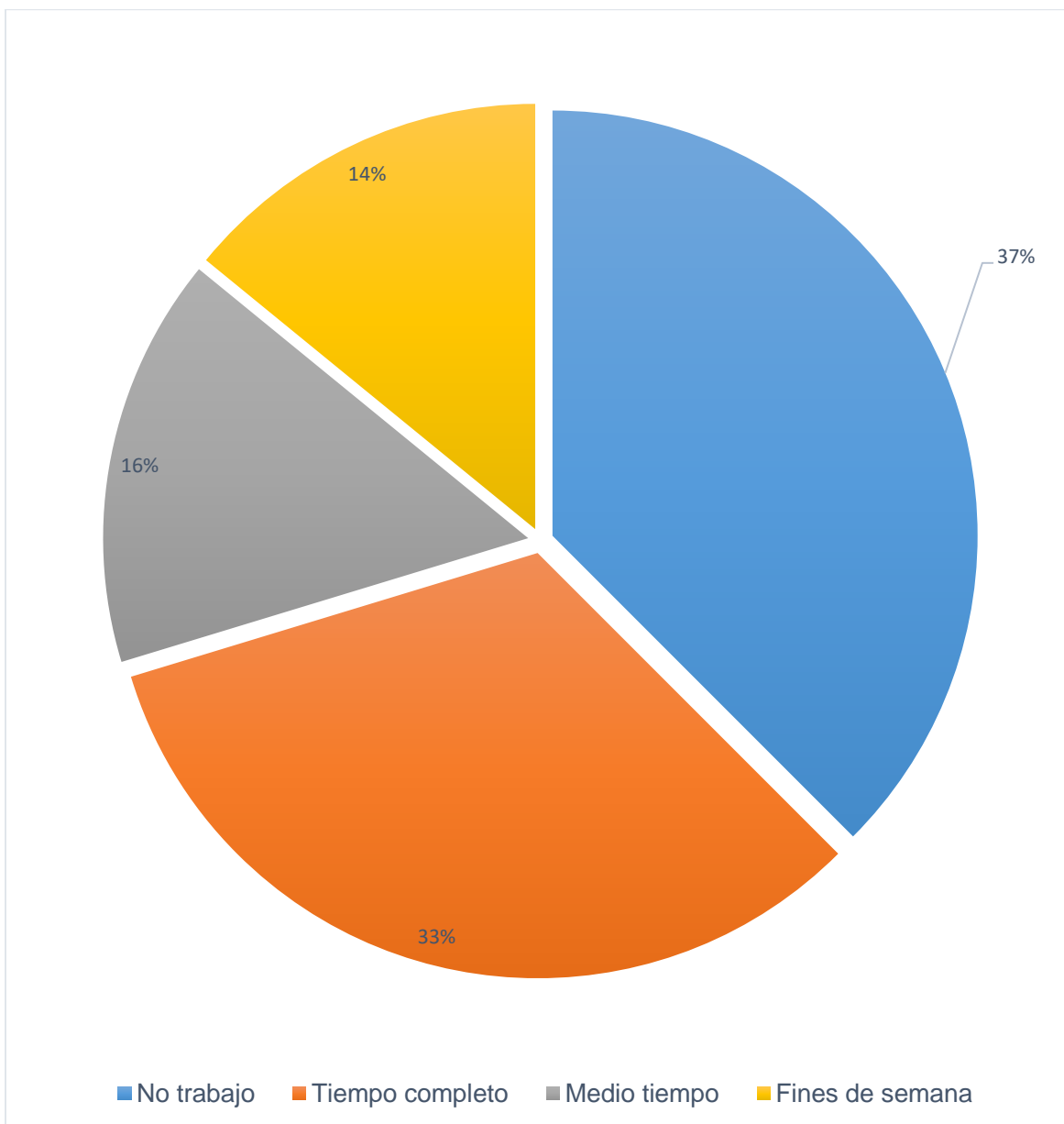


Ver gráfica 5.

GRÁFICA 6.

DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ESTUDIANTES

Del total, el 37% aseguró no trabajar, mientras que el 33% trabaja a tiempo completo, el 16% solo se ocupa medio tiempo y el 14% labora únicamente fines de semana.

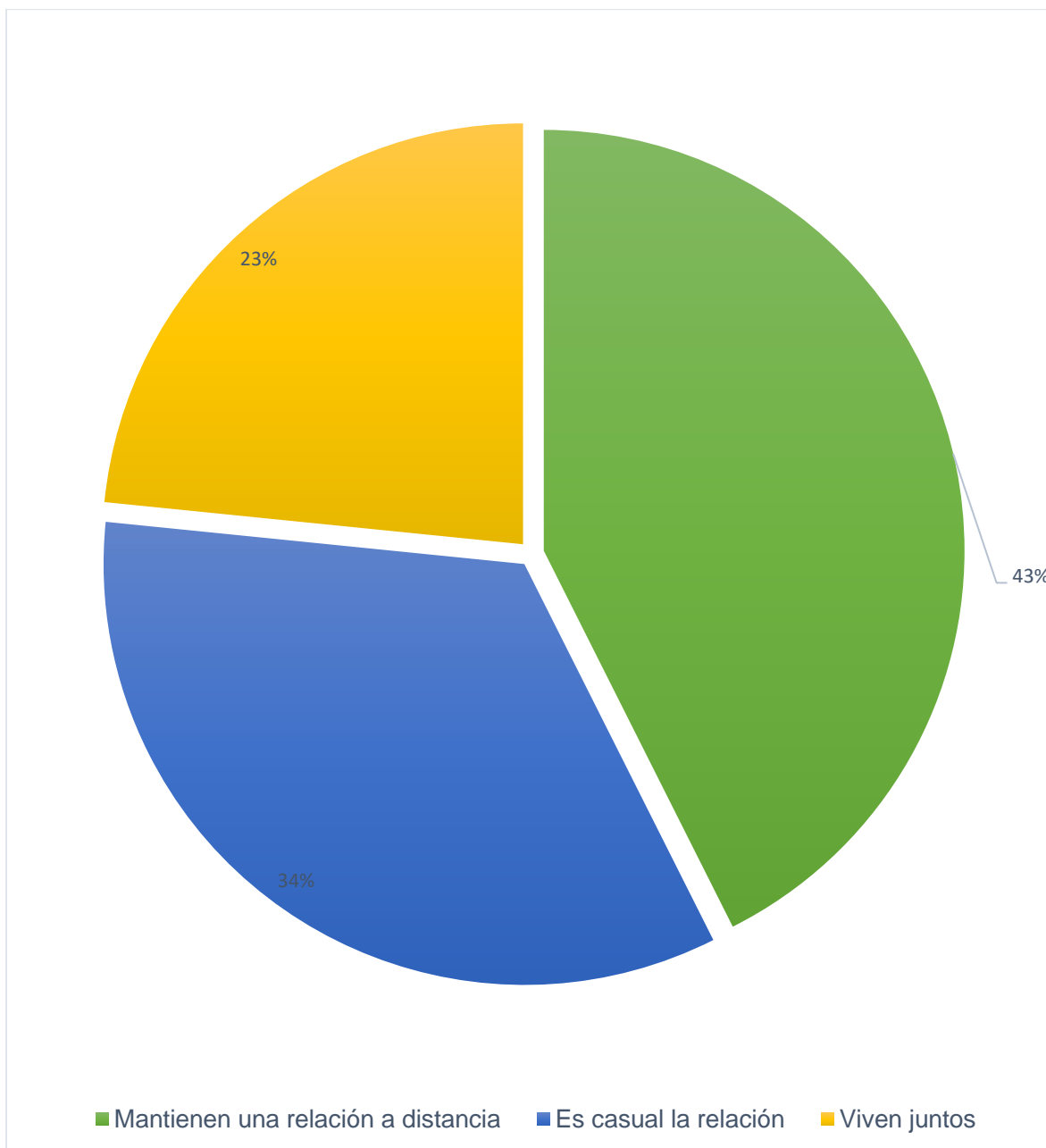


Ver gráfica 6.

GRÁFICA 7.

RELACIÓN QUE MANTIENEN LAS ESTUDIANTES CON SU PAREJA

Un 43% manifestó tener una relación a distancia, mientras que el 34% se encuentra en una relación casual y el 23% viven juntos.

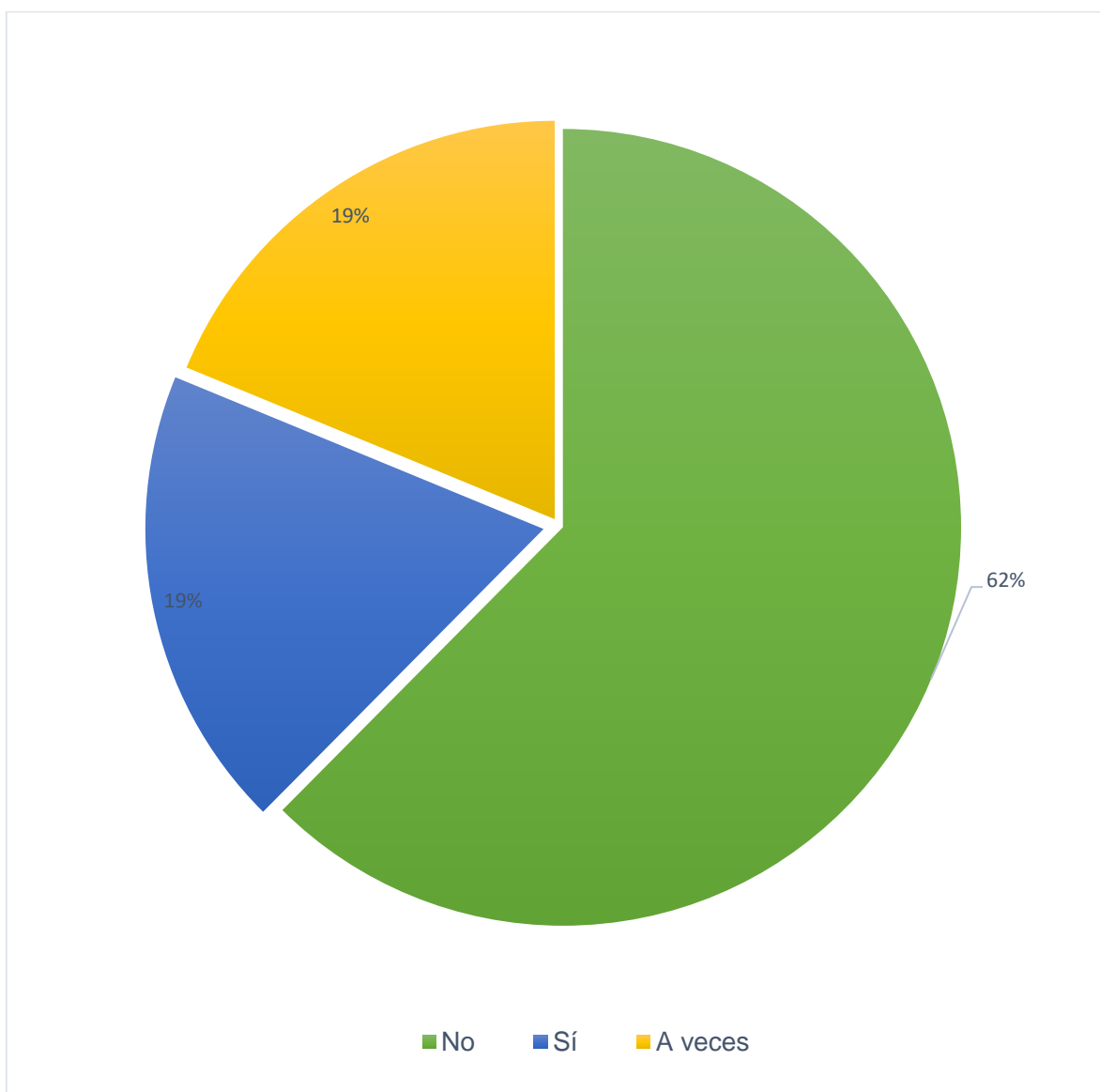


Ver gráfica 7.

GRÁFICA 8.

APOYO ECONÓMICO POR PARTE DE LA PAREJA HACIA LAS ESTUDIANTES

Las estudiantes encuestadas respondieron con un 62% no ser apoyada por su pareja, así mismo se presentó una similitud con el 19% respectivamente; que corresponde a los reactivos si me apoya y a veces.

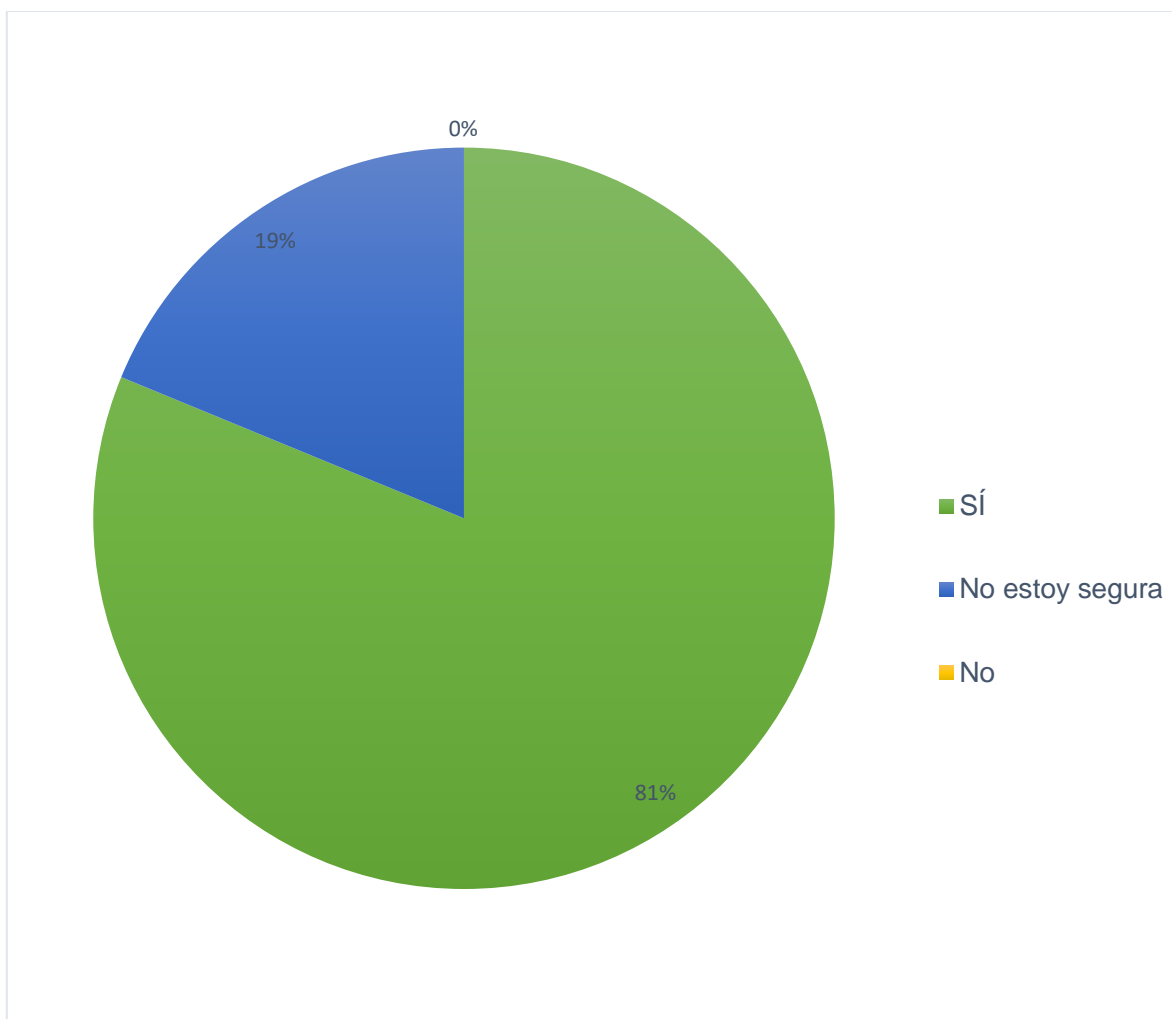


Ver gráfica 8.

GRÁFICA 9.

CONOCIMIENTO DE UNA RELACIÓN DISFUNCIONAL POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES

En términos generales, se puede observar que un 81% dice saber que es una relación disfuncional, mientras que el 19% manifiesta no conocer el término.

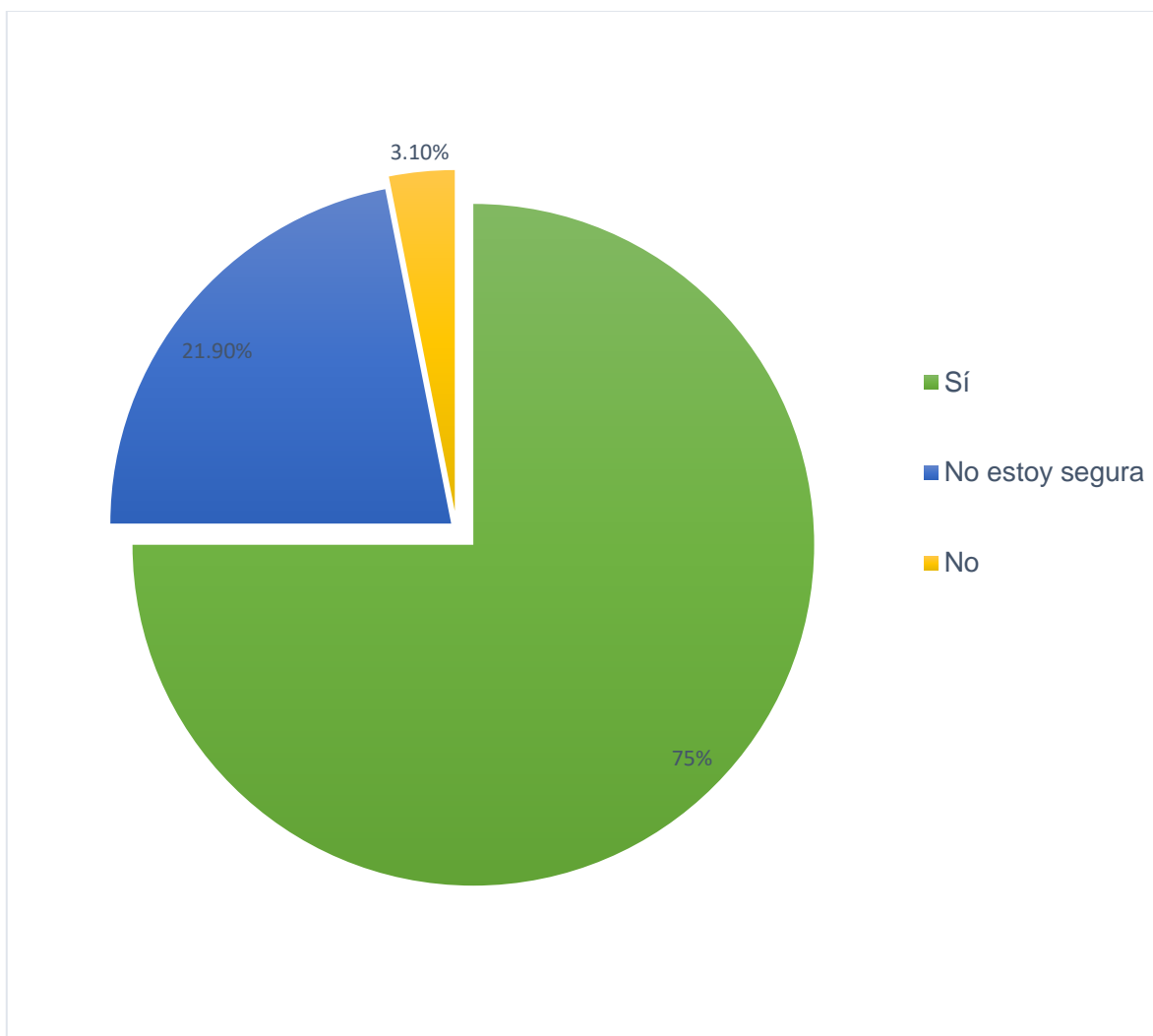


Ver gráfica 9.

GRÁFICA 10.

CONOCIMIENTO RESPECTO A LAS CARACTERÍSTICAS QUE COMPONEN UNA RELACIÓN DISFUNCIONAL POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES.

El 85% de las estudiantes afirmaron conocer las características de una relación disfuncional, seguido de un 22% que señala no estar segura y el 3% desconoce las características.

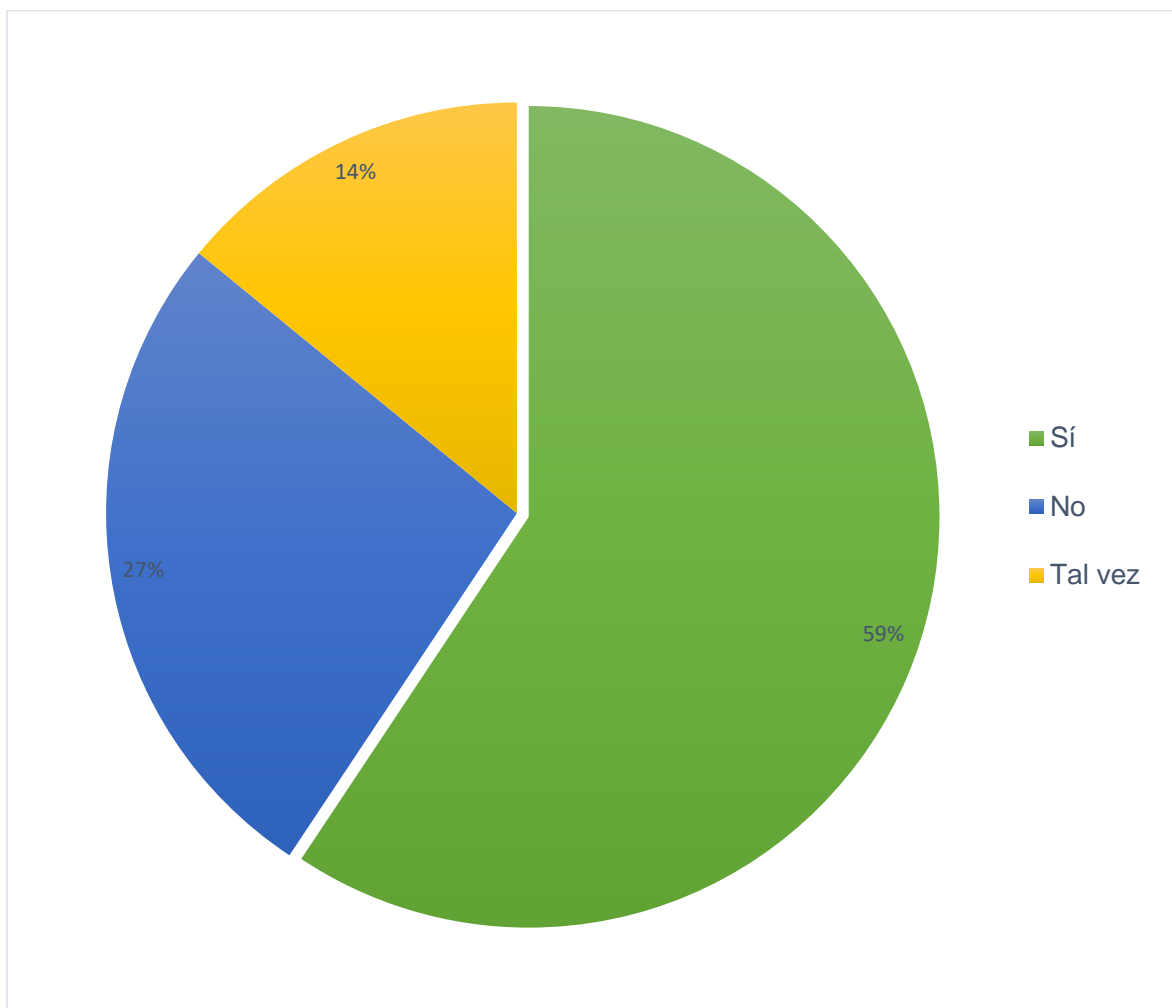


Ver gráfica 10.

GRÁFICA 11.

ACTOS PRESENCIADOS DE UNA RELACIÓN DISFUNCIONAL POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.

Las estudiantes manifestaron haber presenciado actos de agresión hacia una compañera con un 59%, seguido de un 27% que afirma no haber observado nada y finalmente un 14% responde no estar segura.

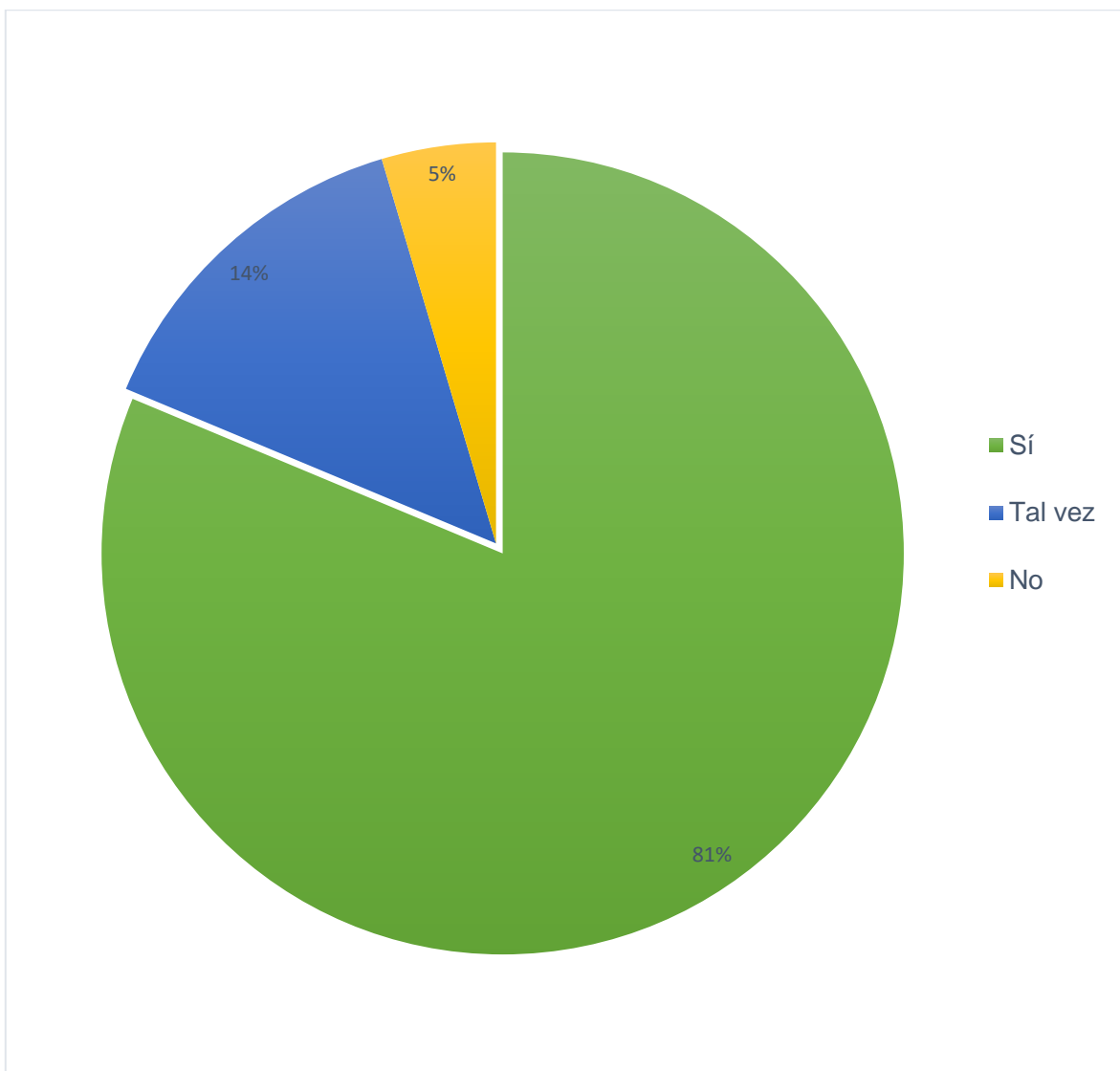


Ver gráfica 11.

GRÁFICA 12.

CONOCIMIENTO DEL TIPO DE VIOLENCIA QUE SE DA EN UNA RELACIÓN DISFUNCIONAL.

El 81% de las encuestadas manifiestan tener conocimiento acerca del tipo de violencia que se puede dar dentro de una relación disfuncional, mientras el 14% señala no estar segura y finalmente el 5% desconoce que se da un tipo de violencia.

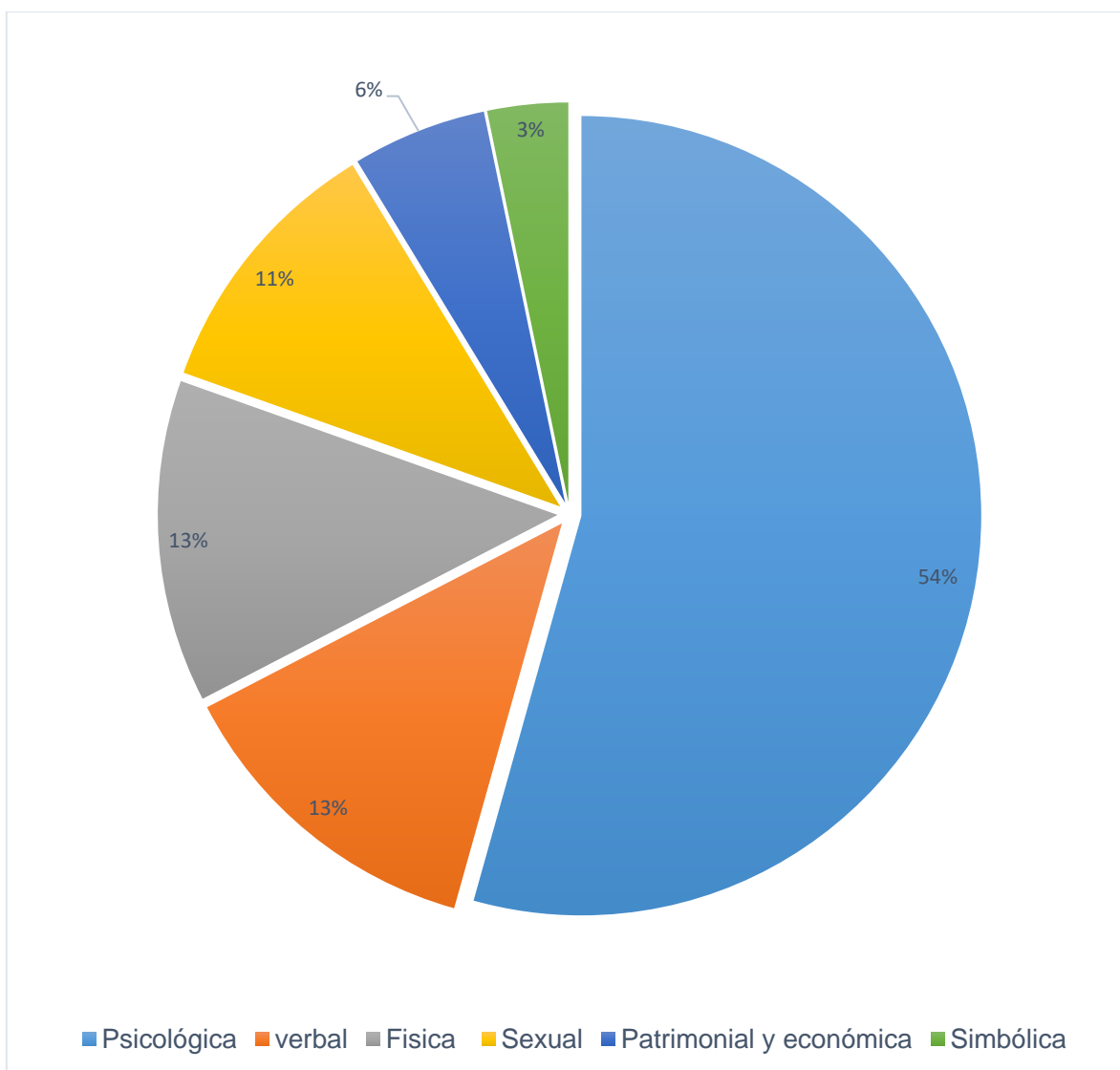


Ver gráfica 12.

GRÁFICA 13.

TIPOS DE VIOLENCIA CONSIDERADOS EN UNA RELACIÓN DISFUNCIONAL.

De acuerdo con los datos obtenidos en este reactivo las encuestadas respondieron los tipos de violencia que se dan en una relación disfuncional de la siguiente manera: un 54% se da de forma psicológica, se observó una similitud entre la violencia verbal, así como física, el 11% considera que se da en la sexual, el 6% que se presenta en la patrimonial y económica y finalmente con un 3% las encuestadas la ubican dentro de la simbólica.

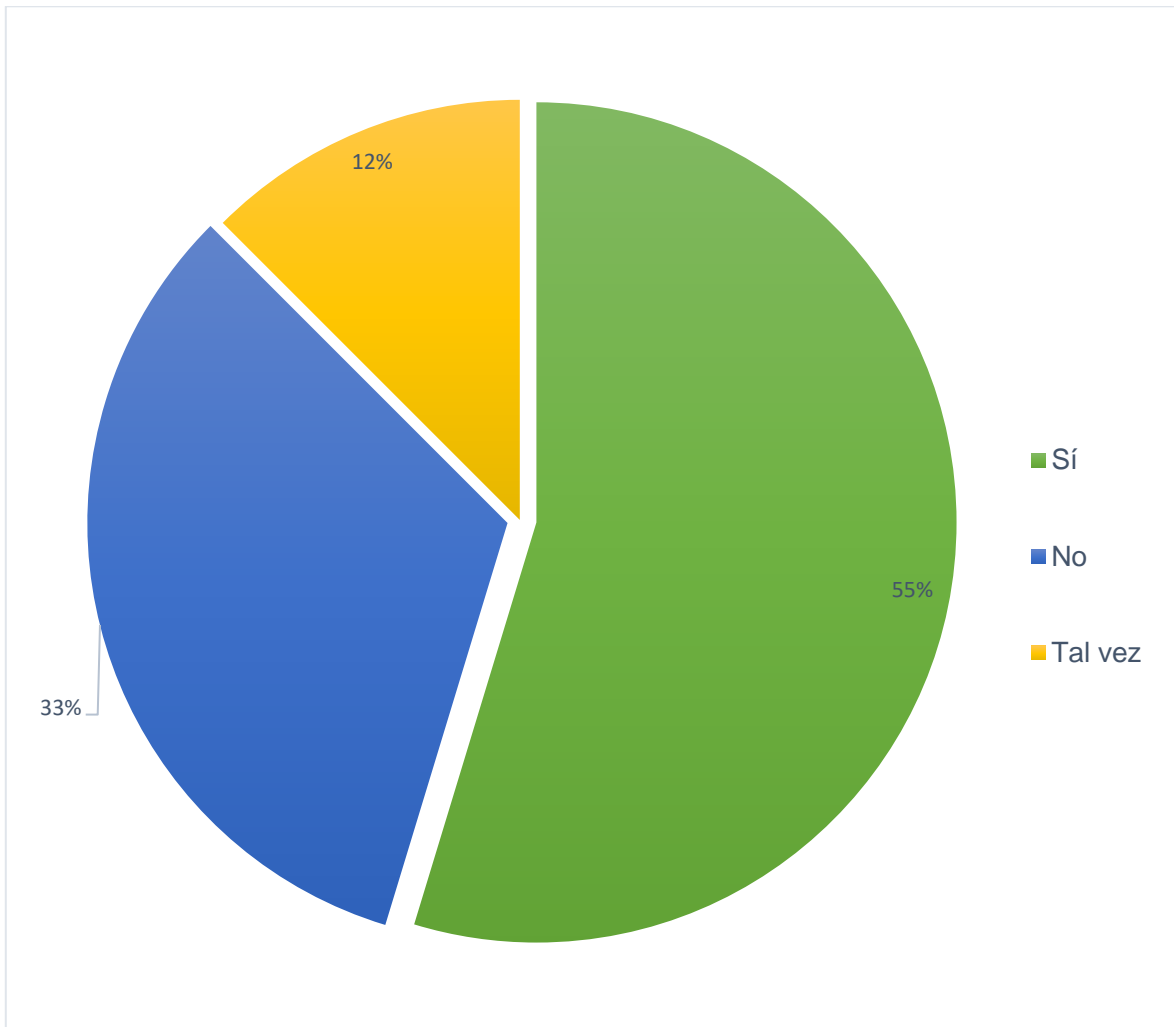


Ver gráfica 13.

GRÁFICA 14.

PORCENTAJE DE ESTUDIANTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR PARTE DE SU PAREJA.

En esta gráfica se puede apreciar que el 55% de las estudiantes señalaron haber sido agredidas por su pareja, mientras el 33% manifiesta no ser violentadas y, por último, el 12% no está segura.

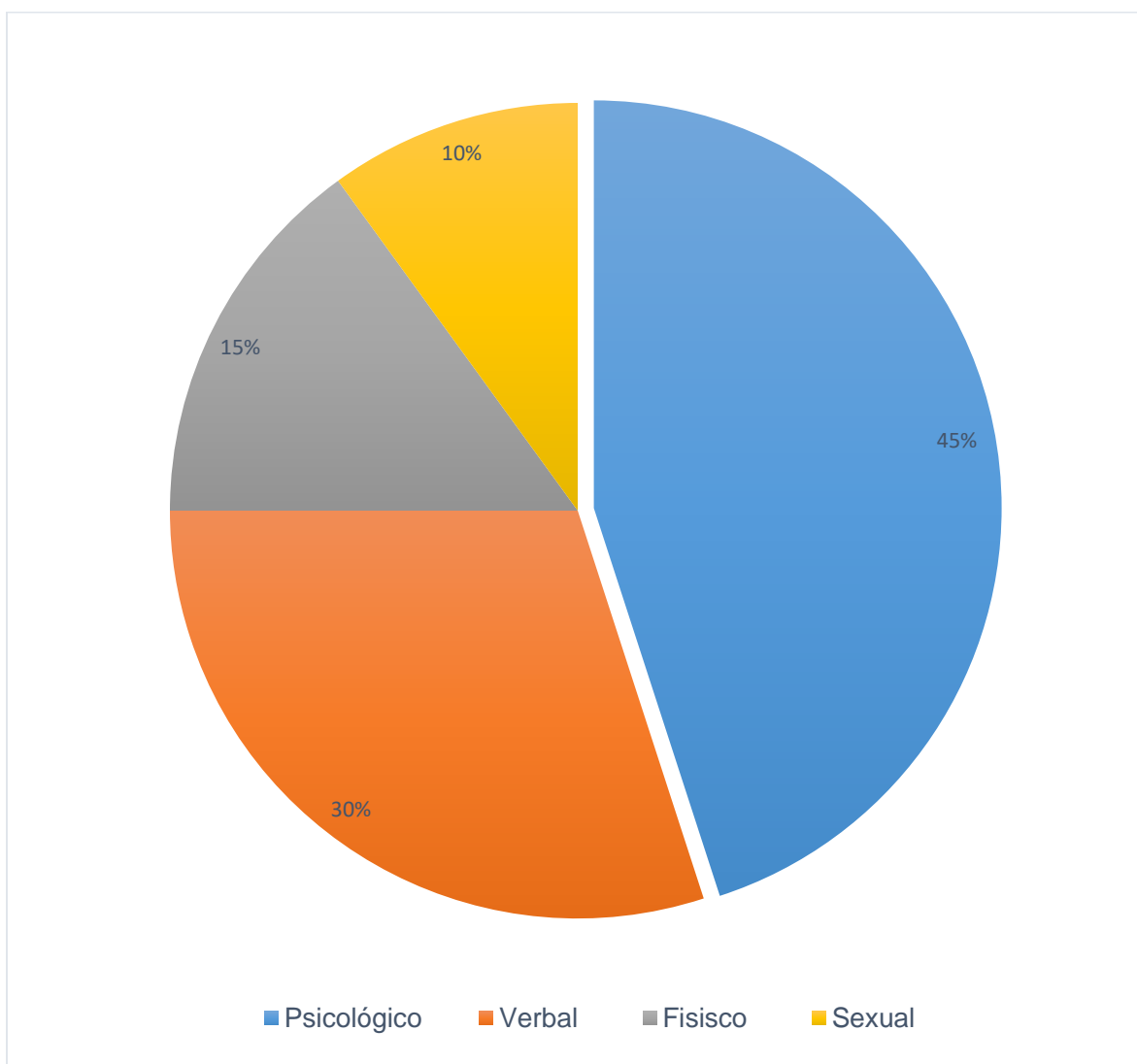


Ver gráfica 14.

GRÁFICA 15.

AGRESIONES PRESENCIADAS SEGÚN TIPO DE ACOSO

De acuerdo con la apreciación de la siguiente gráfica el 45% de las encuestadas han sido violentadas de manera psicológica, el 30% de manera verbal, un 15% presencio maltrato físico y finalmente un 10% experimento violencia sexual.

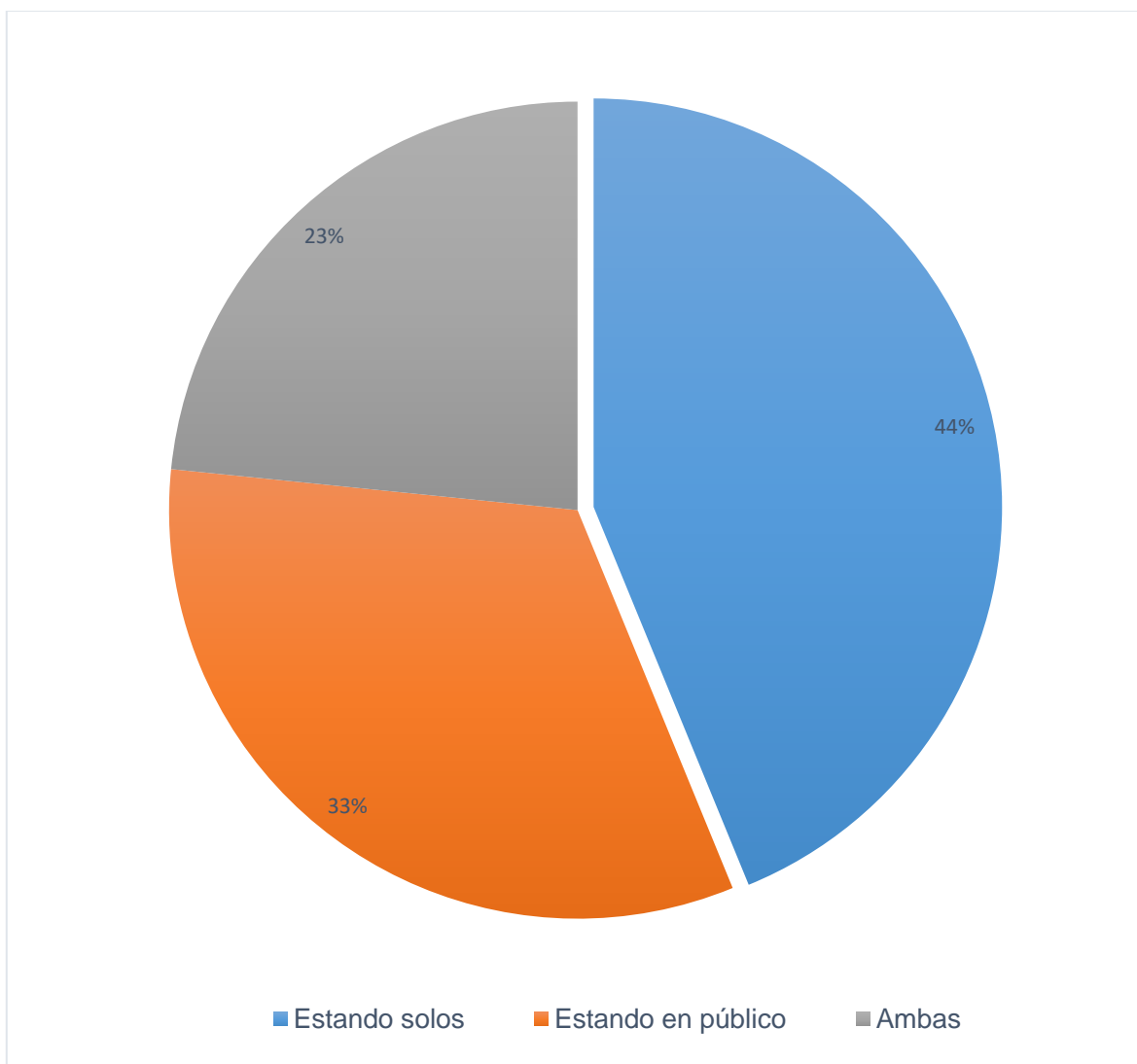


Ver gráfica 15.

GRÁFICA 16.

ESPACIO DONDE SE AGREDE A LAS VÍCTIMAS.

De acuerdo con los datos obtenidos en este indicador las encuestadas respondieron con un 44% ser agredidas cuando se encuentran solas, el 33% indica que ha sucedido en espacios públicos la agresión, mientras que el 23% opta por las 2 opciones anteriores.

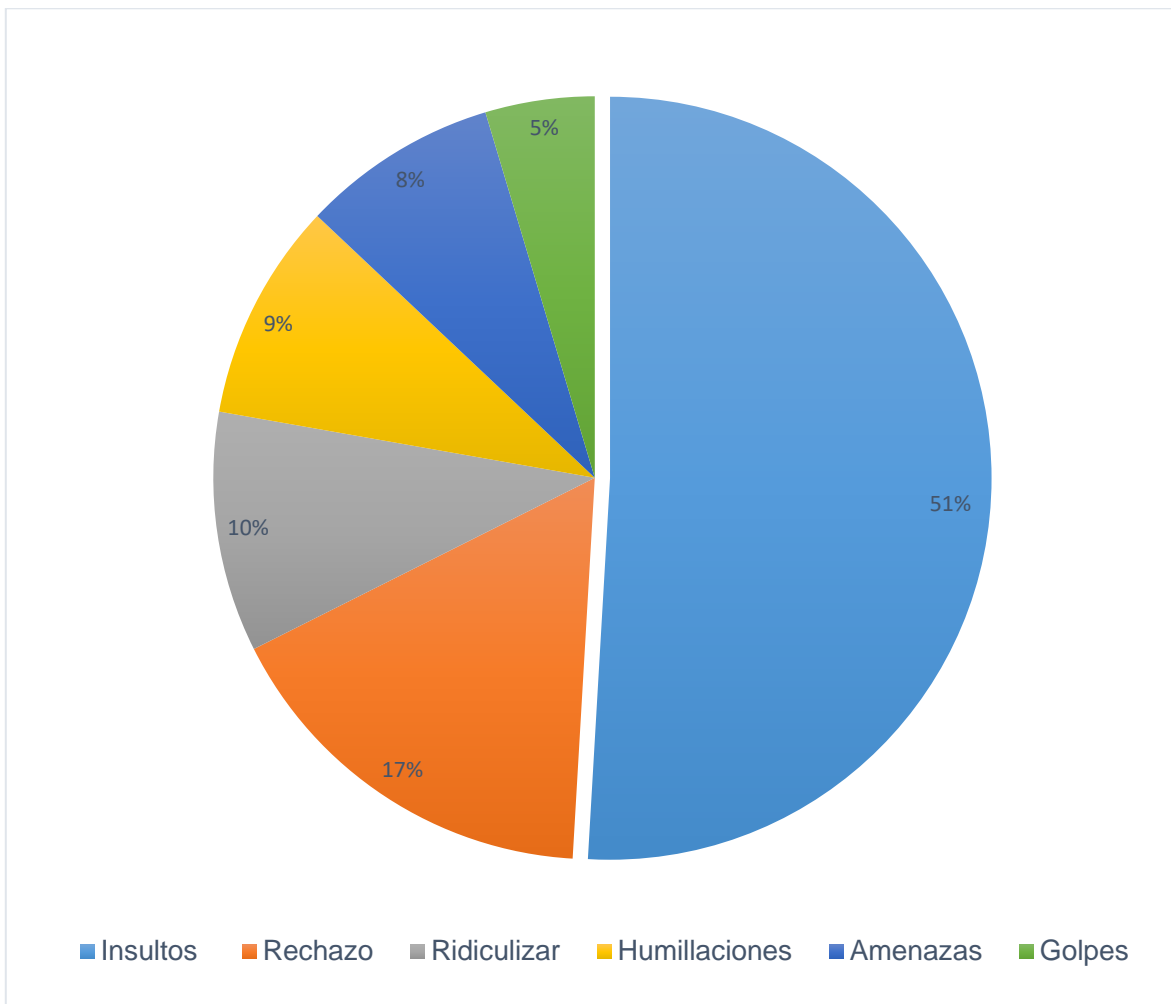


Ver gráfica 16.

GRÁFICA 17.

TIPOS DE AGRESIONES QUE SUFREN LAS ESTUDIANTES.

Con base en la gráfica anterior las estudiantes indicaron haber sido víctimas de alguna de las siguientes agresiones que se dan en una relación tóxica: 51% insultos, el 17% rechazo, el 10% ridiculizaciones, el 9% humillaciones, el 8% amenazas y finalmente el 5% han sido golpeadas.

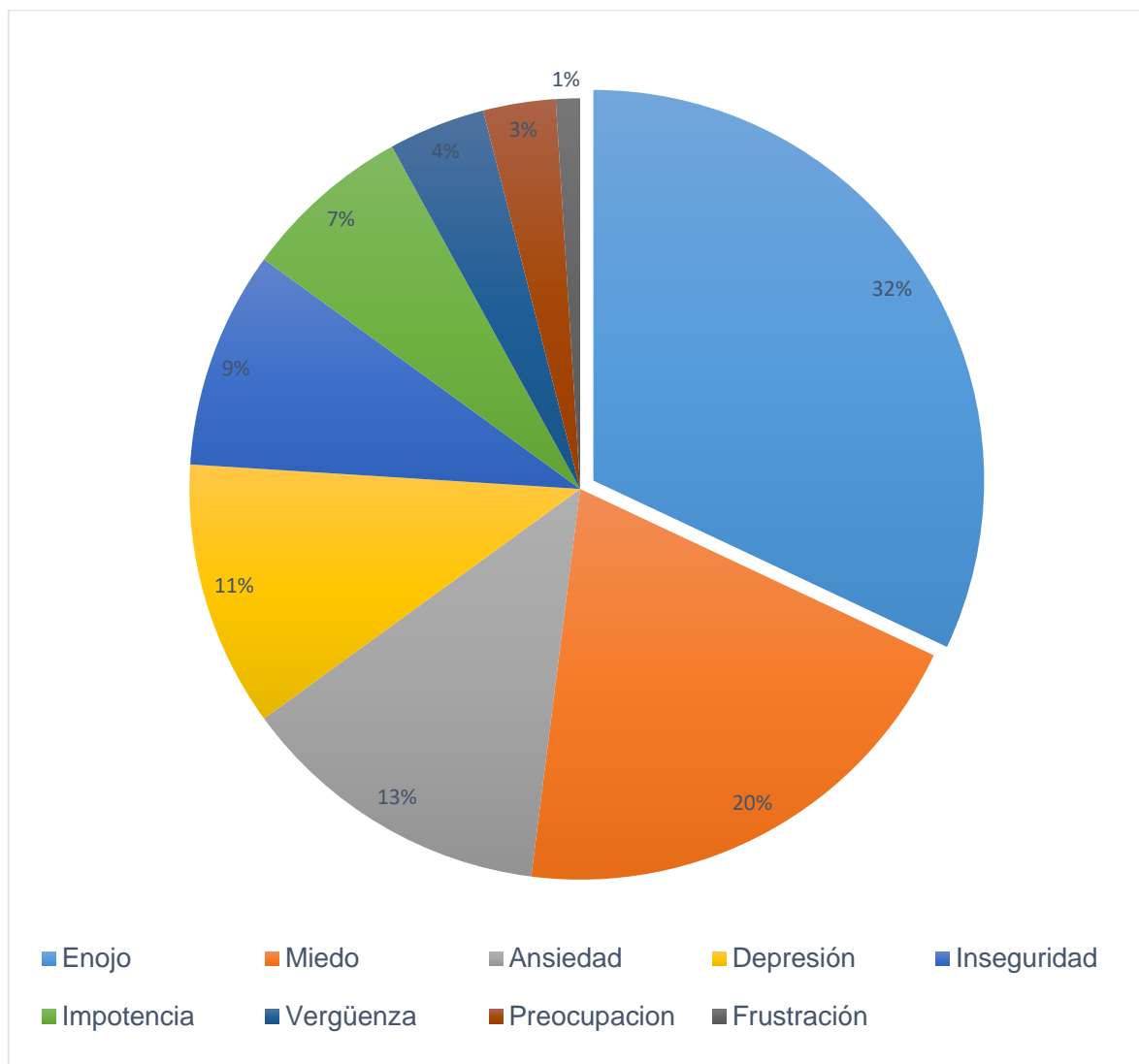


Ver gráfica 17.

GRÁFICA 18.

CONSECUENCIAS EMOCIONALES QUE SUFRE UNA VÍCTIMA DESPUÉS DE LA AGRESIÓN.

Un 32% sintió enojo después de ser agredida, el 20% reacciona con miedo, el 13% muestra ansiedad, el 11% adopta la depresión, el 9% siente inseguridad, el 7% manifiesta impotencia, el 4% le da vergüenza, el 3% siente enojo y el 1% afirmo experimento frustración.

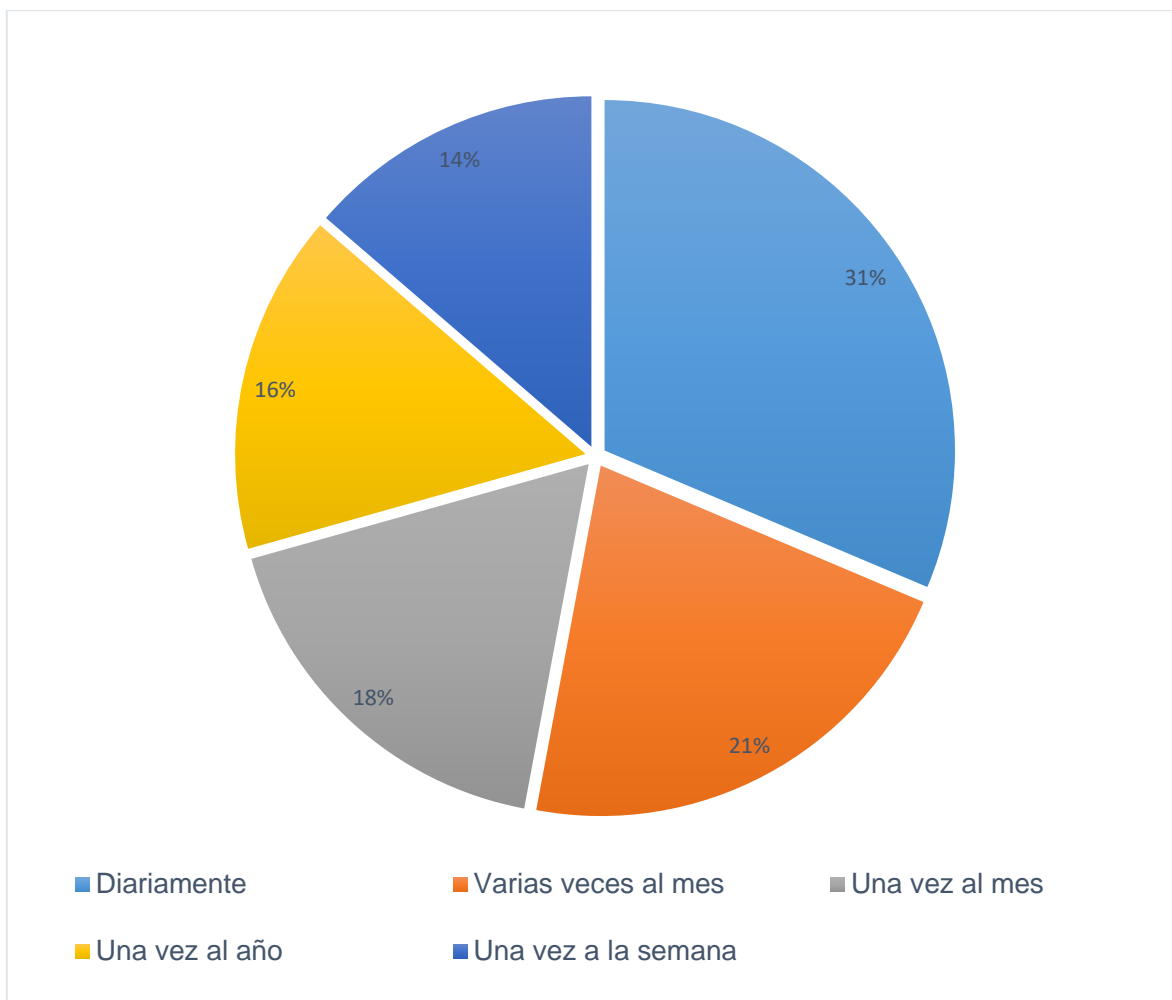


Ver gráfica 18.

GRÁFICA 19.

FRECUENCIA CON QUE SE SUFRE DE ALGÚN TIPO DE AGRESIÓN

Con un 31% las encuestadas señalaron ser agredidas diariamente, el 21% varias veces al mes, el 18% manifiesta que las agresiones ocurren una vez al mes, el 16% una vez al año, mientras que el 14% experimenta agresiones una vez a la semana.



Ver gráfica 19.

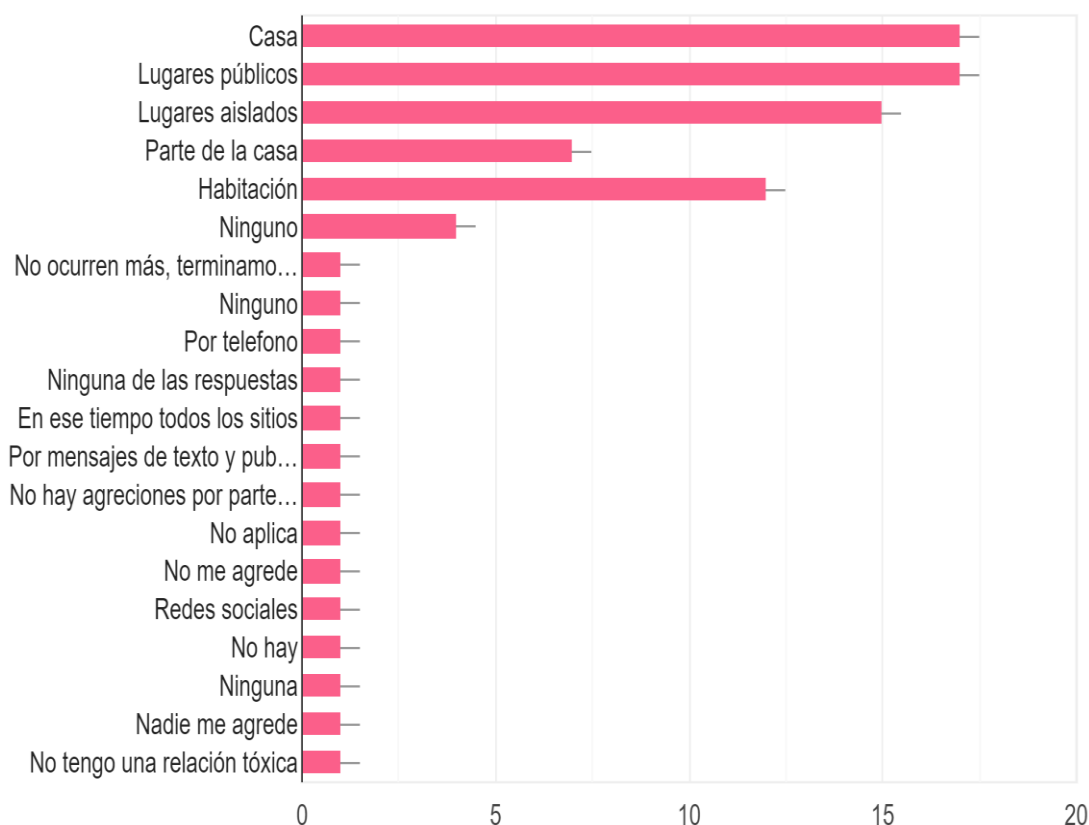
GRÁFICA 20.

LUGARES DONDE SE PRESENTA CON MAS FRECUENCIA LA VIOLENCIA.

Se observó una similitud entre los lugares donde suelen ocurrir las agresiones que es en casa y lugares públicos, seguido de sitios aislados, habitación y por último en alguna parte de la casa.

¿Dónde suelen ocurrir las agresiones?

64 respuestas

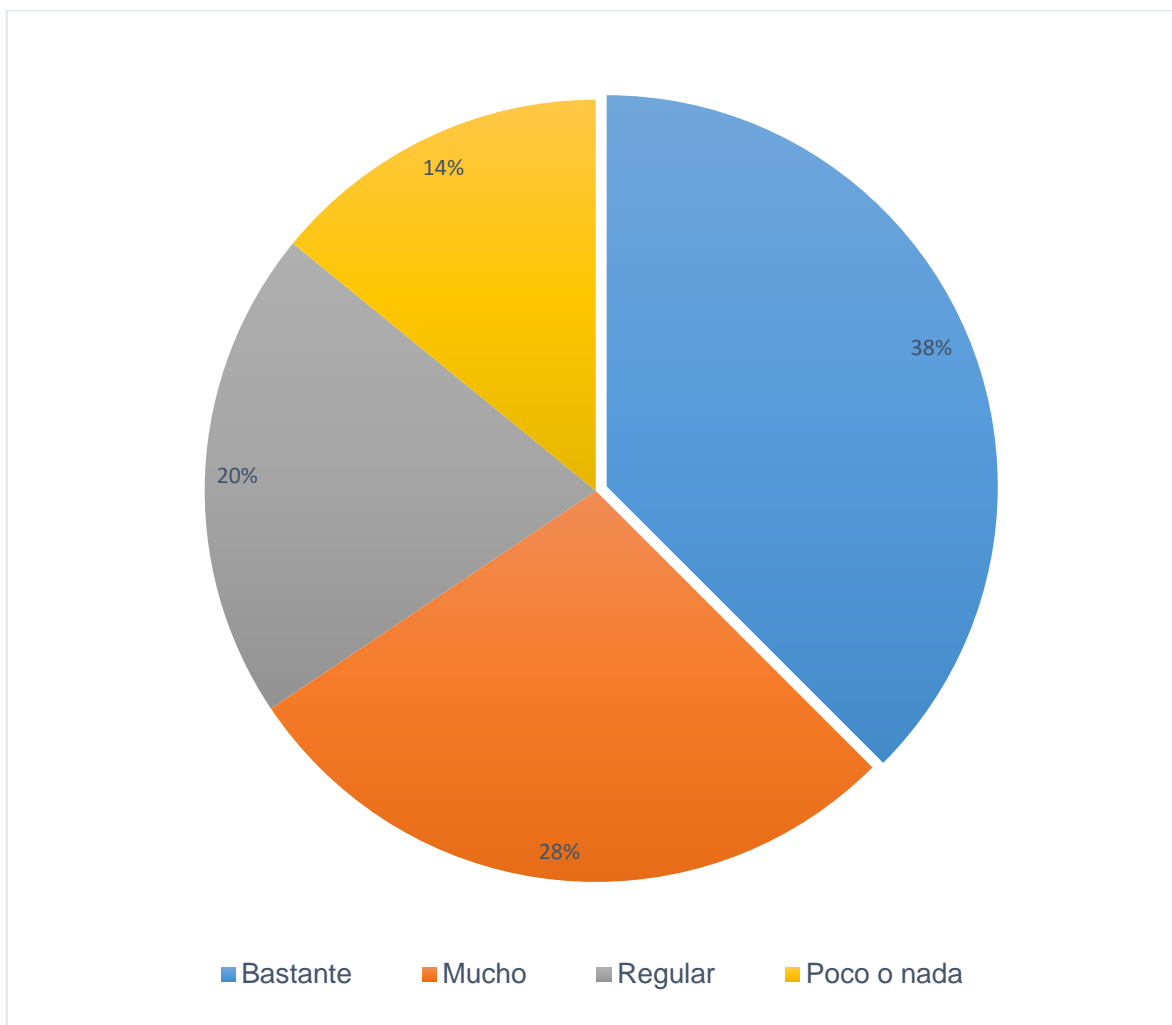


Ver gráfica 20.

GRÁFICA 21.

INTERÉS POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES EN TORNO A LA PROBLEMÁTICA.

El 38% de las estudiantes muestra bastante interés en afirmar que la problemática de relaciones disfuncionales encierra gravedad, seguido de un 28% opta por darle mucha importancia, el 20% considera la situación regular y el 14% le da poca o nada de importancia.



Ver gráfica 21.

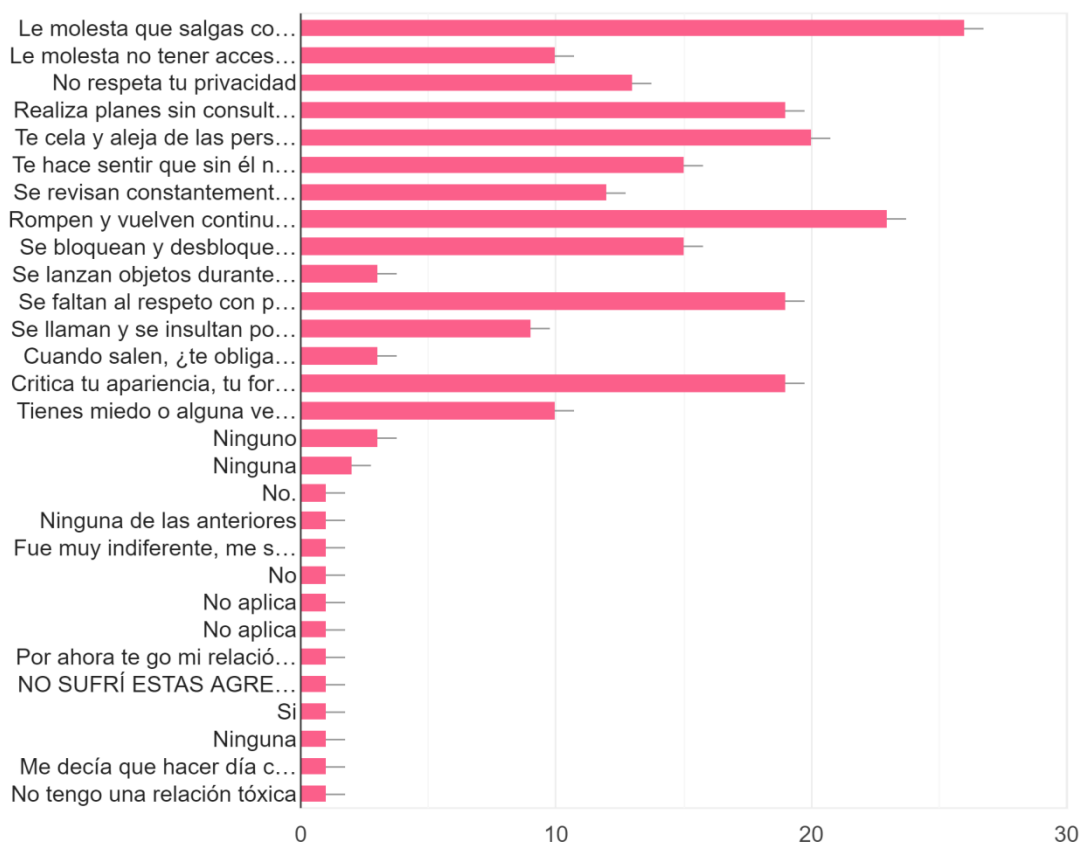
GRÁFICA 22.

NIVEL DE DISFUNCIONALIDAD EN LA RELACIÓN.

Se observó una fuerte presencia de acciones negativas para con la pareja, indicando con un 85% prevalencia de violencia psicológica.

¿Reconoces alguna de estas señales dentro de tu relación? (Puedes marcar más de una opción).

64 respuestas

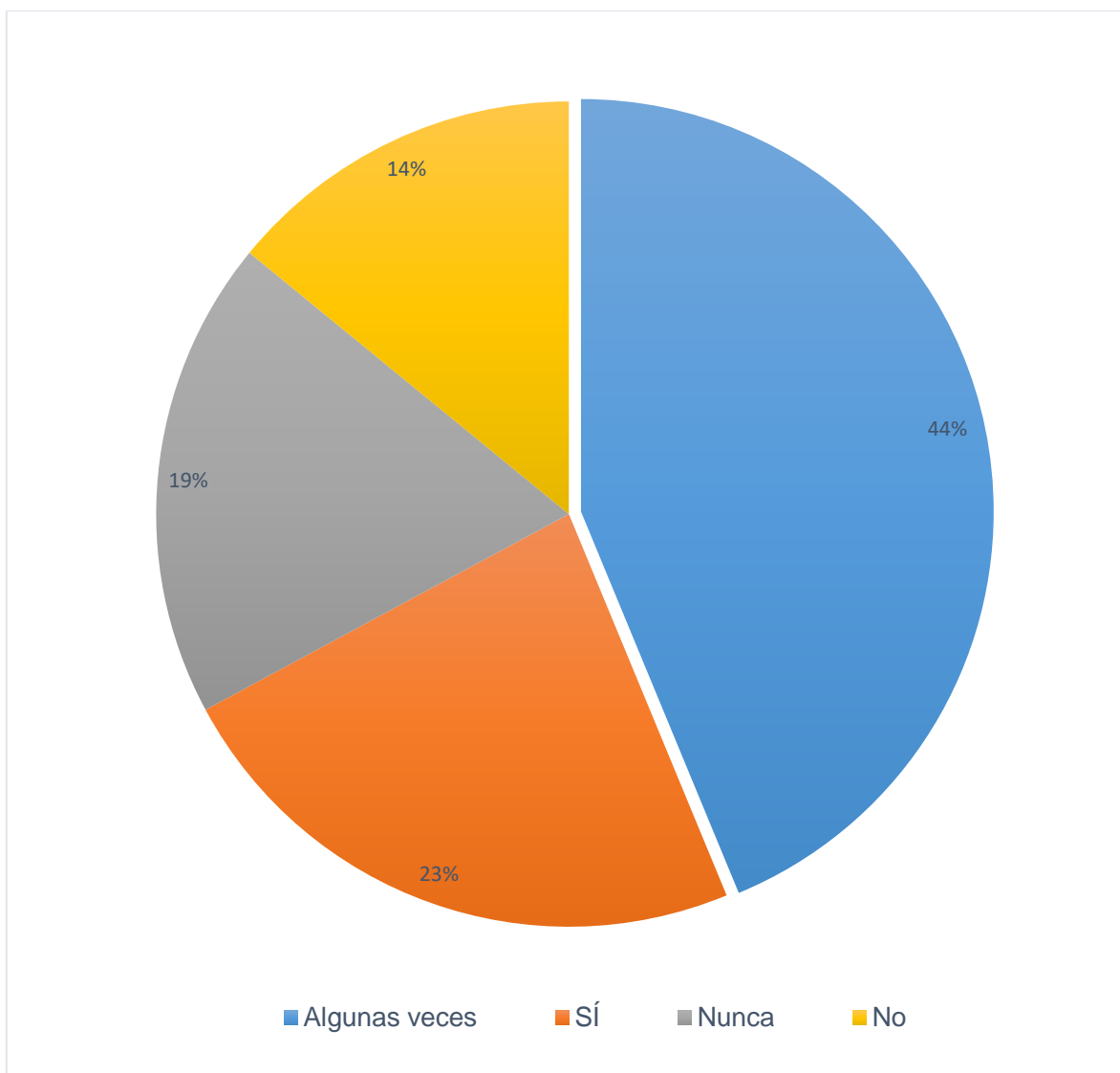


Ver gráfica 22.

GRÁFICA 23.

PELEAS DE PAREJA SIN MOTIVO ALGUNO.

El 44% de las estudiantes que respondieron la encuesta, indicaron pelear algunas veces con sus parejas sin razón alguna, mientras que el 23% si esta consiente de hacerlo, el 19% admite que nunca ha peleado y finalmente el 14% niega pelear.

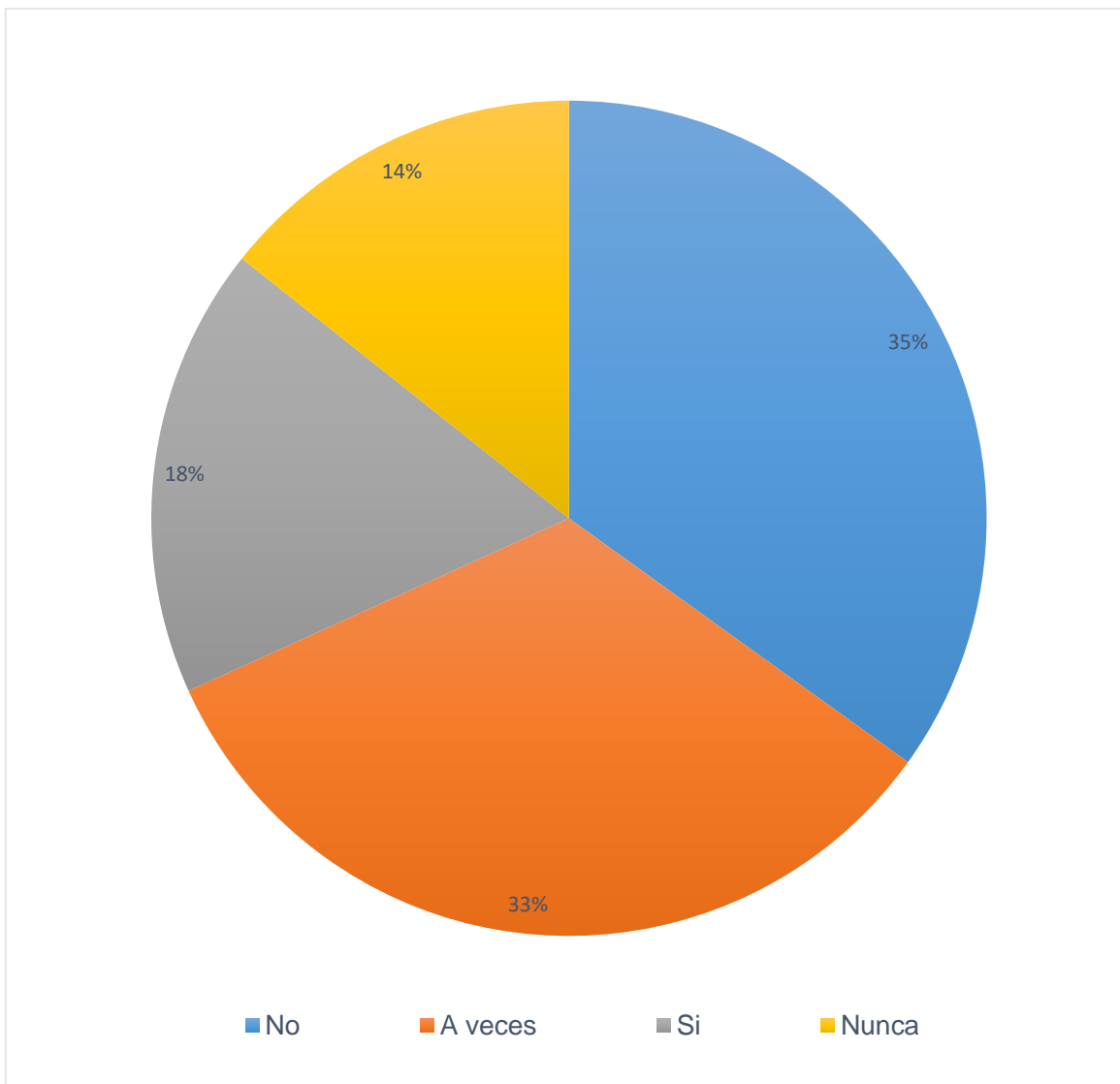


Ver gráfica 23.

GRÁFICA 24.

POSIBILIDAD DE REACCION POR PARTE DE LA PAREJA TRAS SUCITARSE UN CONFLICTO.

El 35% manifestó que sus parejas tienden a reaccionar o crearles un conflicto cuando surge una discusión, el 33% señalo que ocurre a veces, el 18% afirma que, si hay una reacción, mientras que el 14% nunca lo ha experimentado.

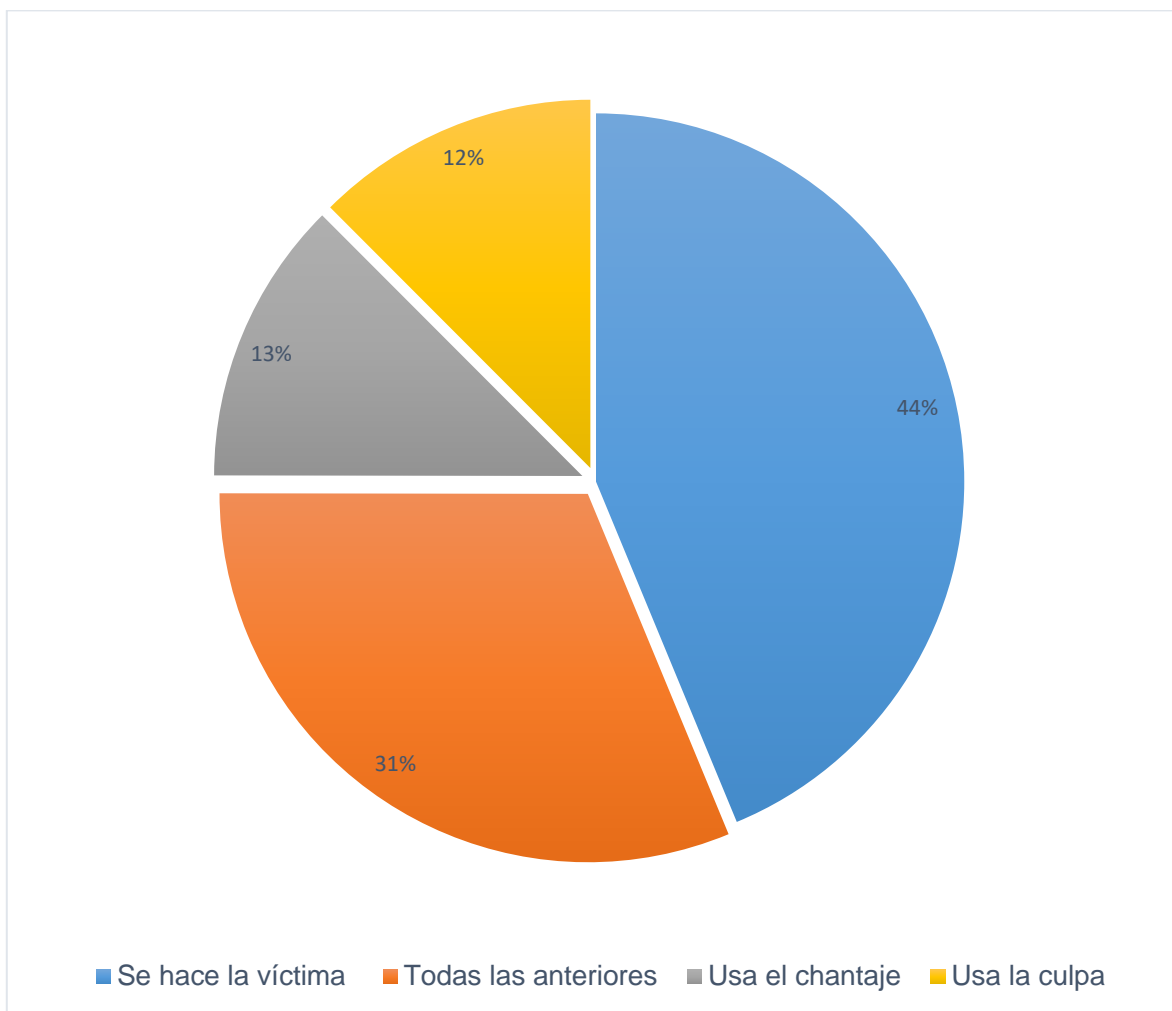


Ver gráfica 24.

GRÁFICA 25.

TÁCTICAS PARA ENGAÑAR A LA VÍCTIMA.

Las estudiantes encuestadas señalaron con un 44% que sus parejas se hacen las víctimas en cuanto surge un conflicto, el 31% responde a todas las anteriores, un 13% admite que su pareja utiliza el chantaje, mientras que el 12% usa la culpa.

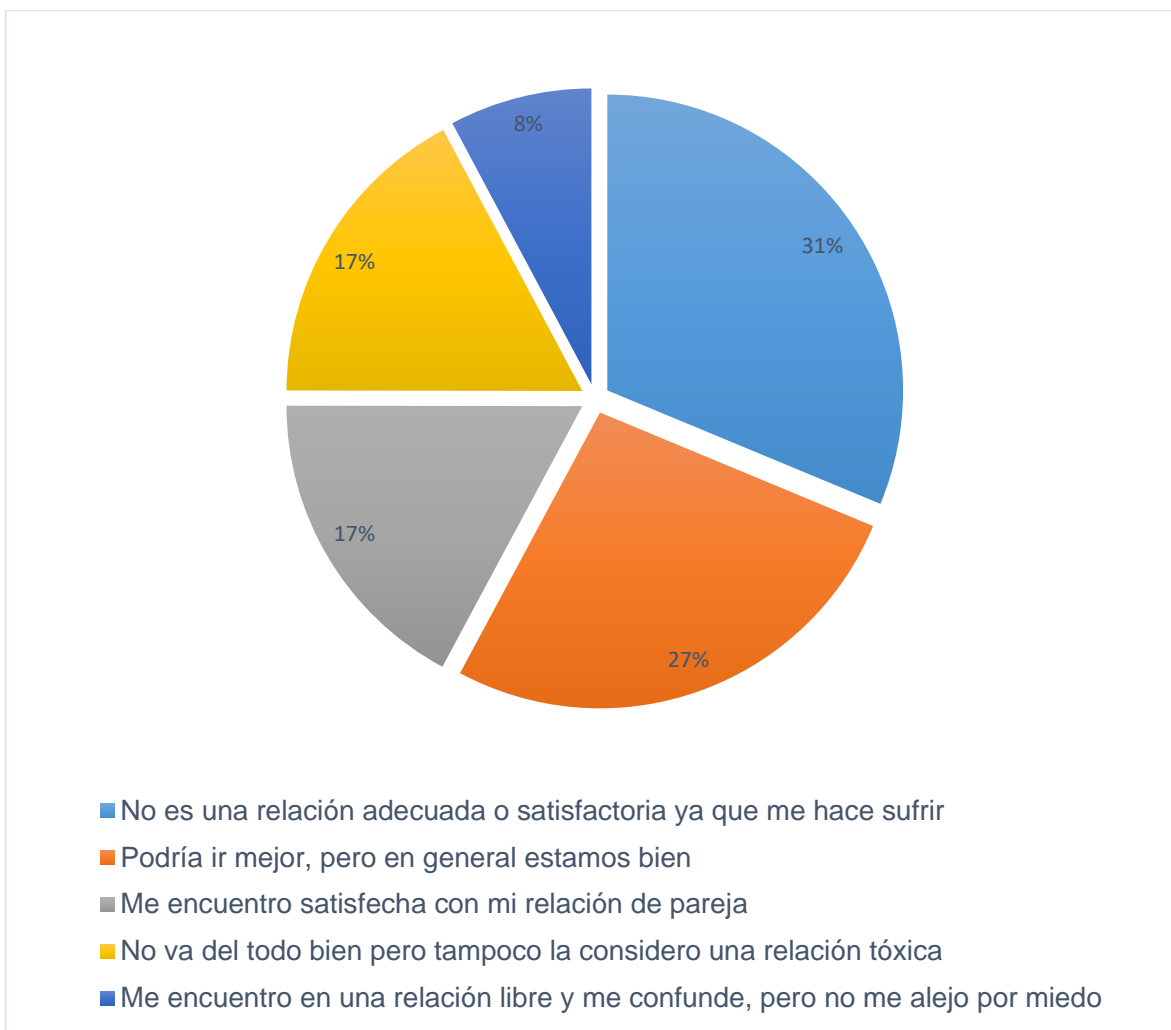


Ver gráfica 25.

GRÁFICA 26.

VALORACIÓN DE CÓMO ES SU RELACIÓN EN PAREJA.

Las encuestadas respondieron como es su relación de pareja de la siguiente forma: un 31% cree que su relación no es adecuada ni satisfactoria debido a que sufren, el 27% menciona estar bien, se observó una similitud con el 17% de las que están satisfechas y no consideran tener una relación disfuncional pese a que su relación no va del todo bien, mientras que el 8% mantiene una relación confusa por falta de compromiso, pero no se aleja por miedo.



Ver gráfica 26.

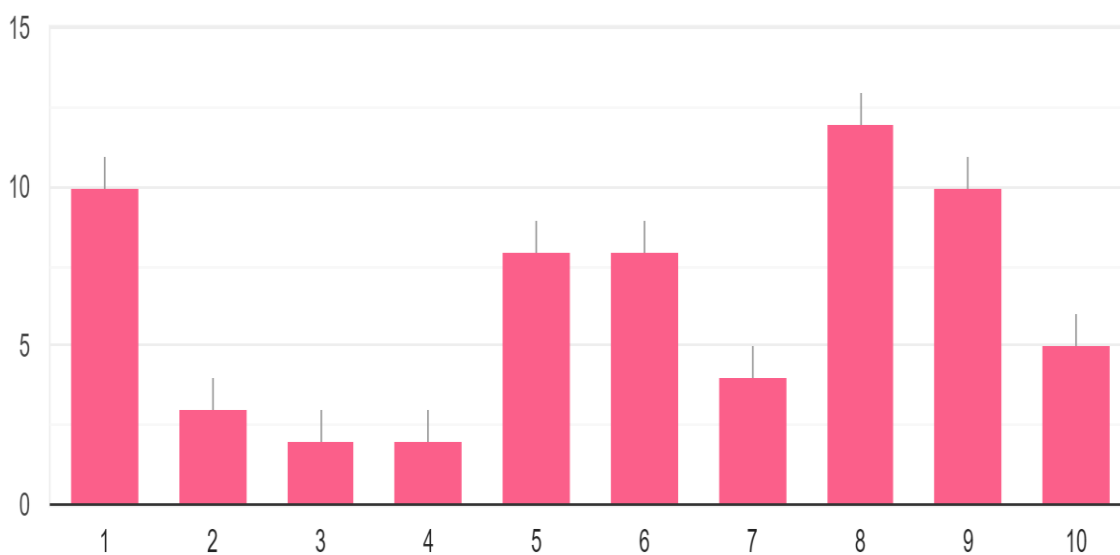
GRÁFICA 27.

VALORACIÓN DE LA RELACIÓN POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES.

En escala del 1 al 10 las estudiantes promedian su relación de la siguiente manera: el 71% da 8, además se presentó una similitud con el 18% entre las que calificaron con uno y nueve, respectivamente el 7% corresponde a 10, el 2% da 7 y finalmente el 1% opta por dar una puntuación muy baja a su relación.

Valora del 1 al 10 tu relación

64 respuestas

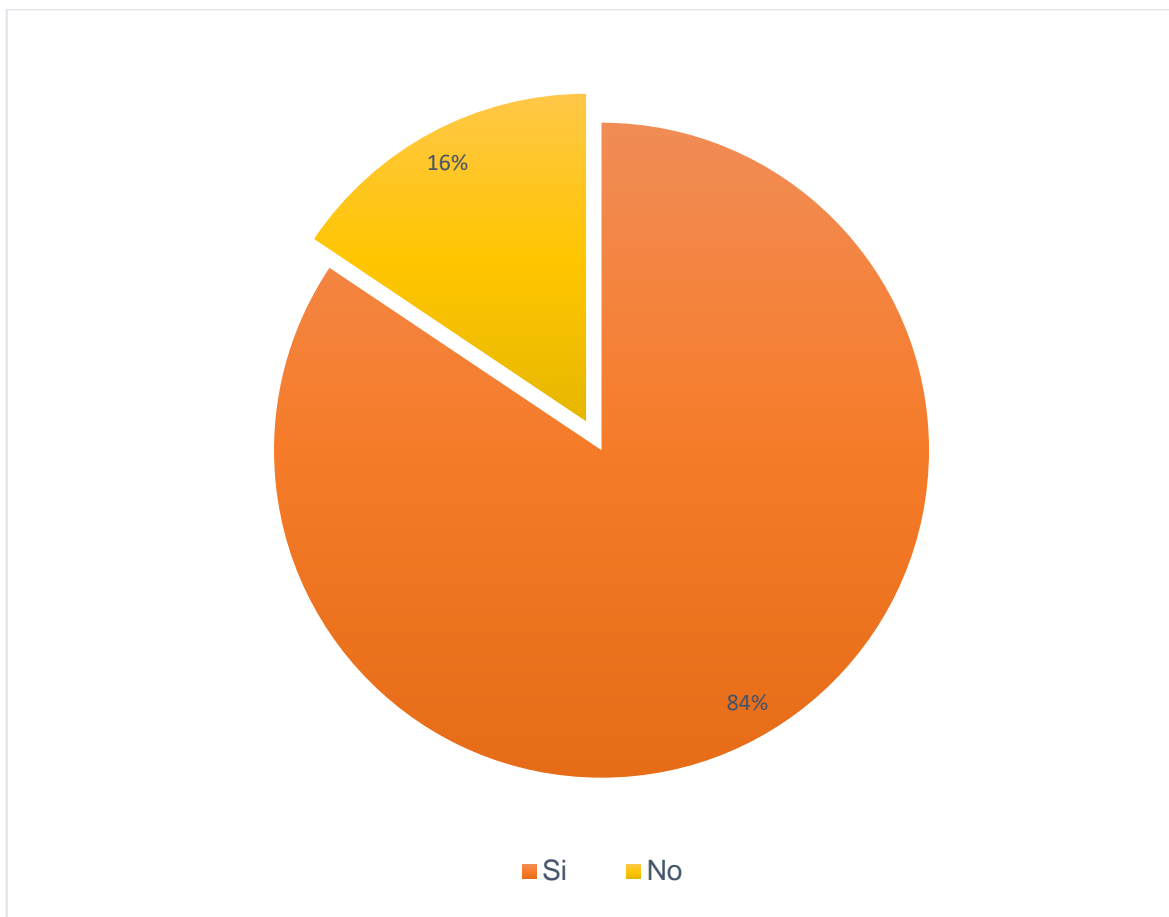


Ver gráfica 27.

GRÁFICA 28.

CONOCIMIENTO ENTRE AMOR Y DEPENDENCIA POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES.

Con un 84% se muestra que las estudiantes tienen conocimiento respecto ambos conceptos y solo un 16% desconoce la diferencia entre amor y dependencia.

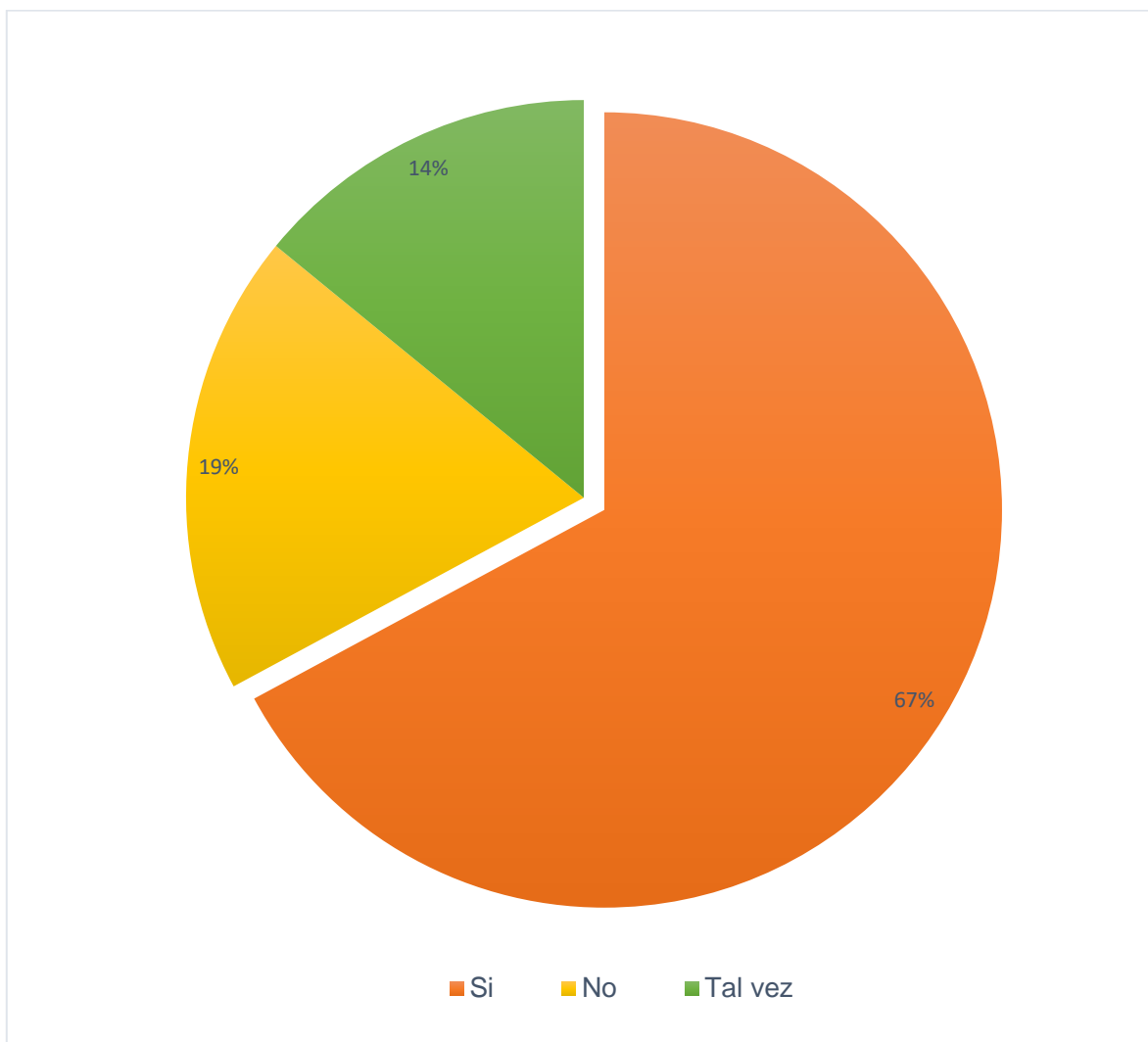


Ver gráfica 28.

GRÁFICA 29.

PREVALENCIA DE UNA RELACIÓN DISFUNCIONAL.

Las encuestadas señalaron con un 67% estar inmersas en una relación disfuncional, el 19% indicó no estarlo y finalmente el 14% no están seguras.

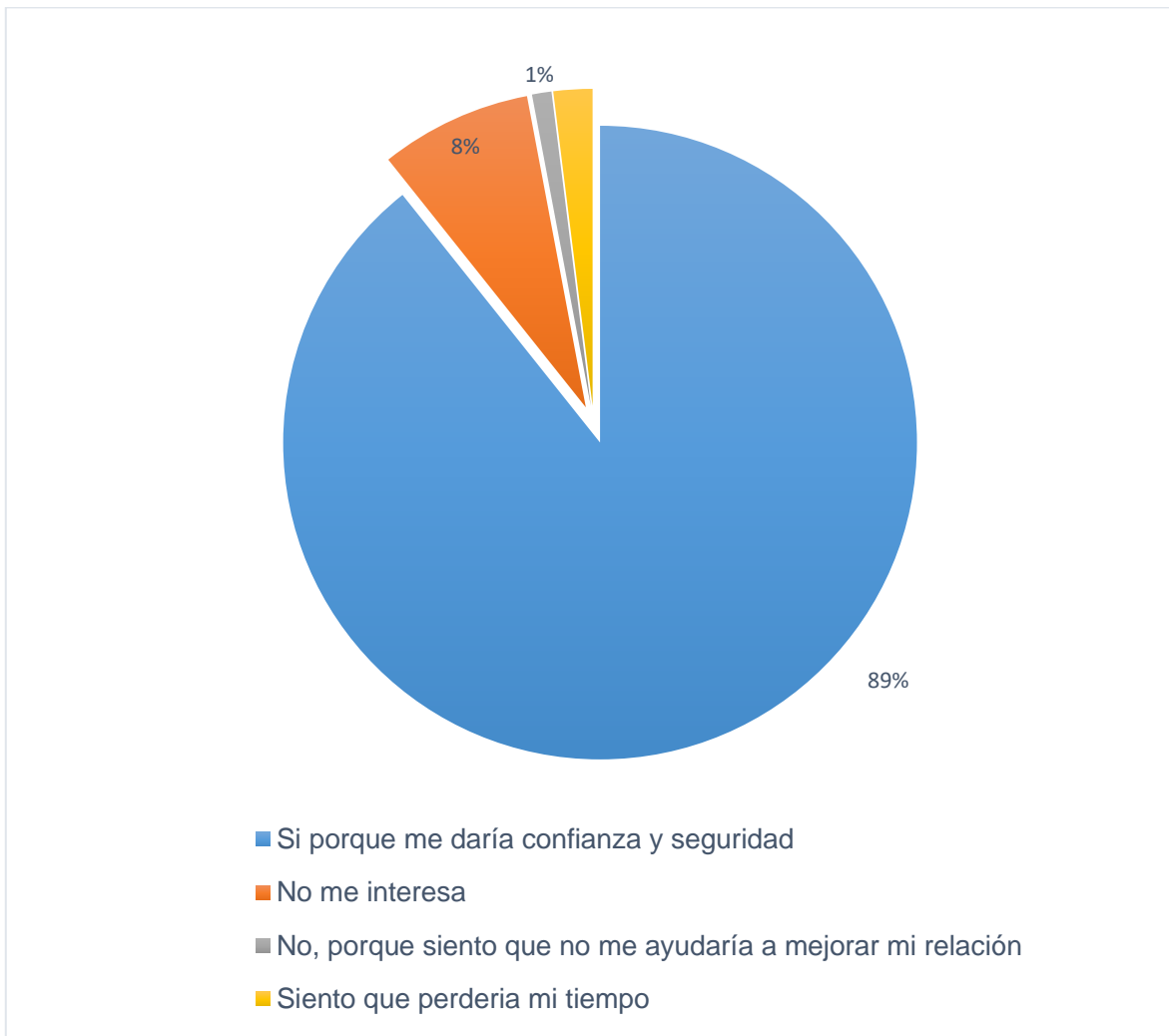


Ver gráfica 29.

GRÁFICA 30.

PLAN PARA MEJORAR Y ORIENTAR A LAS ESTUDIANTES SOBRE LAS RELACIONES DISFUNCIONALES (TÓXICAS).

El 89% de las estudiantes indicó que les daría confianza, seguridad y les ayudaría; mientras al 8% no le interesa, el 2% siente que perdería su tiempo y finalmente el 1% indicó que no le ayudaría a mejorar la relación.

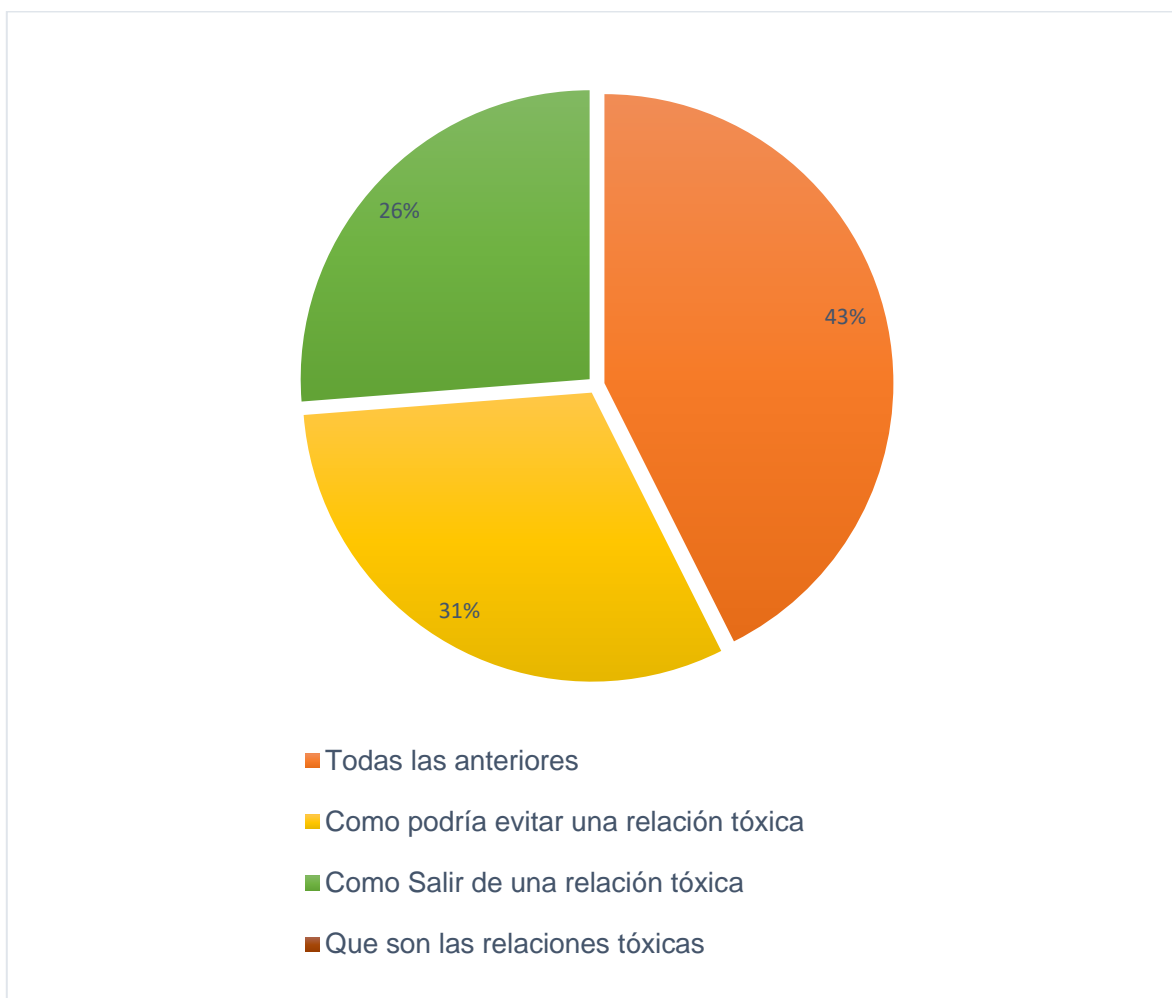


Ver gráfica 30.

GRÁFICA 31.

PROPUESTAS POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES PARA CONOCER SOLUCIONES SOBRE LAS RELACIONES DISFUNCIONALES.

Del total, 43% mostraron interés en todas las opciones mencionadas, el 31% le gustaría saber cómo evitar una relación disfuncional y el 26% cómo salir de ella.

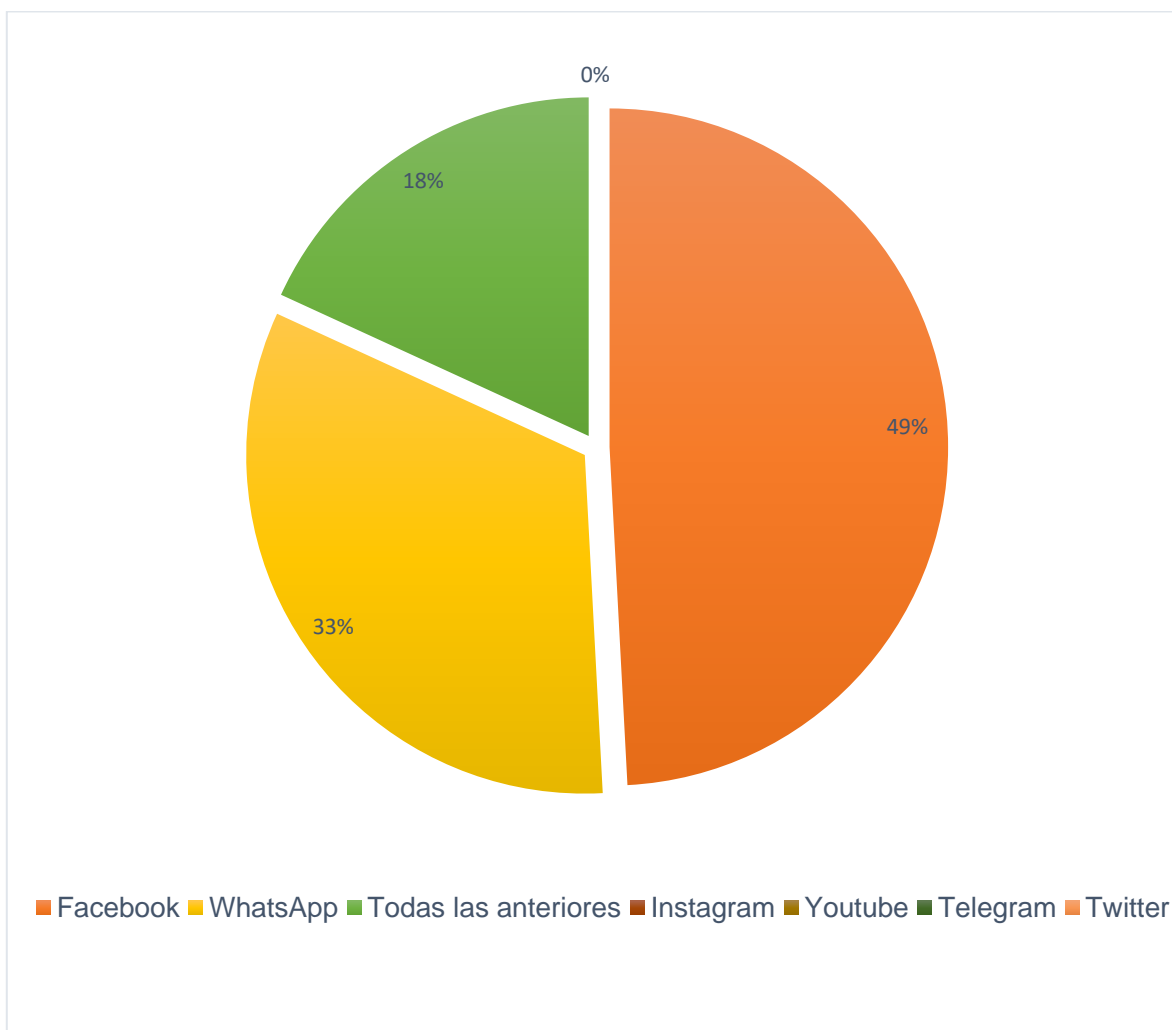


Ver gráfica 31.

GRÁFICA 32.

SESIONES A LAS QUE LAS ESTUDIANTES LES DAN PREFERENCIA.

En este reactivo el 49% de las estudiantes se mantiene activa en Facebook, el 33% prefiere WhatsApp y el 18% corresponde respectivamente a todas las anteriores.

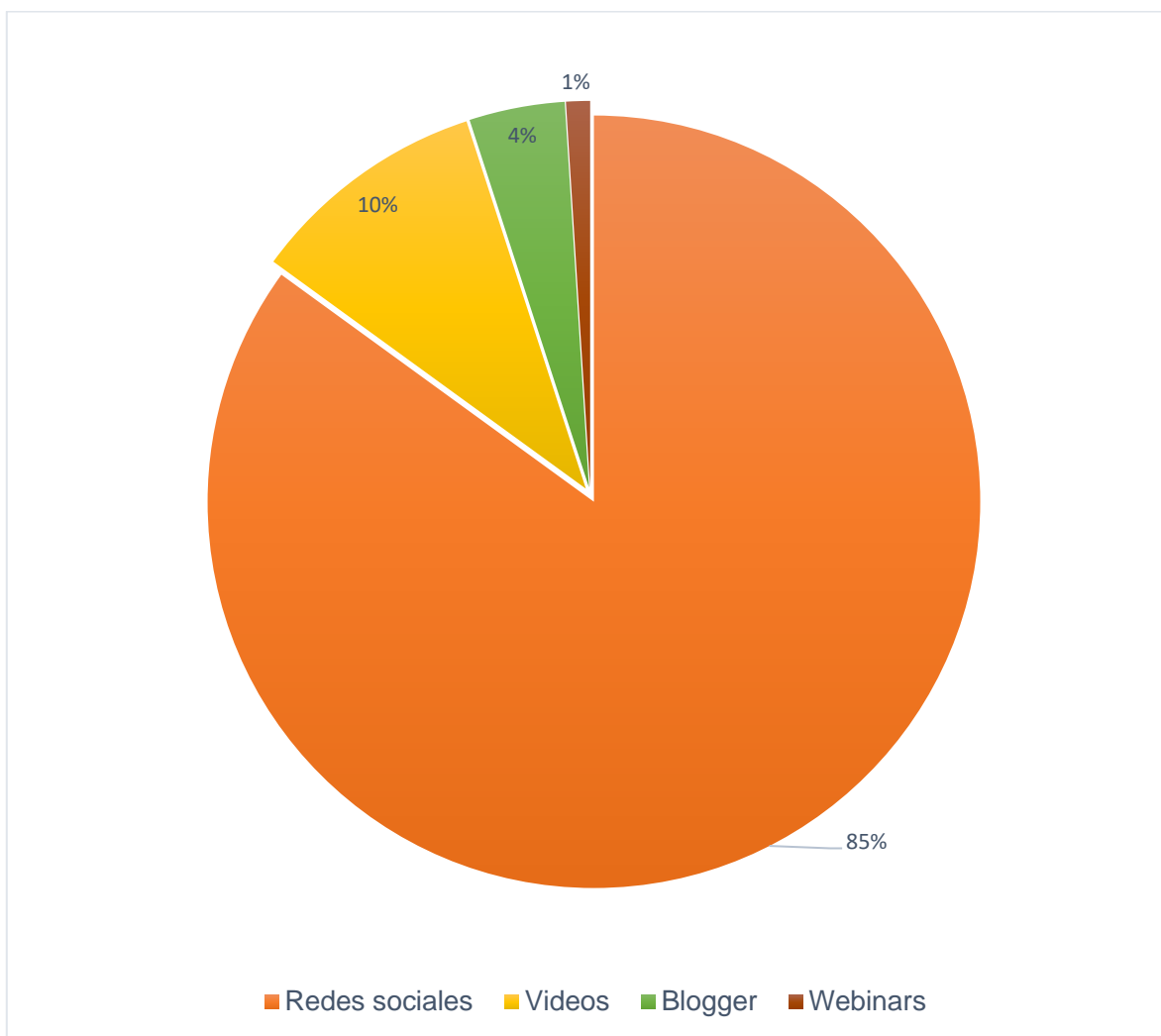


Ver gráfica 32.

GRÁFICA 33.

MEDIO QUE LAS ESTUDIANTES PIDEN PARA INFORMARSE SOBRE RELACIONES DISFUNCIONALES.

Las estudiantes encuestadas eligieron el medio para informarse sobre las relaciones disfuncionales de la siguiente manera: 79% por redes sociales, el 10% a través de videos, el 4% por Blogger y el 1% opto por Webinars.

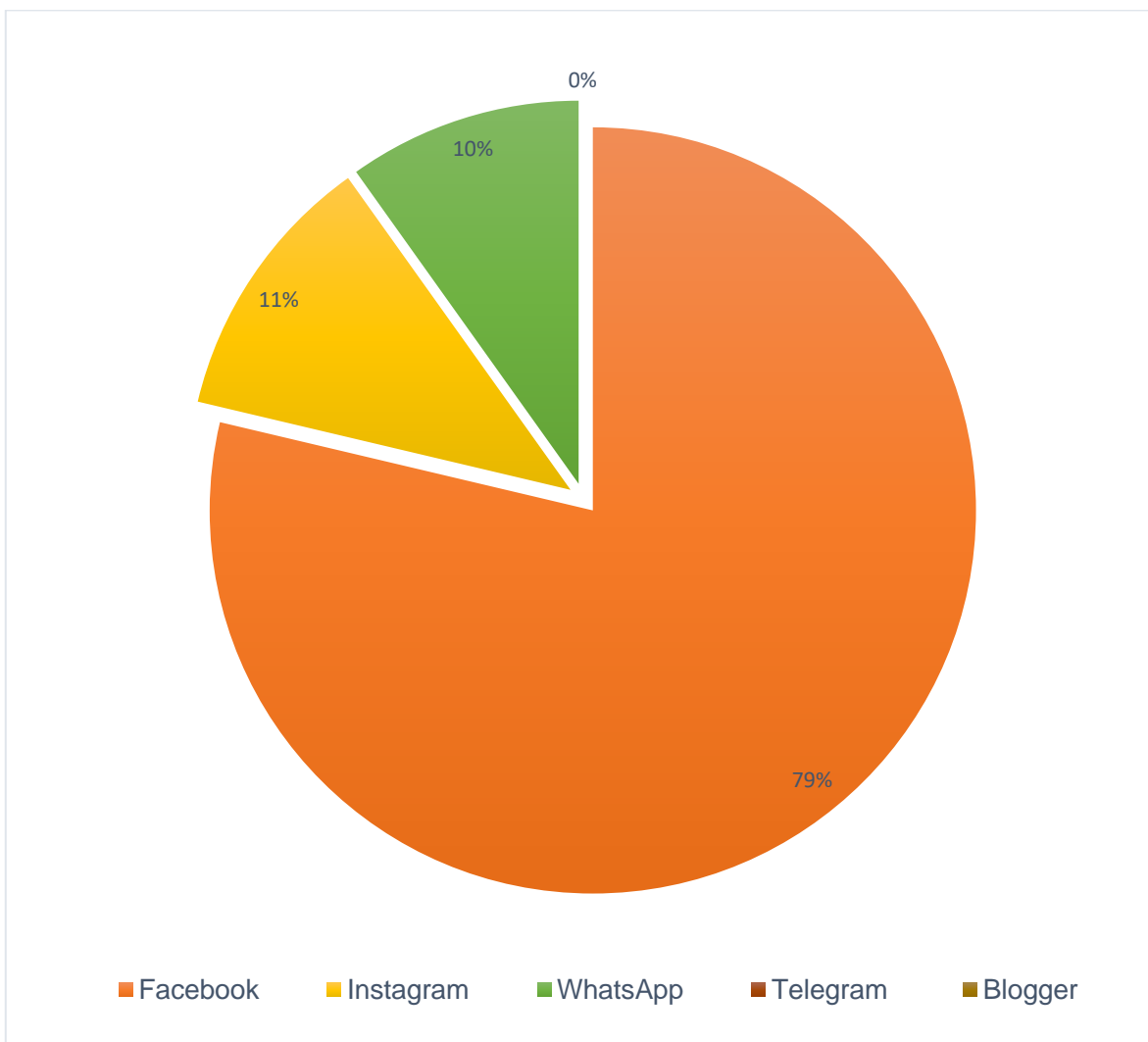


Ver gráfica 33.

GRÁFICA 34.

TÁCTICAS SOLICITADAS POR LAS ESTUDIANTES PARA QUE SE COMPARTA CONTENIDO SOBRE RELACIONES DISFUNCIONALES.

En función de lo anterior, 79% de las estudiantes eligió Facebook para mantenerse informadas sobre el tema de las relaciones disfuncionales, un 11% por Instagram y finalmente el 10% por WhatsApp.



Ver gráfica 34.

3.7. Interpretación de los resultados (conclusión general del trabajo de campo)

En este apartado se realizará un análisis de los hallazgos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección y se interpretaran estos resultados con base en lo desarrollado en los capítulos teóricos, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos alcanzados en la investigación.

El método utilizado para la recolección de datos fue hecho con base en una encuesta²⁶ con preguntas cerradas, instrumento que se caracteriza por ser una técnica de rápida recolección de datos, mediante un sondeo de treinta y cuatro preguntas aplicada a sesenta y cuatro jóvenes de un rango de edad entre los dieciocho y veinticinco años.

Para seleccionar las gráficas se procedió de la siguiente manera: En primera instancia se hizo una primera depuración, en la que quedaron alrededor de 15 gráficas, las cuales se eligieron de manera que fuera factible su lectura e interpretación, llegando únicamente a la selección de 8 gráficas.

Una vez seleccionados y depurados los hallazgos se permitió obtener la siguiente información:

Los resultados denotan que las estudiantes interesadas en el tema de las relaciones tóxicas oscilan entre los 18 a 30 años de edad, lo que amplía las posibilidades de que se llegue a cumplir el objetivo de la investigación, de acuerdo con la información esbozada en la (Gráfica 3).

Otro factor a destacar que influye de manera favorable para que la población estudiantil se involucre de manera empática y participativa es que utilizan las redes sociales en mayor tiempo, ya sea que la usan con fines lúdicos o informativos, así como educativos, existe presencia de participación y disposición, siendo que existe la presencia de relaciones disfuncionales, se observó que, en general, las jóvenes universitarias se encuentran inmersas dentro de una (aunque no lo afirmen como tal) (Gráfica 29).

²⁶ Cabe señalar que debido a la pandemia vivida esta encuesta no pudo ser realizada físicamente por lo que se aplicó de manera virtual, por lo tanto, es posible que los resultados varíen de lo esperado debido a que inicialmente se buscaba aplicar a 100 personas y al final solo respondieron 64 estudiantes.

Respecto a la variable de violencia, se encontró que la población estudiantil presenta agresión psicológica con un 67%, así mismo han presenciado actos agresivos de pareja dentro del plantel con un 59%.

Lo que llama la atención es que el 85% asegura conocer las características de lo que es una relación disfuncional, y, sin embargo, el 31% señaló ser agredida diariamente de manera verbal con un 51% enmarcando insultos.

Lo anterior pone en relación los resultados obtenidos con los estudios previos en los cuales se halló y se trae a colación que las estudiantes no se dan cuenta o minimizan el problema, el resultado arrojó que las relaciones disfuncionales es un problema que enmarca la invisibilidad del mismo debido a que existe ausencia de comunicación, valores y compromiso dentro de la pareja.

Con el indicador N° 30 permite identificar la necesidad de realizar un plan comunicativo que permita analizar, reflexionar, identificar y priorizar necesidades que permitan establecer una mejora con base en una implementación.

Entonces dar un mensaje claro y conciso sobre la problemática puede orientar a que la estrategia a implementar se convierta en algo central de la vida cotidiana, por lo que las jóvenes universitarias tienen que saber sí o sí que son las relaciones disfuncionales y cómo prevenirlas o salir de ellas.

3.8 Conclusiones. Replanteamiento o confirmación del problema o nicho de oportunidad y descripción general de sus posibles soluciones. (Diagnostico social).

En los presentes párrafos se exhiben las conclusiones en torno a este estudio respondiendo a la pregunta de investigación. Es necesario acotar que éstas se elaboraron a través de la integración de lo establecido en el marco teórico, contexto, análisis e interpretación de los resultados, asimismo, se plasma una reflexión en torno a la investigación desde la óptica de la comunicación, así como recomendaciones para estudios futuros.

En lo que respecta a la teoría de la comunicación humana de watzlawick permitió comprender que la comunicación es base fundamental en la vida del ser humano, es imposible no

comunicar, planteando que los problemas de comunicación entre las personas se deben a que no siempre tenemos el mismo punto de vista. En este sentido, es notorio y vital la necesidad de adquirir habilidades comunicativas en todos los aspectos sociales desde un desempeño personal, al igual que académico como profesional, tomando en cuenta que la comunicación se encuentra en cada detalle de la vida cotidiana, esto ayudaría a disminuir conflictos inherentes a las relaciones humanas, ya que hacerlo adecuada permite conocerse mejor a sí mismo para fortalecerse en las relaciones interpersonales, generando una verdadera conexión con las personas que los rodean gracias a una plena comprensión de sana comunicación.

Como axioma es capaz de unir a la acción de los individuos en actividades con la existencia de una sociedad, de un sistema, de una estructura, de un todo compuesto de un proceso de retroalimentación y conexión fluida de información y esto a su vez es un canal gratificante para adquirir habilidades sociales y establecer vínculos participativos con las comunidades y proponer mecanismos de cooperación a partir de proyectos sustentables que posibiliten y contribuya al desarrollo humano, razón por la cual también se propone reconocer el elemento de inteligencia emocional como base. Asimismo, no cabe duda que comunicarse es un reto y más si se quiere comunicar de manera eficiente, es comprensible que la comunicación está integrada en cada detalle de nuestra vida y es insustituible, siendo que servirá como base para aclarar situaciones, evitar conflictos y aclararlos, facilita la retroalimentación, lo que permite desarrollar mejor las relaciones interpersonales.

Mencionado lo anterior las habilidades sociales son un pilar de la comunicación asertiva ya que permiten al ser humano aprender a desenvolverse de manera eficaz en lo social a partir de sus acciones y conductas, por tanto, es imprescindible conocer a fondo el desarrollo de estas habilidades con el fin de comenzar a mejorar sus relaciones interpersonales, así como aprender a desenvolverse de mejor manera en la esfera de lo social. En este sentido, la capacidad de aprender habilidades y destrezas es fundamental para desenvolverse en la sociedad, primordialmente en las relaciones personales, sin embargo, es importante mencionar que la comunicación debe suceder a través de un proceso imperante e inspirador.

Al mismo tiempo, orientó la comprensión del significado actual sobre las relaciones tóxicas que ha provocado la proliferación de un tipo de violencia casi invisible y silenciosa, con matices violentos pero que se separa de la comparación de violencia de género.

Esta segunda, está basada en una violencia con carácter machista, basada en relaciones de poder, refiriéndose a todas las formas de actitudes agresivas e intencionadas que va desde una agresión física, verbal, de exclusión, sexual, psicológica, económica, patrimonial; con el fin de dominar y someter a la víctima ejerciendo poder, algo propio de un sociópata o psicópata. Por tanto, la violencia de género es unidireccional y sustentada por una cultura que legitima el abuso de poder, se naturaliza en ideas que se vuelven incuestionables y se asumen como normales.

Por otra parte, las relaciones humanas en la actualidad no son otra cosa que un término coloquial de relaciones disfuncionales (tóxicas) entendidas como un modo disfuncional de interrelación con otras personas (madre, padre, hermanos, amigos, pareja) a las que se consideran tóxicas. Esto hace referencia a una persona que afecta negativamente a nivel emocional a las personas que las rodea debido a su forma de ser y sus conductas dañinas, que merma completamente su calidad de vida, dificultando su crecimiento personal.

Lo primero es tener claro que una persona tóxica es aquella que desprende negatividad, pesimismo o desmotivación además una de sus características es que suelen ser muy autoritarias, egoístas, egocéntricos y un punto primordial es que no siempre se comportan de la misma forma, es decir puede que su comportamiento sea distinto en los diferentes ambientes en los que se mueve, más, sin embargo las personas no se comportan exactamente igual en todos los escenarios, ni todas las personas despiertan en nosotros las mismas facetas, por eso pueden resultar las parejas disfuncionales o destructivos en algunas relaciones y sin embargo funcionar con agradable calidad en otras.

En todo caso, son aquellas relaciones en donde como ser humano te sientes desvalorizado, desatendido y utilizado; en donde además existe la soledad aun en compañía y se pasa del amor propio al amor ajeno, porque destruyen poco a poco sin aparente daño y cuando se desea por todas las formas posibles alejarse de donde la víctima ya no quiere estar no haya cómo salir, entonces es señal de que se encuentra en foco rojo y necesita de ayuda profesional, puesto que la violencia psicológica suele ser la puerta de entrada a otros tipos de violencia.

Por tanto, las consecuencias de permanecer en una relación que causa tanto daño, puede traer graves efectos a la salud mental y a la integridad individual, desde comenzar a normalizar la idea de rodearse de personas que generen daño emocional, negarse a crecer, evitar la realidad,

no saber cómo expresarse, frustrarse, depender de otro, a no confiar en su capacidad, no sentirse merecedoras de amor, sentir depresión y vacíos emocionales generados por empeñarse en hacer funcionar una relación, que a su vez es causante de miedo, ansiedad, dolor y frustración.

No obstante, el mayor daño de continuar inmersas en una relación disfuncional es asumirla como normal, tratar de justificar en todo momento su comportamiento y manera de ser, relacionarse de manera sumisa con la esperanza de hacer que cambie la persona, con el único fin ver reflejado en su relación lo que tanto ha idealizado. Lo anterior, no sucede, ya que por lo general es una falsa expectativa que nace de la baja autoestima que se va generando, condición desesperada que emerge de un gran vacío emocional.

La clave para salir de las relaciones disfuncionales son la autoestima y la autoconfianza en sí mismas, el primer paso es reconocer que se encuentran en una relación dañina, luego saber que está bien no estar bien, que no tiene nada de malo ser vulnerables, llorar frente a los demás o sentirse deprimidas, lo que sí está mal es abandonarse a sí mismas, depositar su felicidad en alguien más, con quien reciben golpes, empujones, mordiscos, jalones, gritos, insultos y malas palabras, manipulación y celos enfermizos.

Lo anterior lleva a reflexionar que no existen parejas disfuncionales o relaciones disfuncionales, como tal solo se encuentran en la mente de quien lo percibe y para esto la víctima debe desprenderse de ese término y comenzar a preguntarse “para qué estoy en esta relación” ¿Qué aspecto de mi ser no estoy amando lo suficiente para decidir permanecer dónde estoy?, una vez aceptando lo anterior, se puede dar cuenta de que puede ser el principio para comenzar a sanar y evolucionar desde el amor propio.

Entonces, una relación disfuncional “tóxica” es una aproximación de enseñanza de lo que no se debe **permitir** o hacer con otro ser humano, las experiencias vividas son dosis de medicina para la víctima, ya que si se mira desde otro ángulo solo te enseñan a descubrir y desarrollar el amor en ti, hacia ti y hacia otros, sin condiciones, dicho de otro modo, depende de la víctima verlo como toxicidad a su pareja o como una oportunidad para sanar y hacerse respetar desde su valor único, en todo caso estas relaciones están para enseñar y comprender que la otra parte solo es un ser afectado y que es una quien permite que afecte tu estabilidad emocional desde el momento que generas dependencia y necesidad, por lo que es de suma

importancia comprender que la solución siempre había estado en sus manos, y no quedarse en ese estado de inconsciencia donde lo deban de soportar todo.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la complejidad de la investigación es demasiado basta y que solo es posible detectar posterior al análisis de significados, así como de mensajes implícitos, expresados desde la comunicación verbal y no verbal, los cuales se manifiestan en un espacio determinado a través de entornos o conversaciones sociales. Erradicar este tipo de problemática es un trabajo largo que invita hacer un cambio desde la cultura, para ello se permite decir que se deben generar políticas públicas desde la ley con todo su peso, así también se necesita de una reestructuración de las condiciones educativas y del pensamiento educativo, dado que este problema social ya tiene un largo tiempo inmiscuido en la sociedad y aun a la fecha somos receptores de información sobre suicidio y homicidios generando un estado de inercia a la sociedad, donde se necesita de la cooperación como el compromiso de todos y todas.

Lo siguiente se trae a colación precisamente porque en los hogares se educa de manera que se reflejen los principios y valores adquiridos, ya en la escuela es donde se aprenden las habilidades sociales, desde como empatizar con los demás, construir relaciones sanas, resolver conflictos, tener una comunicación asertiva, tener autocontrol, cooperación y comprensión de situaciones que en la mayoría de los casos no es así y se refleja dicha carencia, como lo es desde las relaciones disfuncionales, siendo que muchas veces cuesta expresar lo que se piensa y expresarlo en el momento adecuado. Los miedos, emociones acumuladas, el estrés del día a día, y la sobrecarga de pensamientos dificulta la manera de comunicar y la falta de claridad emocional impide que se logren los resultados que se quieren en las conversaciones y es por eso que es tan importante tener una herramienta gratuita que favorezca la ayuda de las personas, en este caso de las estudiantes.

La fan page tendrá el propósito de convertirse en una herramienta que favorezca la sana convivencia, así como la adquisición de actitudes y valores, que den paso a una actuación comunicativa que resulte favorable para desarrollar una actitud dialógica cuya finalidad sea la de colaborar en el tejido de esa trama social, puesto que permitirá desarrollar mejores recursos y capacidades para informar, sensibilizar, y desatar procesos participativos con la

finalidad de difundir información con veracidad y compromiso; el canal propuesto con anterioridad mostrara un intento reflexivo y organizador de interacciones e intercambios.

Capítulo 4. Propuesta estratégica del Plan de Comunicación²⁷

4.1. Descripción y justificación de la estrategia comunicativa a implementar

Hoy en día implementar una estrategia comunicativa es mucho más viable debido a la inmediatez de la tecnología con que se pueden establecer canales cuyo fin sea el de facilitar la comunicación, así como la difusión de la información a partir de un crecimiento orgánico y sólido, donde se dé acceso a una comunidad que se ayude, retroalimente a partir de un mismo interés a través de la obtención de información visual.

Como se mencionó con anterioridad, la estrategia que se implementará para disminuir relaciones tóxicas es la creación de un canal (fan page) que **será clave** para cumplir los objetivos, además de permitir llevar un **flujo de trabajo más rápido**, lo cual representa un puente intermedio en la manera convencional de aprender a resolver una problemática de gran alcance, como lo son las relaciones tóxicas desde la comunicación. Cabe mencionar que la elección de la red social dependió del público objetivo.

²⁷ El plan de comunicación es un instrumento metodológico que permite responder a la pregunta ¿Cómo solucionar eficazmente la necesidad de comunicar?

Razones para hacerlo desde una página de Facebook



- **Facebook reportó 1,84 billones de usuarios activos hasta diciembre 2022.**
- **98.3% de los usuarios accede desde un teléfono móvil.**
- **El tiempo de uso promedio semanal es de 5 horas y 30 minutos.**
- **Los resultados arrojados muestran que las jóvenes favorecen Facebook con un 79%.**

Fuente: Elaboración propia

4.2. Objetivos generales y particulares de la investigación

Objetivo General:

- Investigar de manera amplia el tema de las relaciones disfuncionales en mujeres jóvenes para diagnosticar la prevalencia de dicha problemática en estudiantes universitarias e intervenir con una propuesta de plan de comunicación y disminuir, en la medida de lo posible, la incidencia del problema.

Objetivos Particulares:

- Diseñar un espacio digital que permita difundir información confiable y veraz para enfrentar los efectos en el comportamiento emocional de las mujeres que estudian en la UACM de 18 a 25 años de la de la Universidad, Plantel Cuauhtémoc.
- Realizar estratégicamente la difusión de contenidos confiables en la red social Facebook para beneficiar a la mayor cantidad de jóvenes estudiantes de 18 a 25 años de edad de la UACM, plantel Cuauhtémoc
- Dar seguimiento a la administración de la página de Facebook para detectar mujeres estudiantes de la UACM plantel Cuauhtémoc, de 18 a 25 años de edad, que compartan sus experiencias y soliciten orientación para salir de una relación disfuncional

4.3. Metas a corto, mediano y largo plazo

Los planes, en cuanto al periodo establecido para llevarse a cabo, se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Corto plazo.** Puede realizarse en un término menor o igual a un año. Éstos, a su vez, pueden ser:
 - Inmediatos. Aquellos que se establecen hasta seis meses.
 - Mediatos. Se fijan para realizarse en un periodo mayor de seis o menor de 12 meses.
- b) **Mediano Plazo.** Su delimitación es por un periodo de uno a tres años.
- c) **Largo plazo.** Son aquellos que se proyectan a un tiempo mayor de tres años.

Para la ejecución del plan se tiene proyectado de largo plazo a corto plazo, como se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

• Plan comprendido para un periodo anual, desde marzo 2023 hasta marzo 2024

Plazo comprendido en 3 años	Plazo comprendido en 1 año
<ul style="list-style-type: none"> • Crear una comunidad comprometida, invirtiendo tiempo y esfuerzo para que siga creciendo, ayudando a las estudiantes y mujeres a que conozcan más a fondo el tema de violencia en todas sus aristas. • Se pretende difundir la publicidad por medio de una red social (Facebook). Con una temporalidad de un mes e invirtiendo un monto aproximado de \$700 mxn., cuyo beneficio se estima tendrá un alcance de 20 mil personas. • Capacitarme en PNL y ser una Coach en el tema de relaciones tóxicas • Volverme docente en el área de comunicación. • Volver a la universidad para dar seminarios sobre el tema de relaciones tóxicas desde un enfoque humanista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprender marketig digital • Crear una marca para un negocio familiar • Realizar un webinar de relaciones tóxicas • Continuar desarrollándome personal y profesionalmente. • Facilitar otro canal de comunicación destinado no solo aportar valor, sino también a mejorar el bienestar de mujeres y crear conexiones y cultivar. • Estar abierta al feedback constructivo y construir una mejor versión del trabajo año con año.

Próximos 90 días	Próximas 3 semanas
<ul style="list-style-type: none"> • Fidelizar una comunidad de manera orgánica • Volverme experta en el tema de relaciones tóxicas • Generar contenido estructurado y detallado sobre relaciones tóxicas • Comenzar a crear contenido de video • Comenzar a hacer podcast 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la página de Facebook • Personalizar la página • Asistir a capacitaciones online gratuitas de interés digital y personal, para refrescar conocimientos. • Mejorar en el uso de las redes sociales • Empezar a generar contenido de interés.

4.4. Beneficiarios del Plan de comunicación directos e indirectos.

Beneficiarios directos:

La página de Facebook está dirigida principalmente a las estudiantes universitarias que oscilan entre los 18 a 25 años.

Beneficiarios Indirectos:

Comunidad estudiantil, así como mujeres de otras universidades públicas de la ciudad de México y estados de la república que en general que utilice Facebook y estén interesadas en conocer el contenido y publicaciones que se generen.

4.5. Descripción de los perfiles demográficos, socioeconómicos y Psicográfico, entre otros, de los destinatarios, beneficiarios y/o públicos.

En virtud de conocer las características de los perfiles demográficos, socioeconómicos y Psicográficos del público meta para concretar el plan estratégico, es necesario tomar de base los resultados preliminares obtenidos de la aplicación de reactivos.

Todas las variables mencionadas anteriormente que influyen y describen de manera determinante en las beneficiarias, se pueden distinguir de la siguiente manera:

a) Perfil Sociodemográfico ²⁸

- El 86% de las participantes pertenecen a la comunidad estudiantil UACM Campus Cuauhtépec.
- De acuerdo con la edad de las estudiantes oscila en los siguientes rangos de edad: el 58% tiene más de 25 años, seguido de un 41% de entre 18 a 25 años y el 1% pasando de los 40 años.
- El 59% de las estudiantes, señalan que sus papás siguen casados, el 30% son divorciados y el 11% viven juntos.
- En cuanto al tipo de vivienda donde habitan las estudiantes, el 62% manifestó vivir en casa propia, un 22% habita en casa rentada, el 14% menciona habitar en casa prestada y el 2% vive en casa de la familia.

b) Perfil Socioeconómico:

- Únicamente el 19% de las estudiantes en ocasiones son apoyadas por sus parejas.

²⁸ Un perfil demográfico es un conjunto de estimadores, tablas y representaciones gráficas que permite de manera sucinta resumir el estado de una población (o estructura poblacional: características de sus integrantes y distribución espacial para el momento evaluado) y los procesos de crecimiento o decrecimiento que está sufriendo (o dinámica poblacional: fenómenos de natalidad, mortalidad, crecimiento global, migraciones).

<http://www.bdigital.unal.edu.co/637/7/9587016084.06.pdf>

- Un 37% tiene la necesidad de trabajar tiempo completo, además de ser estudiante.

c) Perfil Psicográfico:²⁹

- El 49% de nuestro público se mantiene activa en Facebook, un 18% usa todas las redes sociales y el resto prefiere usar WhatsApp.

4.6. Descripción de los participantes. Actores involucrados: instituciones, grupos, asociaciones, etc.

Como actor involucrado, se encuentra la Universidad Autónoma de la Ciudad de México del plantel Cuauhtépec, institución de educación pública fundada por decreto del gobierno del Distrito federal (hoy Ciudad de México) el 26 de abril de 2001 y en 2005 obtuvo su autonomía al promulgarse la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México que es hoy nuestra casa de estudios.

Desde ese entonces, ha cumplido con el propósito de responder a las necesidades de educación superior y de ampliar las oportunidades de la población para hacer estudios universitarios a partir de integrar una visión humanista e integra en cada uno de sus planes de estudio bajo el lema “**Nada humano me es ajeno**” pilar que refleja el compromiso con los estudiantes al aportarles conocimientos que los lleve a comprender e involucrarse en la solución de problemáticas sociales reales.

Dicho lo anterior, la universidad durante todos estos años se ha comprometido arduamente a resguardar el derecho a la educación pública universal de quienes merecen una oportunidad para continuar con sus estudios, contribuyendo a la posibilidad de formar alumnos desde una perspectiva de educación crítica, científica, humanista y con sentido social, que promueva el desarrollo de capacidades pertinentes para aprender a manejar la incertidumbre de una problemática esto desde el sentido de aporte a la sociedad y a contribuir para transformar, es

²⁹ Concepto de Perfil Psicográfico: Describe las características y las respuestas de un individuo ante su medio ambiente (extroversión o introversión, felicidad o tristeza, claridad o confusión, agresividad o pasividad, resistencia o apertura al cambio, necesidad de logro, etc.).

<https://es.slideshare.net/nallelyrc/perfil-psicografico-en-mexico>

decir, el modelo a seguir es de constante construcción centrado en contribuir al desarrollo de las personas, la sociedad y el país; además de promover la participación y compromiso para la satisfacción de problemáticas sociales que se les presentan en su cotidianidad.

Por tanto, esta institución desde su inicio ha buscado resaltar el modelo educativo como ningún otro, orientado a propiciar el desarrollo de todos sus integrantes desde estudiantes, docentes y trabajadores desde ese enfoque humanista como pensamiento crítico, que den cuenta del respeto, la consideración y el compromiso con sus derechos. Por el contrario, ha rechazado las condiciones dominantes que degradan la vida humana, ya que su sentido social parte de generar contextos donde se promueva responsabilidad frente a problemas sociales.


4.7. Desarrollo de la estrategia a partir de un programa táctico ³⁰(marco lógico).

En este apartado se presenta el programa táctico que, a través de un proceso continuo, como es la estrategia se proyectan indicadores futuros para el mejoramiento de la organización, así como en la toma de decisiones.


- **ACCIONES**

Táctica	Acciones	Área prioritaria	Recursos materiales	Puntos fuertes de la estrategia	Puntos débiles De la estrategia	Principio y/o valores a aplicar
Crear canal	✓ elegir qué canal (es) se va a utilizar para comunicarse con el público objetivo	Comunicación – tecnología	Ninguno	Vencer puntos débiles Acoplar los horarios de trabajo, cuidado de mi hijo, el trabajo, horas libres y de ocio.	Acudir a cursos especializados Buscar alternativas para reforzar y mejorar mis capacidades y habilidades.	Planificación Honestidad Empatía
Generar contenido persuasivo/de valor e información.	✓ Crear artes y copys	Celular	Ninguno			

³⁰El plan de acción es la programación de todas las acciones de comunicación y se trata de la parte táctica del plan de comunicación en la que se fijan las acciones para conseguir los objetivos establecidos.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individualizar el arte y el contenido ✓ El valor del contenido debe informar, inspirar y ser de interés. 			Horas de estudio		
Definir mensaje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear mensajes claros, conciso y directo. ✓ Utilizar gramática y ortografía adecuada. ✓ Usar lenguaje adecuado para el público objetivo (adaptado a su idioma, formal o informal) 	Drive	Ninguno			

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redacción de mensajes acorde a las necesidades e intereses del público objetivo. 					
Programación de contenido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada acción tendrá una duración determinada y algunas se repetirán y otras publicaciones serán puntuales. 	Drive	Ninguno			
Frecuencia de publicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicar un post cada tercer día de interés para mi comunidad 	Drive	Ninguno			
Cronograma de contenido	Se va a definir el momento de inicio y	Calendario	Ninguno			

	<p>finalización de cada acción.</p> <p>Indicando que se hará y cuando</p>					
<p>Creación de una base de correos electrónicos de las alumnas</p>	<p>✓ Establecer contacto mediático con las estudiantes.</p>	<p>Gmail</p>	<p>Ninguno</p>			
<p>Brindar atención a la comunidad a fin de responder dudas</p>	<p>Atención a la comunidad estudiantil.</p>	<p>- Comunicación con la comunidad</p>	<p>Ninguno</p>			

Fuente: Elaboración propia

4.8. Descripción de la estrategia en relación a las tácticas que se sugieren para llevarse a cabo. Algunos de los elementos a considerar en la descripción son: fecha, responsable(s), actividades, Propósito, indicadores de éxito, recursos técnicos y/o materiales, recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos económicos o financieros y observaciones.

En este punto se detalla de manera general la descripción estratégica del plan de comunicación propuesta para su posible implementación en relación con las tácticas mencionadas en el punto anterior, haciendo énfasis en que para crear una estrategia efectiva que respalde los planes futuros se necesita de disciplina, organización, tiempo y concentración. Por tanto, la estrategia de comunicación se concretó en las siguientes acciones.

PLAN DE ACCIÓN EN LA RED ELEGIDA (FACEBOOK)

4.8.1. Actividades a desarrollar

ACTIVIDADES	ACCIONES	CRONOGRAMA		Responsable o canal digital	Recursos adicionales
		2023	2024		
1.- Crear un canal	<p>Crear una página de Facebook orientada a publicar contenido interesante y ameno, ofreciendo información que sea útil y llamativa para las estudiantes de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, con la finalidad de sensibilizar sobre la importancia de comprender las relaciones disfuncionales y favorecer la difusión a través de la red social como Facebook requiere de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cómo empezar? <p>Lo primero que se tiene que hacer es visualizar la poderosa herramienta a utilizar, para después comenzar a completar todo el registro del perfil.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elaboración del perfil ● La definición de la comunidad 	Todo el período		Área de Comunicación	<p align="center">Si</p> <p>Computadora Portátil</p> <p>Programas de edición</p> <p>Celular</p>

	<p>La definición de la comunidad debe ser creativa, original e inspiradora, de forma que invite a pertenecer y sentirse parte, por tanto, se deberá de buscar una imagen que vaya acorde al interés del grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Crear mapa mental de contenido 			
<p>2.-Generar contenido</p>	<p>Contenido.</p> <p>El contenido que se creará será de rubro informativo a partir de la búsqueda de conceptos, noticias, libros, artículos de interés, películas, cápsulas, así como posteo de <i>flyers</i> acorde al tema, haciéndolo de forma clara y precisa, no olvidando revisar la ortografía, fotografías, videos, pieza gráfica, copy, etc. Así mismo se hará uso de emoticones y hashtag para generar cercanía y su uso deberá de estar justificado de alguna manera, ya sea por un llamado a la acción o bien porque se va a enlistar un contenido.</p> <p>El contenido que se crea debe de tener tres objetivos:</p>	<p>Una semana</p>	<p>Área de comunicación</p>	<p>Si</p> <p>Libros Cámara Micrófono Agenda</p>

	<p>Credibilidad. El objetivo de este contenido es generar confianza a la comunidad estudiantil femenina, mostrando que se puede apoyar a lograr los resultados que están buscando.</p> <p>Conversación. Este punto servirá de base para fomentar la participación, lo que invita a la comunidad a compartir opiniones.</p> <p>Comunidad. Con la publicación de contenido se busca evocar empatía y hacer que las personas se sientan identificadas.</p> <p>Conexión. El propósito de este contenido es generar una conexión profunda, evocando sentimientos genuinos.</p> <p>Conversión. Este contenido tiene como objetivo informar, conectar e inspirar-motivar de manera gratuita.</p> <p>CONTENIDO PARA SUBIR A FACEBOOK</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="443 1125 909 1209">RED SOCIAL</th> <th data-bbox="909 1125 1329 1209">CONTENIDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="443 1209 909 1294"></td> <td data-bbox="909 1209 1329 1294">Artes visuales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1294 909 1372"></td> <td data-bbox="909 1294 1329 1372"></td> </tr> </tbody> </table>	RED SOCIAL	CONTENIDO		Artes visuales					
RED SOCIAL	CONTENIDO									
	Artes visuales									

	<p>FACEBOOK</p> <p>Retos con la comunidad</p> <hr/> <p>Material compartido</p> <hr/>			
<p>3.-Definir mensaje</p>	<p>Titulares</p> <p>Escribir titulares y definir el mensaje no es cosa fácil, pero si se hace del modo correcto ayudará a conectar con la comunidad. La redacción del mensaje en las publicaciones que se hagan de los encabezados son llamados a la acción.</p> <p>Por ejemplo,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aquí hay un método que está ayudando [Ejemplo de clase mundial] a [lo que logra] 2. Las personas inteligentes / preparadas / innovadoras hacen... XYZ 	<p>Una semana</p>	<p>Área de comunicación</p>	<p>Ninguno</p>

	3. Yo [algo que hace muy bien] (Tal vez deberías de hacerlo tú también)			
4.- Utilizar la regla del 80 20	<p>Compartir contenido</p> <p>El 80% de las publicaciones necesitan generar información de valor para la comunidad estudiantil o visitantes de la página en Facebook, el otro 20% puede ser de contenido curioso. En términos generales, se necesitan de 8 publicaciones para impulsar compromiso.</p>	Una semana	Área de comunicación	ninguno
5.- Copys/textos cortos en las publicaciones	<p>Copy corto</p> <p>En este punto el texto de la publicación deberá ser de una o dos oraciones, recordando que en estos días las personas en las redes sociales ya no leen, escanean, debido a que el volumen de contenido en Facebook es muy amplio y no todos tienen el tiempo de leer publicaciones largas.</p> <p>Por otra parte, se tendrá cuidado en no hacer uso de términos muy técnicos, para evitar palabras o frases complicadas, por lo que se recurrirá a usar un lenguaje simple.</p>	Una semana	Área de comunicación	ninguno

6.- Utilización de imágenes que acompañe los titulares	<p>Artes</p> <p>Colocar el titular dentro de la imagen puede ser muy atractivo y llamativo. Si bien, actualmente ya muchas empresas o agencias de publicidad tienden a dejar la imagen libre de texto.</p>	Una semana	Área de comunicación	<p>Si</p> <p>Cámara</p> <p>Programas de diseño</p> <p>Computadora portátil</p>
7.-Postear fechas conmemorativas relevantes	<p>Se crearán publicaciones para fechas conmemorativas o especiales, ya que a las personas les encanta interactuar con este tipo de contenido, sobre todo cuando se realizan con creatividad, eso tomando en cuenta las fechas que tengan que ver con el tema de elección.</p>	Dos semanas	Área de comunicación	<p>Si</p> <p>Calendario gratuito</p>
8.- Frecuencia de publicación	<p>Publicar en los mejores horarios</p> <p>Identificar cuál es el mejor momento para publicar contenido en Facebook, tomando como referencia a la comunidad estudiantil para</p>	Todo el periodo	Área de comunicación	Ninguno

	estar más activas a cierta hora del día y programar el contenido para su publicación.			
9.- Crear planilla de cronograma de difusión	<p>Calendarización</p> <p>El calendario editorial, también conocido como calendario de contenidos, es un documento donde constará lo que se va a publicar, dónde será publicado y cuando se realizará. En este punto se tiene contemplado utilizar una plantilla que contenga la siguiente guía:</p> <p>(Título del documento: Fecha (25/06/2022) /Día/Hora/Red social/Tema/Formato/Copy/Estado/Hashtag/URL).</p>	Todo el periodo	Área de comunicación	Ninguno
10.- Creación de base datos	Una vez que se obtienen los datos de una persona, como su nombre y correo electrónico, se tiene la posibilidad de conectarlo y convertirlo en parte de la comunidad.	Dos semanas	Área de comunicación	Ninguno
11.- Brindar atención a la comunidad	<p>Responder a los comentarios</p> <p>Responder a la comunidad estudiantil cuando comenten o tengan dudas. Esto aumentará el compromiso y la responsabilidad por tener</p>	Todo el periodo	Área de comunicación	Ninguno

	la disposición de atender y de esa forma poder generar una retroalimentación. Así mismo, es importante ser paciente con la comunidad, tomando en cuenta que son personas y que habrá quejas, malos modos, comentarios negativos que se deben tratar con respeto y tranquilidad.			
12.- Reglas del grupo de Facebook	<p>Reglas</p> <p>En este apartado se enunciarán algunos criterios a establecer y seguir por la comunidad participante, con la finalidad de obtener cooperación, respeto y solidaridad dentro del grupo, por lo que no se tolerara acciones negativas e irrespetuosas por parte de las participantes, de ser así serán bloqueadas del grupo.</p>	Todo el periodo actualizarlas	Área de comunicación	Ninguno

4.9. Criterios de viabilidad y factibilidad.

El Presente Plan de Comunicación resulta ser viable y factible de acuerdo al estudio anteriormente aplicado, dando cuenta que las estudiantes de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México Plantel Cuauhtépec se encuentran inmersas en una relación disfuncional; además de resaltar que la colonia en la que se ubica la escuela ubicada en la alcaldía Gustavo A. Madero no se cuenta con cifras exactas, ni investigaciones que permitan dimensionar la magnitud del problema que pertenece a un contexto con altos índices de violencia, lo que amplía las posibilidades de participar en prácticamente todas las dimensiones analizadas.

Así mismo, se enuncian las acciones de viabilidad y factibilidad de la página de Facebook para su posible implementación.

- Es una herramienta sencilla y económica de utilizar desde un alcance orgánico.
- Interactividad
- Dinamismo en el abordaje de la información
- Integración de medios
- Facilidad de manejo

4.10. Elaboración del presupuesto. Descripción de los costos con relación a los recursos económicos.

Presupuesto: La inversión para la ejecución del Plan de Comunicación para la UACM Plantel Cuauhtépec no pretende recoger una referencia presupuestaria. Sin embargo, se hará mención tentativamente de lo que este plan de comunicación puede valer al predisponer de un equipo y del material necesario para llevarse a cabo.

- **Planilla de presupuesto (aspectos a considerar de cómo hacer un presupuesto de Community mánager)**

	<i>Servicios</i>	Alcance	Recursos materiales	Cantidad	Canal digital	Valor total
1	Generar contenido	Creación de publicaciones con el tono de comunicación de la marca.	-Espacio físico -Conección a internet -Computadora	1 1	Facebook	valor orgánico
2	Monitoreo de redes sociales	Responder consultas e interactuar con los usuarios.	Personal -Programas de Diseño (photoshop, illustrator) -Impresiones y paqueteria de oficina	1 1 1	Facebook	valor orgánico

Servicios	Alcance	Recursos materiales	Cantidad	Coste	Valor total	
1	Generar contenido de publicaciones con el tono de comunicación de la marca.	-Espacio físico	1	S/C	\$389 mensuales	\$389
		-Conección a internet	1			
		-Computadora Personal	1	S/C		
2	Monitoreo de redes sociales	-Programas de Diseño (photoshop, illustrator)	1	\$200 mensuales c/u	\$400	
		-Impresiones y paqueteria de oficina	1			

3	Presindir de los servicios de un:					
	-Community manager	- Facil manejo para gestionar las redes.		1 persona	\$9,240 mensuales	\$9,240
	-Diseñador gráfico	- Creador de las piezas gáficas.		1 persona	\$10,864 mensuales	\$10,864
	- Social manager	- Creador de la estrategia digital.		1 persona	\$15,977 mensuales	\$15,977

Importe mensual total: 36,870

4.11. Diseño de bocetos: talleres, guiones, soluciones mediáticas, actividades comunitarias, culturales, gestión de los recursos, aplicaciones telefónicas, etcétera.

Táctica #1 CREAR Página (Facebook)

Como primer paso se hará uso de una planilla para evaluar los tipos de medidas a utilizar en la creación de diseños.

FACEBOOK



Fuente: Digitalizar

Avatar Tentativo:



Como siguiente paso se crearon dos avatares (imagen de perfil) tentativos conforme a la temática, en formato PNG de 160 X 160 px y para smartphones, como se muestra en la imagen de arriba, usando tonalidades pastel con un toque de gris con la finalidad de crear un efecto de imperfección y ensoñación que caracterice a la página, con la tipografía mistral, para generar un ambiente de confianza y seriedad.



El avatar mostrado arriba será utilizado tentativamente como marca personal (foto de perfil) debido a los cambios modificados recientemente por Facebook, con las siguientes dimensiones en 170 x 170 píxeles en la computadora y en 128 x 128 píxeles en smartphones de forma circular, del mismo modo será colocado en todos los artes realizados y de igual modo se colocará el logo de la UACM con la finalidad de dar créditos a la universidad.

Cabecera o foto de portada: Considerando las medidas de 851 x 315 px en ordenador y 640 X 360 px para dispositivos



La siguiente imagen justifica de manera oportuna el interés por abordar la problemática de las relaciones disfuncionales desde la comunicación, poniendo como referente la frase de Marcela Lagarde, autora de libro “Claves feministas para la autoestima de mujeres” del que más adelante en la página se compartirá material con relación al tema.



Después se considerarán los siguientes puntos:

Tipografía: La tipografía juega un papel importante en la comunicación de un tono general y de calidad que garantizara la armonía en todos los elementos del diseño, por lo que se utilizara la tipografía de la familia script (*AmsterdamOneSlant*), así como la Lato.



Fuente: Vilma Núñez

Táctica #2 GENERAR CONTENIDO Relaciones disfuncionales (tóxicas).

1.- Una vez identificado el tema pilar del cual se hará presencia en el canal elegido (Facebook), se considera prudente elaborar un mapa mental de contenido, así como identificar la metodología a llevar a cabo.

2.- Tener claro cuál será el rol a desempeñar en el medio de comunicación elegido

- Líder de la comunidad: alguien que sabe cómo llevar a las personas de un punto a otro.
- Aventurero: Invita a seguir el canal sin saber todo.
- Reportero: Fuente principal de información para la audiencia.

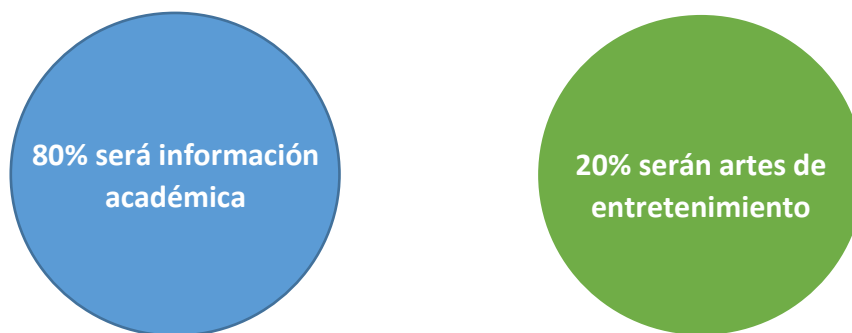
Por tanto, el contenido que se publique en la página será con tintes de carácter profesional y estará sujeto a los objetivos planteados, además de contar con los siguientes criterios:

- I. Canal sujeto a proporcionar información de calidad, así como herramientas para saber cómo salir de las relaciones disfuncionales.
- II. Se verificará la fuente de donde proviene la información.
- III. Se evitará publicar respecto a temas políticos, religiosos o controversiales.

Táctica #3 DEFINIR MENSAJE PARA LA PÁGINA

Te invito a ser parte de esta comunidad y realizar un viaje de conocimiento juntas, donde podrás aprender sobre amor propio, las relaciones disfuncionales y el cómo desprenderse de ellas, así como mejorar las relaciones personales desde la comunicación, esto a partir de artes visuales, ya que es muy importante que identifiquen elementos de este tipo de violencia. Para ello, la magia de amarte al 100 se convertirá en un instrumento de ayuda para las víctimas y de utilidad para los que estén interesados en centrarse solo en este tipo de violencia.

Táctica #4 UTILIZAR LA REGLA DEL 80/20



La información requerida para publicar estará basada en documentos académicos, así como paginas confiables y fidedignas, la información proporcionada estará sujeta a comprobación de fuentes bibliográficas, así como derechos de autor adjuntadas al final del arte o copy.

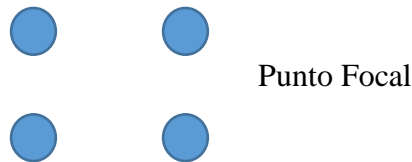
Táctica #5 UTILIZAR TEXTO CORTO EN LAS PUBLICACIONES

Ejemplo del copy

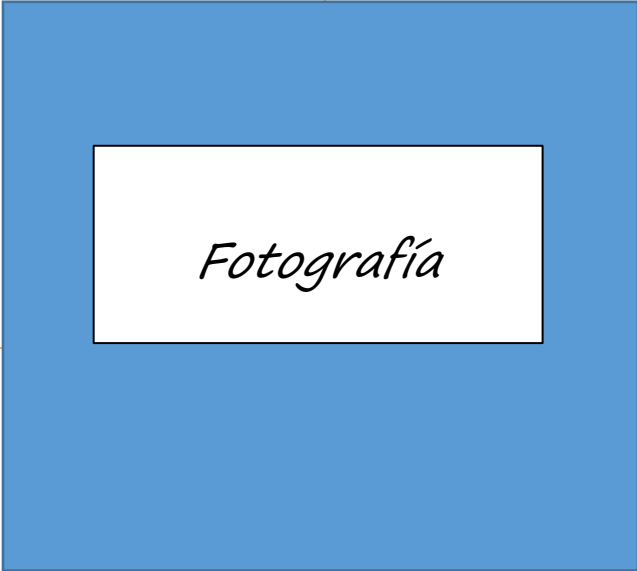

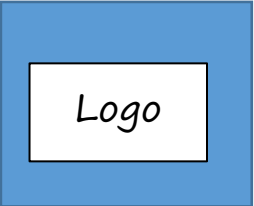
👉 ¿Cómo saber si te encuentras dentro de una relación disfuncional?

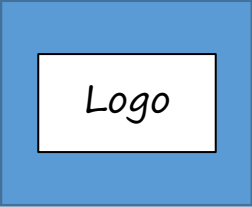

Táctica #6 UTILIZACIÓN DE IMÁGENES (diseños) QUE ACOMPAÑEN A LOS TITULARES

Para la creación de contenido visual, se tomará en cuenta la regla de los tercios, con la finalidad de generar armonía y equilibrio entre la tipografía elegida y la composición de la imagen.

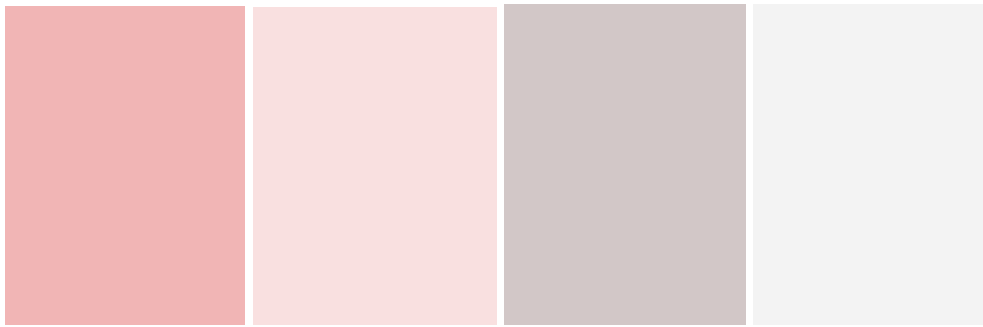


Texto legible (utilizar 2 fuentes como máximo para título y cuerpo). **Diagrama**

		
		
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

		 <p>Logo</p>
		<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Titulo</p>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Tonos Pastel



#F1b5b5

#F9E0E0

#D2c7c7

#f3f3f3

Se desarrolló una paleta que será de color pastel más dos tonos, lo que permitirá una apariencia coherente y armoniosa.

Táctica #7 FECHAS CONMEMORATIVAS ACORDE AL TEMA DE LA MUJER

En este punto se hará uso de una planilla realizada en Excel con la finalidad de recordar fechas conmemorativas con la revisión de una semana antes y poder planear el contenido a publicar.

CALENDARIO DE FECHAS IMPORTANTES

Este calendario servira de guia para planificar contenido en facebook (como fechas alusivas al tema, reuniones,webinars, entrevistas, posteos, entre otras publicaciones).El calendario estara completo con fechas importantes de México. En verde estaran resaltados los dias festivos y en gris avisos de mi parte.

Referencias	En verde estaran resaltados dias festivos , referentes culturales
	En gris están marcadas publicaciones de mi parte

NOVIEMBRE						
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab
			1	2	3	4
			Dia de muertos	Dia de muertos		webinar de relaciones
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
	conferencia magistral				interaccion con la	
26	27	28	29	30		

Táctica #8 FRECUENCIA DE PUBLICACIONES

Estrategia de frecuencia para publicar

Se utilizarán 5 horas a la semana para crear contenido decidiendo frecuencia (constancia) y días de publicación (compromiso), siendo que no se trata de crear cantidad sino calidad del contenido.

- Una semana si, un a no
- Una vez a la semana
- Dos veces a la semana

Se determinó que el día jueves se ocupará para creación del contenido y publicar únicamente los días viernes por la tarde, a excepción de los días con fechas célebres acorde al tema, esto a partir del mes de marzo.

Táctica #9 CREAR PLANILLA DE CRONOGRAMA DE DIFUSIÓN (ideas de estrategias)

Duración del proyecto	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
-----------------------	-------	-------	-------	-------

- Ficha de producción

Título de la actividad

Fecha de publicación

Hora que se va a publicar

Día de publicación

Responsable (escritor)

Formato

Página dedicada a fortalecer **EL AMOR PROPIO**

PLAN 90 días/ 12 semanas de implementación



1. Acceso a un grupo de Facebook.
2. Acceso a una comunidad que tenga intereses en común.
3. Cada viernes se hará una publicación referente a conocer a fondo sobre lo que son las relaciones disfuncionales, lo que implica estar en una y sus repercusiones en la salud física, mental y emocional, así como sus posibles soluciones, esto mediante artes visuales e información de expertos en el tema.
4. Se compartirán pdf o libros que se recopilaron a lo largo de un año.
5. Se otorgarán obsequios guía para quien quiera participar en retos.
6. Se harán crucigramas para retroalimentar lo que se ha publicado en un mes.

Ejemplo:

Tu misión en la vida es brillar y dejar atrás esas RELACIONES disfuncionales

Descubramos juntas cuál es la palabra que no pertenece al juego de palabras de las relaciones disfuncionales.

7. Se harán carruseles de información, ya sea concepto o pasos a seguir para conocer mejor la información sobre el tema.
8. Se creará un cine club- virtual cada mes con la intención de que las chicas conozcan películas referentes a la problemática y puedan reflexionar ante ciertas situaciones que se presenten en la película.
9. Cada 15 días se publicará una serie de videos terapéuticos de autoayuda, que como su nombre lo indica les servirán de guía a las estudiantes para recuperar o fortalecer la paz y la armonía en su relación mediante la comunicación no violenta.
10. Tips para resolver conflictos mediante la comunicación
11. Usar preguntas abiertas para la comunidad estudiantil
12. Compartir un poco acerca del proceso del proyecto

PLAN 4 meses/ 90 días de activación

1. Se piensa crear un reto de 21 días publicando únicamente el día viernes para las chicas que quieran recibir material de valor y estén dispuestas a aplicarlo en su vida diaria, lo cual deben de estar seguras de tomar el reto con responsabilidad y realizar cada una de las actividades propuestas, mediante la realización de cuestionarios, fotos, mensajes de activación, videos o mensajes escritos o decretos.
2. Participación a un grupo privado y exclusivo
3. Inspirar y motivar (compartir un caso de éxito) facilitadores
4. Involucrar a la audiencia (lista de deseos a partir de lo aprendido)

5. Realizar entrevistas a profesores del plantel UACM Cuauhtémoc y conocer su opinión acerca de lo que piensan sobre colaborar juntos para disminuir las relaciones disfuncionales dentro y fuera del plantel.

CALENDARIO EDITORIAL - NOVIEMBRE 2023

En este calendario podés completar todo un mes de contenido en facebook. La primera semana está completa como ejemplo. En la columna de ubicación se debe marcar si el contenido se publicará en artes, infografías, anuncios carrusel, etc.

Semana	Día	Tipo de contenido	Objetivo	Ubicación		Descripción	Hashtags	Indicaciones de diseño
				piezas gráficas	carrusel			
SEMANA 1	Lunes					muchas veces vemos imágenes, fotos o videos que nos inspiran	#AdiosRelacionesToxicas	pieza gráfica + texto
	Martes							
	Miércoles						#LaMagiadeAmarteAl100	Texto con emojis
	Jueves							
	Viernes	Recurso gratis: guía de amor propio	captar emails	Frases inspiracionales		La vida es muy corta para no poner pasion a lo que te gusta		
	Sábado							
	Domingo							
SEMANA 2	Lunes							
	Martes							
	Miércoles							
	Jueves							
	Viernes	Entrevista a profesores de la						
	Sábado							
	Domingo							
SEMANA 3	Lunes							
	Martes							
	Miércoles							
	Jueves							
	Viernes	Tips de como mejorar relaciones						
	Sábado							
	Domingo							
SEMANA 4	Lunes							
	Martes							
	Miércoles							
	Jueves							
	Viernes	entrevista con un especialista en el						
	Sábado							
	Domingo							

Táctica #10 CREACIÓN DE BASE DE DATOS

Se pretende hacer un formulario de suscripción en la página de Facebook, para recoger los correos electrónicos. El formulario debe estar integrado a la aplicación de Mailchimp que se haya seleccionado para que se pueda usar el código que hará que registre los datos.

Ruta del proceso

1. Fecha tentativa sábado 12 de marzo Invitación a unirse a la página
 - Envío el mensaje de invitación junto con el enlace de la página de Facebook a los correos que se reunieron al principio de la investigación, para que se puedan unir a la página.
 - En el email se deberá de tener una estructura de tipo carta.
 - Inscribirse en el grupo de Facebook:

https://www.facebook.com/Necesitas-ser-escuchada-UACM-Cuautepec-106737841942302/?ref=pages_you_manage

Táctica #11 BRINDAR ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Al interactuar con personas a través de una red social, se debe de tomar en cuenta un trato digno y de calidad, pese a que en ocasiones podría haber malas palabras, ofensas o malos tratos.

Táctica #12 REGLAS DEL GRUPO DE FACEBOOK

En este apartado se enunciarán las reglas básicas para el grupo de Facebook, esto con la intención de generar una sana convivencia y permanencia entre las integrantes del grupo.

1. No a la actitud “yo sí sé, tú no sabes nada”
 - a) No dar consejos si no lo piden
 - b) Si vas a dar un consejo que sea en la forma “a mí me funciona esto, puede que a ti también” no por el contrario “Inténtalo de la forma que te lo digo, te va a funcionar”.
 - c) No hablar en la forma “así se deben hacer las cosas”.
 - d) No invalidar la opinión de alguien más: “no es cierto lo que dices”

- e) No invalidar la propuesta de alguien más: “no es buena tu propuesta, tiene errores”.
- f) No hacer comentarios hirientes “parece que no has aprendido o entiendes nada”
- g) No burlarse
- h) Referirse por sí misma y no por las demás. Ejemplo “soy una persona que le cuesta trabajo comunicar ideas con mi pareja” vs “somos personas a las que nos ha costado trabajo comunicar ideas con nuestras parejas”.
- I) Respeto a la privacidad de la información personal del público en general y comunidad estudiantil.

2. Toda corrección va a ser señalada en forma de pregunta: supongamos que una persona hace referencia a “los hombres siempre son infieles”, la corrección sería “¿crees que pueda existir algún hombre que sea fiel?” “conoces a algún hombre que haya sido infiel hasta ahorita? Esto con la finalidad de evitar generalizar situaciones.

3. Cuidar la gramática, pero sin obsesionarse con ello. La intención nunca será demostrar quien se expresa mejor o tiene mejor gramática, pero sí darle más relevancia a una correcta escritura.

Algunas reglas para postear

4. Todo post deberá de contener al menos un “#” esto con la intención de hacer un llamado a la acción y participación de la comunidad.

- Se pueden hacer preguntas por el post, enhorabuena.
- Se puede manifestar su empatía con el post, enhorabuena.
- Si pueden dar una reacción (like, asombro, etc.), enhorabuena.

Los Hashtags son los siguientes **y se escriben sin espacios en minúsculas y sin acentos.**

- #ayuda

Espacio para solicitar ayuda de la misma comunidad sobre algún problema de comunicación. Puede ser asuntos como “Tengo un problema con mi novio y no sé cómo arreglar las cosas”

- #admiración

Espacio para manifestar la admiración de alguien, a partir de los comentarios que se vayan dando en la publicación, con un “#” se puede mencionar a la persona por su comentario. Así mismo, etiquetar las publicaciones que les hicieron reflexionar, con el fin de obtener retroalimentación.

- #empatía

Si se va a responder algún comentario o idea de una compañera se hará de tres formas

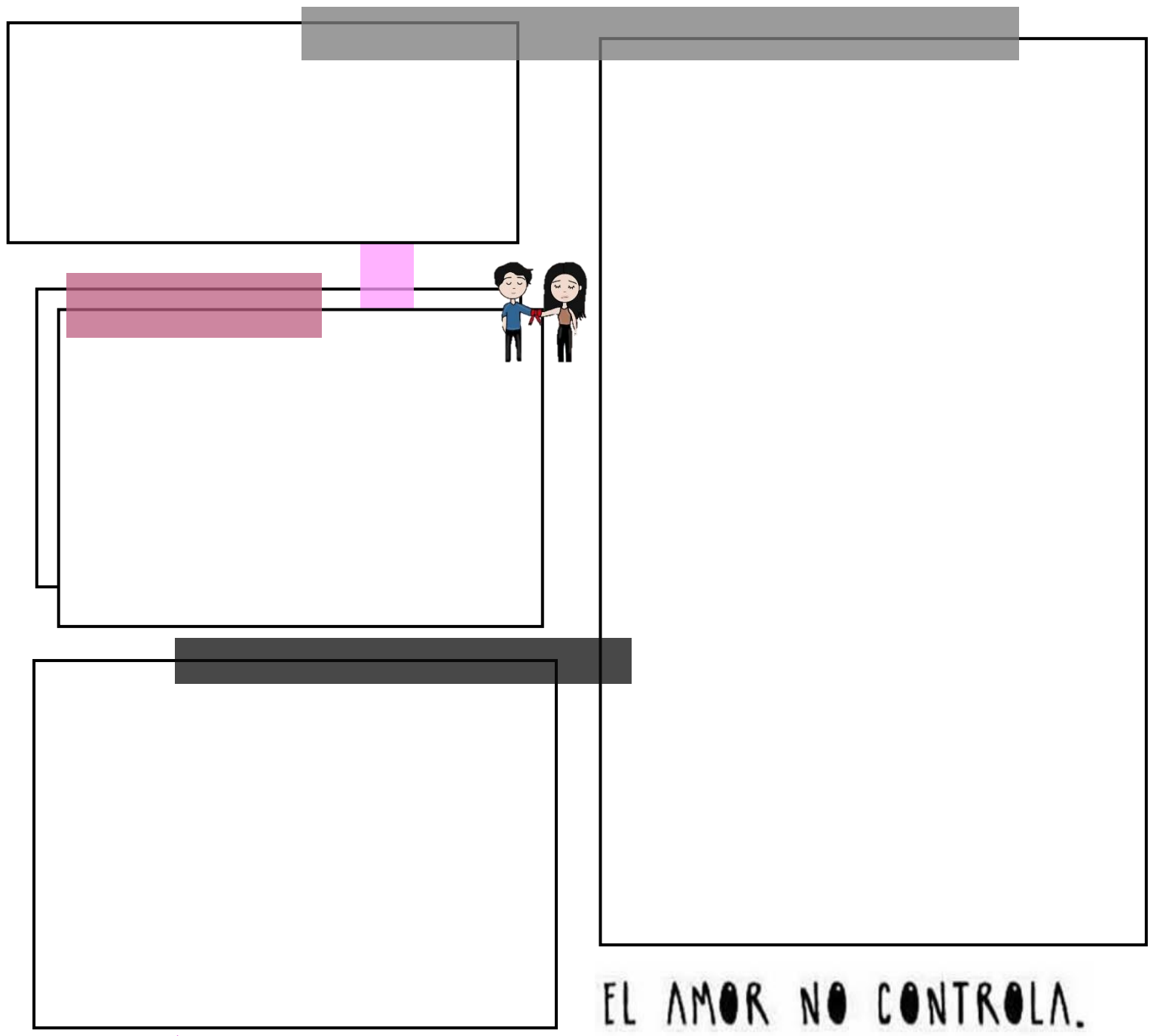
- Empáticamente: “Muchas gracias por lo que compartiste”; “Me sirvió lo que publicaste o mencionaste”; etc.
- Esclarecer el tema: “No me quedo muy clara la publicación, me lo pudieras explicar o dar un ejemplo, por favor”

SOPORTE GRÁFICO





Relaciones Disfuncionales



EL AMOR NO CONTROLA.



¿Cuánto aprendiste de las relaciones disfuncionales?



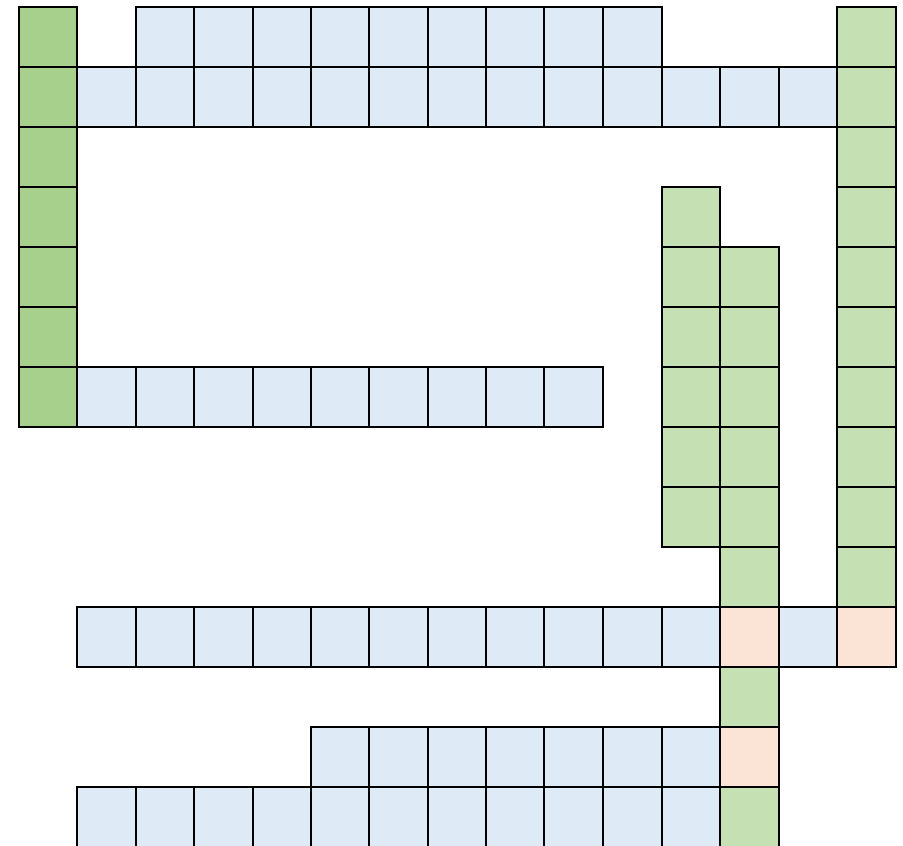
RETO CRUCIGRAMA

HORIZONTALES

1. ¿Qué termino se utiliza para describir una relación en la que uno de los miembros ejerce un control sobre el otro?
2. ¿Cómo se llama el tipo de abuso que implica daño emocional, como humillación o desprecio, en una relación?
3. ¿Cuál es el término para la creencia de que uno no es digno de amor o afecto en una relación?
4. ¿Qué dinámica se presenta cuando una persona en una relación trata de aislar a su pareja de amigos o familiares?
5. El _____ forma parte de nuestras vidas. Es un proceso inherente a las relaciones sociales.
6. Habilidad de expresar lo que pensamos y sentimos, sin atentar contra las ideas de los demás.

VERTICALES

7. En una relación disfuncional, ¿Qué falta a menudo en la comunicación entre las partes?
8. ¿Qué tipo de violencia implica el uso de la fuerza física o amenazas de daño en una relación?
9. ¿Cuál es el patrón de comportamiento en el que uno de los miembros busca constantemente la aprobación del otro.
10. ¿Qué termino describe una relación en la que uno de los miembros ignora las necesidades del otro?



4.12. Cronograma. Descripción cronológica de las actividades o acciones planeadas.

A continuación, se detalla el cronograma correspondiente a las actividades que se podrán realizar a lo largo de un año, en este tiempo el funcionamiento de la página y la práctica ayudara a difundir y sensibilizar respecto al tema de las relaciones disfuncionales en mujeres y, en lo posible la idea de generar amor propio de manera saludable. Al cabo de este tiempo se evaluarán las actividades y de ese modo saber si los objetivos planteados si se han cumplido.

Proyecto	Cronograma de trabajo 2023-II																																							
	Nombre: Sánchez Ordaz Ana Laura Matrícula: 11-011-0568 Licenciatura: Comunicación y cultura Plantel: UACM Campus Cuauhtémoc Título: Plan de comunicación para afrontar las relaciones disfuncionales de pareja.																																							
	Actividad/ periodo	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio		
Etapa de actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Recopilación de base de correos	█	█																																						
Programación de contenido			█																																					
Planeación para la página				█	█	█	█																																	
Gestión de la estrategia aplicar									█	█	█	█	█	█	█	█																								
Recopilación del material gratuito para entregar en la página																	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█												
Creación de separadores visuales																																	█	█	█	█				
Gestión de recursos para el crecimiento de la estrategia	█																																							

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 5. Propuesta de evaluación del Plan estratégico y táctico

5.4. Reflexiones éticas sobre el plan de comunicación (alcances y limitaciones del plan propuesto).

En este apartado se presentan las consideraciones éticas para el Plan de Comunicación.

Alcances:

Este plan pretende desarrollar una página de Facebook gratuita en donde se brinde un panorama general sobre la problemática de las relaciones disfuncionales de pareja en mujeres de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México Plantel Cuauhtépec con el fin de que la comunidad estudiantil adquiera conocimientos sobre la problemática expuesta y los puedan aplicar a su vida diaria.

Así mismo, los datos arrojados durante el proceso de investigación mostraron las necesidades e inquietudes de los actores involucrados y con ello fue posible desarrollar actividades que harán que las estudiantes puedan desprenderse de esas relaciones dañinas, que en ocasiones pueden mermar su carrera, su salud y su vida. Se propone desde la parte comunicativa describir el paso a paso de lo que conlleva el desarrollo de una red social, para que de esa manera se pueda tener una planificación más clara y detallada de la información que se les pretende compartir, el alcance de este plan es amplio ya que el mundo digital tiene la virtud de permitirnos el acceso inmediato desde cualquier punto, así como la comunicación instantánea con personas de muchos lugares.

Limitaciones:

El estar consciente de los desafíos que representa la gestión actual entorno a lo digital y tecnológico altamente cambiante, puede ser un obstáculo para darle un correcto seguimiento, si bien se pretende que el proyecto crezca de manera orgánica, lo cual representa el doble de esfuerzo y trabajo para una sola persona para llevarse a cabo, así como la disposición de tiempo que este requiere para efectuarse.

5.5 Conclusiones generales.

“La violencia es la expresión trágica de necesidades no satisfechas es la manifestación de la importancia o desesperación de alguien que se encuentra tan desprotegido, que piensa que sus palabras no bastan para hacerse entender, entonces puede atacar, gritar o agredir”

Marshall Rosenberg, Comunicación no violenta³¹

A modo de cierre, se puede concluir que el presente plan de comunicación propuesto para disminuir las relaciones disfuncionales en mujeres desde una percepción de comunicación permitió comprender la necesidad de crear estrategias que impliquen empatía, conocimientos y experiencias viables para crear conexiones entre individuos que comparten intereses en común a partir de la idea de intercambiar información desde una red social ofreciendo la posibilidad de conectar con otros; considerando que las redes sociales en la actualidad se están volviendo conexiones infinitas que funcionan como entornos interactivos que van creando un ambiente de conocimiento flexible, lo que implica doblemente responsabilidad del manejo de información a la hora de comunicar.

Dicho de otra manera, es esencial resaltar que el plan de comunicación planteado supone una pequeña contribución hacia las mujeres que se encuentran inmersas en este tipo de relaciones, dando cuenta de la responsabilidad y compromiso de querer transformar una realidad para lograr hacer un cambio a través de acciones que conlleven al actuar en un contexto específico, mediante la creación de un medio o plataforma que finalmente lleve a tener acceso a la información gratuita y útil, que les permita a las estudiantes como público en general apropiarse de conocimientos que les sirvan para aplicarlos a su vida diaria.

³¹ “Educación emocional y resolución de conflictos”. En: *Comunicación y convivencia (s.f)*. Disponible en: (www.CoachdeFamilia.com: 20 de diciembre de 2021, 10:40 pm.

Luego de profundizar en la línea de investigación para comprender de qué manera se originan las relaciones disfuncionales de pareja, que lo causan y como pueden prevenirse desde la disciplina de la comunicación descubriendo la variedad de formas comunicativas y en especial la asertiva (o no violenta) como la acuño el Dr. Marshall Rosenberg, que parte de un principio fundamental de la empatía, partiendo de la necesidad de conocernos a nosotros mismo y a los demás para resolver conflictos y diferencia de un modo pacífico, en tanto resultado ser una indagación agradable y fructífera al descubrir que es posible atender esta problemática de manera factible con la ayuda de teorías y técnicas correspondientes al campo de estudio ya mencionado, desde la comprensión del mismo comportamiento humano que puede dar cuenta de ciertos elementos que sirven para describir y explicar los complejos procesos interpersonales que dan sentido de identificar las conductas del individuo en su contexto.

Ahora bien, prevenir las relaciones disfuncionales de pareja es algo inevitable, por lo que el presente trabajo orienta sobre la necesidad de que las jóvenes puedan aprender a gestionar sus emociones así como tener un previo conocimiento de resolución de conflictos, como se ha mencionado en capítulos anteriores lo que no debe de ser permisible por parte de las parejas, es la humillación, la manipulación, entre otros actos que tienden a minimizarse, de ahí la importancia de comenzar a tomar responsabilidad en conjunto para sensibilizar sobre esta problemática, concentrándose únicamente en el maltrato psicológico o emocional, siendo el inicio de un gran problema silencioso que nos afecta a todos y se contagia socialmente, lo que es necesario visibilizar el problema a fondo para que no siga siendo un tema normalizado, como se había hecho mención en párrafos anteriores, es decir, se invita a trabajar la temática desde un enfoque multidisciplinario en materia de prevención de las relaciones disfuncionales, centrándose únicamente en el estudio y aplicación práctica de las herramientas ya planteadas, destinadas a afrontar este problema social, que solo puede erradicarse exteriorizando acciones positivas que promuevan la necesidad de desterrar vínculos patológicos o enfermizos insertos en un paradigma, en un sistema de pensamiento patriarcado con carga misógino, que finalmente no son otra cosa que los vacíos emocionales y dolorosos de las personas, esos actos o conductas que promueven la agresividad, para lo cual también se necesita de mayor inteligencia emocional, preámbulo de esas conductas

demuestran a partir de muchísimos estudios y profesionales, que son actos desesperados por ocultar la poca aceptación y estima propia hacia uno mismo.

Entonces, las relaciones disfuncionales subyacen del maltrato psicológico, tema que, por desgracia, cada vez está más presente en la sociedad, redimirse de ellas necesariamente requiere de un compromiso, de entrar en un proceso de aceptación al amor propio como acto de conciencia, desde la comunicación, factor importantísimo y necesario para generar vínculos seguros y reconocer a las habilidades sociales como pilares naturales e indispensables para aprender a gestionar las emociones, lo cual resulta nada sencillo de hacer, implica práctica para primero comunicar con uno mismo para después ponerle nombre a ese proceso.

Asimismo, me gustaría mencionar que las y los profesores de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México pueden ayudar a reconocer o detectar si hay problemas de comportamiento, de aprendizaje o socialización o cualquier otra circunstancia que se haga notable que pueda afectar el desarrollo integral de las alumnas en este caso, por lo que son pieza clave en la página , de ese modo también se convierten en mediadores, haciéndolos partícipes del cambio, poniendo énfasis en la prevención y la voluntad del reconocimiento a los derechos humanos desde el lema: “Nada humano me hace ajeno”, proporcionándoles de igual modo material para compartir. Cabe acotar que ninguna institución se ha involucrado tanto como esta institución, cuyo principal objetivo ha sido desde sus inicios enfocarse en comprender e involucrarse en los derechos sociales, humanos, de la mujer, niños, adultos mayores, educación, vivienda, alimentación, salud, seguridad pública, por mencionar algunos.

Finalmente, es aconsejable analizar las limitaciones del trabajo, y con base en ello, presentar una prospectiva que incluya sugerencias de futuro para profesionales, además para la labor de la propia autora. Es necesario tener presente que ninguna investigación o intervención es perfecta, debido a que siempre quedan aspectos por abordar o mejorar. Tomando en cuenta, que este tipo de investigaciones radican en la innovación y desarrollo de estrategias, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, lo cual lleva a la posibilidad de verse desde otras disciplinas, a través de un bagaje teórico-conceptual propio y de un plano profesional.

Cabe mencionar, que para futuras líneas de investigación sobre relaciones disfuncionales, será oportuno abordar algunos aspectos subyacentes que puedan llevar a investigar causas profundas de las relaciones disfuncionales (historia personal, crianza, factores culturales y sociales), involucrarse en intervenciones afectivas (terapéuticas y programas de prevención) que resulten efectivos en la mejora de las relaciones disfuncionales, tanto en pareja como en familias, otra cuestión sería el uso de la tecnología, dicho de otra manera, explorar el impacto de la tecnología, las redes sociales y la comunicación digital en la dinámica de las redes sociales, especialmente en la era de las relaciones a distancia, otro aspecto será investigar la relación entre problemas de salud mental, como la ansiedad y la depresión, y las relaciones disfuncionales, así como identificar de manera profunda estrategias para abordar esta interconexión, continuar estudiando la violencia y el abuso en las relaciones disfuncionales, con un enfoque en la prevención y el apoyo a las víctimas, así como examinar las dinámicas de género y poder en las relaciones disfuncionales, otro factor a investigar es cómo los cambios en la sociedad y la cultura afectan en las relaciones interpersonales y contribuyen a la disfunción en las mismas y por último, y no menos importante, es explorar la resiliencia en personas que han experimentado relaciones disfuncionales y cómo pueden recuperarse y construir relaciones saludables.

Estas líneas de investigación son fundamentales para comprender y abordar las relaciones disfuncionales de manera más efectiva en el futuro, no obstante, es necesario mencionar que, aunque los hallazgos obtenidos en la encuesta resultaron favorables revelando problemas comunes que las personas enfrentan en sus relaciones interpersonales, como la falta de comunicación, conflictos, falta de empatía, entre otros para la elaboración de la estrategia propuesta; resulta necesario que en un futuro pueda ser implementada para la evaluación y el aprendizaje continuo, identificando áreas de mejora y de ser posible, se sugiere un plan de acción correctiva, esto podría incluir la reprogramación de actividades de comunicación, la asignación de más recursos o la implementación de estrategias alternativas que eviten la falta de ejecución, la pérdida de oportunidades o cualquier otra consecuencia negativa.

En este sentido, se concluye que la investigación es una práctica profesional de suma relevancia en el quehacer cotidiano de un comunicador como mecanismo activador orientado a la práctica e intervención de la realidad social, de las cuales se encuentra una multiplicidad

de necesidades y aspiraciones, que se pueden ser atendidas a través de distintos canales y actores, lo que lleva a generar un hilo conductor de la reflexión teórica.

Bibliografía

AAPAUNAM (2017). El bachillerato de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades, modelo educativo e identidad. *Revista por ISSUU: Academia, Ciencia y Cultura*. Año 9, N° 3 (173-246).

Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). DSM-5: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales.

Arango, M. Z., Rodríguez, A. M., Benavides, M. S., & Ubaque, S. L. (2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la Terapia Familiar Sistémica. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó (histórico)*, 3(1), 33-50.

Arias Chacón, I. V. (2018). Violencia en el noviazgo y estrategias de afrontamiento en una muestra de jóvenes pertenecientes a la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga.

Aruguete, G. (2001). Ponencia en las Jornadas sobre Gestión en Organizaciones del Tercer Sector en la Universidad. Di Tella” de Buenos Aires.” Argentina.

Arriaga Martínez, E. V., & García del Valle, L. M. (2021). El inmujeres y el proequidad-proigualdad como herramientas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer.

Arriaga Álvarez, E. G. (2003). La Teoría de Niklas Luhmann.

Bertalanffy, L. V., & Almela, J. (2018). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones.

Benaiges, D. (2014). Qué es exactamente la Comunicación Emocional.

Benjamín, Veschi (2020). Recuperado el 24 de abril de 2022, en <https://etimologia.com/comunicación>

Boletín Oficial del Estado. (2004). Recuperado el 5 de abril de 2018, de Ley orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-2176>

Bushman, BJ y Anderson, CA (2002). Videojuegos violentos y expectativas hostiles: una prueba del modelo de agresión general. *Boletín de personalidad y psicología social*, 28 (12), 1679-1686.

Cabero Almenara, J., & Fernández Robles, B. (2018). Las tecnologías digitales emergentes entran en la Universidad: RA y RV. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21 (2), 119-138.

Calderone, M. (2004). Sobre violencia simbólica en Pierre Bourdieu.

Castanyer, O. (1996). Asertividad. *Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclé de Brouwer.

Cienfuegos, M. Y., & Díaz-Loving, R. (2010). Violencia en la relación de pareja. *Antología psicosocial de la pareja: clásicos y contemporáneos*, 647-687.

Corbin, J. (2017). Los 28 tipos de comunicación y sus características. Argentina: psicología y mente, 2007. Disponible en: <https://psicología/mente.net/social/tipos-comunicación-características>. Consultado: febrero de 2023.

Cuéntame, INEGI, Censo general de población y vivienda, 2015. (6 de noviembre de 2020). Obtenido de <http://cuéntame.inegi.org.mx/monografías/información/df/población/>.

Consejo Nacional de Población (CONAPO). Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares 2019: ENDIREH. Inegi.

"Cultura". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto. de. Disponible en: <https://concepto.de/cultura/>. Última edición: 11 de febrero de 2022. Consultado: 21 de septiembre de 2022. Fuente: <https://concepto.de/cultura/#ixzz7fZwZEcpJ>

Chinoy, E. (1966). Las formas de la organización social. En la sociedad: una introducción a la sociología. México: FCE.

"Educación emocional y resolución de conflictos". En: *Comunicación y convivencia (s.f)*. Disponible en: (www.CoachdeFamilia.com): 20 de febrero de 2023, 10:40 pm.

Coelho, Fabián (s.f.). "Etimología de comunicación". En: *Diccionariodedudas.com*. Disponible en: <https://www.diccionariodedudas.com/etimologia-de-comunicacion/> Consultado: 31 de julio de 2023, 11:05 pm.

Ferguson, H. (2005). Poniendo fin a la violencia de género.

Flórez, J. A. (1986). La nueva comunicación.

Frías, S. (2018). Violación e intento de violación de mujeres, patrones de búsqueda de ayuda y denuncia. Un análisis a partir de la ENDIREH 2016. *Papeles de población*, 24(95), 237-272.

Galindo, J. (2015). Erving Goffman y el orden de la interacción. *Acta sociológica*, 66, 11-34.

Galtung, J. (1981). Estructura, cultura y estilo intelectual: un ensayo que compara los enfoques sajón, teutónico, galo y nipón. *Información de Ciencias Sociales*, 20 (6), 817-856.

García, M. R. (2009). Sociología fenomenológica y comunicología: Sociología Fenomenológica y sus aportes a la comunicación interpersonal y mediática. *Revista Fronteras*, 11(1).

García, M. R. (2011). Reseña de " Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y palabra*, (75).

Gómez-Baya, D., Mendoza, R., Mateos, P.M., & Delgado, B. (2019). Variables psicológicas y emocionales en jóvenes universitarios: una revisión sistemática. *Revista de psicología y educación*, 14(2), 67-84.

Herskovits, M. J., Barroso, H., Imaz, E., & Alaminos, L. (1952). *El hombre y sus obras* (Vol. 5). Fondo de Cultura Económica.

Hiebaum Karim Silvina. (2017, noviembre 29). Comunicación, expresión y lenguaje. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-expresion-lenguaje/>

INAFED, S. (2017). Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México.

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). Michoacán: Metas y acciones 2011. Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Michoacan/mich_META5_1_2011.pdf.

Jiménez-Bautista, F. (2012). [ARTÍCULO RETRACTADO] Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia*, 19(58), 13-52.

Las tres colonias más violentas de la CDMX. (7 de noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cdmx/estas-son-las-tres-colonias-mas-peligrosas-en-la-cdmx>

López, R. (1998). Crítica de la Teoría de la Información. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (3).

Marabotto, M. I., & Grau, J. E. (1995). *Multimedios y educación*. Fundec.

Marino, R. A., & Acedo, S. O. (2010). Educomunicación y cultura digital. In *Educación: más allá del 2.0* (pp. 307-318). Gedisa.

Müller Brockmann J. (1998). Historia de la comunicación visual.

Naranjo Pereira, ML, (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”*, 8(1), 1-27.

Olvera, R. C., & Moyeda, I. X. G. (2020). Violencia de pareja en estudiantes universitarios. Un estudio comparativo entre carreras y semestres. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (35), 113-123.

Organización Mundial de la Salud (OMS), Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. (9 de noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.gob.mx/sipinna/es/articulos/violencia-en-el-noviazgo-no-es-amor-no-es-amistad?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20a%20datos%20de,%25%20sexual%20y%2015%25%20f%C3%ADsica>.

Olvera, O. A. R. (2020). EL USO ADECUADO Y CONSECUENCIAS DE MANEJO DE LAS REDES SOCIALES. *Ciencia y Filosofía/ Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 82-95.

Osuna, S., & Aparici, R. (2007). Configuración y gestión de plataformas digitales. Madrid, España: UNED.

Ramírez, F. C., & Mateo, I. M. (2009). Adolescentes, agresividad y conductas de riesgo de salud:

Rebolledo, C. (2007). "Cultura y cognición" en Ciencia y desarrollo, enero. Pp.38-41.

Riso, Walter. (1988). Entrenamiento asertivo. Medellín: Rayuela

Riso, Walter. (2002). Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Bogotá, Norma.

Rizo García, M. (2008). Comunicología, tecnologías y nuevas formas de interacción. *Question, 1*.

Rosenberg, MB (2019). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. PuddleDancerPress.

Salazar, J. A. A., Castro, D. P., Giraldo, L. A., & Martínez, L. M. (2013). Relaciones Tóxicas de pareja. *Psicología. com, 16*.

Sánchez, C. C., & Sánchez, C. C. (1996). *La fuerza de Sheccid*. Ediciones Selectas Diamante.

Sanmartín, J. (2004). Agresividad y violencia. In *El laberinto de la violencia: causas, tipos y efectos* (pp. 21-46).

Tamayo Ayestarán, A. (1999). Erich Fromm: y el arte de amar. *El Ciervo, Vol. 49 (No. 589, April 2000)*, pp. 36-39.

Torres, N. (2020). Relaciones tóxicas: ¿Qué son? ¿. ¿Cuáles son sus características? ¿Cómo evitarlas?

Trujillo Sáez, F. J. (2005). En torno a la interculturalidad: reflexiones sobre cultura y comunicación para la didáctica de la lengua.

Vázquez, V. A. R. (2002). Reseña de " La interacción social. Cultura. instituciones y comunicación" de Edmond Marc y Dominique Picard. *Estudios sobre las culturas contemporáneas, 8(15)*, 162-165.

Violencia contra la mujer". En: *Organización Mundial de la Salud (s.f)*. Disponible en: https://www.who.int/topics/gender_based_violence/es/Consultado: 24 de marzo de 2021, 08:39 pm.

Vídeo de Ma. Augenia Paniagua: Conociendo a Vigotsky, Piaget, Ausbel Y Novak – YouTube www.youtube.com/watch?v=-YpCocmWxPA (12-04-2015).

Vídeo de Grupo de Milán: Teoría de la comunicación humana – Youtube https://www.youtube.com/watch?v=f3up_n6RvZc (10-5-2020).

Ward, I. (2004). Psicoanálisis para principiantes/PsychoanalysisforBeginners (Vol. 67). Longseller.

Watzlawick, P. (2011). *¿Es real la realidad?: confusión, desinformación, comunicación*. Herder Editorial.

Zamora Saenz, I. (2020). Accesibilidad y uso de Internet en México. La ENDUTIH a la luz de Covid-19.

Zamudio Sánchez, FJ, Andrade Barrera, MA, Arana Ovalle, RI, & Alvarado Segura, AA (2017). Violencia de género sobre estudiantes universitarios (as). *Convergencia*, 24 (75), 133-155.