



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

**LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD
EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada
en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales**

Autora: Ana Eloísa Ruiz Mora
Tutora: PhD. Margarita León García

Marzo- 2016
Guayaquil - Ecuador

ÍNDICE

PORTADA	I
ÍNDICE.....	II
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	3
1.1. TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.6. SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.7. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
1.11. IDEA A DEFENDER.....	8
1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	9
2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	12
2.3. MARCO LEGAL.....	24
2.4. MARCO CONCEPTUAL.....	25
CAPÍTULO III.....	27

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
3.4. RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA.....	28
3.4.1. RECURSOS.....	28
3.4.2. FUENTE.....	29
3.4.3. CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	29
3.5. TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	30
3.6. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO IV.....	51
LA PROPUESTA.....	51
4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	51
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	51
4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....	52
4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.....	52
4.5. LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA....	53
4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	53
4.7. IMPACTO/PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO.....	60
4.8. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	61
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66

CERTIFICACION DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICADO

Yo, Margarita León García, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: *LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*, ha sido elaborado por la señora Ana Eloísa Ruiz Mora, bajo mi autoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

TUTOR



PhD. MARGARITA LEÓN GARCÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, ANA ELOÍSA RUIZ MORA con cédula de ciudadanía N° 0925786576, en calidad de autor, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en mismo se declaran, como producto de la investigación que:

Soy el único autor del trabajo del Proyecto de Investigación: *LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.*

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamento pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo 1 de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y norma institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



ANA ELOISA RUIZ MORA

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Es maravillo saber que Dios permite hacer todas las cosas bajo su bendita voluntad, por ello mi agradecimiento es a Él, por guiarme por el camino correcto.

A mi querido Padre TELMO ARIOSTO RUIZ LEMA y a mi querida Madre UBALDINA ALEXANDRA MORA ZAMBRANO, por haberme enseñado a ser una mujer de bien y a guiarme por el camino correcto con sus consejos y por ayudarme con el cuidado de mis hijas en mi ausencia. Gracias por estar a mi lado en momentos difíciles, felicidad y en logros en mi carrera profesional. Por ellos soy lo que soy hoy, sin ellos no hubiera logrado.

También agradezco a mi esposo por su comprensión y ser mi apoyo incondicional en la elaboración de la tesis, a mis hermanos, pero en especial, a mis hijas Tabata y Samantha que son las personitas por las que lucho día a día.

Un agradecimiento grande a mi tutora PhD. Margarita León García, Decana de la Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, por su comprensión, apoyo y paciencia, para así poder culminar mi tesis con éxito.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, por ser mi pilar fundamental y haberme dado sabiduría para poder lograr este objetivo.

A mis padres, a mi esposo, a mis hijas y hermanos, a mis abuelitos que desde el cielo sé que me cuidan y me guían, a toda mi familia.

A mis Padres, por ser los mejores e incomparables, ya que supieron cuidarme a lo largo de mi vida, han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento para hacer de mí, una mejor persona.

A mi esposo, por su apoyo total y que juntos lograremos lo propuesto, para así darles un mejor bienestar a nuestras hijas. Te amo con toda mi alma.

ANA ELOISA RUIZ MORA

RESUMEN EJECUTIVO

La comunicación en el ámbito profesional es un asunto de vital importancia en el desempeño laboral de todas aquellas personas que intercambian con usuarios. La Comunicación No Verbal, dentro del ámbito profesional, tiene que ver con todos los gestos, formas de proyectarse y de comportarse de los profesionales en el ejercicio de su puesto de trabajo. En la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, se observaron algunas insuficiencias en la Comunicación No Verbal en el área administrativa (secretaría), lo que ha provocado un ambiente de inconformidad con la atención al usuario y miembros internos del plantel, con la consecuente mala imagen y ambiente negativo en la Unidad Educativa de referencia. El presente estudio profundizó en las características de la Comunicación No Verbal y su relación con el desempeño profesional de las secretarias. Se realizó la operacionalización de ambas variables, se aplicaron entrevistas y encuestas, y se encontró que los indicadores mejor logrados son el Tono de voz, Volumen de voz, Postura corporal y Gestos. Sin embargo se encuentran peor logrados, la Mirada y la Buena expresión. Hay puntos de contacto y concordancia entre los resultados de los cuestionarios con la entrevista del rector que coincide en esta apreciación aunque considera que son secretarias eficientes. Para lograr el mejoramiento de la Comunicación No Verbal de las secretarias en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, se propone un conjunto de Charlas Interactivas en las que se aplican técnicas que entrenan en el desarrollo de la Comunicación No Verbal, a partir del conocimiento de las características de este tema.

Palabras Clave: Comunicación profesional, Comunicación No Verbal, Desempeño profesional, Charlas interactivas

INTRODUCCIÓN

La comunicación en el ámbito profesional influye en el desempeño laboral de las personas que interactúan con otras personas. Es tan importante, que un mensaje puede tener un significado diferente, en dependencia de los gestos, la mirada y la posición corporal que lo acompañe.

La Comunicación No Verbal tiene que ver con todos los gestos, formas de proyectarse y de comportarse de los profesionales en el ejercicio de su puesto de trabajo. En el trabajo de tesis que se presenta, se ha centrado la atención en las secretarías de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.

Allí, se han encontrado insuficiencias en relación con la atención que se brinda a los estudiantes, a los docentes, a los padres de familia y público en general, que acuden a solicitar informaciones a la Unidad Educativa.

El estudio descriptivo que se ha realizado, parte de profundizar acerca de la incidencia que tiene la Comunicación No Verbal en el desempeño profesional de las secretarías en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel.

En el primer capítulo, se plantea el problema de estudio, se fundamenta y justifica la investigación, delimitándola y sistematizando los sub problemas que se asocian al problema principal. Se establecen el objetivo general y objetivos específicos, así como la idea a defender y se precisan las variables y su operacionalización.

En el segundo capítulo se desarrolla la fundamentación teórica, se parte de los antecedentes investigativos relacionados con la Comunicación No Verbal y el desempeño profesional de la secretaria; se desarrolla el marco referencial que sustenta ambas variables y se precisa el marco legal.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, por el cual el tipo de investigación es mixta y descriptiva que permitió recabar

información sobre la población y muestra de docentes, estudiantes y padres de familia y secretarias, utilizando técnicas e instrumentos de recolección de datos, específicamente la entrevista y encuestas, que luego son analizadas independientemente por cada indicador, concluyendo con un resumen.

En el cuarto capítulo, se plantea una propuesta de charlas interactivas para el entrenamiento de las secretarias en el desarrollo de la Comunicación No Verbal. Los contenidos están orientados a profundizar sobre los temas relacionados con las dimensiones de la Comunicación No Verbal y se desarrollan mediante métodos y técnicas participativas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 Tema: LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

1.2. Planteamiento del Problema

La comunicación en el ámbito profesional es un asunto de vital importancia en el desempeño laboral de todas aquellas personas que intercambian con usuarios, sean estos, clientes, compradores, padres de familia o estudiantes. La Comunicación No Verbal, dentro del ámbito profesional, tiene que ver con todos los gestos, formas de proyectarse y de comportarse de los profesionales en el ejercicio de su puesto de trabajo.

En la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, se observan problemas en la Comunicación No Verbal en el área administrativa. Como resultado, se ha desarrollado un ambiente de inconformidad con la atención al usuario y miembros internos del plantel por parte de las secretarias, lo cual ha producido mala imagen y un ambiente negativo en la Unidad Educativa de referencia.

Las secretarias no siempre son capaces de brindar una atención excelente y agradable a los padres de familia y público en general, que acuden a solicitar informaciones a la Unidad Educativa

La secretaria ejecutiva constituye un punto de apoyo para la institución, y debe comprometerse con aquellas acciones a la hora de actuar y de brindar la atención correcta a los usuarios externos e internos. La comunicación adecuada, y especialmente la Comunicación No Verbal, forma parte de su desempeño profesional en el sentido de atender correctamente a las personas que solicitan sus servicios.

En este sentido, en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, se ha podido observar lo siguiente:

- Insuficiencias en la comunicación, especialmente en la Comunicación No Verbal, a través de la forma en que emplean la mirada, la sonrisa, los gestos, la posición del cuerpo al atender a las personas, las secretarias influyendo negativamente en el trato a los usuarios internos y externos.
- Consecuentemente, hay quejas reiteradas de los padres de familia y de los estudiantes de la Unidad Educativa, en relación con la atención que reciben de las secretarias, que denotan insuficiencias en su desempeño profesional.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera incide la Comunicación No Verbal en el desempeño profesional de las secretarias en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil?

1.4. Delimitación del problema

- Campo: El problema se delimita en las secretarias que se desempeñan en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.

- Tiempo: 6 meses

- Dirección: 24 y 4to Callejón P.

- Parroquia: Jimena

- Cantón: Guayaquil

- Provincia: Guayas

1.5. Justificación de la Investigación

La presente investigación es importante porque se profundiza en la Comunicación No Verbal y cómo ella incide en las falencias que existen en

el desempeño profesional que tienen las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel

La buena Comunicación en una secretaria es fundamental porque le permite decir lo que piensa y transmitir un mensaje claro y seguro, evitando situaciones conflictivas, que beneficiarán a toda la Institución en cuanto a imagen y a éxito.

En la unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel existen deficiencias en la Comunicación No Verbal de las secretarias, lo que se expresa en lo que sucede con los padres de familia: ellas le dan una mala atención por lo tanto eso causa molestias en ellos y eso ocasiona que haya opiniones negativas y pérdidas de imagen de la institución.

Los docentes también reconocen que las secretarias les dan un mal trato y eso a ellos les causa molestias y tienen malas opiniones sobre la secretaria y el desempeño de las secretarias.

En el caso de los estudiantes es la misma situación, les dan un mal trato y esto ocasiona molestias en ellos y redundan en un mal comportamiento con las secretarias.

Entre las causas de esta incidencia con las secretarias, resalta su baja preparación profesional o problemas de carácter o la insuficiencia que poseen en la educación formal. También puede ser ocasionada por problemas económicos o personales o por su baja autoestima, que hace que tengan situaciones conflictivas sociales o en el hogar. También puede ser el resultado de problemáticas relacionadas con salario o situaciones personales difíciles.

Si se logra una adecuada Comunicación No Verbal de las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel, mejoraría la atención a padres y a estudiantes, con lo que no habría molestias en ellos y tuvieran buenas opiniones, por lo que la institución no perdería su imagen ni los docentes

tuvieran un mal trato, no se molestarían y tuvieran buenas opiniones sobre la secretaría y sobre el desempeño de las secretarias.

También habría un buen trato con los estudiantes, por lo tanto no se enojarían y su comportamiento cambiaría para bien de todos.

1.6. Sistematización de la Investigación

Unidad Responsable: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Persona Responsable: Ana Eloísa Ruiz Mora

Periodo de Ejecución: octubre 2015- marzo 2015

Experiencia a sistematizar: Toma de muestras mediante realización de encuesta y entrevista a docentes, padres de familia y estudiantes acerca del desarrollo que han alcanzado las secretarias en su Comunicación No Verbal y su incidencia en el desempeño profesional.

Descripción: Se hará un estudio diagnóstico sobre la relación que existe entre el desarrollo de la Comunicación No Verbal y cómo incide en el desempeño profesional de las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, a partir de una investigación de campo utilizando como metodología la investigación descriptiva.

Sub problemas que se relacionan con el problema principal:

¿Cuáles son las características que debe tener la Comunicación No Verbal en secretarias de Unidades Educativas?

¿Qué debe caracterizar el desempeño profesional de las secretarias de la Unidad Educativa en cuanto a su trato con los usuarios (estudiantes, docentes y padres de familia)?

¿Qué influencia tiene el desarrollo de la Comunicación No Verbal en el desempeño profesional de las secretarias?

¿Cuál es el estado actual de desarrollo de la Comunicación No Verbal y del desempeño profesional de las secretarias en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil?

¿Qué se podría hacer para mejorar la Comunicación No Verbal y consecuentemente, el desempeño profesional de las secretarias en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.7. Objetivos Generales

Analizar la incidencia que tiene el desarrollo alcanzado en la Comunicación No Verbal con padres, docentes y estudiantes en el desempeño profesional de las secretarias en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.

1.8. Objetivos Específicos

- Identificar los principales referentes teóricos acerca de la Comunicación No Verbal y el desempeño profesional de las secretarias.
- Determinar las causas que afectan la Comunicación No Verbal en las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil
- Caracterizar la situación que presenta la Comunicación No Verbal en las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.
- Proponer talleres de sensibilización y capacitación para el mejoramiento de la Comunicación No Verbal de las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.

1.9. Límites de la investigación

La investigación se realizó en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en la Parroquia Ximena, 24 y 4to. Callejón P.

Área: Administración Secretarial

Campo: Educativo

1.10. Identificación de las Variables de la investigación

Variable independiente: La Comunicación No Verbal

Variable dependiente: Desempeño profesional de las secretarias.

1.11. Idea a defender

El desarrollo alcanzado en la Comunicación No Verbal se relaciona con el desempeño profesional de las secretarias en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil

1.12. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE (Comunicación No Verbal)	VARIABLE DEPENDIENTE
	Desempeño profesional de las secretarias
Postura corporal	Dinamismo
Los gestos	Comunicación
Expresión facial	Paciencia
La mirada	Efectividad de su gestión
La sonrisa	Uso adecuado del tiempo
El tono	trabajo en equipo
El volumen de la voz	Toma de decisión
	Resolución de problemas

Tabla No. 1. Operacionalización de variables
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes referenciales

Cuando las personas interactúan, se establece un proceso comunicativo en el que intervienen tanto los factores verbales como los no verbales, y a través de ambos, se emiten y reciben los mensajes que se configuran en el espacio simbólico.

En el desarrollo de la comunicación interpersonal intervienen dos aspectos: un aspecto superficial o emergente, constituido por la voz, la mímica y los gestos y otro aspecto latente, más profundo, en el que intervienen las relaciones afectivas, intelectuales etc., que se van desenmascarando durante el desarrollo de la comunicación.

Estudios realizados sobre Comunicación No Verbal

En el trabajo de Davis (1976) titulado *La Comunicación No Verbal* se recogen un grupo de importantes aspectos que se constituyen en antecedentes de los estudios sobre Comunicación No Verbal.

Allí se expresa que son muchos los investigadores del campo de la Comunicación No Verbal que apuntan a que el origen de los estudios se debe a Darwin¹ y a sus tesis centradas principalmente en el estudio de las expresiones no verbales del hombre en relación con el comportamiento animal.

Una de las conclusiones de este eminente científico sentencia que la manifestación de las emociones es la fuente de la comunicación. De hecho, la obra titulada *The Expression of Emotion in Man and Animals* que escribió en 1872, ha sido el antecedente clave de la mayoría de los estudios actuales

¹ Charles Robert Darwin, científico y naturalista inglés que postuló que todas las especies de seres vivos que han evolucionado con el tiempo, lo hicieron a partir de un antepasado común mediante un proceso denominado selección natural.

sobre Comunicación No Verbal y de forma muy especial en el análisis de las expresiones del rostro.

No obstante, en el siglo XVIII pueden encontrarse varios esfuerzos en el estudio de la expresión que remiten a nombres como Lessing, Lavater, Lichtenberg y Engel. (Mencionados en Davis, 2010). Hacia 1900 hay que subrayar también a Wundt (1832-1920) con sus obras sobre el lenguaje.

En el siglo XIX es preciso recordar las aportaciones de Piderit y Bell. En esta época es de justicia nombrar también a Duchenne, Gratiolet y Klages, todos estudiosos de la Comunicación No Verbal. (En Davis, 2010)

Señala Davis, 2010, al periodo comprendido entre 1914 y 1940 como uno de los más productivos en este sentido, sin embargo, añade, que las conclusiones no fueron muy productivas y se llegó a pensar incluso que el rostro “nos expresa las emociones de manera segura e infalible”.

Por otra parte agrega esta autora, que la Comunicación No Verbal, “respondía a un aprendizaje”, sin embargo, los autores hasta la fecha no lograron descifrar las claves que podían dar pistas acerca de ese proceso de aprendizaje.

Davis también hace referencia al carácter esotérico que rodeaba al principio a una nueva especialidad conocida tan solo por científicos que trabajaban sin contacto alguno con otros colegas dedicados al mismo ámbito de estudio. Sin embargo, la propia autora afirma: “El nuevo entusiasmo científico por la investigación de la comunicación parece ser parte del espíritu de nuestro tiempo de la necesidad que mucha gente siente de restablecer contacto con sus propias emociones; la búsqueda de esa verdad emocional que tal vez se expresa sin palabras”. (n.d.)

La comunidad científica comenzó a prestar atención a los aspectos no verbales de la comunicación hace cincuenta años, gracias sobre todo al cine y a la televisión, que convirtieron al lenguaje no verbal en una ciencia en

auge. Así, “uno de los primeros campos que prestó atención al lenguaje gestual fue el cine”. (Bris, 2012: p. 23)

Señala también Davis (1976) que posteriormente este interés por la Comunicación No Verbal se trasladó a la publicidad, a los negocios y a la política. El estudio de la Comunicación No Verbal se vio también enriquecido gracias a las aportaciones de Efron (Gesture and Environment, 1942), “quien no solo sentó ciertos principios a la hora de abordar el lenguaje del cuerpo, sino que también trazó nexos de unión entre la cultura y la gestualidad y llegó a establecer una clasificación del comportamiento no verbal”. (n.d.)

Este análisis de antecedentes no estuviera completo si no se menciona a:

“dos grandes estudiosos del lenguaje de la Comunicación No Verbal, integrantes también de la Escuela de Palo Alto: Ray Birdwhistell (Introduction to kinesics, 1952) y Edgard T. Hall (The Silent Language, 1959), ambos son los padres de la kinésica y el análisis del territorio personal respectivamente”. (En Davis, 2010, n.d.)

El primer libro que incluye la expresión “Comunicación No Verbal” responde a la autoría de Ruesch y Kees (1956). Ambos autores pertenecientes también al movimiento “Nueva comunicación”. “Estos investigadores son responsables de una de las primeras clasificaciones del comportamiento de la Comunicación No Verbal”. (En Davis, 2010, n.d.)

Ruesch y Kees (1956), establecieron dentro del lenguaje de signos, todas las formas de codificación en donde los gestos suplen a las palabras, números y signos de puntuación. No pasaron por alto el lenguaje de objetos y dentro del mismo, colocaron sus aportaciones que quedaron sistematizadas en el tratado titulado Non verbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations. (En Davis, 2010, n.d.)

En 1974 Harrison ayudó al desarrollo de la Comunicación No Verbal realizando una tipología de códigos de Comunicación No Verbal que

complementan las aportaciones anteriormente expuestas y que se resumen en códigos de acción, códigos de artefacto, códigos espacio temporales y códigos mediáticos.

2.2. Marco teórico referencial

La comunicación en el ámbito profesional

González señala que: “La comunicación, es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana (aunque no debe confundirse con ella)”. (1988 p. 1).

Para Ojalvo, “La comunicación es un proceso interactivo entre dos o más sujetos que ejercen entre sí una influencia mutua”. (1992, p.3)

De estas definiciones podemos inferir que, la comunicación es un proceso social donde se dan interacciones entre las personas, se da en dos direcciones y en él, se da el intercambio de experiencias y conocimientos que ejercen influencias entre los sujetos que participan y se desarrolla a través de sistemas de códigos y mensajes creados.

En este sentido, se asume el criterio de González (1989) cuando señala que:

La comunicación puede entenderse como intercambio, interrelación, como diálogo, como vida de sociedad, todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades sociales del hombre y no puede existir sin el lenguaje. Comunicación es pensamiento compartido, es conocimiento mutuo y no puede existir pensamiento sin palabras. (p.3).

Para presentar el aspecto de la Comunicación en el ámbito profesional, se acude a la obra de Aguirre (2002), la cual señala que esta es un:

“factor fundamental en el establecimiento de relaciones laborales y profesionales, pero a la vez puede impedir tener correcta

interpretación con los colaboradores o con los usuarios o clientes. Un ejemplo claro en el plano laboral, es cuando se generan malos entendidos entre quienes emiten los mensajes y sus destinatarios". (n.d.)

En su libro *La comunicación en el trabajo*, Taylor (2002), analiza que está comprobado que

“si se logra, dentro de una organización, un nivel claro de entendimiento y comunicación, los resultados son positivos, porque de esta manera, se puede “hablar el mismo idioma” que nuestro público y lograr transmitirle sin interferencias nuestro propio mensaje”. (n.d.)

Aguirre (2002) ha señalado que la comunicación profesional abre muchas puertas hacia la sociedad, que se ha puesto de manifiesto como importancia vital y que tiene como factor principal, la relación información-conocimiento para el desarrollo económico de las organizaciones y, al mismo tiempo, se ha hecho patente la necesidad de desarrollar instrumentos para la comunicación del conocimiento.

En opinión de Varcárcel (2001a) se pueden establecer regularidades en torno al concepto de Comunicación Profesional, entre las que están que:

I- En la Comunicación Profesional se establecen procesos de intercambio entre profesionales y entre estos y los medios sobre los que actúa; este último elemento por sí solo deja entrever una influencia tecnocrática dentro del concepto.

II- La Comunicación Profesional tiene funciones bien definidas entre las que están:

- la organización más racional del trabajo o la optimización
- la elevación de la productividad
- los intercambios profesionales

- el establecimiento de relaciones entre profesionales y entre estos y sus colectivos laborales y/o profesionales.
- la creación de un clima psicológico favorable.
- la planificación, dirección y control de las actividades de los hombres”. (p. 17)

Para este autor, la Comunicación profesional es:

“un tipo de comunicación que reúne todos los procesos de intercambio (informativo, interactivo y perceptivos) que se establecen entre los profesionales, entre los profesionales y sus colectivos laborales, y entre los profesionales y los sujetos sobre los que actúa en el ejercicio de su profesión o en otras actuaciones dentro de su actividad laboral”. (Valcárcel, 2001^a p. 19)

Sorolla 2010 señala, que la Comunicación profesional “resulta un componente sistémico, que atraviesa no solo el modo de actuación del profesional. Las exigencias comunicativas que enfrentan los sujetos relacionados en el ámbito profesional, resaltan la importancia del desarrollo de una comunicación adecuada a las características del contexto”. (n.d.)

La Comunicación No Verbal

Para los investigadores Serrano, 1981 y Poyatos, 1994, la Comunicación no verbal, es una expresión que alude a todos los sistemas de signos lingüísticos y no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar.

La investigación sobre Comunicación No Verbal, no se lleva a cabo exclusivamente desde la disciplina que lleva su nombre, que tiene como objeto de estudio principal “los signos y actos de comunicación producidos a partir de signos que pertenecen a los denominados sistemas de Comunicación No Verbal, sino que se hace también, y de forma muy precisa, desde la corriente de corte sociológico denominada Análisis de la Conversación, cuyo objetivo es descubrir y documentar las organizaciones sistemáticas del habla en la interacción conversacional”. (Cestero, 2003 n.d.)

Poyatos 1994, ya había señalado que “la comunicación se da empleando simultáneamente o alternativamente, elementos verbales y no verbales”. Agrega que “los signos verbales están en relación de dependencia con respecto a los signos no verbales. Por lo que, al investigar la comunicación humana y enseñar a comunicar o comunicarse, se ha de prestar atención, tanto a los signos y sistemas verbales como a los signos y sistemas no verbales”.

La Comunicación No Verbal es el lenguaje complementario al de las palabras. Está formado por los gestos, las posturas, las miradas, que utilizamos consciente e inconscientemente para expresar de manera habitual en la Comunicación No Verbal.

La Comunicación No Verbal, desde el ángulo de la comunicación interpersonal en el ambiente profesional, se asume como un medio fundamental de la comunicación entre los hombres a través del cual se transmiten significados sin palabras. La importancia de la Comunicación No Verbal en relación con el ámbito profesional se sustenta en ideas como las siguientes:

“Permite acceder a las emociones de los demás, radica en la capacidad para captar los mensajes no verbales (el tono de voz, los gestos, la expresión facial, y otros”. (Goleman, 2001)

“Cuando se habla o se escucha, la atención se centra en las palabras más que en el lenguaje corporal. Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no-verbal”. (Givens, 2000)

“La Comunicación No Verbal constituye las dos terceras partes de toda la comunicación entre dos personas o entre un orador y un grupo de oyentes”. (Hogan y Stubbs, 2003)

“El medio fundamental de la comunicación entre los hombres es la palabra (canal primario), sin embargo existe una parte considerable

de los contenidos que se transmiten en una situación de comunicación interpersonal que no se da a través del lenguaje verbal y que se llama Comunicación No Verbal o extraverbal que es un comportamiento del hombre a través del cual transmite significados sin palabras.” (Torres, Pérez y Cuevas, 2005, n.d.)

Bris 2013, en su trabajo de maestría, consideró la Comunicación No Verbal como “... la acción comunicativa que involucra los recursos de la forma visual, sus atributos y los recursos de las estrategias compositivas” (p. 42) y propuso un sistema de acciones de superación como una alternativa viable para su desarrollo en forma de Cursos teóricos y Talleres teórico/prácticos, encaminados a contribuir a elevar la preparación en Comunicación No Verbal, específicamente, de los egresados de Periodismo y Comunicación Social vinculados al medio televisivo.

Según Sorolla 2010, la Comunicación No Verbal, se asocia a lo que ella llama medios no verbales de comunicación, y considera que estos son “el empleo comunicativo de un conjunto de elementos de carácter no verbal, que acompañan, modifican o sustituyen los medios del lenguaje verbal, entre ellos, elementos paralingüísticos, kinésicos y proxémicos, cronemia, así como las normas sociales de conducta”. (n.d.)

Según Ballón (s/f), la Comunicación No Verbal tiene las siguientes características:

- “Mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas. En muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje.
- Los sistemas de Comunicación No Verbal varían según las culturas.
- Generalmente, cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones.
- Es efímera (solo se da una vez y no hay manera de revisión continua, como en la letra impresa).

- Uso de signos (palabras) comunes al emisor y al receptor.
- Posibilidad retroalimentación inmediata.
- La expresión de un mensaje debe ser adecuada al contexto en el que ocurre.
- Emplea recursos expresivos como gestos, miradas, actitudes, etc”.

Este mismo autor señala cuáles con los objetivos de la Comunicación No Verbal. Así señala:

- “Tomar conciencia de la importancia del lenguaje no verbal en las relaciones profesionales.
- Aprender las pautas fundamentales de interpretación del lenguaje no verbal para descifrar mensajes conscientes e inconscientes.
- Aprender a comunicarse de forma consciente y voluntaria en función de unos objetivos concretos: tener control sobre la propia comunicación para tener más control sobre los resultados”.

También Baillón (s/f) realiza una sistematización que esta autora considera de interés y con gran ajuste a su tema de investigación, acerca de los ámbitos de estudio de la Comunicación No Verbal. Señala Ballón que estos ámbitos son la kinesia, la paralingüística y la proxémica.

La kinesia se ocupa de la Comunicación No Verbal expresada a través de los movimientos del cuerpo, en cambio la paralingüística, es el comportamiento no verbal expresado en la voz y la proxémica se encarga de estudiar el comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal. (Baillón s/f)

Por la importancia que revisten estos ámbitos de estudio de la Comunicación No Verbal, se tratan a continuación:

Dimensión kinésica de la Comunicación

Las principales fuentes de comportamiento kinésico que se han estudiado son: la postura corporal, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa.

Con relación a la **postura corporal**, esta es la disposición del cuerpo o sus partes en relación con otro elemento del cuerpo o con el cuerpo en su conjunto o bien en relación a otro cuerpo.

Los gestos

El gesto es el movimiento corporal propio de las articulaciones, principalmente de los movimientos corporales realizados con las manos, los brazos y la cabeza. El gesto se diferencia de la gesticulación. La gesticulación es un movimiento exagerado, anárquico, artificioso e inexpressivo.

Expresión facial

La expresión facial es el medio más rico e importante para expresar emociones y estados de ánimo, junto con la mirada. La expresión facial se utiliza para dos cosas: para regular la interacción, y para reforzar al receptor.

La mirada

La mirada forma parte de la expresión facial por la gran importancia que tiene en la Comunicación No Verbal. (Ballón, s/f). La variedad de movimientos posibles que podemos llevar a cabo con los ojos y su área próxima resulta ínfima si la comparamos con la de las expresiones faciales.

La sonrisa

La sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad. La sonrisa se puede utilizar para hacer que las situaciones de tensión sean más llevaderas. Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás y es una forma de relajar la tensión y mostrar agrado durante la conversación. La sonrisa además, tiene un efecto terapéutico.

Dimensión Paralingüística de la Comunicación

Según Baillón (s/f), “el comportamiento lingüístico está determinado por dos factores: el conjunto de símbolos y signos llamado código, y el contenido que se pretende comunicar. Estos dos factores no constituyen la totalidad del comportamiento verbal ni comunicativo. Existen variaciones lingüísticas, entre las que se puede citar el idioma, la utilización de un lenguaje simple o elaborado, la elección de los tiempos verbales, y variaciones no lingüísticas como el ritmo, el tono y el volumen de la voz. Al estudio de las variaciones no lingüísticas se dedica la paralingüística”. (n.d.)

Este autor identifica del siguiente modo los aspectos paralingüísticos de la Comunicación:

El tono

Se refiere a la adecuación emocional del tono de voz utilizado en la conversación. El tono es un reflejo emocional, de forma que la excesiva emoción ahoga la voz y, el tono se hace más agudo. Por lo tanto, el deslizamiento hacia los tonos agudos es síntoma de inhibición emocional.

El volumen

Se refiere a la utilización apropiada del volumen de la voz. Cuando la voz tiene un volumen elevado, suele ser síntoma de que el interlocutor quiere

imponerse en la conversación, y se relaciona con la intención de mostrar autoridad y dominio. El volumen bajo, por el contrario, es síntoma de quien no quiere hacer el esfuerzo de ser oído, lo que se asocia a personas introvertidas.

El ritmo

Este se refiere a la fluidez verbal con que se expresa una persona. En la vida normal el ritmo lento o entrecortado, revela un rechazo al contacto, un mantenerse a cubierto, un deseo de retirada, y frialdad en la interacción. El ritmo cálido, vivo, modulado, animado, está vinculado a la persona presta para el contacto y la conversación.

Dimensión Proxémica de la Comunicación

Esta dimensión de la Comunicación No Verbal, se refiere al amplio conjunto de comportamientos no verbales relacionados con la utilización y estructuración del espacio inmediato de la persona, que puede ser el espacio personal o la conducta territorial humana.

Según Machado (2011), la Comunicación No Verbal debe seguir tres criterios básicos:

“1.- Cada comportamiento no verbal está ineludiblemente asociado al conjunto de la comunicación de la persona. Incluso un solo gesto es interpretado en su conjunto, no como algo aislado por los miembros de la interacción. Si es un gesto único asume su significado en cuanto gesto y en un cuanto que no hay más gestos.

2.- La interpretación de los movimientos no verbales se debe hacer en congruencia con la comunicación verbal. Normalmente la intención emocional se deja traslucir por los movimientos no verbales, e intuitivamente somos capaces de sentir la incongruencia entre estos y lo que verbalmente se nos dice. La Comunicación No Verbal necesita

ser congruente con la comunicación verbal y viceversa, para que la comunicación total resulte comprensible y sincera.

3.- El último criterio de interpretación del sentido de la Comunicación No Verbal, es la necesidad de situar cada comportamiento no verbal en su contexto comunicacional". (s/p)

El desempeño Profesional

Un estudio muy completo acerca del término desempeño profesional se encuentra en el trabajo de Torres y Pérez (2009). Ellas se refirieron a distintas formas de analizar el término.

En este sentido aportan estas autoras una mirada a la etimología del término desempeño, puntualizan que es la *acción* realizada o ejecutada por una persona, en la se incluye la responsabilidad. Refieren además, que el desempeño se reconoce como el efecto de desempeñarse, que es: cumplir, hacer aquello a lo que uno está obligado: *sus obligaciones; un cargo*.

Por otra parte se revela una diversidad de sinónimos a los que se asocia y algunos de los cuales han sido asumidos por diferentes investigadores para definirlo.

Entre ellos se encuentran: *actuar, trabajar, funcionar, desplegar, cumplir, ejecutar, realizar y hacer*, que apuntan mayormente a la acción del sujeto, a lo que este hace, a su propia práctica, aspectos estos que son los más aceptados desde la posición planteada anteriormente.

Otros vocablos utilizados son: *idoneidad, suficiencia, eficiencia y eficacia* que hacen referencia, por su significación, a la cualidad positiva de ese desempeño a partir del resultado de ese accionar.

Torres y Pérez (2009) se refieren también a otras acepciones, como son: la *aptitud, habilidad, capacidad, competencia*, que constituyen contenidos de la personalidad y por tanto premisas o condiciones que se despliegan en lo comportamental y posibilitan los resultados que obtiene el sujeto en los procesos en que participa.

El desempeño profesional de las secretarias

Armas et.al. 2003, citado por Magrella, K. y Benítez, J. (2012), se refirieron sobre la gerencia moderna proactiva que se requiere de una secretaria/o que:

“además de contar con conocimientos básicos tópicos gerenciales puede interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, se desempeñan con un buen crecimiento personal, empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, afectividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad y autoconocimiento”. (p. 40)

La secretaria debe asumir funciones y responsabilidades muy diversas, en dependencia de las necesidades de la institución. Por esta razón debe procurarse una formación integral que le asegure los conocimientos básicos en todos los aspectos relacionados con su trabajo y que a su vez le permita estar a la altura de la profesionalidad que se requiere.

Es por eso que el papel de las secretarias ha cambiado en los últimos años. Esa idea de una persona cuyo único trabajo es coger el teléfono y apuntar los recados ha quedado desfasada en los tiempos que corren. Las secretarias se han convertido en eslabones fundamentales dentro del organigrama de una institución.

Una secretaria debe saber representar al director, debe ayudar a organizar y simplificar el trabajo del jefe, impedir interrupciones, ordenar el archivo, saber redactar, filtrar información y saber comunicarse.

Dentro de las capacidades básicas de la secretaria, se describen capacidad de atención, trabajo e iniciativa; capacidad de armonización.

En el caso de las unidades educativas, debe ser aún mucho más cordial y tener más paciencia porque su trabajo se amplía, ya que no solo trata con

directivos, profesores si no también con estudiantes y padres de familia, porque ellos siempre están llenos de inquietudes. Debe ser una persona confiable y segura de sí misma y que su comunicación con los demás, sea eficiente y amable.

Para el desarrollo de la imagen profesional de una secretaria es muy importante mostrar una actitud totalmente positiva, ante cualquier situación que pueda presentarse y solucionar cualquier problema dado en determinadas circunstancias.

El desempeño de la secretaria requiere responsabilidad, conocimientos y profesionalismo. Cuando la secretaria se comunica con alguien, no solo se emiten mensajes, sino también recibe una respuesta y nuevamente se comunica ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

En el desempeño profesional de las secretarias, la comunicación comprende “el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que atiende en la institución educativa”. (Magrella, K. y Benítez, J. (2012, p. 43)

Desempeñar el rol de secretaria significa frecuentemente ser la cara de la institución hacia los de fuera y también hacia los de adentro. Debe ser discreta, puntual, paciente, organizada, leal, debe tener tacto, ser responsable y sociable.

Quiere decir que la secretaria se convierte en un modelo ideal porque lo que se les aplica a los demás ella debe tenerlo por norma de su vida. El ser humano es un ser sociable y partir de allí se define el verdadero profesional, cuya prioridad es ser integro. Que es la base del entendimiento de la relación humana.

Las exigencias de la globalización demandan cada vez de una alta preparación profesional y personal de las secretarias. La secretaria que se

desempeño en las actuales instituciones educativas, debe poseer habilidades y actitudes promotoras del desarrollo humano en los ámbitos: personal, organizacional y social. Debe mantener una comunicación explícita en su práctica profesional, tales como aprecio por los demás, congruencia, empatía, deseo de establecer relaciones de ayuda, entre otras.

La secretaria debe mantener siempre una buena comunicación social con las personas con quienes trata en la oficina, ya sean miembros de la propia escuela, visitantes, padres o colaboradores externos. No puede olvidar jamás las normas de la buena educación ni dejarse llevar por el malhumor o por la impaciencia, ya que en definitiva tal comportamiento crearía un concepto negativo de su persona y de la entidad que representa.

De acuerdo con la consulta bibliográfica realizada, el desempeño profesional de las secretarias se entiende en la tesis como la ejecución eficiente de acciones que involucran dinamismo, comunicación, paciencia, efectividad de su gestión, uso adecuado del tiempo, trabajo en equipo, toma de decisiones y resolución de problemas.

2.3. Marco legal

La Comunicación No Verbal en las secretarias, ayuda a un buen desempeño laboral de estos, como agentes educativos en la escuela. Por ello, el estudio que se realiza, tiene su sustento legal, en la Ley Orgánica de Educación Intercultural la que en su Capítulo Séptimo de los derechos y obligaciones de la comunidad en su Art. 18, la que respecto a las Obligaciones señala:

- “a. Propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa;

- b. Mantener un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas, alrededor de los planteles escolares;

d. Respetar y proteger la integridad física, psicológica (...) de las y los estudiantes y en general de todos los miembros de la comunidad; ...” (LOEI, 2011 p. 17-18)

2.4. Marco Conceptual

Comunicación: Proceso de intercambio, interrelación, como diálogo, como vida de sociedad, todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades sociales del hombre y no puede existir sin el lenguaje. Comunicación es pensamiento compartido, es conocimiento mutuo y no puede existir pensamiento sin palabras. (González 1989, p.3).

Comunicación profesional: factor fundamental en el establecimiento de relaciones laborales y profesionales, pero a la vez puede impedir tener correcta interpretación con los colaboradores o con los usuarios o clientes. Un ejemplo claro en el plano laboral, es cuando se generan malos entendidos entre quienes emiten los mensajes y sus destinatarios”. (Aguirre 2002, n.d.)

Comunicación No Verbal: empleo comunicativo de un conjunto de elementos de carácter no verbal, que acompañan, modifican o sustituyen los medios del lenguaje verbal, entre ellos, elementos paralingüísticos, kinésicos y proxémicos, cronemia, así como las normas sociales de conducta”. (Sorolla 2010, n.d.)

Kinesia: Comunicación No Verbal expresada a través de los movimientos del cuerpo. (Baillón s/f)

Paralingüística: es el comportamiento no verbal expresado en la voz. (Baillón s/f)

Proxémica: estudio del comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal. (Baillón s/f)

Desempeño profesional de las secretarías: conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que atiende en la institución educativa”. (Magrella, K. y Benítez, J. (2012, p. 43)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de investigación

De acuerdo a la naturaleza de las variables es una investigación mixta, puesto que combina el trabajo con datos que se procesan de manera numérica con opiniones obtenidas a través de entrevista.

Desde el punto de vista del alcance es una investigación descriptiva, porque diagnostica cada una de las variables a partir de su manifestación en la realidad y describe las relaciones que existen entre ellas.

3.2. Población y Muestra

Se aplicaron las encuestas en la Unidad Educativa **Dr. Jorge Icaza Coronel** de la ciudad de Guayaquil, el universo lo conforman las siguientes personas:

Población

Ítems	Estratos	Muestra
1	Docentes	12
2	Padres de familia	300
3	Estudiantes	300
4	Secretarias	3
5	Rector	1

Tabla No. 2. Representación de la población
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz

La muestra es una parte del universo, la cual debe tener las mismas características del universo en su totalidad ya que es representativa de esta. Los datos de la muestra se presentan en el siguiente cuadro:

Ítems	Estratos	Muestra
1	Docentes	5
2	Padres de familia	10
3	Estudiantes	10
4	Secretarias	3
5	Rector	1

Tabla No. 3. Representación de la muestra.
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se emplearon como técnicas de investigación, la encuesta y la entrevista.

Encuesta: Técnica que permite recolectar información relacionada a los indicadores de la investigación, la misma que se aplicó a los docentes, padres de familia y estudiantes del plantel.

Entrevista: Esta técnica permitió conocer las opiniones de las secretarias y del rector, respecto al desempeño profesional de las secretarias y al desarrollo de la Comunicación No Verbal en estas.

Para la encuesta se empleó un cuestionario y para la entrevista se empleó una guía, los que se pueden consultar en los Anexos 1 al 5.

3.4. Recursos, fuentes y cronograma propuesto

3.4.1. Recursos

- **Humanos**
 - ❖ Rector
 - ❖ Secretarias

- ❖ Personal Docente
- ❖ Estudiantes
- ❖ Representantes
- ❖ Tutora
- ❖ Investigadora
- **Materiales**
 - ❖ Computadora
 - ❖ Impresora
 - ❖ Hojas
 - ❖ Pen drive
 - ❖ Cámara fotográfica

3.4.2. Fuentes

- ❖ Información Electrónica
- ❖ Biblioteca
- ❖ Textos
- ❖ Folletos
- ❖ Información Institucional

3.4.3. Cronograma de trabajo

	MESES															
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Cronograma de actividades		xx														
Rewision de Bibliografia			xx													
Revision de Pagina Web			x	xxx												
Planteamiento del Problema				xxx												
Justificacion del Problema						xx										
Objetivos e Hipotesis						xx										
Interrogantes del Proyecto																
Fundamentacion Teorica										xxx						
Marco Teorico										xxx						
Marco Legal											xxx					
Martco Conceptual												xxx				
Aplicación Instrumentos													xxx	xxx	xxx	xxxx

Tabla 4. Cronograma de trabajo
Elaborado por Ana Eloísa Ruíz Mora

3.5. Tratamiento a la información, procesamiento y análisis

A continuación se presentan cada una de las respuestas dadas a los instrumentos aplicados, con sus correspondientes tablas y gráficos.

Cuestionario a estudiantes

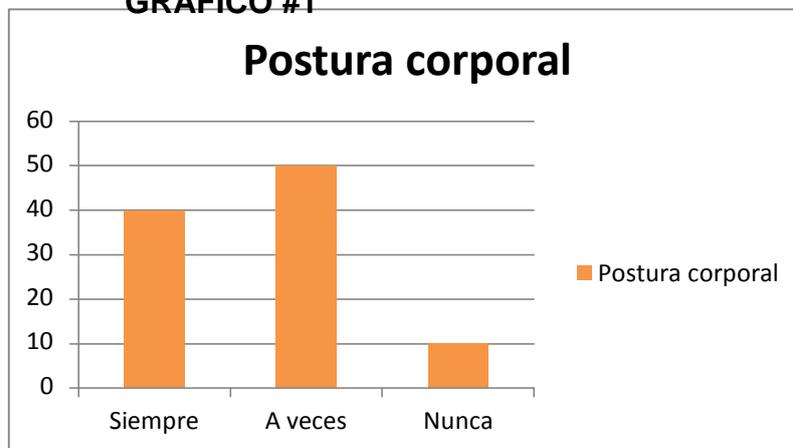
Indicador postura corporal:

Tabla # 5

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	5	50%
Nunca	1	10%

Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO #1



Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

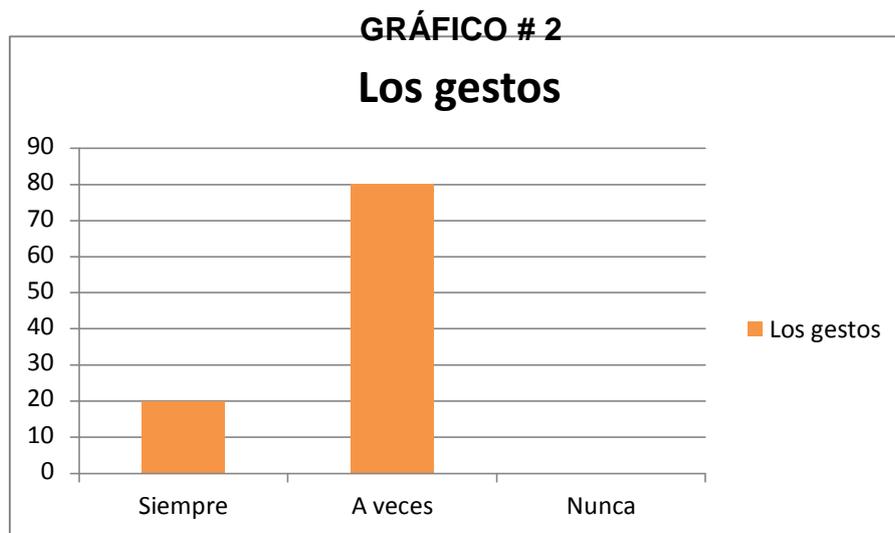
Análisis: En el indicador postura corporal, los estudiantes expresaron que esta se da siempre en un 40% de las respuestas, que se da a veces en un 50% de las respuestas y que nunca se da en un 10% de las respuestas.

Indicador: Gestos

Tabla # 6

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20%
A veces	8	80%
Nunca	0	0%

Tabla 6 Resultados obtenidos en el indicador gestos
Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora



Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador gestos, los estudiantes expresaron que esta se da siempre en un 20% de las respuestas, que se da a veces en un 80% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: Expresión Facial

Tabla # 7

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 3



Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador expresión facial, los estudiantes expresaron que esta se da siempre en un 40% de las respuestas, a veces en un 60% de las respuestas y la opción nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: La mirada

Tabla # 8

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 4
La mirada



Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador La mirada, los estudiantes expresaron que esta se da siempre en un 40% de las respuestas, que se da a veces en un 60% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: El tono de voz

Tabla # 9

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80%
A veces	1	10%
Nunca	1	10%

Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 5



Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador El tono de voz, los estudiantes expresaron que esta se da siempre en un 80% de las respuestas, que se da a veces en un 10% de las respuestas y que nunca se da en un 10% de las respuestas.

Indicador: El volumen de voz

Tabla # 10

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	3	30%
Nunca	1	10%

Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 6



Fuente: Cuestionario a Estudiantes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador El tono de voz, los estudiantes expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 30% de las respuestas y que nunca se da en un 10% de las respuestas.

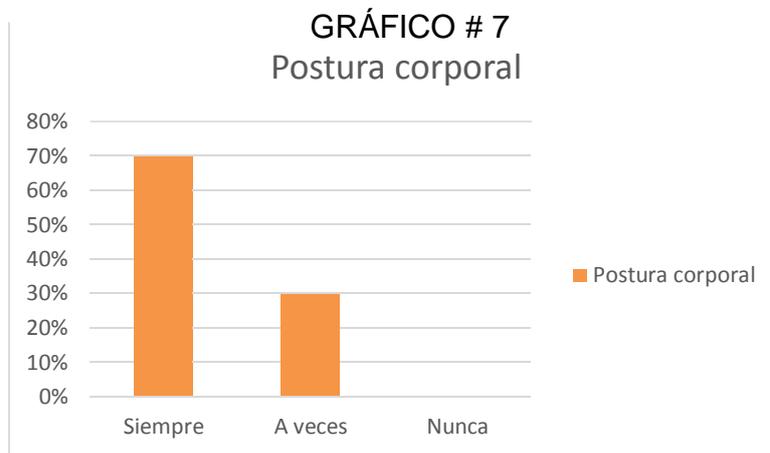
Cuestionario a Padres de familia

Indicador: Postura corporal

Tabla # 11

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora



Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Postura corporal, los padres de familia expresaron que esta se da siempre en un 70% de las respuestas, que se da a veces en un 30% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: Gestos

Tabla # 12

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora



Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

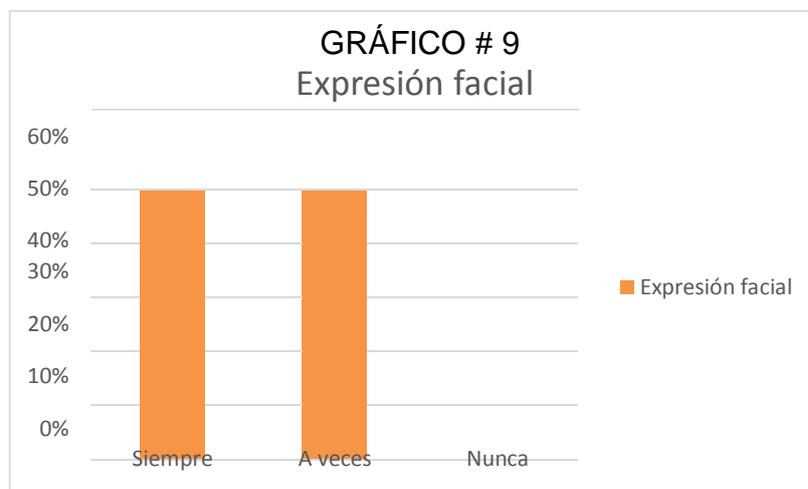
Análisis: En el indicador Gestos, los padres de familia expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 40% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: Expresión facial

Tabla # 13

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50%
A veces	5	50%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora



Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Expresión facial, los padres de familia expresaron que esta se da siempre en un 50% de las respuestas, que se da a veces en un 50% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

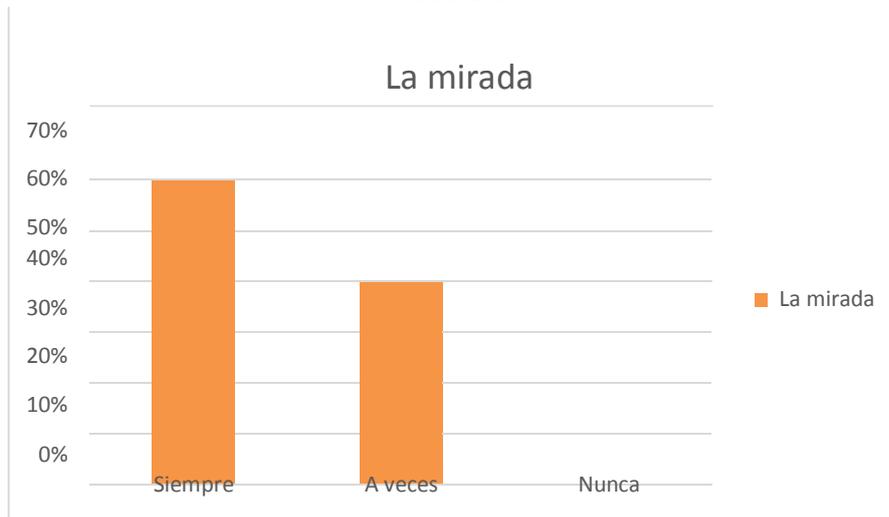
Indicador: Mirada

Tabla # 14

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 10



Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Mirada, los padres de familia expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 40% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: El tono de voz

Tabla # 15

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora



Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador El tono de voz, los padres de familia expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 40% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

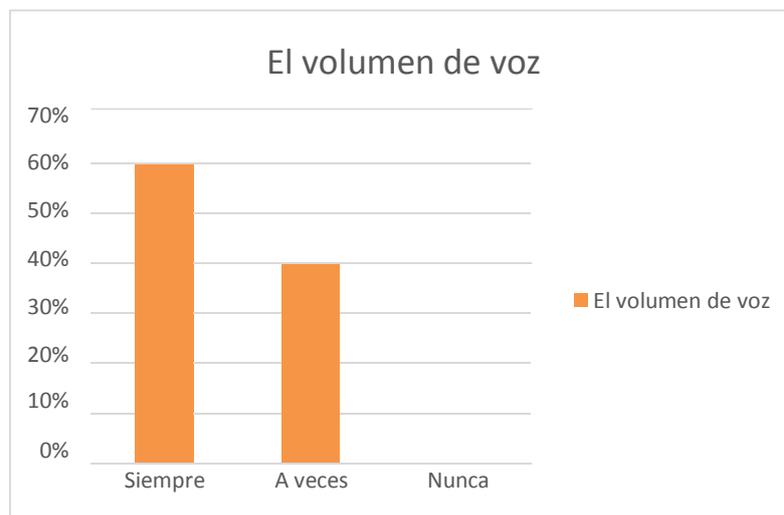
Indicador: El volumen de voz

Tabla # 16

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 12



Fuente: Cuestionario a Padres de familia
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador El volumen de voz, los padres de familia expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 40% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Cuestionario a Docentes

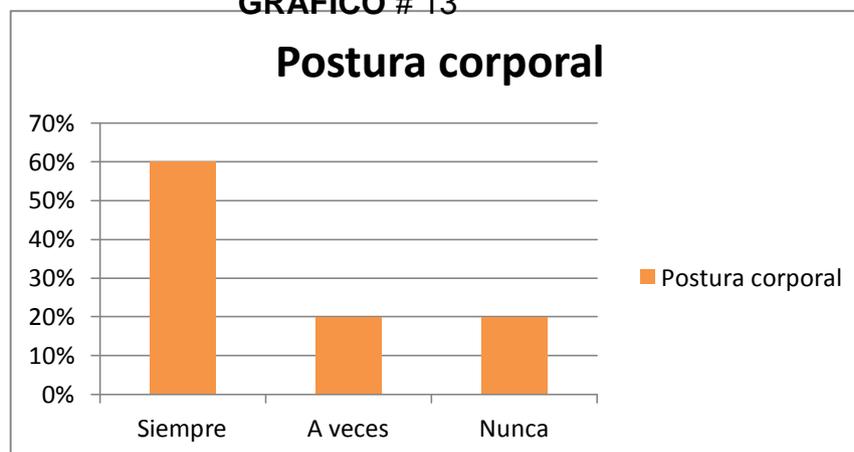
Indicador: Postura Corporal

Tabla # 17

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	60%
A veces	1	20%
Nunca	1	20%

Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 13



Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Postura corporal, los Docentes expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 20% de las respuestas y que nunca se da en un 20% de las respuestas.

Indicador: Gestos

Tabla # 18

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80%
A veces	1	20%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 14



Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Gestos, los Docentes expresaron que esta se da siempre en un 80% de las respuestas, que se da a veces en un 20% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

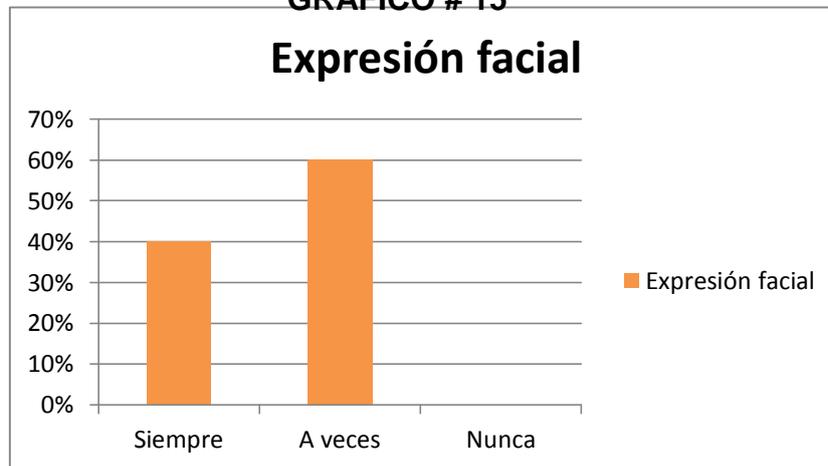
Indicador: Expresión facial

Tabla # 19

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	3	60%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 15



Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Expresión facial, los Docentes expresaron que esta se da siempre en un 40% de las respuestas, que se da a veces en un 60% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

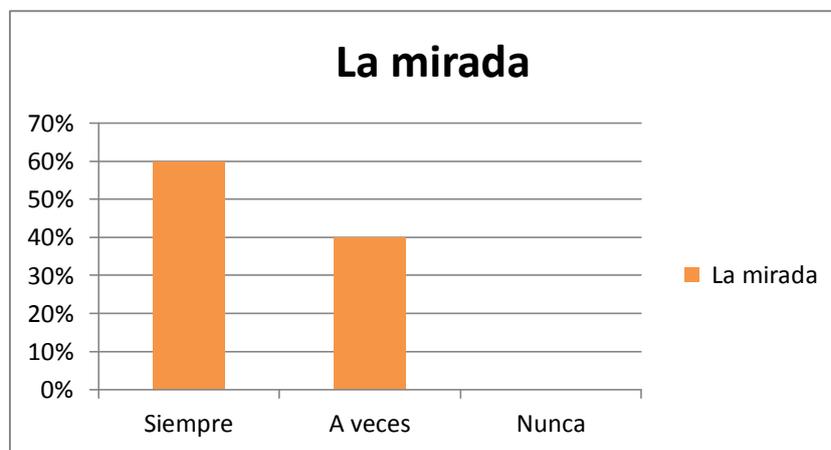
Indicador: Mirada

Tabla # 20

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	60%
A veces	2	40%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 16



Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador Expresión facial, los Docentes expresaron que esta se da siempre en un 60% de las respuestas, que se da a veces en un 40% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: El tono de voz

Tabla # 21

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80%
A veces	1	20%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora



Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador El tono de voz, los Docentes expresaron que esta se da siempre en un 80% de las respuestas, que se da a veces en un 20% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Indicador: El volumen de voz

Tabla # 22

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80%
A veces	1	20%
Nunca	0	0%

Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

GRÁFICO # 18



Fuente: Cuestionario a Docentes
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

Análisis: En el indicador El tono de voz, los Docentes expresaron que esta se da siempre en un 80% de las respuestas, que se da a veces en un 20% de las respuestas y que nunca se da en un 0% de las respuestas.

Entrevista al rector de la Unidad Educativa

La opinión que tuvo el rector hacia las secretarias de la unidad educativa, en el indicador dinamismo comento que ellas laboran con eficiencia y calidad, y que son la fuente de información oficial de la Comunidad Educativa.

Acerca de la paciencia ellas laboran con cortesía y respeto que se merece el ciudadano como usuario, sobre la efectividad de su gestión como secretarias opino que su trabajo es muy asertivo.

Y que muchas veces el uso adecuado del tiempo de las secretarias hace falta por motivo el que ahora son 3 jornadas.

Acerca del trabajo de equipo de las secretarias ellas se acoplan en un 70%. Sobre la toma de decisiones de las secretarias él se refirió que siempre se realiza grupal o si no se encarga la secretaria legal, sobre la resolución de problemas Muchas veces no se soluciona a tiempo por falta de colaboración de los padres de familia.

Entrevista realizada a las secretarias

Fueron entrevistadas a las tres secretarias.

En la primera pregunta referida a cómo considera el manejo de la postura corporal durante el ejercicio de sus funciones las tres secretarias consideran que es adecuada, pero que en ocasiones la descuidan sentándose con descuido o no erguidas. Que se pudiera mejorar

En la segunda pregunta referida al uso de los gestos durante el ejercicio de sus funciones y en la comunicación con las personas que atiende, lo consideran adecuado aunque también podrían entrenarse para mejorar aún más.

Respecto a la expresión facial durante el ejercicio de sus funciones, consideran que generalmente es adecuada pero también podría mejorarse.

Consideran que en general, hacen un buen uso de la mirada durante el ejercicio de sus funciones así como de la sonrisa, aunque en ocasiones las situaciones personales pueden influir en que no se logre una efectividad en estos aspectos

Respecto al volumen de la voz durante el ejercicio de sus funciones, consideran que es adecuado.

Opinan que estos son aspectos para los que no han sido preparadas y que influyen mucho en su desempeño profesional como secretarias, por lo que entrenarse en el mejor desarrollo de estas dimensiones de la Comunicación No Verbal, lo mejoraría.

3.6 Presentación de los resultados

Los indicadores mejor logrados en lo que reflejan los instrumentos aplicados son: Tono de voz, volumen de voz, Postura corporal y Gestos. Los menos logrados, donde hay mayores dificultades son la Mirada y la Buena expresión.

Hay puntos de contacto y concordancia entre los resultados de los cuestionarios con la entrevista del rector, en los mejores porcentajes coinciden en el tono de voz o en su postura corporal. Para el rector son secretarias eficientes.

Cuando hablamos de Comunicación No Verbal hacemos referencia a las miradas, gestos, posturas, actitudes, estados, movimientos corporales...eso es lo que debemos mejorar para podernos comunicar con las personas que nos rodean para así tener una muy buena comunicación.

Esto se debe a que la Comunicación No Verbal es mucho más sincera y espontánea que la verbal. Por este motivo eres capaz de detectar que una persona está triste o preocupada aunque verbalmente diga lo contrario.

La secretaria por lo tanto es una persona muy importante en una institución educativa, por lo que debe ser una persona responsable y tener buenos conocimientos, y profesionalismo.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1. Título de la Propuesta

Charlas Interactivas para el desarrollo de la Comunicación No Verbal

4.2. Justificación de la Propuesta

Sin duda el siglo XX fue el siglo de la comunicación de masas, una tendencia que se consolida y cobra fuerza en el recién inaugurado XXI, un periodo histórico dominado por la imagen y en el que es de vital importancia la apariencia personal, la gesticulación, el paralenguaje y la forma de darse a conocer al resto de la sociedad.

En este sentido, la comunicación surge cuando el ser humano no está consciente de la incongruencia entre el decir, el pensar y el hacer, lo cual se conoce como fragmentación del mensaje, situación por la que el ser humano adopta posturas que muchas veces contradicen lo que verbalmente se expresa. Esto surge debido al desconocimiento total que poseen las personas con respecto al tema, que si bien es cierto, es conocido desde hace muchos años pero sus estudios se intensificaron desde 1970 y en la actualidad existe gran cantidad de estudiosos en el arte de la comunicación no lingüística, pero son pocas las personas que conocen este proceso que se lleva a cabo inconscientemente desde el primer día de vida.

Con esta finalidad surge esta propuesta, en vista que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, descuidan las formas no verbales de comunicación que de una u otra manera, pueden llegar a interferir en el proceso comunicativo que se está gestando, a medida que las temáticas informativas como objetivos de la información e interlocución con la sociedad o con un grupo social, se manifiesten de manera espontánea en todo proceso comunicativo, más

específicamente dentro de todo programa de entrevistas durante la realización de las acciones de trabajo.

La Comunicación No Verbal ha de estudiarse, no como una unidad aislada, sino como una parte inseparable del proceso global de comunicación. De allí, que su campo de acción esté relacionado con el papel que desempeñan en el proceso global de la comunicación; ampliando la gama de señales informativas que proporcionan en toda situación particular y que expresan lo fundamental que es el desarrollo de la vida cotidiana.

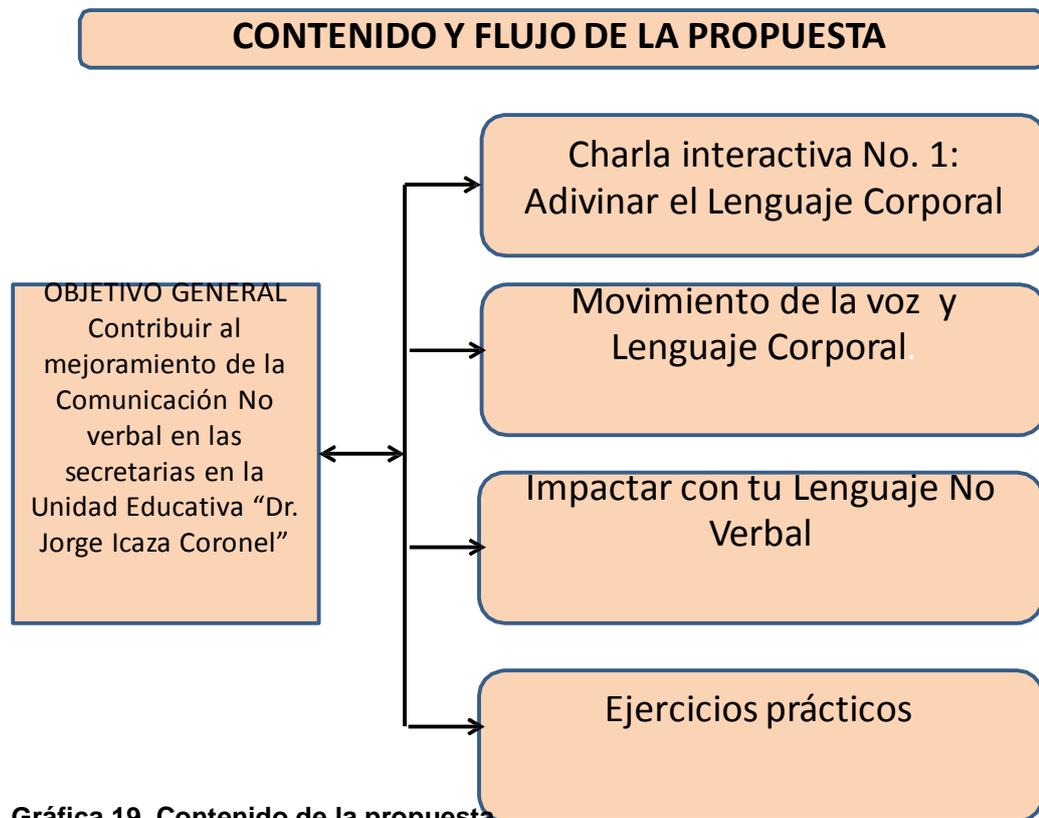
4.3. Objetivo general de la Propuesta

Contribuir al mejoramiento de la Comunicación No Verbal en las secretarias en la Unidad Educativa “Dr. Jorge Icaza Coronel”.

4.4. Objetivos específicos de la Propuesta

- Explicar cuál es el significado de los elementos no verbales transmitidos por las secretarias en el desarrollo de las funciones cotidianas
- Analizar la connotación y la denotación de las formas de Comunicación No Verbales empleadas en las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.
- Interpretar, los aspectos más decisivos en torno a la Comunicación No Verbal, que afectan el contenido comunicacional del desempeño profesional de las secretarias.

4.5. Listado de los contenidos y flujo de la propuesta



Gráfica 19. Contenido de la propuesta.
Elaborado por Ana Eloísa Ruiz Mora

4.6. Desarrollo de la propuesta

La Comunicación No Verbal engloba un sin fin de signos y sistemas no lingüísticos que comunican o se utilizan con esta finalidad. Dentro de este ámbito es necesario distinguir entre dos grandes bloques que son los que en definitiva forman la Comunicación No Verbal.

- El primero de ellos ya lo hemos definido anteriormente, pues forman parte del conjunto de símbolos que hacen referencia a las costumbres y hábitos dentro de una comunidad cultural.
- El segundo de ellos es justamente la Comunicación No Verbal, la cual se da en interrelación con la anterior.

La propuesta de charlas interactivas va dirigida a:

1. Tomar conciencia de la importancia del lenguaje no verbal en las relaciones profesionales.
3. Aprender las pautas fundamentales de interpretación del lenguaje no verbal para descifrar mensajes.
4. Aprender a comunicarse de forma consciente y voluntaria en función de unos objetivos concretos: tener control sobre la propia comunicación para tener mejor desempeño profesional.

Para el desarrollo de la propuesta deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: (Valiente, Y. s/f)

Relación de la comunicación entre el intérprete y el receptor

El intérprete no solo necesita ver quién está emitiendo el discurso, sino también a quién, por lo cual el lenguaje corporal de los asistentes también es de gran importancia para evaluar la recepción del mensaje.

Efectos de la Comunicación No Verbal del intérprete en el público receptor

El para lenguaje, es parte esencial del propio mensaje; por tanto, la entonación y los gestos están vinculados completamente a un discurso oral coherente. Así, si el intérprete transmite, por ejemplo, la entonación incorrecta (lo dicho no guarda relación con lo que dice el emisor realmente), él mismo se percatará de que no está diciendo lo que debería, lo cual provocara la pérdida de atención por parte del público receptor.

El paralenguaje ayuda al intérprete en su producción verbal, por lo que un gesto facilitará la palabra concreta que, por cualquier motivo, pueda suponerle una mayor dificultad, y, a su vez, dota al discurso oral de una mayor naturalidad y fluidez.

Los intérpretes, como afirma Viaggio (1997: 292 citado por Valiente), han de saber «escuchar con los ojos y hablar con los gestos», por lo que han de incorporar el para lenguaje y la kinésica como parte esencial del mensaje, tan importantes como las palabras. Con estos se conseguirá una espontaneidad y naturalidad mayores, condiciones sin las cuales se perderá el interés por parte del público.

CHARLAS INTERACTIVAS. Adaptación de La técnica vocal el lenguaje no verbal. (En: Laboratorio 4. <http://ocw.unican.es/>)

Charla interactiva No 1: Adivinar el lenguaje corporal



Objetivos de la charla:

Expresar los movimientos corporales

Introducción

No es fácil interpretar el lenguaje no verbal. Pero hay personas a las que les resulta muy sencillo: son las que tienen una gran capacidad para comunicarse no verbalmente. Ellos leen entre líneas lo que cada uno quiere decir. Veamos, en este experimento, a observar el lenguaje no verbal de un grupo de actores.

Temáticas a tratar

- Gestos que realizamos de forma inconsciente y que delatan nuestra personalidad.

- Trucos variados de lenguaje corporal.

Métodos a emplear para el desarrollo de la charla

- Se orienta a los participantes que contemplen a los actores en una breve escena, al principio sin voz, en la que ellos interpretan una acción. (Ver vídeo "Adivina el lenguaje corporal").
- Leer las intenciones que han querido dar los actores en la escena.
- Repetir la escena sin volverla a ver.
- Explique qué se quiso decir con esa escena.

Medios que se necesitan

Vídeo "Adivina el lenguaje corporal".

Formas de control

Se aplicará la técnica P-N-I (Positivo-Negativo-Interesante, para constatar el nivel de satisfacción de los participantes.

Llegar a conclusiones acerca de lo aprendido.

Charla Interactiva No 2. Experimentar el movimiento de la voz cuando se emplea lenguaje corporal

Objetivo:

Expresar conjuntamente los movimientos del cuerpo con los de la voz.



Introducción

Cada vez que una persona se mueve cambia la voz, pues el movimiento del cuerpo induce un movimiento similar en la laringe. Esto hace que el lenguaje corporal adquiera vida y sea convincente. Se pueden hacer algunos experimentos para ver la relación que hay entre el movimiento del cuerpo y el movimiento de la voz, entre una determinada postura y un tipo de voz.

Temáticas a tratar.

- La Claridad de las Palabras.
- El Volumen de la Voz.
- El Ritmo de las Palabras
- El Lenguaje no Verbal.
- El Juego Vocal.
- Decálogo.

Métodos a emplear:

Observar la escena animada de la actividad anterior, pero con la voz (Vídeo "Adivina el lenguaje corporal") e imita lo que dicen.

Orientar que se graben mientras hablan y que comprueben el resultado.

Orientar que después imiten también los gestos y comprueben el resultado.

¿Qué diferencias existen antes y después con los gestos?

Debatir en torno al resultado obtenido.

Orientar además, hacer un circuito caminando mientras hablan. Para ello emplear una habitación grande o un espacio abierto, realizar diferentes movimientos en cada zona (saltar a la comba, subir y bajar a una escalera, dar una voltereta, hacer un giro, saltar con los pies juntos, dar un salto como si saltases longitud) y acopla a cada movimiento frases, palabras.

Arribar a conclusiones que pueden estar relacionadas con que los movimientos del cuerpo siempre deben inducir unos cambios en la voz para hacerlos más creíbles y que realmente indiquen intenciones del que los ejecuta.

Medios a emplear:

Vídeo "Adivina el lenguaje corporal".

Grabadora

Formas de control

Se aplicará la técnica Las Tres Sillas. Esta técnica permite conocer, cómo llegaron los participantes a la actividad, cómo se sintieron y cómo se van en relación con lo aprendido.

Charla interactiva 3: Impactar con tu lenguaje no verbal

Objetivo

Interpretar el lenguaje no verbal que se desarrolla.



Introducción

Saber interpretar el lenguaje no verbal de los demás es bueno. Pero no quiere decir que la competencia en este aspecto crezca de forma espontánea. ¡Hay que practicar!

1. Controlar tu nivel de estrés
2. Entrar de manera confiada
3. Hazlo con emoción

4. Mantener el contacto visual
5. Que tus manos hablen por ti

Métodos a emplear:

Invitar a los estudiantes a realizar una Comunicación No Verbal de mucho más impacto a través de la simulación de situaciones profesionales en las cuales tengan que expresarse no verbalmente.

Crear estas situaciones que pueden ser: recibimiento de los padres de un estudiante; atención a un estudiante, atención a un docente, despacho con el rector del colegio y otras.

Medios a emplear:

Los propios participantes y el mobiliario del salón.

Formas de control

Se realizará a través de las siguientes preguntas:

1. Qué tipo de información se puede captar a través del lenguaje no verbal
2. ¿Cómo te perciben los demás a través de tus gestos?
3. Elementos que deben evitarse en la Comunicación No Verbal

Inducir las conclusiones que pueden estar relacionadas con las siguientes ideas:

- Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales y profesionales.
- Lo que decimos y como lo decimos es de cierta forma un retrato de nosotros, por tal motivo se debe saber cómo utilizar esta herramienta, tanto de forma personal como en nuestro interactuar con otras

personas, y esta es precisamente una de las características de nuestro trabajo como intérpretes .

- Hay elementos verbales y no verbales que constituyen parte integrante de la persona, del modo de vida y de la cultura de ella, por lo cual no podemos prescindir de estos si se intenta desarrollar cabalmente una Comunicación No Verbal que permita la plena comprensión y transmisión del mensaje, lo cual resultará en una mejor comunicación.

Ejercicio práctico

Realiza el siguiente ejercicio práctico y prepárate para discutirlo en una próxima sesión.

Elabora una sesión de encuentro con un padre de familia siguiendo las orientaciones que aparecen a continuación:

- Preparación del Mensaje e información verbal que va a transmitir siguiendo la metodología que se trabajó en las charlas interactivas.
- Liste la información que va a dar por otros canales distintos del lenguaje.
- Dramatice la conversación con el padre de familia.

4.7. Impacto/producto/beneficio

La elaboración de charlas interactivas para el mejoramiento de la Comunicación No Verbal en las secretarías de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel, causará impacto en el desempeño profesional de dichas secretarías, ya que se incidirá en las características que deben desarrollar como es la postura, los gestos, la sonrisa y otros elementos que influirán en una mejor atención a estudiantes, padres y docentes.

Abarcará a las 3 secretarías de la Unidad Educativa y se beneficiarán todos los estudiantes, docentes y padres de familia.

4.8. Validación de la Propuesta

Por medio de la presente, yo, PhD. Martha María Fernández Rodríguez, con cédula de ciudadanía 0960077139, en mi calidad de profesional educativo, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto: **LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente;



PhD. Martha María Fernández Rodríguez
C.I. 0960077139

Por medio de la presente, yo, MSc. José Luis Álava Mieles, con cédula de ciudadanía 13304521683, en mi calidad de profesional educativo, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto: **LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente;



MSc. José Luis Álava Mieles
C.I. 13304521683

Por medio de la presente, yo, PhD. Sonia Guerra Iglesias , con cédula de ciudadanía 0960077154, en mi calidad e profesional educativo, manifiesto haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto: **LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. JORGE ICAZA CORONEL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente;


PhD. Sonia Guerra Iglesias
C.I. 0960077154

CONCLUSIONES

- En el diagnóstico efectuado se presentan algunas dificultades en la Comunicación No Verbal de las Secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil., dadas fundamentalmente en el uso de la mirada y de la buena expresión. El resto de los indicadores están mejor logrados, no obstante hay resultados en valores medios en todos los indicadores que pueden ser mejorados.
- Se encuentra que el desarrollo de la Comunicación No Verbal de las secretarias, incide en su desempeño. Ellas son buenas secretarias con un nivel aceptable de desarrollo de los indicadores referidos a la Comunicación No Verbal.
- Una serie de acciones concretadas en Charlas interactivas que permitan el entrenamiento en la Comunicación No Verbal, pondrá a las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil en mejores condiciones para desempeñarse profesionalmente de mejor manera y con mayor calidad.

RECOMENDACIONES

- Aplicar las acciones contenidas en la Propuesta de Charlas Interactivas con las secretarias de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil.
- Perfeccionar la propuesta de Charlas Interactivas sobre Comunicación No Verbal, a partir de su aplicación.
- Profundizar en el estudio de otros aspectos de la Comunicación No Verbal como son las Normas sociales de conducta adaptadas al ambiente profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, B. (s/f). *El español para la comunicación profesional. Enfoque y orientaciones didácticas*. Universidad Complutense de Madrid (España) Recuperado de: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/ciefe/pdf/01/cvc_ciefe_01_0006.pdf Consultado en 21/11/2015
- Bravo, P. (s/f) Taller de Comunicación. Recuperado de: <http://members.tripod.com/admusach/doc/comunicacion.htm> Consultado el 12 de febrero de 2016
- Cestero, A. (2006). *La Comunicación No Verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía*. Universidad de Alcalá. Recuperado de: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA_20_03.pdf Consultado el 17/11/2015.
- Collado A. (s/f). La Comunicación No Verbal y la didáctica de la interpretación. [en línea] Recuperado de: <http://interpreters.free.fr/reading/paralinguisticinfluenceonmeaning.pdf> Consultado el 12 de febrero de 2016.
- Collado, A. y Fernández, M. (s/f). Manual de Interpretación bilateral, [en línea] Recuperado de: <http://obras-de-traductologia.wikispaces.com/COLLADOS.FERNANDEZM.Manualdeinterpretacionbilateral>
- Davis, F. (2010). *La Comunicación No Verbal*. Madrid. Recuperado de: <https://comunicacionenlaunsj.files.wordpress.com/2011/09/la-comunicacion-no-verbal.pdf> . Consultado el 17/11/2015.

Desempeño profesional. Recuperado de:
<http://www.espacioimpulso.es/articulo-los-tres-factores-del-desempeno-profesional.html>.

Ecuador, Asamblea Nacional del (2008) Ley Orgánica de Educación Intercultural. Quito. Recuperado de: <http://educacion.gob.ec/ley-organica-de-educacion-intercultural-loei/>

Givens, D. (s/f). The Nonverbal Dictionary of Gestures, Signs & Body Language Cues. Recuperado de: <http://www.center-for-nonverbal-studies.org/>

Goleman, D. (1997). Inteligencia Emocional. New York, EEUU: Bantam Books.

González, F. (1995). Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

González, V. (1989). Profesión Comunicador. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.

Hernández, M. (2008). La Comunicación No Verbal en la Proyección Mediática de la Imagen Política de José Luis Rodríguez Zapatero durante el Curso Político 2006-2007. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/8838/2/T30822.pdf> Consultado el 21/11/2015

La importancia de la comunicación en el ámbito laboral. (s/f) Recuperado de: <http://www.loquenecesitaba.com.ar/blog/la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral> Consultado en 21/11/2015

Lomov, B. F. (1989) *El problema de la comunicación en Psicología*. Ciudad de La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.

Machado, (2011). *La Comunicación No Verbal en la comunicación de los estudiantes de la Facultad de Español para no hispanohablantes en el proceso de aprendizaje*. En: Cuadernos de Educación y Desarrollo. 3(28). Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ced/28/ymg.htm>

Magrella, K. y Benítez, J. (2012) Estrategia de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de las secretarías que laboran en el Instituto Regional de Deportes de Barinas, Venezuela. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://www.efdeportes.com/efd164/capacitacion-de-las-secretarias-en-deportes.htm> consultado 23 /11/2015

Marcuello, a. () Habilidades de comunicación: Técnicas para la Comunicación eficaz. Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml

Mendieta, C. (s/f). *La comunicación en el ámbito profesional*. Recuperado de: <http://izzyivan.blogspot.com/2011/04/la-importancia-de-la-comunicacion-en-el.html>

Memoria del desempeño profesional. Recuperado de: http://www.aragon.unam.mx/oferta_educativa/licenciaturas/pedagogia/pdf/memoria.pdf Consultado 22/11/2015

Montes, J. (n.d.). *Fundamentos de la comunicación en su vínculo*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos91/fundamentos-proceso-comunicacion-su-vinculo/fundamentos-proceso-comunicacion-su-vinculo.shtml> Consultado 4 de diciembre de 2014.

Ojalvo V. (et.al) (2000). *La comunicación educativa*. Centro de Estudios de Perfeccionamiento de la Educación Superior Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

Pérez, O. (2008). *Algunas reflexiones en torno a la comunicación en la formación*. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor A. Pineda Zaldívar”. La Habana, Cuba. (Material en soporte digital)

Poyatos, F. (2003). *Paralingüística y kinésica: para una teoría del sistema comunicativo del hablante español*. Disponible en:

http://cvc.cervantes.es/obref/aih/pdf/03/aih_03_1_081.pdf.

Consultado en diciembre 2014.

Sorolla, I. (2002). Modelo pedagógico de la actuación discursiva con fines profesionales. (Tesis doctoral). Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.

_____ (2010). La comunicación profesional en la gestión migratoria internacional. En: "Cultura digital y vida cotidiana en Iberoamérica: Una revisión crítica más allá de la comunicación". Disponible en: razonypalabra.org.mx/N/N73/Varia73/21Sorolla_V73.pdf. Consultado en 8 de octubre 2014.

Torres, G y Pérez, O. (2009). Aproximación al término desempeño profesional. La Habana, Universidad de Ciencias Pedagógicas "Héctor Al. Pineda Zaldívar". Resultado de investigación.

Valcárcel, N. (2001a). La comunicación profesional. La Habana, Cuba: Centro Nacional de Educación Avanzada.

_____ (2001b). Comunicación Empresarial. La Habana. Cuba: Centro de

Valiente, Y. (n.d.) *La Comunicación No Verbal y su relación con la interpretación.* Recuperado de

<http://www.cttic.org/ACTI/2012/Actes/Yadilka%20Valiente.pdf>

Consultado en 23 de febrero de 2016.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de encuesta a padres de familia

1. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una buena postura corporal durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

2. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel emplean gestos adecuados durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una buena expresión facial durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

4. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una buena mirada durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen un buen tono de voz durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen un buen volumen de la voz durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

Anexo 2. Cuestionario de encuesta a estudiantes

1. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una buena postura corporal durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

2. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen unos buenos gesto durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza coronel mantienen una buena expresión facial durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

4. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una buena mirada durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen un buen tono de voz durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen un buen volumen de la voz durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

Anexo 3. Cuestionario de encuesta a docentes

1. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa mantienen una buena postura corporal durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

2. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen unos buenos gestos durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza coronel mantienen una buena expresión facial durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

4. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una buena mirada durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen una sonrisa durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6. ¿Considera Ud. que las secretarias de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel mantienen un buen volumen de la voz durante el ejercicio de sus funciones?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

Anexo 4. Guía de entrevista para el rector de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel

1. ¿Qué opinión tiene acerca del dinamismo de las secretarias de la unidad educativa?
2. ¿Qué opinión tiene acerca de la Comunicación de las secretarias de la unidad educativa?
3. ¿Qué opinión tiene acerca de la paciencia de las secretarias de la unidad educativa?
4. ¿Qué opinión tiene acerca de la efectividad de su gestión de las secretarias de la unidad educativa?

- 5 ¿Qué opinión tiene acerca del uso adecuado del tiempo de las secretarias de la unidad educativa?

- 6 ¿Qué opinión tiene acerca del trabajo en equipo de las secretarias de la unidad educativa?

- 7 ¿Qué opinión tiene acerca de la toma de decisión de las secretarias de la unidad educativa?

8¿Qué opinión tiene acerca de la resolución de problemas de las secretarías de la unidad educativa?

Anexo 5. Guía de entrevista a las secretarías de la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel

Estimada secretaria: su opinión nos es muy importante en el estudio que estamos realizando sobre el desarrollo de su Comunicación No Verbal y la relación que esta guarda con su desempeño como secretaria, por lo que le solicitamos muy comedidamente que responda sinceramente las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera el manejo de la postura corporal durante el ejercicio de sus funciones? ¿Es adecuada o podría mejorarse?
2. ¿Considera hace un buen uso de los gestos durante el ejercicio de sus funciones y en la comunicación con las personas que atiende? ¿Es adecuada o podría mejorarse?
3. ¿Considera mantiene una buena expresión facial durante el ejercicio de sus funciones? ¿Es adecuada o podría mejorarse?
4. ¿Considera hace un buen uso de la mirada durante el ejercicio de sus funciones? ¿Es adecuada o podría mejorarse?
5. ¿Considera Ud. que hace un buen uso de la sonrisa durante el ejercicio de sus funciones? ¿Es adecuada o podría mejorarse?
6. ¿Considera que mantiene un buen volumen de la voz durante el ejercicio de sus funciones? ¿Es adecuada o podría mejorarse?

**Anexo 6. Resultados obtenidos en el cuestionario a padres de familia
(En %)**

No.	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
1	Postura corporal	7-70%	3-30%	0%
2	Los gestos	6-60%	4-40%	0%
3	Expresión facial	5-50%	5-50%	0%
4	La mirada	6-60%	4-40%	0%
5	El tono de voz	6-60%	4-40%	0%
6	El volumen de voz	6-60%	4- 40%	0%

Anexo 7. Resultados obtenidos en el cuestionario a docentes (En %)

Cómo sacas él %. Dividiendo el número de respuestas para cada criterio para el total de personas encuestadas Ejemplo $2/5 = 0.4 = 40\%$

No.	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
1	Postura corporal	3- 60%	1-20%	1-20%
2	Los gestos	4-80%	1-20%	0-0%
3	Expresión facial	2- 40%	3-60%	0-0%
4	La mirada	3-60%	2-40%	0-0%
5	El tono de voz	4-80%	1-20%	0-0%
6	El volumen de voz	4-80%	1-20%	0-0%

Anexo 8. Resultados obtenidos en el cuestionario a estudiantes (En %)

No.	Indicador	Siempre	A veces	Nunca
1	Postura corporal	4-40%	5-50%	1-10%
2	Los gestos	2-20%	8-80%	0-0%
3	Expresión facial	4-40%	6-60%	0-0%
4	La mirada	4-40%	6-60%	0-0%
5	El tono de voz	8-80%	1-10%	1-10%
6	El volumen de voz	6-60%	3-30%	1-10%

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO: La comunicación no verbal y su incidencia en el desempeño profesional de las secretarías de la unidad educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR/ES: Ana Eloisa Ruiz Mora		TUTOR: Ph.D. Margarita León García
REVISORES: MSc. Lorena Boderó Arizaga, MSc. Giovanni Freire Jaramillo, MSc. Mónica Villao Reyes		
INSTITUCIÓN: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil		FACULTAD: Educación
CARRERA: Ciencias de la Educación, mención Administración Secretarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		
TÍTULO OBTENIDO: Licenciado/a en Educación especialización Asignaturas Secretarías		
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación		
PALABRAS CLAVE: Comunicación profesional, Comunicación No Verbal, Desempeño profesional, Charlas interactivas		
<p>RESUMEN: La comunicación en el ámbito profesional es un asunto de vital importancia en el desempeño laboral de todas aquellas personas que intercambian con usuarios. La Comunicación No Verbal, dentro del ámbito profesional, tiene que ver con todos los gestos, formas de proyectarse y de comportarse de los profesionales en el ejercicio de su puesto de trabajo. En la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, se observaron algunas insuficiencias en la Comunicación No Verbal en el área administrativa (secretaría), lo que ha provocado un ambiente de inconformidad con la atención al usuario y miembros internos del plantel, con la consecuente mala imagen y ambiente negativo en la Unidad Educativa de referencia. El presente estudio profundizó en las características de la Comunicación No Verbal y su relación con el desempeño profesional de las secretarías. Se realizó la operacionalización de ambas variables, se aplicaron entrevistas y encuestas, y se encontró que los indicadores mejor logrados son el Tono de voz, Volumen de voz, Postura corporal y Gestos. Sin embargo se encuentran peor logrados, la Mirada y la Buena expresión. Hay puntos de contacto y concordancia entre los resultados de los cuestionarios con la entrevista del rector que coincide en esta apreciación aunque considera que son secretarías eficientes. Para lograr el mejoramiento de la Comunicación No Verbal de las secretarías en la Unidad Educativa Dr. Jorge Icaza Coronel de la ciudad de Guayaquil, se propone un conjunto de Charlas Interactivas en las que se aplican técnicas que entrenan en el desarrollo de la Comunicación No Verbal, a partir del conocimiento de las características de este tema.</p>		
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 2056320	E-mail: ana-ruiz23@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar. Secretaria de la Facultad de Educación. ULVR	
	Teléfono: (04)2506500 Ext. 221	
	E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec	

Urkund Analysis Result

Analysed Document: 9 de marzo de 2016 con Miss Margarita.docx (D18396906)
Submitted: 2016-03-10 04:59:00
Submitted By: mleong@ulvr.edu.ec
Significance: 11 %

Sources included in the report:

TESIS PILAR MORENO Y JOHANNA SALTOS 3-DIC-014.docx (D12511453)
 ponencia 8 maximo, iliana.docx (D12363072)
 TesisPMoreno_JSaltos_14Octubre.docx (D11849753)
 TESIS MARCÉLO.docx (D16738337)
 ORIGINAL PROYECTO DE TESIS TRABAJO SOCIAL FAMILIAR UTA (2)-4.pdf (D12238907)
 ORIGINAL PROYECTO DE TESIS TRABAJO SOCIAL FAMILIAR UTA (2)-4.pdf (D12238890)
 PROYECTO MARJORIE Y BEXSY LISTA con Dios y la Virgen.docx (D14363965)
https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_no_verbal
<https://comunicacionoverbal.wordpress.com/feed/>
<http://www.slideserve.com/larue/la-comunicaci-n-no-verbal-y-su-relaci-n-con-la-interpretaci-n>
<https://antoniellaoliveros.wordpress.com/2011/06/03/la-comunicacion-no-verbal/>
<http://www.slideshare.net/expresionoralyescritauvm/comunicacin-no-verbal>
<http://www.iafi.com.ar/lenguaje/comunicacion-no-verbal.php>
http://elcofredelucia.com/index.php?option=com_content&id=144:tiposdecomunicacionnoverbal
<https://prezi.com/f8hv5gqhxv2v/la-comunicacion-no-verbal-y-el-estudio-de-su-incidencia-en/>
https://rodas5.us.es/file/ed60c2a2-ee9e-666a-188d-189a4ffe9042/1/capitulo5_SCORM.zip/pagina_08.htm
<http://hablanodisponible.blogspot.com/>
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/ciefe/pdf/01/cvc_ciefe_01_0006.pdf
http://rva.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA_20_03.pdf
<https://comunicacionenlaunsj.files.wordpress.com/2011/09/la-comunicacion3b3n-no-verbal.pdf>
<http://eprints.ucm.es/8838/2/T30822.pdf>
<http://www.loquenescitaba.com.ar/blog/la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral>
<http://www.eumed.net/rev/ced/28/yimg.htm>
<http://www.cttic.org/ACTI/2012/Actes/Yadilka%20Valiente.pdf>

Instances where selected sources appear:

86