



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD CARRERA
DE COMUNICACIÓN**

ESTUDIANTE:

LISSETTE CAROLINA GÓMEZ ASENCIO

DOCENTE TUTOR (A):

LCDA. SANDRA BETZABETH MALDONADO LÓPEZ, MGTR.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO ACADÉMICO:

LENGUAJE NO VERBAL: DESTREZAS ADQUIRIDAS EN LOS ESTUDIANTES DE
LA CARRERA DE COMUNICACIÓN UPSE

LA LIBERTAD — ECUADOR

AÑO

2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe; **Lissette Carolina Gómez Asencio** con C.C: **0928993450**, estudiante de la Carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Artículo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Lenguaje no verbal: destrezas adquiridas en los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE**. Corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 20 enero del 2022

Atentamente,



Lissette Carolina Gómez Asencio

C.C 0928993450



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD CARRERA
COMUNICACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC ARTÍCULO ACADÉMICO
MODALIDAD TELETRABAJO

La Libertad, 20 de enero de 2022

Magíster

BENJAMÍN WILSON LEÓN VALLE, MDL

DIRECTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN

En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Comunicación, informo a usted que:

LISSETTE CAROLINA GÓMEZ ASENCIO, con cédula de identidad N°
0928993450, ha cumplido con los requisitos estipulados en el **Instructivo para la implementación de la Unidad de Integración Curricular – UIC**, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de covid19.

Art 14.- Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular en la plataforma Zoom, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que: **LISSETTE CAROLINA GÓMEZ ASENCIO**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la UIC con el Artículo Académico: **LENGUAJE NO VERBAL: DESTREZAS ADQUIRIDAS EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN UPSE.**

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; Artículo Académico. Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del autor, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lic. Sandra Maldonado L. Mgrt.

DOCENTE TUTOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



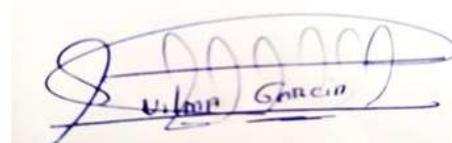
Lcdo. Benjamín Wilson León Valle, Mgr.
**DIRECTOR CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcdo. Ángel Matamoros Dávalos,
PhD. **DOCENTE ESPECIALISTA DE
LA CARRERA DE COMUNICACIÓN**



Lcda. Sandra Maldonado López, Mgr.
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. García González Vilma Maribel, Mgr.
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



**GOMEZ ASENCIO LISSETTE CAROLINA
ESTUDIANTE**

**Lenguaje no verbal: destrezas adquiridas en los estudiantes de la Carrera de
Comunicación UPSE**

Non-verbal language: skills acquired in students of the UPSE communication career

Lisette Carolina Gómez Asencio

<https://orcid.org/0000-0001-9107-5806>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador

lisette.gomezasencio@upse.edu.ec

Sandra Betzabeth Maldonado López

<https://orcid.org/0000-0001-8534-7318>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador

Smaldonado@upse.edu.ec

Resumen

Cuando se habla de comunicación, por ley se encuentra inmerso el lenguaje verbal y no verbal, estos dos componentes favorecen a la efectividad de la comunicación, pues nos permiten intercambiar emociones y pensamientos de una forma más completa, por lo que el objetivo de esta investigación es distinguir las destrezas que adquieren los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE entorno al lenguaje no verbal, mediante la observación de sus actividades expositivas. La metodología aplicada se rige entorno al enfoque cualitativo. El resultado que se obtuvo de la muestra de los 217 estudiantes observados fue que tanto los indicadores kinésicos y paralingüísticos son utilizados por más de la mitad de ellos en un nivel alto, al igual que las habilidades de expresión, observación y empatía, las cuales facilitan la conexión entre los interlocutores, pero, además, permite que el mensaje sea claro y efectivo. En conclusión, el lenguaje no verbal se debe seguir profundizando en cada una de las clases para que los estudiantes puedan desarrollarlas y conocerlas durante el ejercicio de las mismas, ya que esto también les permitirá desenvolverse mejor en el campo laboral, el cual requiere de profesionales más prácticos.

Palabras clave: Lenguaje no verbal – Destrezas – Comunicación – Kinésica - Paralingüística

Abstract

When we talk about communication, by law, verbal and nonverbal language are immersed, these two components favor the effectiveness of communication, because they allow us to exchange emotions and thoughts in a more complete way, so the objective of this research is to distinguish the skills acquired by students of the UPSE Communication Career around nonverbal language, through the observation of their expository activities. The methodology applied is governed by the qualitative approach. The result obtained from the sample of 217 students observed was that both kinesthetic and paralinguistic indicators are used by more than half of them at a high level, as well as the skills of expression, observation and empathy, which facilitate the connection between interlocutors, but also allows the message to be clear and effective. In conclusion, nonverbal language should continue to be deepened in each of the classes so that students can develop and learn them during the exercise of the same, since this will also allow them to perform better in the labor field, which requires more practical professionals.

Keywords: Non-verbal language – Skills – Communication – Kinetics – Paralinguistics

Introducción

Los seres humanos han desarrollado diversas formas de comunicarse a través de los tiempos, pues, hace millones de años atrás se utilizaba el cuerpo, el dibujo y la escritura para emitir un mensaje (Pont, 2010, p.9), es decir, que el lenguaje no verbal también ha sido una pieza clave en la evolución de los procesos comunicativos.

Pero, el origen de la comunicación no verbal apareció en la antigüedad a través de diversos teóricos como Homero, Cicerón, Plantón, Aristóteles, los cuales transmitían en sus obras algunas referencias mediante los componentes de esta teoría, para ello realizaron estudios sobre la descripción de los rasgos físicos, el rostro, los gestos que se aplicaban en la oratoria, en donde los establecían como un lenguaje universal. (Domínguez et al., 2009, p. 3)

Sin embargo, algunos estudios referentes al lenguaje no verbal orientados al ámbito de la educación como la investigación qPercepciones docentes sobre la enseñanza del lenguaje no verbal del ELE en Costa de Marfil han determinado que al lenguaje no verbal español se le concede un lugar marginal, casi inexistente y que, por lo tanto, ni los profesores ni los alumnos son conscientes de su importancia en el proceso de enseñanza/aprendizaje. (Koffi, 2021, p.15)

En Ecuador, en cambio, se realizó un estudio a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) con el objetivo de valorar la importancia del desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social, el cual sustentan que “lo extralingüístico se convierte en una herramienta útil para que el comunicador sea capaz de desarrollar sus habilidades comunicativas en el ejercicio de su profesión (...)”. (Macías et al., 2016, p 145)

Contextualizado el tema central sobre el lenguaje no verbal en cuanto a las destrezas adquiridas en los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, podemos decir que no hay rastros de una investigación como tal sobre este tema. No obstante, Rudy Rosales en el 2013 realizó una investigación sobre los comunicadores sociales graduados en esta institución, la cual tenía como propósito saber la situación de los graduados a través de la relación entre el ejercicio del periodismo y el desarrollo de sus habilidades en el perfil laboral.

Por ende, en este artículo académico se analizó al lenguaje no verbal de acuerdo a las destrezas adquiridas en los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, pues como anteriormente se mencionó, no existen

muchas investigaciones que giran entorno a estas variables debido al desconocimiento de su importancia dentro de los procesos comunicativos. La necesidad de ejecutar dicha investigación surge a partir de las complejidades que se generan al momento de intentar entablar una comunicación asertiva, pues, para que la interacción entre las personas sea relevante y logre su objetivo debe incluirse tanto el lenguaje verbal como el no verbal. Además, la importancia de estudiar al lenguaje no verbal es que este tema se presenta como una herramienta que refuerza la comunicación, debido a que, el uso adecuado de la misma ayuda a subsanar las carencias verbales.

De igual manera, esta investigación tiene como propósito estudiar cuáles son los lenguajes no verbales que pueden causar en el receptor una mayor aceptación y captación del mensaje que se desee emitir, ya que, actualmente, contar con la habilidad de emitir mensajes que sean efectivos es un instrumento fundamental que le permite a las personas destacar del resto. Por lo tanto, los principales beneficiarios de este artículo académico son los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, puesto que, en la actualidad el hecho de que los estudiantes desarrollen destrezas comunicativas con su entorno representa una gran ventaja para desenvolverse productivamente en el ámbito no solo académico sino también laboral.

La relevancia de esta investigación recae en el objeto de estudio, pues, se desarrolló entorno a los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, la cual es una carrera que no tiene muchos años de estar nuevamente en vigencia y, además, tuvo un rediseño en la malla curricular, de igual manera cabe destacar que esta universidad por ahora es la única que existe dentro de la provincia de Santa Elena, por lo que al ejecutar dicho estudio favorece al conocimiento de las destrezas que han desarrollado durante su vida estudiantil. La pertinencia en la que se basa este artículo académico es que según el contexto de la sociedad se requiere de un comunicador social que se encuentre activo y que se desenvuelva profesionalmente en cualquier escenario en el que participe, pero que no deje de lado la parte humanista, que entienda y comprenda las necesidades del interlocutor. (Macías et al., 2016, p. 138)

La originalidad del presente tema se evidencia en las pocas investigaciones que existen en torno al lenguaje no verbal dirigido al estudio de los estudiantes de comunicación debido a la complejidad del tema, es decir, que este trabajo aportará a profundizar más este tema en las futuras investigaciones. La novedad científica del lenguaje no verbal emerge a profundidad mediante la Psicología de la Comunicación, teoría que se imparte como asignatura en las aulas de clase de la población seleccionada, y la cual ofrece puntos clave dentro de esta investigación .

El conocimiento actual que se tiene sobre el tema es que, si bien es cierto los estudiantes no se encuentran recibiendo clases de manera presencial debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, las enseñanzas académicas han seguido innovándose mediante las plataformas digitales, por lo que, es un reto aplicar la metodología de observación durante el ejercicio de sus actividades como principalmente se ha planteado, sin embargo, al ser una carrera

que tiene como misión: “Formar profesionales analíticos y críticos que apliquen herramientas en el campo de la comunicación para la generación de productos comunicativos(...)”, ha creado medios de comunicación digitales, en donde, los estudiantes demuestran sus habilidades académicas, lo que ha permitido realizar de mejor manera este estudio.

La factibilidad se redacta en los siguientes puntos: **Técnica y operativa:** pues el soporte con el que se realizará la información teórica es a través de un dispositivo móvil, mediante el cual se procederá a elaborar las fichas de observación para su posterior validación y ejecución, dirigida a la población estudiantil de la Carrera de Comunicación UPSE. **Económica:** esta investigación no requiere de ningún aporte económico por parte del autor de esta investigación. **Tiempo:** el desarrollo del proyecto se llevará a cabo en el período 2021-2, de acuerdo al calendario académico UPSE. **Geográfica:** la población a investigar se encuentra en la provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, específicamente en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria del Covid-19, la recolección de información se la efectuará de manera virtual.

Objetivo general

Distinguir las destrezas que adquieren los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE entorno al lenguaje no verbal.

Objetivos específicos:

- Identificar los indicadores del lenguaje no verbal de los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE.
- Detallar los componentes de las destrezas que adquieren los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE.
- Relacionar los indicadores del lenguaje no verbal con los componentes de las destrezas que adquieren los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE.

En cuanto a las teorías acerca de este tema García (2012) considera que, en la comunicación no verbal se trata de enviar mensajes sin hacer uso de la palabra, ya que, las expresiones, los gestos, movimientos corporales y el contacto visual tienen mayor relevancia en la relación entre las personas (p. 9) y Cestero (2006) por su parte, la define como una disciplina que tiene como objeto de estudio los signos y los actos de la comunicación. (p. 58) Pues, al realizar este tipo de expresiones también se emite un mensaje hacia el receptor y el hecho de dominar y entender las reglas de la comunicación no verbal ayuda a motivar y convencer a las masas. Además, existe algunas investigaciones, como la del profesor en psicología Alber Mehrabian, el cual demostró de manera porcentual que los elementos que más influyen en la emisión del mensaje son: el lenguaje corporal con el 55%, la voz con el 38% y en el último lugar se encuentran las palabras con el 7%. (1972, como se citó en García, 2012, p.13)

A partir de esto, diversos autores han clasificado estos signos, por ejemplo, Galíndez et al. (2019) sugirió que, “los mensajes en la comunicación no verbal pueden ser comunicados a

través de la kinésica (gestos, lenguaje corporal, postura, expresión facial, contacto visual, etc.), como a través del paralenguaje (tono, timbre, duración, intensidad, esquemas entonativos y tipos de voz), la proxémica y la cronémica. (p. 75) Y de igual manera Cestero (2006) los divide en cuatro, pero, detalla que dos de ellos, el paralenguaje y la kinésica, “son considerados sistemas básicos o primarios por su implicación directa en cualquier acto de comunicación humana, ya que, se ponen en funcionamiento a la vez que el sistema verbal para producir cualquier enunciado”. (p. 59)

Por otra parte, las habilidades han tenido que ser ampliamente investigadas como una categoría humana a través de los componentes cognitivos – instrumentales provocando que tengan una gran pertinencia en el contexto universitario. La Pedagoga Fernández González enfocó un análisis a partir de la comunicación profesor-estudiante e identificó tres habilidades generales que se deben desarrollar para lograr el éxito en los procesos de enseñanza-aprendizaje, las cuales son: expresión, observación y empatía. (Tejera, 2015, p. 169 - 170)

Habilidades de expresión: posibilitan la transmisión y recepción de mensajes verbales o extraverbales y alguno de sus componentes son: claridad en el mensaje, argumentación, fluidez verbal, originalidad, ejemplificación, síntesis, elaboración de preguntas, contacto visual, etc. (Tejera, 2015, p. 117)

Habilidades de observación: está orientada a los indicadores conductuales de los interlocutores, y los componentes que intervienen en esta habilidad son: la escucha atenta y la precepción del estado emocional del otro. (Tejera, 2015, p.170)

Habilidades de empatía: ayuda a lograr un verdadero acercamiento con la otra persona. Los componentes que intervienen son: la personalización en la relación, participación del otro y el acercamiento afectivo. (Tejera, 2015, p.170)

Materiales y métodos

Para realizar la presente investigación se empleó el enfoque cualitativo, pues según Bernal (2010) en su libro Metodología de la investigación, este enfoque se centra en profundizar en casos específicos y no los generaliza, de esta manera se cualificará al objeto de estudio que en este caso se trata de los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, además de considerar la opinión del docente de la asignatura Psicología de la comunicación para obtener una mejor visión sobre la comunicación no verbal.

Por lo que, el método que rige este enfoque es el inductivo, porque permite desarrollar la comprensión y los conceptos, los cuales parten las pautas de los datos obtenidos. (como se citó en Blasco et al., 2007, p.25-27)

Además, el tipo de investigación de este artículo académico es básica pues, tiene como fin ampliar el conocimiento sobre el caso de estudio, por eso Roberto Hernández Sampieri, la define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”.

El diseño metodológico de esta investigación parte del objetivo que busca distinguir las destrezas que adquieren los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE entorno al lenguaje no verbal, para ello se ha realizado una previa investigación bibliográfica en donde se recolectó información de textos y artículos sobre el lenguaje no verbal y las destrezas para entender de mejor manera los puntos importantes que se deben indagar.

Por esta razón, se observó a una muestra de la población estudiantil de la Carrera de Comunicación UPSE mediante la guía de observación propuesta por Mercedes Almeida Macías (2016), sobre los indicadores kinésicos y paralingüísticos, además de la otra ficha basada en los componentes de la Pedagoga Fernández González (1990, 1995, 1997) la cual identificó tres habilidades generales que debe ser desarrolladas, para lograr éxitos en el proceso de enseñanza aprendizaje (como se lo citó en Tejera, 2015, p.170), esta última matriz es de elaboración propia, las cuales servirán para analizar el lenguaje no verbal y las destrezas que adquieren en el ejercicio de sus actividades expositivas, sin dejar de lado la opinión del docente de Psicología de la Comunicación experto en dicho tema.

Después, para procesar estos datos se realizó un ordenamiento de la información recolectada de los estudiantes de la Carrera de Comunicación de la UPSE en una tabla de Excel para luego convertirlas en porcentajes estadísticos e identificar si la aplicación de los recursos no verbales es alta, media, baja o nula.

El ámbito de esta investigación es observar a los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE del periodo 2021-2, la cual está compuesta por ocho semestres, en donde en total se encuentran 494 estudiantes legalmente matriculados, según el Sisweb, razón por la cual se procedió a extraer una muestra probabilística.

Por lo consiguiente, se determinó que el tamaño de la muestra es de 217 estudiantes, con un margen de error admisible del 0,05%, es decir, las fichas de observación se aplicaron entorno a este resultado.

Las técnicas e instrumentos que se emplearon fueron las siguientes:

Revisión bibliográfica: se recolectó información de textos y artículos sobre el lenguaje no verbal y las destrezas en los diferentes repositorios y buscadores que ofrece el internet.

Observación: se elaboró y validó fichas de observación basadas en los autores Mercedes Almeida Macías (2016) y Pedagoga Fernández González (1990, 1995, 1997), bajo los parámetros de alto, medio, bajo y nulo. Pues, dichas autoras las establecieron después de realizar un análisis exhaustivo sobre el tema.

Entrevista: se elaboró cuatro preguntas sobre el lenguaje no verbal y se la aplicó al docente de Psicología de la Comunicación, debido a sus conocimientos sobre este tema en particular.

Las variables que se determinaron fueron:

Variable independiente: lenguaje no verbal.

Dimensiones: kinésica (en donde se observó el contacto visual, expresiones faciales, movimiento de las manos, movimiento corporal y la sonrisa) y paralingüística (el tono de voz y pausas).

Variable dependiente: destrezas adquiridas.

Dimensiones: habilidades de expresión, observación y empatía (en donde se observaron los comportamientos y conductas).

Variable interviniente: estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE.

Los aspectos éticos de esta investigación está ligado a la recopilación de los datos y al tratamiento de la información, la cual pasó por un proceso de revisión y validación, además, para realizar la aplicación de los instrumentos se optó por observar vídeos de los eventos realizado por la carrera, en donde los estudiantes se desenvuelven expositivamente y de igual manera se observó su comportamiento durante las clases, en cuanto al tratamiento de la información se utilizó el programa Excel para ordenar y procesar los datos. Para la distribución correcta de los datos obtenidos se los presentará de manera porcentual en una tabla de valores junto con los componenes evaluados.

Resultados

El resultado que se obtuvo de la muestra de los 217 estudiantes observados fue la siguiente:

Los indicadores kinésicos demostraron que alrededor de más del 50% de los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE aplican el contacto visual, expresiones faciales, movimiento de las manos, movimiento corporal, la sonrisa en un nivel alto durante el ejercicio de sus actividades expositivas, menos del 42% el nivel medio, menos del 4% el nivel bajo y 0% el nivel nulo.

En cuanto a los indicadores paralingüísticos evidenciaron que más del 50% de los estudiantes utilizan el tono de voz y pausas de manera correcta en un nivel alto, seguido del nivel medio al que se le atribuye el 42%, el nivel bajo obtuvo menos del 3% y el nivel nulo el 0% .

Variable dependiente: lenguaje no verbal				
Dimensión del lenguaje no verbal: kinésica y paralingüística				
Indicador kinésico	Alto	Medio	Bajo	Nulo
Establece contacto visual directo con los interlocutores.	59%	41%	0%	0%

Sus expresiones faciales proyectan estados anímicos favorables a la comunicación.	58%	40%	2%	0%
El movimiento de las manos se corresponde con el contenido de lo expresado.	56%	42%	2%	0%
El movimiento corporal está justificado.	54%	42%	4%	0%
Utiliza la sonrisa como vía para establecer una atmósfera proclive a la comunicación.	54%	42%	4%	0%
Indicador paralingüístico	Alto	Medio	Bajo	Nulo
El tono de voz varía en correspondencia con el contenido de la comunicación.	55%	42%	3%	0
Utiliza pausas justificadas durante la comunicación.	56%	42%	2%	0

Por otra parte, con respecto a las habilidades de expresión se obtuvo que usan en un nivel alto los componentes, los cuales son: claridad en el lenguaje, argumentación, fluidez verbal, originalidad, ejemplificación, síntesis, elaboración de preguntas, contacto visual, expresión de sentimientos coherentes y uso de recursos gestuales, con un porcentaje de más del 50% de los estudiantes, el nivel medio menos del 48%, nivel bajo menos de 5% y nulo el 0%.

Variable dependiente: destrezas adquiridas					
Dimensión de las destrezas: habilidades de expresión, observación y empatía.					
Habilidad de expresión					
Componentes	Aspectos a evaluar	Alto	Medio	Bajo	Nulo
Claridad en el lenguaje	El mensaje es asequible al otro según su nivel de comprensión, coherencia, logicidad.	54%	46%	0%	0%
Argumentación	Presentar las ideas de formas diferentes, redundancia relativa.	53%	44%	3%	0%

Fluidez verbal	No realiza interrupciones o repeticiones innecesarias.	55%	41%	4%	0%
Originalidad	Expresiones no estereotipadas, vocabulario amplio.	53%	43%	4%	0%
Ejemplificación	Contenidos vinculados con la experiencia del otro.	51%	45%	4%	0%
Síntesis	Expresión de las ideas esenciales, resumir en breves palabras.	51%	44%	5%	0%
Elaboración de preguntas	De diferentes tipos, según el propósito del intercambio, para evaluar comprensión, juicios personales, para cambiar el curso del diálogo.	50%	45%	5%	0%
Contacto visual	Mantener la mirada al interlocutor.	51%	46%	3%	0%
Expresión de sentimientos coherentes	Uso coherente de los recursos verbales y no verbales.	49%	48%	3%	0%
Uso de recursos gestuales	Aplicación de los gestos en el discurso verbal o en su sustitución.	50%	47%	3%	0%

En las habilidades de observación, los componentes de escucha atenta y la percepción del estado emocional del otro, son de igual manera empleados en un nivel alto por el 51% de la población observada, el 49% el nivel medio, menos del 1% el nivel bajo y 0% el nivel nulo.

Variable dependiente: destrezas adquiridas					
Dimensión de las destrezas: habilidades de expresión, observación y empatía.					
Habilidad de observación					
Componentes	Aspectos a evaluar	Alto	Medio	Bajo	Nulo
Escucha atenta	Percepción de lo que dice o hace el otro durante la situación de comunicación.	51%	48%	1%	0%
Percepción del estado emocional del otro	Capacidad para captar su disposición o no para la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales, índices por ejemplo de cansancio, aburrimiento, interés a partir de signos no verbales.	51%	49%	0%	0%

Y las habilidades de empatía, el cual tiene los siguientes componentes: personalización en la relación, participación del otro y acercamiento afectivo, reflejó que más del 50% de los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, manejan estas habilidades

en un nivel alto, menos del 48% el nivel medio, menos del 2% el nivel bajo y el 0% el nivel nulo.

Variable dependiente: destrezas adquiridas					
Dimensión de las destrezas: habilidades de expresión, observación y empatía.					
Habilidad Empatía					
Componentes	Aspectos a evaluar	Alto	Medio	Bajo	Nulo
Personalización en la relación	Se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información que se tiene en cuenta para lograr un mejor entendimiento. Se expresa también en la confianza para la expresión de contenidos personales y en la posibilidad de predecir el comportamiento del otro.	51%	48%	1%	0%
Participación del otro	Brinda la estimulación y retroalimentación adecuada, mantener una relación democrática, aceptar ideas, no interrumpir, promover la creatividad.	52%	46%	2%	0%
Acercamiento afectivo	Expresar una actitud de aceptación, de apoyo, dar posibilidad de expresión de vivencias del otro.	52%	48%	0%	0%

Finalmente, las opiniones que se obtuvo a base de la entrevista realizada al profesor de psicología de la Comunicación de la UPSE José Luna Encarnación, determinó que el lenguaje no verbal juega un papel importante dentro de la comunicación y es fundamental su uso en la formación académica, puesto que, aunque se dan a veces de manera inconsciente, también pueden ser de gran ayuda conocerlas y emplearlas adecuadamente dependiendo del contexto para el cual se las utilice, en especial los gestos corporales, las miradas y las sonrisas, las cuales son más sencillas de comprender y son muy utilizadas por profesionales de la comunicación, como los conductores de programas, relacionistas públicos, entre otros.

Variable dependiente: lenguaje no verbal y destrezas	
Dimensión: desarrollo de habilidades	
Preguntas para la entrevista del docente	
1.- Según su experiencia como docente, ¿Cuán importante es el lenguaje no verbal en el ámbito educativo?	El lenguaje no verbal tiene un alto porcentaje y es fundamental para la educación.
2.- ¿Los estudiantes emplean el lenguaje no verbal de manera adecuada durante el desarrollo de sus actividades académicas?	Es difícil observar el lenguaje no verbal debido a la virtualidad de la educación, sin embargo, se imparte temas importantes acerca de este tema.

3.- ¿Cuáles son los elementos no verbales que deben desarrollar los estudiantes para que el mensaje sea efectivo en durante su emisión?	En la Carrera de Comunicación se dan guías, como por ejemplo los tipos de mirada, sonrisa, gestos, entre otros, ya que aunque se las utiliza todo el tiempo, esto permite entenderlos de mejor manera.
4.- ¿Cuáles son las destrezas que desarrollan los estudiantes de Comunicación en base al lenguaje no verbal?	Los gestos porque son los más fáciles de aprender, además, son muy utilizado por los conductores de programas, relacionistas públicos por lo que su uso es esencial, sin embargo, se debe tener en cuenta el contexto en el cual se emplee.

Discusión

Luego de haber ordenado e interpretado los resultados de la muestra de la población universitaria de la Carrera de Comunicación UPSE, se puede decir que, más de la mitad de los estudiantes de dicha institución aplican en un nivel alto los indicadores kinésicos y paralingüísticos, los cuales según Cestero (2006) “son considerados sistemas básicos o primarios por su implicación directa en cualquier acto de comunicación humana, ya que se ponen en funcionamiento a la vez que el sistema verbal para producir cualquier enunciado”(p. 59) además, de que al realizar este tipo de expresiones también se emite un mensaje hacia el receptor y el hecho de dominar y entender las reglas de la comunicación no verbal ayuda a motivar y convencer a las masas, pues, no es posible establecer una conexión con ellos si no se aplican los elementos no verbales.

De igual manera, los datos obtenidos en relación con las habilidades de expresión, observación y empatía que emplean durante sus actividades expositivas manifiestan que más del 50% de los estudiantes de Comunicación manejan en un alto nivel este tipo de habilidades. Pues, el uso correcto de los componentes, los cuales son: claridad del mensaje, argumentación, fluidez verbal, originalidad, ejemplificación, síntesis, elaboración de preguntas, contacto visual, expresión de sentimientos coherentes y uso de recursos gestuales fortalecen la destreza de expresarse con los demás, en cambio, los componentes como la escucha atenta y la percepción del estado emocional del otro determinan la habilidad de observación que tiene el emisor con el receptor para adecuar el mensaje, y los componentes como la personalización del otro y el acercamiento afectivo produce una mejor empatía entre la interacción de los participantes, tal y como se relaciona con la idea de Pedagoga Fernández González.

Por ejemplo, durante la emisión de una información el volumen de la voz puede transmitir seguridad, inseguridad o agresividad dependiendo del nivel de intensidad, de la misma forma la entonación ayuda a expresar las emociones del interlocutor, pues la fluidez con la que habla demostrará el dominio y control del mensaje, por lo que además, se debe tener en cuenta la velocidad porque el mal uso de este componente puede reflejar

aburrimiento o poco interés (si se la realiza de manera lenta), y desesperada o emocionada (si la rapidez de las palabras aumenta). Por ende, investigadores como Tejera (2015) siguen impulsando el estudio de las habilidades como una categoría humana, la cual a través de los componentes cognitivos – instrumentales podrá generar una gran pertinencia en el contexto universitario. (p. 169)

Asimismo, en los datos obtenidos en la entrevista realizada al docente de Psicología de la Comunicación José Luna Encarnación se refleja que el lenguaje no verbal es fundamental y que aunque a veces se produce de manera inconsciente juegan un papel importante dentro de la comunicación, corroborando lo que explicaba el autor Alber Mehrabian (1972) en una de sus investigaciones entorno al lenguaje no verbal, en el cual porcentuaba al lenguaje corporal con el 55%, la voz con el 38% y las palabras con el 7%.

Una vez concluido los resultados y la discusión de las dos técnicas empleadas con sus respectivos instrumentos se pudo evidenciar lo siguiente: a través de las fichas de observación y la guía de preguntas se pudo conocer de cerca la realidad del objeto de estudio, los resultados por su parte ayudaron a medir de manera eficaz la problemática de la investigación, y la triangulación de datos demostró la correlación que existe entre la temática planteada, los objetivos y la fundamentación teórica de los autores contemplados en este artículo académico otorgando así respuestas a la pregunta de investigación.

Conclusiones

- En conclusión, los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, si utilizan el lenguaje no verbal tanto en la paralingüística como en la kinésica y que estos indicadores a su vez influyen en sus habilidades, pues, las destrezas “requieren, no solo, de la precisión de su contenido (saber) y aplicación (saber hacer), sino también de las otras habilidades profesionales, que se van integrando progresivamente a la personalidad de los estudiantes, para que se conviertan en manifestaciones peculiares de su individualidad” (Almeida et al., 2019, p. 4).
- El uso de los componentes las interacciones de los participantes permite los emisores conectar de mejor manera con los receptores, además, desarrollan las habilidades de expresión, observación y empatía, las cuales según la Pedagoga Fernández González son importantes en el proceso de la enseñanza/aprendizaje por parte de los estudiantes y docentes.
- Además, la relación que existe entre el lenguaje no verbal y las destrezas que desarrollan los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE, se da debido al uso correcto de los componentes e indicadores que se emplean dentro de una interacción la cual permite construir una comunicación asertiva.
- Sin embargo, se deben seguir profundizando estos temas en cada una de las clases para que los estudiantes puedan desarrollarlas y conocerlas durante el ejercicio de las mismas, ya que esto también les permitirá desenvolverse mejor en el campo laboral, que a su vez es muy competitivo.

Recomendaciones

- Impartir en clases la importancia que tiene el lenguaje no verbal en las áreas tanto educativas como laborales a los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE .
- Instruir a los estudiantes de la Carrera de Comunicación UPSE sobre los indicadores del lenguaje no verbal, es decir, conceptualizar y ejemplificar los términos: kinésica y paralingüística.
- Profundizar el conocimiento de las habilidades que se desarrollan a través del uso adecuado del lenguaje no verbal.
- Fortalecer las habilidades de los estudiantes mediante la práctica del lenguaje no verbal en el ejercicio de sus actividades expositivas.

Agradecimiento

En este artículo académico quiero iniciar agradeciendo a Dios, por estar presente en esta etapa de mi vida y darme la fuerza necesaria para continuar en este camino de aprendizaje.

De igual manera, quiero agradecer a mis padres Mario Gómez Hurtado y Gloria Asencio Pozo y a mis hermanos Joel y Andrés Gómez Asencio por su apoyo tanto económico como moral, ya que sin la ayuda de ellos no hubiera llegado hasta estas instancias.

También quiero agradecer a los profesores y tutores por impartirnos día a día nuevos conocimientos durante las clases.

Por último, quiero agradecer a siete seres que a pesar de no estar físicamente presentes me han inspirado a seguir mis sueños y cada día me impulsan a ser una mejor persona.

Referencias bibliográficas

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (Tercera ed.). Colombia: Pearson Education.
- Caffettaro, M. P. G. L. M., & Schuster, A. (2019). EL LENGUAJE NO VERBAL EN LA COMUNICACIÓN DIDÁCTICA. Revista Electrónica Iberoamericana de Educación en Ciencias y Tecnología—Numero, 73.
- CESTERO MANCERA, Ana María. “La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía”. ELUA. Estudios de Lingüística. N. 20 (2006). ISSN 0212-7636, pp. 57-77
- Domínguez Lázaro, M^a de los Reyes (2009). LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL DESARROLLO CULTURAL DE LAS SOCIEDADES. Razón y Palabra, (70),. [Fecha de Consulta 8 de Agosto de 2021]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478047>
- García Alcántara, A. (2012). Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no verbal. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/18459>

- Koffi, K.H. "Percepciones docentes sobre la enseñanza del lenguaje no verbal del ELE en Costa de Marfil", SIGNOS ELE, marzo 2021 URL <https://p3.usal.edu.ar/index.php/ele/article/view/5302/7099>, ISSN 1851-4863, 1-23 págs.
- Macias, M. R. A., & Torres, E. O. (2016). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. REFCalE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 4(2), 137-146. Ñ
- Pont, T. (2010). La comunicación no verbal. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/upse/57716?page=4>
- Rosales Figueroa, Rudy Winston (2014). Los comunicadores sociales graduados en la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) y su incidencia en el ejercicio del periodismo en la provincia de Santa Elena periodo 2013 – 2014. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud. 123p.
- Tejera Concepción, J. F., & Cardoso Sarduy, M. A. (2015). Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 7 (3). pp. 168-172. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>