



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

EN LOS ACTOS PROTOCOLARES DE LOS ESTUDIANTES DE

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL UNA PUNO - 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YANINA SÁNCHEZ DELGADO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SOCIAL

PUNO - PERÚ

2020



DEDICATORIA

Esta tesis quiero dedicar con mucho amor y gratitud a:

*A Dios padre, por cada segundo de vida,
por guiar mis pasos y por fortalecerme
para continuar con mis aspiraciones.*

*A mis queridos padres y hermano, por su
confianza, por su constante apoyo y motivación
en seguir adelante para lograr mis metas en mi
campo profesional.*

*A Toda mi familia en general y también a
mis estimados amigos(as) por su compañía,
consejos y todo el cariño y apoyo que me
brindaron.*

Yanina Sánchez



AGRADECIMIENTOS

Expreso mi agradecimiento

*A la Universidad Nacional del Altiplano,
por darme la oportunidad de seguir con
mi educación universitaria y formarme
profesionalmente en sus aulas.*

*A mis docentes de la Escuela Profesional de
Ciencias de la Comunicación Social, por sus
sabios consejos y enseñanzas durante el
transcurso de mi formación profesional.*

*A mi Asesor/Director de tesis, Lic. Fermín Gómez Pineda,
por brindarme su paciencia, orientación y apoyo en el
desarrollo del actual trabajo de investigación de la misma
forma agradezco a mis docentes miembros del jurado,
M.sc. César Eleodoro del Carpio Flores, Lic. Romel
Alfredo Montesinos Condo y al Dr. Edwar Hipólito
Torres Pacheco por toda su paciencia, apoyo además de
haber contribuido con sus sugerencias para mejorar la
tesis.*

Yanina Sánchez



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Hipótesis General	17
1.3.2. Hipótesis Específicas	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20

CAPÍTULO II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES	21
2.2. MARCO TEÓRICO.....	27
2.2.1. El conocimiento	27
2.2.2. La Comunicación No Verbal	31
2.2.3. Dimensiones de la Comunicación No Verbal	53
2.3. MARCO CONCEPTUAL	56

CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	63
--	-----------



3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	63
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	63
3.5. UNIDADES DE ESTUDIO.....	64
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	68
3.8. PLAN DE TRATAMIENTO DE DATOS	71

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	72
4.1.1. Género	72
4.1.2. Edad.....	75
4.1.3. Objetivo General: Nivel de Conocimiento de la Comunicación No Verbal en los Actos Protocolares de los Estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social – UNA Puno-2019	77
4.1.4. Objetivo Específico 1: Nivel de Conocimiento de las Funciones que Cumple la Comunicación No Verbal en Actos Protocolares de los Estudiantes de C.C.S. UNA Puno- 2019.....	79
4.1.5. Objetivo Específico 2: Nivel de Conocimiento sobre los Elementos que Componen la Comunicación No Verbal en los Actos Protocolares de los Estudiantes de C.C.S. UNA Puno- 2019.....	96
4.2. DISCUSIÓN	113
V. CONCLUSIONES	116
VI. RECOMENDACIONES	117
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
ANEXOS.....	125

Área: Relaciones Públicas

Tema: Comunicación No Verbal

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 13 de noviembre del 2020.



ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Nivel de uso de la comunicación no verbal, paraverbal y verbal	39
Figura 2. La entonación alta como mecanismo paralingüístico no verbal	40
Figura 3. Postura en posición de “jarras”	42
Figura 4. Distancia interpersonal o próxemica	44
Figura 5. Gestos o expresiones faciales.....	48
Figura 6. Movimientos corporales en su forma posturas y maneras.....	49
Figura 7. Comunicación no verbal y los actos protocolares.....	52
Figura 8. Varones y mujeres encuestados de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social	73
Figura 9. Género según semestre de los estudiantes encuestados de C.C.S.....	74
Figura 10. Edad de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social	76
Figura 11. Objetivo General: Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos protocolares.....	77
Figura 12. Objetivo Específico 1: Nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares.....	79
Figura 13. Conocimiento sobre el/la investigador(a) que clasificó las funciones de la comunicación no verbal	81
Figura 14. Conocimiento sobre la función que expresa el “encogimiento de hombros”	83
Figura 15. Conocimiento sobre el/la investigador(a) qué estudió el proceso de la comunicación no verbal	84
Figura 16. Conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de comunicación no verbal.....	86
Figura 17. Conocimiento sobre el porcentaje que se le atribuye al uso de CNV	88
Figura 18. Conocimiento sobre el tipo de función de CNV según sonidos "Eeee" o "Mmmm".....	89
Figura 19. Conocimiento sobre el tipo de función de CNV utilizando pausas y tono de VOZ.....	91
Figura 20. Conocimiento sobre algunas de las funciones de comunicación no verbal..	92
Figura 21. Conocimiento sobre la función predominante en la expresión: "Aló, aló, me escucha"	94



Figura 22. Conocimiento sobre las funciones del lenguaje corporal	95
Figura 23. Objetivo Específico 2: Nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en actos protocolares	97
Figura 24. Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudio las emociones y la expresión facial?	98
Figura 25. Conocimiento sobre el tipo de elemento en “una persona con el dedo sobre la boca”	100
Figura 26. Conocimiento sobre el tipo de elemento expresando "Por fin estás aquí" ..	101
Figura 27. Conocimiento sobre los gestos que acompañan a la palabra	103
Figura 28. Conocimiento sobre la parte del cuerpo que actúa en nuestra expresión facial	104
Figura 29. Conocimiento sobre el tipo de espacio inferior a 45 en los interlocutores .	105
Figura 30. Conocimiento sobre las micro-expresiones universales	107
Figura 31. Conocimiento sobre las variables que influyen en los actos no verbales ...	109
Figura 32. Conocimiento sobre cuantos tipos de gestos existen.....	110
Figura 33. Conocimiento sobre algunos elementos que componen la CNV	112



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Funciones de la comunicación no verbal.	54
Tabla 2. Población de estudio según semestre y género.....	64
Tabla 3. Muestra estratificada según semestre y género..	67
Tabla 4. Escala del instrumento de investigación y autoría.....	69
Tabla 5. Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal.	70
Tabla 6. Nivel de conocimiento sobre funciones de la comunicación no verbal.....	70
Tabla 7. Nivel de conocimiento sobre elementos de la comunicación no verbal	71
Tabla 8. Varones y mujeres encuestados de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social.....	72
Tabla 9. Género según semestre de los estudiantes encuestados de C.C.S	73
Tabla 10. Edad de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social.....	75
Tabla 11. Objetivo General: Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.....	77
Tabla 12. Objetivo específico 1: Nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares	79
Tabla 13. Conocimiento Sobre el/la investigador(a) que clasificó las funciones de la comunicación no verbal.....	80
Tabla 14. Conocimiento sobre la función que expresa el encogimiento de hombros ..	82
Tabla 15. Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudio el proceso comunicativo de la comunicación no verbal	84
Tabla 16. Conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de comunicación no verbal	86
Tabla 17. Conocimiento sobre el porcentaje que se le atribuye al uso de CNV	87
Tabla 18. Conocimiento sobre el tipo de función de CNV según sonidos "Eeeee" o "Mmmm"	89
Tabla 19. Conocimiento sobre el tipo de función de CNV utilizando pausas y tono de voz"	90
Tabla 20. Conocimiento sobre algunas de las funciones de la Comunicación no verbal	92



Tabla 21. Conocimiento sobre la función predominante en la expresión "Aló, aló, me escucha"	93
Tabla 22. Conocimiento sobre las funciones del lenguaje corporal.....	95
Tabla 23. Objetivo Específico 2: Nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en actos protocolares	96
Tabla 24. Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudio las emociones y la expresión facial	98
Tabla 25. Conocimiento sobre el tipo de elemento en “una persona con el dedo sobre la boca”.....	99
Tabla 26. Conocimiento sobre el tipo de elemento de CNV expresando "Por fin estás aquí"	101
Tabla 27. Conocimiento sobre los gestos que acompañan a la palabra.....	102
Tabla 28. Conocimiento sobre la parte del cuerpo que actúa en nuestra expresión facial	104
Tabla 29. Conocimiento sobre el tipo de espacio inferior a 45 en los interlocutores ..	105
Tabla 30. Conocimiento sobre las micro-expresiones universales	107
Tabla 31. Conocimiento sobre las variables que influyen en los actos no verbales	108
Tabla 32. Conocimiento sobre cuántos tipos de gestos existen	110
Tabla 33. Conocimiento sobre algunos elementos que componen la CNV	111



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

APA:	American Psychological Association
CCS:	Ciencias de la Comunicación Social
CNV:	Comunicación no verbal
TI:	Teoría de la información.
UNA:	Universidad Nacional del Altiplano
S.A.:	Sociedad Anónima
UCV:	Universidad César Vallejo
INV:	Inteligencia No verbal



RESUMEN

La comunicación no verbal es la transmisión de mensajes a través de códigos, gestos y movimientos corporales sin el uso de la palabra, mientras que el protocolo facilita la convivencia en un contexto; por eso es importante guiar el proceso de ambos para su funcionalidad en el área de relaciones públicas, porque conlleva a un fin dentro de una institución, esto implica hacer un buen manejo de comunicación no verbal en este tipo de situaciones, para evitar que se tergiverse el mensaje. Por consiguiente la investigación busca identificar y describir el nivel de conocimiento en comunicación no verbal que desarrollan los estudiantes de C.C.S de los semestres: séptimo, octavo, noveno y décimo en el área de relaciones públicas. El estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental y transaccional en su horizonte temporal, la población está conformada por 116 estudiantes y la muestra es de 89 estudiantes. La técnica de recolección de información es la encuesta; siendo su instrumento el cuestionario. En conclusión el nivel de conocimiento sobre comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social es de Nivel bajo, debido a que el conocimiento de la mayoría de estudiantes es 79%, mínimo en cuanto a funciones y elementos de la Cnv. Estos resultados indican que no prestan el debido interés en la comunicación no verbal en lo referente a aspectos como el paraverbal (la voz en comunicación verbal) y kinésica (gestos, ademanes, postura y desplazamiento corporal).

Palabras clave: Comunicación no verbal, protocolo, Relaciones públicas, kinésica, paralingüística.



ABSTRACT

Non-verbal communication is the transmission of messages through codes, gestures and body movements without the use of words, while the protocol facilitates coexistence in a context; That is why it is important to guide the process of both for their functionality in the area of public relations, because it leads to an end within an institution, this implies doing a good handling of non-verbal communication in these types of situations, to avoid misrepresentation the message. Therefore, the research seeks to identify and describe the level of knowledge in non-verbal communication that C.C.S students develop in the semesters: seventh, eighth, ninth and tenth in the area of public relations. The study is quantitative, descriptive, non-experimental and transactional design in its time horizon, the population is made up of 116 students and the sample is 89 students. The information gathering technique is the survey; being its instrument the questionnaire. In conclusion, the level of knowledge about non-verbal communication in protocol acts of the students of Social Communication Sciences is Low, because the knowledge of most students is 79%, minimum in terms of functions and elements of the Cnv. These results indicate that they do not pay due interest in non-verbal communication in relation to aspects such as paraverbal (the voice in verbal communication) and kinesic (gestures, gestures, posture and body movement).

Keywords: Non-verbal communication, protocol, Public relations, kinesics, paralinguistics.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La comunicación no verbal es muy importante durante los actos protocolares, porque complementa y transmite mejor el mensaje que se quiere expresar. Por ende, es importante que los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social estén capacitados e informados sobre comunicación no verbal, con el propósito de consolidar su perfil profesional y desenvolverse mejor como comunicadores; porque es una cualidad que debemos conocer y practicar en las actividades protocolares como en otras áreas.

En lo concerniente a la secuencia de esta investigación es de la siguiente manera:

En el **capítulo I**, se plantea el problema de investigación, dando a conocer aspectos relevantes que ponen de manifiesto evidencias de desconocimiento sobre comunicación no verbal; asimismo se formula el problema a través de interrogantes; luego se justifica la investigación, dando cuenta de la importancia y utilidad del estudio; en seguida se presentan los objetivos que conducen la investigación. También se plantea la construcción de hipótesis, a manera de suposiciones que posteriormente fueron confirmadas a través de la estadística descriptiva (porque solo existe una variable).

En el **capítulo II**, se presenta la revisión de literatura, dando a conocer los diferentes antecedentes del actual trabajo de investigación, en forma concreta y objetiva, luego se construye un marco teórico vinculado a la variable de investigación, En seguida se presenta el marco conceptual, donde detallamos las ideas y modelos teóricos que se han desarrollado en la investigación.

En el **capítulo III**, se procede a explicar los materiales y métodos utilizados o aplicados en el actual estudio de investigación; así como también, se explica el tipo y



diseño de investigación, haciendo hincapié en las técnicas e instrumentos de investigación, la población y muestra, el plan de recolección y tratamiento de datos.

En el **capítulo IV**, se explican los resultados, dando cuenta de los hallazgos encontrados con su debida descripción e interpretación, considerando los objetivos de investigación. En este capítulo también se desarrolla una clara discusión con otros estudios de investigación.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones, con relación a los objetivos planteados y según los resultados de investigación obtenidos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación comprende el estudio, sobre el nivel de dominio del lenguaje corporal, en efecto se conoce también como comunicación no verbal, que es la principal herramienta de comunicación entre personas, por consiguiente es manifestado por 55% a través de movimientos corporales, gestos, posturas, silencios y expresiones faciales, generando una gran influencia en la comunicación (Mehrabian, 2019) Además está vinculada a la parte instintiva e intuitiva del cerebro; por lo tanto, transmite más información sobre los sentimientos y personalidad al interlocutor; en cambio el tono de voz o lenguaje paraverbal, influye un 38% en la comunicación (Mehrabian, 2018). Por otra parte está la comunicación verbal con 7 % se ocupa de la transmisión y recepción de mensajes a través de la palabra y la escritura, que manifiesta un significado evidente; por ende, ambos tipos de comunicación son de gran importancia y deben mantenerse en sintonía en cuanto a cómo es utilizada, esto ayuda a una buena disposición en la comunicación, además está comprobado que la persona que sabe controlar su lenguaje corporal lleva mejor sus relaciones sociales. Sin embargo, si no se maneja correctamente este lenguaje, surgen factores que podrían afectar la imagen personal, así



como malentendidos en la comunicación que perjudicarían las relaciones sociales y el buen desarrollo de los actos protocolares.

Por tanto un factor significativo de éxito en los actos protocolares, es el buen manejo de cnv, aun sin haberse realizado estudios objetivos en lo concerniente a la conducta del maestro de ceremonias. Sin embargo la conducta menos valorada del orador según la circunstancia en que se encuentre es porque no mira a los ojos a personas específicas del auditorio, ni ondula suavemente la mirada, su forma de expresión no verbal es de “reservado”, las manos se cierran con gesto de puño, los brazos se ponen en la cintura en (posición de jarras), los pies tienen una postura de “V”, dando impresión de pasividad y timidez, cuando las piernas están separadas y los brazos cruzados los cuales expresan un mensaje autoritario que no favorecen (Sanz, 2018).

Por otro lado una condición necesaria es nuestra imagen personal, porque influye en la aptitud y los mensajes de comunicación no verbal que transmiten hacia el interlocutor, debido a que la primera impresión es más apreciada porque es automática, por ende los códigos de imagen que se proyecten hacia los demás, será primordial tanto a nivel personal como profesional, porque podría abrírnos o cerrarnos las puertas para conseguir nuestras metas. Por esa razón no debemos pasar desapercibido estos pequeños detalles de imagen (Nuero, 2010).

De forma similar durante el acto comunicativo entre personas podrían surgir malentendidos, que generen sentimientos negativos entre ellos, al punto de provocar conflictos sociales a consecuencia del mal uso y desconocimiento sobre los códigos de lenguaje importantes en CNV. Por ende es muy importante conservar buenas relaciones sociales en este sentido conociendo y aplicando CNV porque ayuda a fomentar calidad de vida y salud. Además estamos formados por una extensa red social que contribuye a



la formación de nuestra identidad, ese entorno está formado por todas las personas que nos rodean en distintos ámbitos, cuya influencia es de vital importancia para el crecimiento (Calandi, 2014). Así mismo, las relaciones sociales entre personas son importantes porque ayuda a gestionar mejor la conducta y el buen funcionamiento del cerebro de las personas y la ausencia de este, podría ser perjudicial para la persona. De hecho los cambios externos llevan a unos cambios biológicos, pero si por el contrario tendríamos más vida social y control de nuestra comunicación, mejores serían los resultados en la calidad de vida. Según estudio del investigador (Gonzales, 2012) Estas serían alguna de las razones por las que surgen problemas dentro de la comunicación no verbal.

En Perú hay pocas instituciones que enseñan sobre comunicación no verbal, el ámbito radial se reduce a las escuelas profesionales de periodismo o Ciencias de la Comunicación Social de las diversas universidades de gestión privada y estatal; por ello algunos comunicadores sociales no hacen un buen manejo de su lenguaje (verbal, no verbal y paraverbal).

En la Región Puno, específicamente, en la Universidad Nacional del Altiplano, no existen estudios cuyos datos indiquen sobre el nivel de conocimientos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, respecto a comunicación no verbal. En consecuencia, se plantean las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta General

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social UNA Puno – 2019?



1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social UNA Puno- 2019?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social UNA Puno- 2019?

1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

- El nivel de conocimiento sobre comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social es de nivel bajo, por cuanto su conocimiento es limitado acerca de las funciones y elementos de la comunicación no verbal en actos protocolares. Por ende expresan mensajes de CNV sin darse cuenta.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- El nivel de conocimiento de los estudiantes de C.C.S sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares, es de nivel bajo debido a que su conocimiento es menor acerca de las funciones de la CNV. Por lo tanto no existe un control emocional y transmiten los mensajes de manera inconsciente.
- El nivel de conocimiento de los estudiantes de C.C.S sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en actos protocolares, es de nivel mínimo porque no conocen los elementos que componen la C.V. Por consiguiente no logran manejar sus movimientos corporales que son expresadas en sus inseguridades y conducta.



1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La finalidad de la investigación fue identificar y describir el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social, porque constituye una herramienta fundamental para promover una comprensión adecuada entre emisor y receptor, en lo que respecta a la transmisión de mensajes hacia los interlocutores, por eso es importante que se refuercen los conocimientos en comunicación no verbal en los estudiantes; porque si no se conoce y emplea correctamente podría perjudicar el desarrollo del mensaje en la comunicación.

Esta investigación surge con los estudiantes de C.C.S porque asumen un papel importante dentro de la comunicación como informar y transmitir mensajes de forma verbal y no verbal; pero generalmente no se hace un buen uso de comunicación no verbal, pues a veces se piensa que las personas solamente se comunican con palabras. Por esa razón se debería incluir y reforzar este tipo de comunicación no verbal en los cursos que llevan los estudiantes, principalmente en el área de relaciones públicas donde se realizan los actos de protocolo, es importante que los estudiantes en este campo comprendan el lenguaje del cuerpo y los gestos, a la hora de utilizarlos; porque el simple hecho de comprender la comunicación no verbal mejorarían sus relaciones sociales; por consiguiente, es significativo mantener los dos tipos de comunicación en armonía.

La investigación también es relevante porque el problema planteado es original, porque la indagación en torno al nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en estudiantes universitarios es hasta el momento, una propuesta distinta e innovadora en la



Universidad Nacional del Altiplano de Puno, los aportes conducen a nuevas discusiones y alternativas en lo concerniente a la comunicación no verbal en actos protocolares.

La investigación es importante por su utilidad teórica y práctica debido a que busca contribuir: **a)** En los estudiantes de C.C.S de la UNA Puno; la comprensión sobre el uso de comunicación no verbal en los actos de protocolo; **b)** A la Escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno; sobre la importancia y utilidad de comunicación no verbal, para que posteriormente incluyan en el plan curricular de la escuela, de manera que los estudiantes de comunicación puedan aprender, aplicar y desenvolverse mejor en el ámbito profesional como personal con este tipo de CNV.

Por otra parte frente al problema del nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos de protocolo, se utilizó la investigación de naturaleza cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental y transaccional en su horizonte temporal (ejercicio del año 2019), lo que permitió recopilar información de fuentes primarias para una mejor comprensión, precisión e interpretación de los resultados.

- **Justificación Teórica:** Tiene una relevancia teórica porque se indagó y comparo con otros estudios, según las categorías de la actual investigación, se clarificó algunos aspectos vinculados a la comunicación no verbal. Los estudios que justifican las cuestiones categóricas son: **a)** conocimiento según (Bunge, 2004), **b)** comunicación no verbal según (Cestero A. , 2017) y **c)** emociones y expresión facial según (Ekman, 2010)
- **Justificación Práctica:** En el aspecto práctico los instrumentos de investigación se lograron ejecutar en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, evidenciando diversas formas de entender la comunicación no verbal según los estudiantes.



- **Justificación Metodológica:** Esta investigación tiene trascendencia metodológica porque los instrumentos fueron ajustados acorde a la investigación de (Cestero A. , 2017) y (Ekman, 2010), lo que demuestra que son instrumentos confiables. La sistematización, tabulación y procesamiento de datos también son muy detallados, lo que confirma que los resultados de la investigación son objetivos.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

- Identificar el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social-UNA Puno-2019

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social - UNA Puno - 2019
- Establecer el nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en los actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social - UNA Puno - 2019.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

La producción de un discurso determinado requiere la presencia de la comunicación no verbal. Así lo entiende (Alonso, 2017), en la investigación: “El papel de la comunicación no verbal en la producción y en la recepción del discurso del intérprete”, que planteó como objetivo: comprobar la incidencia de los parámetros paralingüísticos en la recepción del discurso interpretado. Se trata de un estudio cuasi-experimental. La muestra estuvo conformada por tres grupos de encuestados con características diferentes (10 usuarios, 10 estudiantes y 10 intérpretes). Se concluyó que el uso de los elementos no verbales puede ser consciente o inconsciente, por ello, como expertos comunicadores, es importante trabajar en mejorar la expresión corporal como las dotes de oratoria, para que tanto el contenido verbal como el no verbal sean comprensibles entre sí. Para conseguir esto, se recogió una serie de ejercicios que permitirán tomar conciencia de los errores en la comunicación y corregirlos, además, evitarán que se proyecte al receptor sensaciones negativas como inseguridad, nerviosismo o inquietud.

La comunicación no verbal se realiza en diversas actividades de interacción social, como en los centros donde se imparte educación. Indica (Álvarez, 2012) en su estudio: “La comunicación no verbal en los procesos de enseñanza-aprendizaje: el papel del profesor”, que tiene por objetivo: determinar la relevancia de la comunicación no verbal (CNV) en los contextos didácticos. Se expone el papel del profesor aplicando la



CNV en los procesos de enseñanza–aprendizaje; asimismo, se presentan algunas de las competencias en esta comunicación, que debiera poseer un docente para llevar a cabo una enseñanza más eficaz. Se considera criterios como: a) el espacio y la distancia; b) el cuerpo y el lenguaje corporal. Concluye que a través del manejo de la CNV, se puede llegar eficazmente a los estudiantes de manera más inmediata. Ayuda a construir una relación más positiva con ellos y a promover un aprendizaje significativo, que cambie realmente las actitudes y las relaciones.

Las emociones están directamente relacionadas con los gestos faciales. Esto afirma (Ekman, 2010) en su estudio "Expresiones faciales emocionales". A través de esta investigación, se ha sugerido demostrar que algunos gestos son comunes mientras que otros se adquieren de la cultura. Su contribución más importante son las siete básicas micro-expresiones universales. Concluyendo que las expresiones faciales son muy importantes como material científico para la psicología evolutiva, la percepción humana, la teoría emocional y la neurofisiología emocional. También muestra cuán útiles son las expresiones faciales para los aspectos prácticos de la interacción social.

Algunas actividades escénicas como el soliloquio, el teatro o la danza, refleja la transmisión de ideas a través del cuerpo, por lo que existe una estrecha relación con el actual estudio debido a la variedad de elementos no verbales; así lo explica (Dávila, 2012) en la investigación “Portafolio fotográfico sobre la expresión y comunicación corporal por medio de la danza, Guatemala”. Tiene como objetivo general elaborar un portafolio fotográfico que logre transmitir la esencia, expresión de la danza y su comunicación corporal, a través del ballet, tango, salsa entre otros, el resultado es que cada ritmo de baile es evidencia de emociones, que viene acompañado de expresiones faciales requeridas en cada baile, observando que en ritmo de tango resalta la mirada



insinuante y la seducción, en el ritmo de salsa destaca la interacción con el público y a la vez el ritmo de ballet destaca la dulzura y la ternura. El autor concluye que la comunicación no verbal enriquece y refuerza la comunicación, el arte del baile es un gran ejemplo que da construcción de una historia por medio de la comunicación no verbal. Por ende la danza es la principal esencia de expresiones relacionadas al lenguaje corporal podemos comunicar mucho a través del arte.

Además la comunicación no verbal es parte de la competencia cultural y comunicativa en cuanto a la percepción del contacto físico en diferentes culturas; señala (Schmidt, 2013) en su tesis doctoral “Proxémica y comunicación intercultural: comunicación no verbal en la enseñanza de E/LE”, que tiene como objetivo analizar las diferencias culturales en el uso del contacto físico y el comportamiento no verbal de España y Alemania. El resultado se obtuvo comparando series de contacto físico en cuanto a muestra de cariño, entre amigos se da bastante contacto físico a través del abrazo hacia la otra persona española, en el caso de alemanes se percibió poco de contacto físico porque solo se toca el hombro o la mano efecto que intenta consolar a la otra persona. Se concluye que la comunicación no verbal es esencial en las competencias culturales y comunicativas, por eso es importante que se trabaje esta comunicación no verbal así como los comportamientos no verbales de distintas culturas.

Por otro lado, el teatro es una herramienta importante para el estudiante, porque ayuda a fortalecer sus habilidades en comunicación no verbal, así como en el desarrollo de su aprendizaje escolar. Según (Restrepo & Penagos, 2011) en su tesis “La comunicación no verbal de los estudiantes del nivel Quinto B del George Washington School”, tuvieron como objetivo caracterizar los aspectos de la comunicación no verbal del discurso oral en los estudiantes de quinto nivel B del colegio George Washington



School a partir del teatro como estrategia lúdica. El resultado es que el teatro como estrategia facilitó la expresión oral de los estudiantes, lo cual ayudo a fomentar y mejorar la comunicación no verbal. En las niñas fue fácil emplear esta actividad, mientras que para los niños al inicio fue difícil, posteriormente ambos estudiantes tuvieron facilidad de expresión en el desarrollo de actividades propuestas. Se concluye que el teatro contribuye a promover los aspectos en la comunicación no verbal, porque enfoca de manera asertiva a mejorar las falencias en comunicación y también ayuda a crear un ambiente de confianza entre estudiantes de manera espontánea.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

La comunicación no verbal está vinculada a determinados estilos de figura y de didáctica, Manifiesta (Castro, 2016), en la investigación: “Comunicación no verbal y estilos docentes en la Universidad César Vallejo”, planteando como objetivo: determinar la relación entre la comunicación no verbal y los estilos docentes. Se realizó un diseño descriptivo correlacional con una muestra de 70 docentes voluntarios (31.4% femeninas y 68.6% varones) de la UCV. Las variables de estudio fueron: comunicación no verbal con sus dimensiones: kinésica, Proxémica, paralingüística, diacrítica y estilos docentes con sus dimensiones centradas en la cognición, conceptualización, afectos, conducta. El estudio reveló que la comunicación no verbal (CNV) se relaciona significativamente con estilos centrados en la conceptualización y los afectos del docente de la UCV. Asimismo, que las dimensiones Proxémica, paralingüística y diacrítica de la CNV se relacionan significativamente con los estilos docentes centrados en la cognición y la conducta del mismo.

La comunicación no verbal juega un papel importante durante el proceso de atención al cliente. Expresa (Leyva Isla, 2016) en la tesis titulada “nivel de influencia



de la comunicación verbal y no verbal en la percepción de la calidad de atención al cliente del Servicio de agua potable y alcantarillado de la Libertad (SEDALIB) S.A. 2016.” Donde el objetivo es identificar la influencia de la comunicación verbal y no verbal de los colaboradores de plataforma de atención al cliente del Servicio de agua potable y alcantarillado de la Libertad (SEDALIB) S.A. El resultado fue que aplicando un cuestionario a 380 usuarios, el nivel de influencia de la comunicación verbal y no verbal es 90% que viene hacer un nivel medio, por la apariencia del personal y las instalaciones. El autor concluye que el nivel de percepción en la atención al cliente es medio, por el mismo resultado en ambas variables. La comunicación tiene una gran influencia en la reacción de las personas en este caso los usuarios del Servicio de agua potable y alcantarillado de la Libertad (SEDALIB)

La comunicación no verbal en los integrantes de un negocio es fundamental para cimentar relaciones comerciales duraderas. Menciona (Refulio, Rios, & Tello, 2016) en su tesis “La comunicación no verbal en el proceso de negociación caso sangucheria el chinito” su objetivo es establecer de qué manera la comunicación no verbal puede desempeñar una función de ventaja o desventaja en el proceso de negociación. El resultado afirma que efectivamente la comunicación no verbal puede significar una ventaja o una desventaja en el proceso de negociación y son sumamente importantes porque crean la figura al brindar un servicio. En conclusión la comunicación no verbal alerta a los intervinientes de un negocio las verdaderas intenciones de su contraparte, es decir influye en las relaciones entre las personas en distintos niveles.

Enfatizando la gestualidad que el enfermero exterioriza en el cuidado de la persona en el acto comunicativo no verbal se debe autorregular para fortalecer hacia un cuidado holístico. Según (Villalobos, 2013) en su tesis “la comunicación no verbal de la



enfermera con la persona cuidada. Servicio de emergencia Hospital I Chepen-ESSALUD-2013” el objetivo describir y analizar las diferentes dimensiones en comunicación no verbal de la enfermera evidenciando el cuidado a las personas a través de conductas asumidas por las mismas. El resultado indica que la comunicación no verbal es reflejada en la manera como cuidan y en algunos casos se les observa serias lo cual fomenta una barrera en la comunicación que no favorece y se aprecia como deshumanizado, mientras otras si aplican la sonrisa para tranquilizar y brindar confianza. Concluye que en la forma de cuidar y la expresión facial se presentan la relación entre personalidad y comunicación no verbal para el paciente.

2.1.3. Antecedentes Locales

La falta de comunicación interpersonal y el mal manejo de relaciones públicas dentro de la institución podrían repercutir en el servicio e imagen que se presta hacia los usuarios. (Aguirre N. , 2004) en la tesis “Problemas comunicacionales internos y externos de la dirección regional de transportes, comunicaciones vivienda y construcción Puno” el objetivo es analizar los factores que influyen en la deficiente imagen en la dirección regional de transportes y comunicaciones, vivienda y construcción Puno. Identifico que el 60% de los trabajadores no daban un buen trato a los usuarios lo cual habría perjudicado en la imagen, por otro lado 18% de ellos si dan un buen trato hacia los usuarios, lo cual impide una efectiva comunicación interpersonal. La atención que se da a los usuarios representa la imagen y el nivel de comunicación interpersonal entre trabajadores de la institución. Por ende si no hay una buena comunicación interpersonal hay pocos resultados en cuanto al trabajo en equipo lo cual resulta una mala imagen hacia el usuario.



La conciliación judicial es buscar la solución de conflictos de las partes involucradas, por lo que es importante que intervengan un comunicador para ayudar a moderar las diferencias entre cónyuges de esa manera llegar a un acuerdo. Menciona (Flores, 2005) en su tesis de “Interferencias y barreras comunicacionales durante el proceso de conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno”. El objetivo es determinar las interferencias comunicacionales que se presentan durante el proceso de conciliación extrajudicial de las partes en conflicto, lo cual tuvo como resultado que durante el proceso de conciliación extrajudicial, la inseguridad y conducta en la mujer es percibida 30% en lo que respecta su actitud corporal, pero si es desapercibida la conducta es normal en 10%. Mientras la conducta e inseguridad del varón se ve reflejado en 20% por su actitud corporal, y 30% esta actitud es normal, porque pasa desapercibida. Por ende concluye que las barreras tanto psicológicas, semánticas y físicas representan interferencias que afectan la comunicación para la solución de conflictos en conciliación extrajudicial. Estos factores que algunos desconocemos podrían evidenciar conductas contrarias a lo que se pretende comunicar, que surgen por medio del lenguaje corporal, por eso es importante hacer un buen uso de la comunicación no verbal.

2.2. MARCO TEÓRICO

El conocimiento

Según (Malouhika, 2018), el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia y el aprendizaje (a posteriori), a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. Cuando el conocimiento puede transmitirse entre personas a través de la comunicación formal, estamos hablando de conocimiento explícito. Por otro lado, si



el conocimiento es difícil de comunicar y está relacionado con la experiencia personal o modelos mentales, es conocimiento tácito. (Pérez, 2015).

El conocimiento es una actividad esencial de todo individuo en relación con su entorno capta o procesa información acerca de su entorno. Este principio fundamental sitúa la actividad humana a conocer un ámbito general propio de todos los seres de la naturaleza. El conocimiento, para el hombre, consiste en su actividad relativa al entorno que le permite existir y mantenerse y desarrollarse en su existencia. El caso específico humano incluye lo social y cultural (Gallegos, 2018)

El conocimiento es un acto consciente e intencional de comprender la cualidad de un objeto, referidos al sujeto quien guarda los conocimientos, pero también el objeto, es lo conocido. Por ende su desarrollo es consistente con el desarrollo del pensamiento humano (Hurtado, 2020).

El conocimiento es la suma de hechos y principios que se adquieren o retienen, a lo largo de la vida, como resultado de la experiencia y aprendizaje del sujeto. El aprendizaje se caracteriza por ser un proceso activo que se inicia con el nacimiento y continúa hasta la muerte (Mamani, 2015).

El conocimiento se entiende como los conjuntos de hechos, o datos de información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación. El conocimiento es un conjunto de información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto y de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización, bien de forma general o personal (De león, 2013)

Según (Salinas, 2015), el conocimiento es la conciencia o percepción de la realidad que se adquiere por medio del aprendizaje. Se establece la realidad entre lo



que conoce y lo que cree conocer. Conocimiento se basa en datos objetivos y se obtiene mediante la aplicación de análisis sociales o empíricos. El hecho está apoyado en la verdad a través de la observación y la información que reciben las personas.

Implica una relación dual, es decir, el objeto conocido y el sujeto que conoce. En este proceso, el sujeto recibe poder de cierta manera por parte del objeto conocido, tal como lo hizo para asegurar su propia forma de vida desde el comienzo de la existencia. De esa manera, debe conocer las características, vínculos y relaciones entre los objetos, y luego definir el conocimiento como la acción del conocimiento, lo que significa poseer la idea de una persona (Hurtado, 2020).

1.3.3.2. Niveles de Conocimiento

No debe confundirse nivel de evaluación del conocimiento con el nivel del conocimiento. Según (Cerón, 2017), existen cuatro niveles de conocimiento.

a) El Conocimiento Científico

Es el tipo de conocimiento no científico llamado vulgar, ordinario o de sentido común entre los individuos de una misma cultura, y aplica como entendimiento práctico que compone un sistema de esquemas incorporados que constituidos en el curso de la historia colectiva, son adquiridos en el curso de la historia individual y funcionan en la práctica y para la práctica (Cerón, 2017).

b) El Conocimiento Precientífico: Todo terreno limítrofe es impreciso, inexacto; lo anterior es propio del conocimiento precientífico. Al estar en los límites de la ciencia moderna, el conocimiento precientífico es una mezcla informacional que no siempre desemboca hacia el conocimiento científico propiamente dicho (Cerón, 2017).



En el conocimiento precientífico podrían identificarse dos subconocimientos: el conocimiento pseudocientífico y el conocimiento protocientífico. No hay una separación tajante entre estas dos sub clasificaciones arbitrarias, pues están amparadas por alto nivel de credulidad (que sería credibilidad en su nivel más bajo) y de especulación entre sus seguidores.

c) El Conocimiento Científico

El conocimiento cuyo objeto de estudio es la realidad empírica, tangible, y es consecutivo desarrollo del género humano en los últimos dos siglos. Sin ahondar en el problema de la realidad empírica, se puede partir de un supuesto ontológico: toda realidad posee existencia, pero no todo lo que existe es real (Cerón, 2017).

d) Conocimiento Metacientífico

El cuarto tipo de conocimiento en relación con el conocimiento científico es el conocimiento que puede considerarse metacientífico porque tiene un objeto reflexivo, no una realidad empírica rústica, sino una realidad científica. (Bunge, 2004) cree que la metaciencia se puede dividir en tres categorías: a) la lógica de la ciencia, b) la metodología de la ciencia y c) la filosofía de la ciencia.

1.3.3.3. Tipo de Conocimiento de la Presente Investigación.

Dado que los resultados de la investigación actual se incluyeron en la investigación científica, la aclaración de conocimientos se elige desde una perspectiva profesional. Según (Bunge, 2004) el conocimiento está vinculado al trabajo científico y a los productos finales a través de métodos científicos.



(Bunge, 2004) discutió dos tipos de conocimiento: conocimiento científico y conocimiento general. El conocimiento científico es especializado, mientras que el conocimiento general es diario y empírico. Por tanto, los estudiantes de ciencias de la comunicación social, que reciben una formación profesional para promover la ciencia en las universidades, tienen que adaptarse a los conocimientos científicos sobre la comunicación no verbal. El autor de referencia en torno al conocimiento sobre comunicación no verbal es, por tanto, Mario Bunge.

1.3.3.4. Conciencia, Inconsciencia y Conducta

Los seres humanos tienen conciencia cuando evalúan sus propios conocimientos respecto a una categoría cognitiva; es decir, la conciencia es la captación, el reconocimiento de cualquier aspecto real o de uno mismo (Kriegel, 2016).

En cambio la inconsciencia es una condición que ocurre cuando se pierde la capacidad de mantener la conciencia sobre uno mismo y sobre el medio ambiente. No implica una respuesta incompleta, a veces la respuesta puede ser casi completa respecto a uno mismo, otras personas u otros estímulos ambientales (Kriegel, 2016).

La conducta es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. La conducta está vinculada al aprendizaje, cada vez que surge una conducta reforzada o nueva conducta, es el proceso psicológico o mental, del aprendizaje (Kriegel, 2016).

1.3.2. La Comunicación No Verbal

En los seres humanos, la Comunicación No Verbal (CNV) es frecuentemente paralingüística, es decir, acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o mandando señales contradictorias (Corrales, 2016).



Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no-verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinan su evaluación (Preston, 2015).

Por su lado, (Rodríguez & Hernández, 2010) definen a la comunicación no verbal como una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos. Ilustra la verdad de las palabras pronunciadas al ser todos los gestos un reflejo instintivo de las reacciones que componen la actitud mediante el envío de mensajes corporales continuos. De esta manera, el cuerpo revela con transparencia las verdaderas intenciones, emociones y sentimientos. Resulta que varios de los gestos constituyen una forma de declaración silenciosa que tiene por objeto dar a conocer las verdaderas intenciones a través de las actitudes.

También resulta útil emplear la definición que (McEntee, 2016), quien propone que por medio de gestos, de expresiones faciales y la tensión o relajamiento corporal, se nos describen y se nos comunica cierta información acerca de la relación entre dos personajes.

Para (Gonzalez, Reyes, & Flores, 2016), define la comunicación no verbal como un conjunto de información utilizada en la comunicación que no se compone de palabras. De ahí que en el lenguaje hablado esté constituido por la información simbólica transmitida a través del lenguaje hablado, entonación, vocales, posturas y gestos corporales, expresiones faciales y pausas.

(Ramos, 2016) cree que cada componente lingüístico o no verbal de la información representa su significado y su influencia en el receptor.

La comunicación no verbal en interpretación consecutiva



Una definición más amplia la realiza (Cestero A. , 2016), quien indica que la comunicación verbal alude a todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que utilizamos para comunicar.

De las definiciones desarrolladas, se infiere que los seres humanos, constantemente envían mensajes no verbales a otras personas, a través del rostro, manos, brazos, pies, etc. Muchas veces los mensajes no verbales son más percibidos que el verbal, incluso, puede delatar aspectos que se desconocen.

1.3.3.2. Origen de la Comunicación No Verbal

Los primeros indicios del estudio del lenguaje no verbal datan del siglo XIX y corresponden a los trabajos publicados por Charles Darwin en 1872, titulados “La expresión de las emociones en el hombre y en los animales” (Iafi, 2017).

Esto dio lugar a los estudios modernos que siguen validando el trabajo de Darwin, aunque en un principio fueron cuestionados. Durante el siglo XX los primeros estudios y publicaciones comienzan a partir de 1960.

Un personaje fundamental fue Paul Ekman, quien a fines de 1950, comenzó sus investigaciones sobre los movimientos que hacían las personas con sus manos, para poder distinguir pacientes neuróticos de psicóticos, pero el proyecto fue cancelado por falta de fondos. Fue recién en 1965, cuando una persona del departamento de defensa de USA, casado con una mujer tailandesa, quedó asombrado por las diferencias culturales en los gestos, le pidió a Ekman que investigara cuáles eran los gestos universales y cuáles eran aquellos que cambiaban de cultura en cultura (Iafi, 2017).

En la segunda mitad del siglo XX y principios del siglo XXI destacan los estudios de Ana Cestero (Iafi, 2017).



1.3.3.3. La importancia de Usar Comunicación No Verbal

Según Cestero la comunicación no verbal es útil porque permite calificar lo que se expresa oralmente; en otras palabras, se utiliza la comunicación no verbal como calificadora de enunciados, bien ajenos (indicando con ella acuerdo, desacuerdo, entendimiento, reconocimiento o seguimiento) o bien propios (marcando anécdotas y sucesos graciosos y suavizando errores, impropiedades conversacionales o enunciados comprometidos, como pueden ser los irónicos del tipo de "¡qué rico estaba todo!" emitido con risa previa, riéndose o seguido de risa), y, por último, puede funcionar como señal de acción conversacional (indicando el comienzo y el final de los turnos o el seguimiento y la participación activa en una interacción) (Cestero A. , 2016).

Por su lado, Gil (2017) señala que el lenguaje no verbal sirve para comunicar estados y actitudes personales. Cuando nos comunicamos no se trata solo de hablar y escuchar las palabras de las otras personas, se trata de escuchar más allá de las palabras. (Sola, 2015), de manera más detallada enumera los aspectos para los que sirve la comunicación no verbal.

a) Expresar sentimientos y emociones

Comunicando con emociones básicas o universales estados de tristeza, alegría, enojo, ira, desprecio, etc.

b) Darle más credibilidad al lenguaje verbal

Se suelen utilizar gestos ilustradores (por ejemplo: mover la mano a la vez que decimos adiós), enfatiza lo que expresamos con las palabras.



La comunicación no verbal, puede repetir lo que se dijo verbalmente. Es como cuando nos preguntan dónde está una calle y verbalmente decimos como ir y lo acompañamos con el gesto del dedo como queriendo orientar a la persona para dónde ir.

c) Sustituir a las palabras

Los actos no verbales sustituyen a los verbales cuando hacemos un gesto y no decimos nada (por ejemplo: como cuando alguien nos pregunta algo y sin decir nada solo señalamos el lugar. Otro ejemplo: cuando alguien nos pregunta cómo nos fue en el examen y realizamos un gesto como que nos fue bien).

d) Orientar la forma de los mensajes verbales sean interpretados

Un mismo contenido podrá interpretarse de diferentes maneras según el volumen y el tono de voz empleado o los gestos realizados. Si decimos con un tono fuerte y volumen ¡alto ahora!, estaremos dando una orden; pero si lo decimos en un tono dulce y con un tono bajo, dicha palabra estará dentro de la comunicación verbal como una palabra más.

e) Una manera de contradecir al lenguaje verbal

Las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal del mensaje para que este sea decodificado de forma precisa, como cuando decimos algo y a través de los gestos insinuamos lo contrario (por ejemplo: como cuando una persona tiene que hablar en público y tiene la frente y manos sudadas y le tiemblan las piernas y dice: “no estoy nervioso”).



f) Regular la comunicación verbal

Los mensajes no verbales regulan el mensaje verbal para mantener una conversación con otra persona. Como cuando una persona quiere marcar el ritmo de una conversación dando golpes en una mesa.

g) Poder ver si lo que nos dicen con las palabras es acompañado por el movimiento corporal

Cuando nos comunicamos de forma verbal habitualmente los acompañamos con gestos y posturas y expresiones, muchas veces podemos observar que el cuerpo no acompaña a las palabras. (Por ejemplo: justo cuando nos preguntan por una persona que no nos cae bien, nos cruzamos de brazos en ese mismo instante o nos preguntan que nos parece tal persona y con una mano nos tapamos la boca), seguido a esos movimientos decimos nos cae muy bien, el cuerpo se bloquea con los brazos o intenta tapar la boca mientras con palabras decimos otra cosa.

1.3.3.4. Fundamentos Teóricos y Paradigmáticos de la Comunicación No Verbal

La actual investigación se enmarca inicialmente en el enfoque de la función simbólica del lenguaje. Al respecto (Sastre, 2017) indica que esta función simbólica de expresión está definida como la capacidad de sustitución del objeto por su representación y de esta por su signo o significado.

No es muy útil el enfoque etológico (Aguirre & Beiras, 2017), debido a que, no es materia de estudio la comunicación entre animales, a pesar que el ser humano es considerado un mamífero pensante.



Por otra parte, se comparte algunos aspectos del enfoque antropológico, sobre todo en lo que respecta a la posibilidad de existencia de comportamientos no-verbales universales, considerando las semejanzas y diferencias de las distintas culturas (Aguirre & Beiras, 2017).

También se rescatan algunos aspectos relevantes del enfoque lingüístico de la comunicación no verbal, sobre todo el análisis de doble articulación del lenguaje, determinando dos tipos de unidades: a) unas mínimas y carentes de significado, que Greimas denomina “gestemas” y Birdwhistell “kines”; y b) otras unidades mayores, resultado de la combinación de estas unidades mínimas y se les atribuye un significado, son los “gestos” para Greimas y los “kinemas” para Birdwhistell. Esto da lugar a un paralelismo solo aparente, puesto que en el lenguaje estas unidades mayores (los monemas), pueden asumir las funciones de designación, cuantificación, descripción, relación, etc.; en la comunicación no-verbal estas funciones vienen determinadas fundamentalmente por el contexto aunque se las atribuya a un elemento (llámese gesto o kinema) determinado.

Esta búsqueda de unidades mínimas, en algunos casos, como sucede con Birdwhistell, ha dado lugar a la elaboración de un método descriptivo que intenta descomponer exhaustivamente cada gesto en elementos que suceden temporalmente, valiéndose de la cámara lenta (un segundo de película es descompuesto en veinticuatro cuadros), llegando a la desmagnetización de lo observado (Aguirre & Beiras, 2017).

Existe un enfoque que predomina en la actual investigación y es comunicativo, que parte en Teoría de la Información (TI), y trata de la descripción de conductas en señales que actúan sobre una área en específica y que son capaces de explicitar respuestas. Se basa en el uso de modelos tomados de otras ciencias, como la



matemática, la ingeniería o la termodinámica, para calcular probabilidades, determinar funciones, tipos y modos de transmisión e idoneidad de canales, o conceptos como la tendencia al equilibrio, o nivel de desorden de los elementos que pueden constituir un mensaje (Aguirre & Beiras, 2017).

La teoría de la información también incluye otros métodos. Es decir, trata a las personas como un animal y pertenece a una cultura, utiliza fundamentalmente los hechos del lenguaje como medio de comunicación, pero también recibe y proporciona información (comunicación) a través de otras conductas no verbales. (Cestero A. , 2016) también adoptó métodos de comunicación, información, citó a (Poyatos, 2012) y señaló, la combinación de diferentes teorías y métodos permiten estudiar la comunicación no verbal. Este es el método propuesto en el contexto de los estudiantes de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Nacional Altiplano Puno.

1.3.3.5. Índices de Uso de la Comunicación No Verbal

(Mehrabian, 2019), mencionado por (Corrales, 2016), llevó a cabo experimentos sobre actitudes y sentimientos y encontró que en ciertas situaciones en que la comunicación verbal es altamente ambigua, solo el 7% de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etc.) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etc.). En otras palabras si se suma la dimensión paralingüística y kinésica se encuentra un 93% de comunicación no verbal.

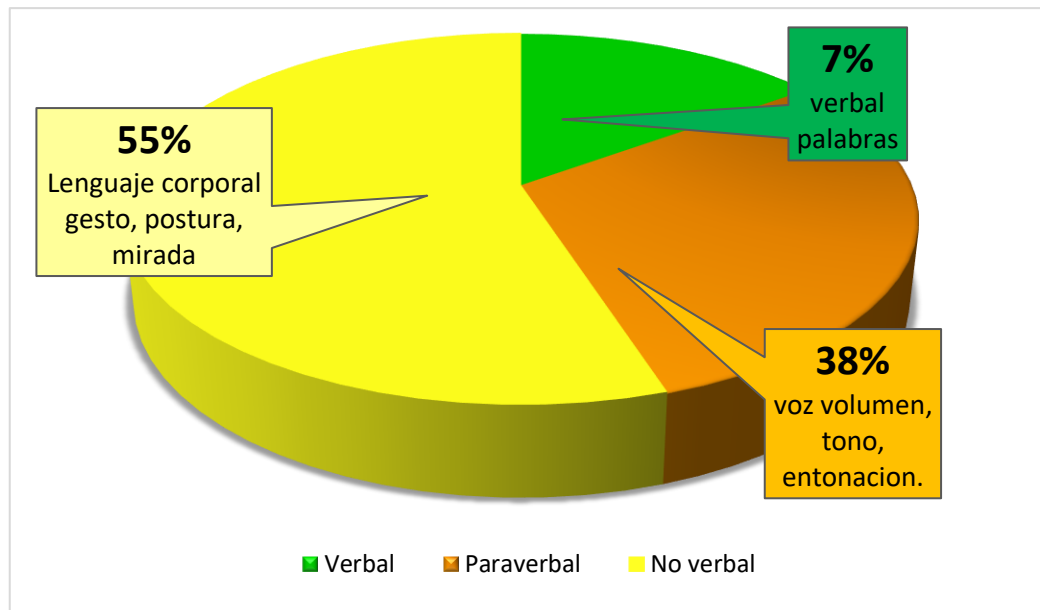


Figura 1. Nivel de uso de la comunicación no verbal, paraverbal y verbal

Fuente: (Mehrabian, 2018).

1.3.3.6. Sistemas de Comunicación No Verbal

Según (Cestero A. , 2016), el Paralenguaje, la kinésica, la Proxémica y la cronémica son los cuatro sistemas de comunicación no verbal reconocidos hasta el momento. De ellos, los dos primeros, uno fónico y otro corporal, son considerados sistemas básicos o primarios por su implicación directa en cualquier acto de comunicación humana, ya que se ponen en funcionamiento con el sistema verbal para producir cualquier enunciado; en cambio los otros dos, proxémico y cronémico, son concebidos como sistemas secundarios o culturales, dado que actúan, generalmente, modificando o reforzando el significado de los elementos de los sistemas básicos o independientemente, ofreciendo información social o cultural.

a) El sistema paralingüístico

Está formado por las cualidades y los modificadores fónicos, los indicadores sonoros de reacciones fisiológicas y emocionales, los elementos cuasi-léxicos, las

pausas y silencios que a partir de su significado o de sus componentes inferenciales comunican o matizan el sentido de los enunciados verbales.



Figura 2. La entonación alta (grito) como mecanismo paralingüístico no verbal

Fuente: (Corral, 2014)

El sistema paralingüístico, está conformado a su vez por:

- Las *propiedades físicas del sonido* como el tono, timbre, número e intensidad así como modificadores del lenguaje o tipo de sonido (Poyatos, 2012).
- Algunas *respuestas físicas o emocionales* como reír, suspirar, gritar, toser, carraspear, bostezar, llorar, llorar, jadear, escupir, eructar, helar, estornudar, charlar, etc. (Poyatos, 2012)
- Los *elementos cuasi-léxicos* son vocalizaciones regulares y consonantes con menor contenido morfológico pero de gran valor funcional.

Tales símbolos se ven como una gran parte de las interjecciones {¡Aja¡uy!}, Onomatopeya (Mua-Mua, Pi-pi, Pon-pon, Miau, Croac), los sonidos emitidos tienen sus propios nombres (silbido, tañidos, chistar, sisear) y muchos otros sonidos (Uff, Hum, laj, Ajjj, Ouu), estos lenguajes no suelen tener nombres ni grafías únicas pero tienen valores comunicativos similares a determinados



lenguajes o símbolos deportivos, conocidos como sustitutos del vice lenguaje (Poyatos, 2012).

- **Las pausas** tienen como función primordial regular el cambio de turno, indicando el final de uno y el posible comienzo de otro, en muchas lenguas y culturas, aunque la española no es una de las más típicas al respecto, debido al manejo tan particular que hacemos del mecanismo de alternancia de turnos en interacción (Cestero A. , 2016).
- **Los silencios**, por su parte, poco frecuentes en español, pueden ser confirmadores de enunciados previos o venir motivados por un fallo en los mecanismos interactivos tales como los cambio de hablante, el de corrección y el de respuesta a pregunta o por un fallo comunicativo como en los casos de titubeos, dudas, reflexiones, etc. (Cestero A. , 2016).

b) El sistema kinésico

Está formado por los movimientos y las composturas corporales que comunican o armonizan el significado de los enunciados verbales (Poyatos, 2012), incluyéndose, además, dentro de él, aspectos tan relevantes como la mirada o el contacto corporal (Cestero A. , 2016)

Pueden distinguirse tres categorías básicas de signos kinésicos:

- **Los gestos** son movimientos psicomusculares con valor comunicativo. Se distingue dos tipos de gestos básicos: a) gestos faciales, realizados, fundamentalmente, con los ojos, las cejas, el entrecejo y el ceño, la frente, los pómulos, la nariz, los labios, la boca y la barbilla, y b) Gestos corporales,

realizados, fundamentalmente, con la cabeza, los hombros, los brazos, las manos, los dedos, las caderas, las piernas y los pies (Cestero A. , 2016).

- **Las maneras** son, como su propio nombre indica, las formas de hacer movimientos, tomar posturas y en general, realizar actos no verbales comunicativos. Se refieren, por tanto, a las formas en que, convencionalmente, producimos gestos y posturas, por un lado a determinados hábitos de comportamiento culturales, por otro. Por ejemplo en occidente se saluda estrechando la mano, en Japón asintiendo con la cabeza (Cestero A. , 2016).
- **Las posturas** son las posiciones estáticas que puede adoptar el cuerpo humano y que comunican, activa o pasivamente. Como en el caso de las maneras, son signos no verbales que por un lado, forman parte de los gestos mismos, pues su significado puede variar dependiendo de la postura final que adoptan los órganos implicados y por otro, funcionan como signos comunicativos independientes, como es el caso de estar, por ejemplo, de pie, con los brazos arqueados y las manos apoyadas en la cintura en posición (/en jarras/) o sentados, con las piernas ligeramente dobladas y las manos unidas en el regazo (Cestero A. , 2016).

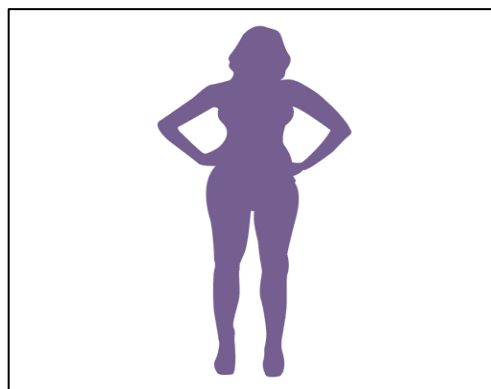


Figura 3. Postura en posición de “jarras”

Nota: Indica que la persona tiene confianza en sus posibilidades, que está segura de sí misma y dispuesta a ocupar su espacio: sin embargo, también puede denotar cansancio frente a una espera.

Fuente: (Cestero A. , 2016)



c) El sistema proxémico

Está conformado por los hábitos relativos al comportamiento humano, al ambiente y a creencias de una comunidad que tienen que ver con el uso y la distribución del espacio y las distancias culturales que mantienen las personas en interacción (Cestero A. , 2016). Se consideran signos proxémicos culturales, por ejemplo, el comportamiento de las personas con respecto a la distribución del espacio natural; como el orden o desorden de filas y el respeto de espacios prohibidos o privados.

Es de especial importancia la llamada proxémica interaccional, a través de la cual se establecen las distancias a las que las personas de una comunidad realizan distintas actividades interactivas o comunicativas, tales como consolar, conversar, mantener entrevistas laborales, impartir clases o dar conferencias; estas distancias varían de una cultura a otra, de la misma manera que la importancia que se le confiere al hecho de mantenerla o no. Y dentro de la proxémica interaccional está comprendida una serie de signos no verbales que, convencionalmente, pueden modificar o reforzar el significado de otros signos comunicativos verbales o no verbales o sustituirlos con completo valor significativo. Por ejemplo, si {nos aproximamos} a nuestro interlocutor mientras le decimos "quiero ir contigo", estamos confirmando o reforzando el sentido del enunciado verbal emitido y podemos utilizar una {separación brusca} de una persona para indicar que la rechazamos o que no aprobamos lo que dice, o nos podemos {acercar} a nuestro interlocutor para cederle la palabra y pedirle que hable (Cestero A. , 2016).

Del mismo modo, la proxémica es la relación entre las personas y el espacio cultural. El cambio en la distancia física que mantienen las personas durante la

interacción(también llamado espacio informal) está relacionado con el cambio en la dicción que tiene mucho significado (López, 2010) y las clasificó en cuatro tipos:

- **Distancia Íntima:** se da a menudo con la familia, amigos y la pareja.
 - *fase cercana:* Se caracteriza por sentir, confianza y protección, se da mayor contacto físico y el roce consciente.
 - *Fase lejana:* De 15 a 45 cm; no se produce el contacto con la cabeza, pelvis, muslos y es recurrente la voz baja como el contacto de las manos; a veces el contacto se da en sitios concurrentes como el transporte público que es intencional.
- **Distancia Personal:** De 46 a 120 cm; en conversaciones de compañeros y en reuniones de trabajo; se produce el contacto de las extremidades en una conversación.
 - *Fase cercana:* De 46 a 75 cm
 - *Fase lejana:* De 76 a 120 cm
- **Distancia Social:** De 120 a 360 cm; cuando se mantiene conversaciones con extraños o desconocidos y con las que no se mantiene amistad.
- **Distancia Pública:** De 360 cm a más; dirigida a un grupo de personas, se da en discursos, conferencias y clases de estudiante.

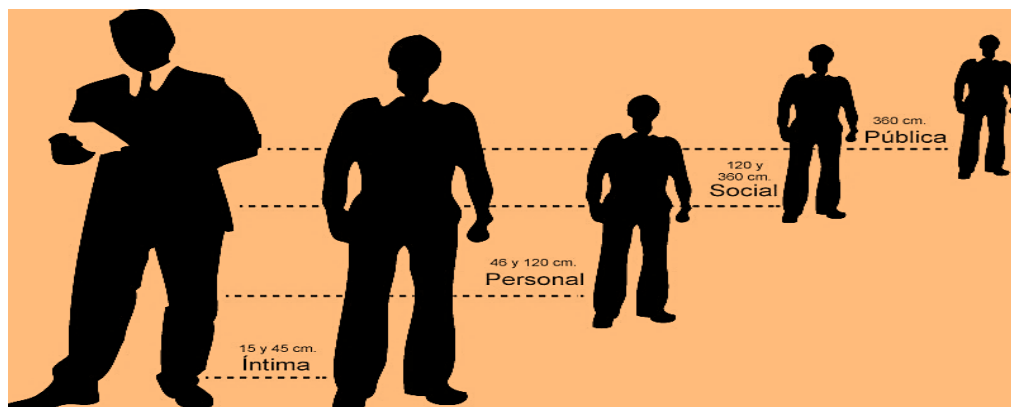


Figura 4. Distancia interpersonal o proxémica

Fuente: (Montes, Carolina, 2018)



d) El sistema cronémico

El tiempo también comunica, bien pasivamente, ofreciendo información cultural, bien activamente, modificando o reforzando el significado de los elementos del resto de sistemas de comunicación humana. Su estudio se ha denominado cronémica, que se define como la concepción, la estructuración y el uso que hacemos del tiempo el ser humano. En general puede hablarse de tres tipos de categorías dentro del estudio del tiempo:

- **El tiempo conceptual** (puntualidad e impuntualidad, prontitud y tardanza, un momento, un rato, mucho tiempo y una eternidad),
- **El tiempo social** (la duración de determinados encuentros sociales como reuniones, entrevistas de trabajo o visitas, la estructuración de las actividades diarias tales como desayunar, comer, merendar y cenar o los momentos del día apropiados para determinadas actividades sociales)
- **El tiempo interactivo** (la mayor o menor duración de los sonidos en algunas palabras, algún gesto o las pausas, que conllevan, al aumento de velocidad en la emisión de un enunciado) (Cestero A. , 2016).

Por otro lado, la sistémica de la comunicación no verbal según (Masaya, 2017), obedece al concepto de (sistema de diversas totalidades), es decir existe una interrelación con la comunicación verbal, pero definiendo determinadas fronteras y niveles. Así (Masaya, 2017), coincide con (Cestero A. , 2016) casi en todos los espacios categoriales propuestos, excepto en lo concerniente a la cronémica.



1.3.3.7. Ejercicios para Mejorar la Comunicación No Verbal

Para Contreras (2016), las acciones prácticas en escenarios académicos resultan aptas para desarrollar ejercicios de la comunicación no verbal, tanto para docentes como para estudiantes. El docente debe relacionarse en un lenguaje corporal oportuno para que sus estudiantes entiendan lo que intenta enseñarles y por su parte, los aprendices deben realizar actividades dinámicas y relacionarse con sus compañeros para buscar el perfeccionamiento de su expresión corporal y evitar el mal empleo de signos no verbales. Estos ejercicios permiten aprender a tomar conciencia de la importancia de la comunicación no verbal.

Contreras recomienda realizar los siguientes ejercicios:

- a) Ejecutar las expresiones más típicas de los saludos.
- b) Integrar actitudes de comunicación no verbal entre estudiantes de diferentes culturas a través de la presentación personal (mención de nombre, lugar de nacimiento, aficiones, meta de vida principal).
- c) Implementar estrategias de dramatización como herramienta para desarrollar destrezas de comunicación no verbal.
- d) Interpretar una canción utilizando la comunicación no verbal.
- e) Ejecutar un discurso académico en el aula, identificando después de su culminación miedos y actitudes.
- f) Dar a conocer frases o enunciados relacionados con los estados de ánimo.



1.3.3.8. Comportamiento No verbal y las Emociones

El comportamiento no verbal es el término científico del lenguaje no verbal que tiende a ser el resultado de la expresión de las emociones humanas que se manifiestan en el rostro, a través de los gestos, posturas, movimientos corporales y su orientación hacia un lugar u otro (Rosi, 2014).

Por su parte, (López, 2016), experto en comportamiento no verbal, define al comportamiento como cualquier actuación de una persona frente a todo que le rodea, puede ser ante otra persona o espacio físico, el cual se divide en dos grandes grupos que son el verbal y el no verbal.

El comportamiento no verbal debe tener sintonía con el lenguaje verbal, de esta manera la comunicación es sincera. Si la expresión del rostro de un individuo está en sintonía con sus palabras, existe una alta probabilidad de que esté diciendo la verdad, pero si no es coherente, el gesto facial tiene mayor importancia porque emite la señal de que puede estar mintiendo sobre un hecho o manifestando un mensaje contrario a sus pensamientos o emociones (López, 2016).

a) Las emociones:

La emoción es un Sentimiento muy intenso de alegría o tristeza producido por un hecho, una idea o un recuerdo. (Ekman, 2010) señala una lista de siete emociones básicas que derivaron de un estudio transcultural de imágenes destacadas de una tribu en Papúa Nueva Guinea. Observó que los miembros de culturas aisladas de la Edad de Piedra eran capaces de identificar expresiones emocionales con alta fiabilidad al ver fotos de personas de culturas con las que no estaban familiarizados.

También pudieron asociar ciertas expresiones faciales con descripciones de situaciones específicas. Con esta información, concluyó que ciertas expresiones son básicas o biológicamente universales en la especie humana. En su estudio destaca las siguientes micro-expresiones:



Figura 5. Gestos o expresiones faciales

Fuente: (Jose, 2016)

b) La inseguridad

Es un comportamiento que se vincula al nerviosismo o miedo como emoción, debido a diversos factores distinguibles, según el tipo de persona. En un acto protocolar, muchas veces, surge la inseguridad emocional que puede ser desencadenada por la percepción de que uno mismo es vulnerable, o la sensación de inestabilidad que amenaza la propia autoimagen (Alonso, 2017).

c) Movimientos corporales

Se entiende por movimientos corporales al desplazamiento del cuerpo, a través del espacio, y cada movimiento corporal depende de varios factores, como la articulación y los músculos involucrados (Acosta, 2019). Los movimientos corporales son parte esencial de la comunicación.



Figura 6. Movimientos corporales en su forma posturas y maneras

Fuente: (Marisol, 2016)

Se dividen según (Cestero A. , 2017) en tres tipos:

- Los gestos (tienen que ver con los movimientos o expresiones faciales).
- Las maneras (son formas de hacer movimientos según aspectos convencionales).
- Las posturas (se vinculan con los movimientos corporales como desplazamiento, ademanes).



1.3.3.9. Comunicación No Verbal y el Protocolo

Definición de protocolo

Cuando se utiliza el término "protocolo", generalmente se refiere a conductas de comportamiento en actos de una institución, evento público o privado que involucra tanto a la autoridad competente como al individuo. Sin embargo, en general, se refiere a un conjunto de códigos de conducta que pueden aplicarse a cualquier grupo o evento. Cada familia, cada escuela, cada negocio tiene su propio protocolo porque organiza y ordena mejor el contexto (Baro, 2019).

Aunque los protocolos parezcan innecesarios a los ojos de muchas personas, ocurre lo contrario, porque el protocolo nos dice cómo actuar y seguir las instrucciones que es conveniente y no hace falta seguir tomando decisiones. En una sociedad con pautas muy estrictas, no hay cultivo de habilidades críticas, ni la capacidad de discernir entre el bien y el mal para todos, y mucho menos hay libertad de movimiento, pero el protocolo expresa menos sospechas, menos ambigüedad y menos responsabilidad.

Después de aprender las reglas, no hay necesidad de pensar: sabes cuál es tu rol y qué esperar de ti (Baro, 2019)

El término protocolo tiene un significado más estricto cuando se refiere a las reglas de conducta que los miembros de la comunidad deben seguir a menos que deseen ser retirados del evento.

1.3.3.10. Comportamiento No Verbal dentro de los Protocolos

Es una traducción escrita del uso, costumbres y tradiciones en regiones específicas utilizando fórmulas reguladas (Baro, 2019)



En un plano más concreto, se puede afirmar que es el ordenamiento reglado y jerarquizado de los concurrentes a un acto público o privado, según la naturaleza y fines del mismo, en razón del cargo que ostenten los invitados y de la causa de su presencia en torno al anfitrión. Este ordenamiento tendrá sus propias galas, según se trate de conmemorar un acontecimiento histórico (civil, académico, religioso, castrense) o de desarrollar un acto político, funerarias, empresarial, deportivo o social)(Villarubias, 2008).

Por tanto, el protocolo diseña los espacios y planifica los eventos de tal forma que allí se representen las jerarquías entre los participantes, que se facilite el logro de la meta y que se refleje visualmente la estructura de poder.

Se da importancia a la forma y espacio de la ubicación entre personas. El tiempo del evento es estrictamente limitado, no solo para una organización eficaz, sino también porque el tiempo está relacionado con el estado de los participantes. Quién abrió o cerró el evento, por ejemplo, tiene que ser consciente de la jerarquías de rangos o cargos de las personas presentes (Baro, 2019).

El diseño de un evento también tiene en cuenta la vestimenta, el comportamiento táctil (en saludos o en la presentación de decoraciones, por ejemplo), kinésica (movimientos, posición corporal, gestos autorizados, expresión facial adecuada, etc.) y paralenguaje (volumen de voz adecuado, entonación formal o uso correcto de pausas).

El protocolo es asumido por la mayoría de los participantes en un evento y por la sociedad en general, porque refleja la historia, usos y costumbres de una cultura. Pero también es cierto que, cada vez más, muchos ciudadanos socialmente ignoran estas directrices protocolarias e incluso las rechazan explícitamente, por desconocimiento o porque reflejan una concepción anticuada de la sociedad.

Sin embargo, incluso en entornos oficiales, estas reglas continúan aplicándose, con algunas adaptaciones, como se puede ver en algunos eventos públicos, celebraciones estatales solemnes, eventos religiosos, militares o académicos, etc.

Cuanto más formal e importante es el acto protocolar, las acciones deben ser cuidadosamente preparadas por expertos en etiqueta y protocolo, quienes instruyen a todos los participantes sobre cómo proceder. Además, los participantes deben comportarse acorde a las expectativas de su organización que representan, etc. (Baro, 2019).

1.3.3.11. Los Actos Protocolarios y la Comunicación No Verbal

Los actos protocolarios son actividades o eventos importantes y de gran trascendencia, programados, de índole social, académica, artística o deportiva, según determinadas reglas establecidas por norma o costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Quien diseña el acto lo tendrá en cuenta y, en principio, los asistentes se adecuarán a este diseño, aunque la acción individual puede afectar notablemente el resultado previsto

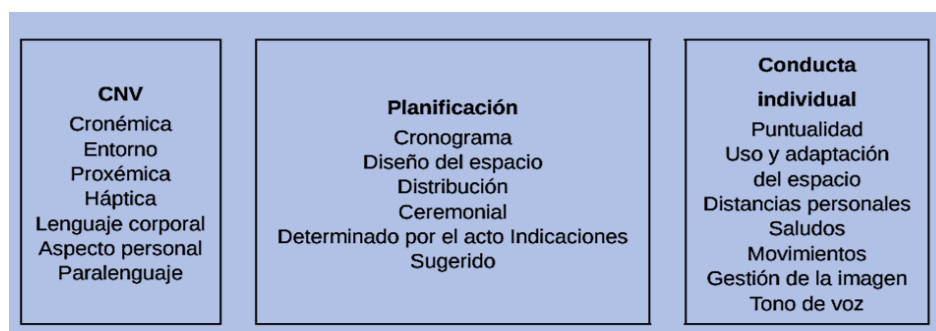


Figura 7. Comunicación no verbal y los actos protocolares.

Fuente: INV de. (Baro, 2019)

Nota: El protocolo regula todos los canales de expresión no verbal.



a) **Tipos de protocolo y su relación con la comunicación no verbal**

- **Protocolo estructural**

Tiene que ver con la organización formal del evento.

- **Protocolo de gestión**

Es la dotación de aspectos logísticos para la ejecución de la actividad.

- **Protocolo de atención o ceremonial**

Es la presentación y ejecución del programa que se realiza según lo programado, obedeciendo a normas establecidas.

Como se observa, la comunicación no verbal tiene mucha relación con el protocolo de atención o ceremonial, porque en esta etapa se observará la presencia de maestros o conductores de ceremonia y oradores.

La comunicación no verbal es importante en los actos protocolares porque fortalece la reunión y comunica de manera más efectiva el mensaje propuesto.

1.3.3. Dimensiones de la Comunicación No Verbal

Las dimensiones de la comunicación no verbal propuesta en la investigación, son una adaptación del planteamiento de Cestero (2015). Estas son:

1.3.3.1. Nivel de Conocimiento sobre las Funciones que Cumple la Comunicación No Verbal en Actos Protocolares

(Cestero A. , 2016) (Cestero A. , 2015) y (González, 2016), mencionan que las funciones predominantes de la comunicación no verbal son:

Tabla 1.
Funciones de la comunicación no verbal

Funciones según Cestero (2016) Y Gonzáles (2016)	
Funciones	Sub funciones
1. Añadir información al contenido o sentido de un enunciado verbal o matizarlo.	<ul style="list-style-type: none">• Especificar el contenido o sentido de un enunciado verbal. El tono, la intensidad o la mayor duración de algunos sonidos al emitir un "claro" o un "seguro" especificarán si se trata de un enunciado de acuerdo, de asentimiento o, incluso, de disconformidad.• Confirmar el contenido o sentido de un enunciado verbal. Por ejemplo, un gesto de negación o refutación que acompaña a un "no me gusta" verbal, una elevación tonal y un /fruncimiento de entrecejo/ al emitir "es muy feo" o una sonrisa amplia que confirma el sentido de una expresión como "me encanta" referida a un regalo.
2. Comunicar, sustituyendo al lenguaje verbal.	<ul style="list-style-type: none">• Reforzar el contenido o sentido de un enunciado verbal. Así, un tono elevado o una voz gritona que acompaña a un "eso no se hace" refuerza el sentido del enunciado verbal.
3. Regular la interacción.	<ul style="list-style-type: none">• Debilitar el contenido o sentido de un enunciado verbal. Por ejemplo, al expresar sonriente un enunciado del tipo "esto no es así, es..." o al bajar el tono al decir "podría hacerse de otra manera" cuando se muestra disconformidad con el interlocutor.
4. Subsanan deficiencias verbales.	<ul style="list-style-type: none">• Contradecir el contenido o sentido de un enunciado verbal. Así, por ejemplo, al decir en tono alto, casi gritando, y con el ceño fruncido "me parece una idea fantástica", lo que comunicamos, en realidad, es que no nos gusta la idea propuesta por nuestro interlocutor.
5. Intervenir en conversaciones simultáneas.	<ul style="list-style-type: none">• Camuflar el verdadero sentido de un enunciado verbal. Por ejemplo, al decir en tono bajo y en velocidad lenta de emisión, o con determinados gestos faciales, un enunciado como "no me importa que no mencionara nada de la fiesta".

Fuente: (Cestero A. , 2016) (Cestero A. , 2015) y (Gonzáles, 2016)

1.3.3.2. Nivel de Conocimiento sobre los Elementos que componen la

Comunicación No Verbal en los Actos Protocolares

Los elementos que componen la comunicación no verbal están constituidos por las evidencias de sus sistémicas, vale decir, de la paralingüística, kinésica, proxémica y cronémico. Estas evidencias resaltan como indicadores no verbales, destacando los siguientes:

a) Indicadores o marcadores paralingüísticos.

- Cualidades y modificadores fónicos: destacan a) el tono, timbre, duración e intensidad, y b) esquemas entonativos y tipos de voz.



- Sonidos característicos de reacciones fisiológicas o emocionales: risa, carraspeo, tos, suspiro, bostezo, etc. emitidos antes, después o durante el discurso verbal.
- Elementos cuasi-léxicos.
- Pausas y silencios.

b) Indicadores o marcadores kinésicos.

- Gestos: destacan: a) Gestos faciales, con especial atención a la sonrisa y a la mirada y b) Gestos corporales
- Maneras, si las hay.
- Posturas.

c) Indicadores o marcadores proxémicos.

Se pueden poner entre llaves { }: {acercamiento con el cuerpo al interlocutor}, toque con la mano en el hombro del interlocutor}, {reorganización postural}, etc.

d) Indicadores o marcadores cronémicos.

- Duración de la mirada, prolongación de un gesto

Por otro parte, según (Raffino, 2020), la comunicación no verbal funciona conjuntamente con la comunicación verbal y sus respectivos elementos: un emisor, un receptor, un mensaje, un canal y un cierto código (dado que no hay un lenguaje convencional al que acudir). Eso significa que los mensajes se elaboran a través de otros sentidos y empleando otras partes del cuerpo, como son:



- **Emisor.** Utiliza sus cejas, su sonrisa, su boca (para hacer muecas), sus ojos y la dirección en que mira, su postura corporal, su ceño, su distancia respecto al otro, cuando no su voz (ritmo y tono, nada más) o sus gestos manuales.
- **Receptor.** Quien recibe el mensaje usa principalmente su vista y su oído, aunque no recibe palabras, sino tonos y secuencias.

En ese sentido, la comunicación no verbal es mucho más versátil que la hablada, dado que dispone de un conjunto más libre de sentidos y signos que elaborar e incluso puede incorporar elementos contextuales: señalar un objeto o una dirección, tomar un objeto, o realizar una mímica o imitación de una acción que desea transmitirse.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

a) Comunicación no verbal

Es la comunicación realizada a través de mensajes no lingüísticos que se transmite hacia otras personas a través del cuerpo de diferentes maneras. A través del Paralenguaje, kinésica, Proxémica y cronémica. La comunicación verbal alude a todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar (Cestero A. , 2016).

b) Cronémica

Es la estructura del tiempo y el uso del tiempo de todos (Martínez, 2012). El tiempo es proporcionar información cultural de forma pasiva, a modificar o fortalecer activamente la comunicación del significado de los elementos de otros sistemas de comunicación humana, como señaló y propuso (Poyatos, 2012), su investigación ha sido paralela a la proxémica. Se hizo una distinción entre tiempo conceptual, tiempo social y tiempo interactivo.



c) Desplazamiento corporal

Se trata de un proceso motor para transmitir seguridad y mantener la atención del auditorio a través del movimiento en el escenario. Para este efecto los pies son los elementos preponderantes (Mesa, 2017).

d) Gestos corporales o ademanes

Son los gestos realizados fundamentalmente, con la cabeza, los hombros, los brazos, las manos, los dedos, las caderas, las piernas y los pies (Cestero A. , 2017).

e) Gestos faciales

Son los gestos realizados, fundamentalmente, con los ojos, los párpados, las cejas, el entrecejo, el ceño, la frente, los pómulos, la nariz, los labios, la boca y la barbilla (Cestero A. , 2017).

f) Interjecciones

Son palabras que expresan sentimientos muy vivos, de dolor, de alegría, de tristeza, etc. Podemos decir que son reacciones del hablante que se materializan a través de la palabra (Cestero A. , 2016).

g) kinésica

Los movimientos y las posturas corporales que comunican o matizan el significado de los enunciados verbales se conocen comúnmente como kinésica (Cestero A. , 2017).



h) Maneras

Son formas de hacer movimientos, tomar posturas y, en general, realizar actos no verbales comunicativos. Hacen referencia, por tanto, a las formas en que, convencionalmente, realizamos gestos; así como los hábitos de comportamiento culturales (Cestero A. , 2017).

i) Onomatopeyas

Es la imitación lingüística o representación de un sonido natural o de acto acústico no discursivo.

j) Paralenguaje

Según (Poyatos, 2012), se trata de un conjunto de características no verbales del habla y sus modificadores, así como una emisión cuasi-fonética independiente producida o regulada desde los labios y la nariz hasta la faringe, desde los pulmones y el esófago hasta los músculos; los usamos consciente o inconscientemente para apoyar a signos verbales, el movimiento corporal, las distancias, interactuando o no interactuando simultáneamente.

Para (Herranz, 2016) el sistema paralingüístico se pueden clasificar de dos formas, por modulación y por puntuación, siendo la modulación el compromiso del hablante con lo que está diciendo y su deseo para impresionar o convencer al oyente. Y la puntuación es la marcación de límites del enunciado, para enfatizar expresiones o segmentar en unidades de información.



k) Pausas

Son reguladoras de cambio de turno, indicando el final de uno y el posible comienzo de otro, aunque el español es una lengua bastante peculiar a este respecto y no hace mucho uso de ellas. También pueden funcionar como presentadoras de distintas clases de actos comunicativos verbales (preguntas, narraciones, peticiones de apoyos) y, además, pueden ser reflexivas o fisiológicas, con las connotaciones que ello conlleva (Cestero A. , 2017).

l) Posturas

Son posiciones estáticas que adopta el cuerpo humano y que comunican, activa o pasivamente. Constituyen la categoría kinésica menos estudiada, aunque su importancia es grande, como las maneras que son signos no verbales, que forman parte de los gestos mismos y su significado puede variar dependiendo de la postura final que adoptan los órganos implicados y por otro funcionan como signos comunicativos independientes, como es el caso de estar, por ejemplo, sentados con las piernas cruzadas o con las piernas estiradas y separadas, con los brazos cruzados en el pecho o estirados, con las manos unidas en el regazo o en la nuca, etc. (Cestero A. , 2017).

m) Proxémica

Es la gestión del espacio (Sabater, 2017). La Proxémica se ha definido como la concepción, la estructuración y uso del espacio entre personas(Cestero A. , 2017).



n) Silencios

Son elementos motivados por un fallo en los mecanismos interactivos, tales como los cambios del hablante, al corregir la respuesta a pregunta, o pueden ocurrir cambios por un fallo comunicativo, como en los casos de titubeos, dudas, reflexiones, etc. Además, pueden ser utilizados como presentadores de actos comunicativos (preguntas, narraciones, etc.) o como enfatiza-dores del contenido de los enunciados emitidos o que se van a emitir (Cestero A. , 2017).

o) Sistemas de signos culturales

Es el conjunto de hábitos de comportamientos, que surgen del ambiente o contexto o por las creencias de una comunidad que comunican, en sentido amplio y en sentido estricto Poyatos (2012).

p) Escala

Es una graduación de medida que asigna puntuaciones a patrones de respuesta teniendo en cuenta la intensidad. Las escalas, a diferencia de los inventarios, producen una mayor garantía de jerarquización, de tal manera que los ítems que forman una medida compuesta pueden tener intensidades diferentes con respecto a las variables (Borges, 2016).

q) Escala de Control

Esta escala se utilizan para comprobar la veracidad de las respuestas de los encuestados y normalmente lo que se hace en estos casos es colocar la misma pregunta pero redactada de forma distinta en lugares separados una de la otra. Por (Valderrama, 2009)

r) Cualitativa nominal

Es cualitativa nominal porque se basa en una o más características, atributos o



propiedades distintivas y observadas, dándole a cada categoría un nombre (de ahí lo de “nominal”) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

s) Escala Politómica

Se trata de una escala con más de dos alternativas, categorías o niveles, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

t) Investigación Cuantitativa

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalaron que cuando los investigadores miden variables y expresan los resultados de la medición en valores numéricos, se realiza una investigación cuantitativa. El progreso tecnológico y científico en el mundo moderno se debe precisamente a la capacidad de medir o cuantificar los valores de estas variables con una precisión cada vez mayor. Se pueden medir la inteligencia, el rendimiento académico, la cultura, el nivel de conocimiento, etc. Los científicos están comprometidos con la cuantificación de todas las variables y los esfuerzos científicos se desarrollan en esta dirección.

(Vara, 2012) señaló que la investigación cuantitativa se basa en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo que significa que del marco conceptual relacionado con el problema analizado se derivan una serie de hipótesis que expresan la relación entre las variables estudiadas de manera deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar los resultados.

u) Tipo de Investigación

La realización de este tipo de investigación se apoya principalmente en técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y revisiones de la literatura (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



v) **Diseño de Investigación**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalaron que el diseño de la encuesta es la estructura a seguir, la cual se controla para encontrar resultados confiables y su relación con los problemas propuestos por la hipótesis. Dado que no existe prueba de hipótesis, es decir, no hay cruce de variables que se utilicen para analizar la relación directa o explicar la relación, esto tampoco es experimental.

w) **Unidades de Estudio**

- **Unidad de Observación:** Por su parte (Supo, 2010) define la unidad de observación como “las realidades que se pretenden observar. Como tales constituyen el objeto estudio y de ellas se obtienen los datos necesarios para contrarrestar la hipótesis con la realidad” (p.49).
- **Unidad de Análisis:** Para (Arias, 2010) “la unidad de análisis se refiere al qué o quién es el objeto de investigación. Según los indicadores sociales se refieren, por lo general, a individuos, hogares o viviendas” (p.24).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación fue ejecutada en la Universidad Nacional del Altiplano, en la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social. La universidad en Mención se ubica en la ciudad de Puno, a orillas del lago Titicaca a 3824 m.s.n.m. (Calsín, 2019)

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la actual investigación, se ha optado por el estudio de carácter cuantitativo, porque se adapta a las necesidades de la investigación; además la sistematización de información es numérica en frecuencias y porcentajes.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue **descriptivo**, debido a que se detalló las características y rasgos de la situación del objeto de estudio (**comunicación no verbal**).

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación fue de **diseño no experimental** debido a que no hubo tratamiento ni manipulación de una variable para modificar los resultados de otra variable. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Asimismo no se modificaron categorías vinculadas al conocimiento de la comunicación no verbal en lo concerniente a las funciones y elementos.

Es de **contenido transversal**, debido a que el instrumento fue aplicado una sola vez, es decir, hubo un solo corte en el tiempo. Es prospectiva porque se buscaron datos propios a partir de la aplicación de una encuesta. Es observacional, debido a que no se realizó una intervención o tratamiento experimental que pudieran modificar las variables.

3.5. UNIDADES DE ESTUDIO

Unidad Observación: “La comunicación no verbal en actos protocolares”.

Unidad de Análisis: Los estudiantes de la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social de los semestres: séptimo, octavo, noveno y décimo; de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. Población

La población en estudio estuvo conformada por los estudiantes que cursaron los semestres: séptimo, octavo, noveno y décimo, 62 mujeres y 54 varones, lo que en total asciende a 116 estudiantes, según las fuentes de la coordinación académica de la Facultad durante el año académico 2019.

Tabla 2.
Población de estudio según semestre y género.

Semestre	Población					
	Femenino		Masculino		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Décimo	25	22%	13	11%	38	33%
Noveno	9	8%	9	8%	18	16%
Octavo	14	12%	21	18%	35	30%
Séptimo	14	12%	11	9%	25	22%
Total general	62	53%	54	47%	116	100%

Fuente: Coordinación Académica de la Facultad durante el año académico 2019.



Fórmula para hallar porcentajes de género de la población

$$\%NG = \frac{NG}{N} (100)$$

En dónde:

$\%NG$ = Porcentaje de población de género

NG = Población de género: a) Femenino =62 b) Masculino = 54

N = Población: 116

Reemplazando:

a)femenino

$$\%NG = \frac{62}{116} (100) = 53\%$$

b) Masculino

$$\%NG = \frac{54}{116} (100) = 47\%$$

3.6.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 89 estudiantes del séptimo, octavo, noveno y décimo semestre de la Escuela Profesional de Ciencias de la Educación Social. La muestra fue hallada considerando la fórmula según poblaciones finitas o conocidas.

Formula:

$$n = \frac{[N * Z^2 * p * q]}{[e^2 * (N - 1)] + [Z^2 * p * q]}$$

En donde:

n: muestra	: ¿? no se conocía inicialmente
N: Población	: 116
Z: Porcentaje De Confianza	: 1.96
P: Variable Positiva	: 0.5
Q: Variable Negativa	: 0.5
E: Margen De Error	: 0.05

Efectuando:

$$n = \frac{[N * Z^2 * p * q]}{[e^2 * (N - 1)] + [Z^2 * p * q]}$$
$$n = \frac{[(116) * (1.96^2) * (0.5) * (0.5)]}{[(0.05)^2 * (116 - 1)] + [(1.96^2) * (0.5) * (0.5)]}$$
$$n = 89$$

Se determinó la muestra con un margen de error de 0.5% y un nivel de confianza de 95% y el resultado es de 89 estudiantes a quienes se les aplicó una encuesta. El muestreo aleatorio simple manifiesta que todas las unidades de estudio tienen la misma probabilidad de ser elegidas en el momento de aplicación de instrumento.

La muestra fue estratificada por semestres, porque se multiplica la población por el índice hallado. El índice de muestra fue hallado dividiendo la muestra entre la población.

Fórmula del índice de muestra para determinar el tamaño de muestra por cada semestre y género.

$$In = n/N$$

En donde:

In: índice de muestra

n:muestra : 89

N:población :116

Reemplazando se tiene:

$$89/116 = 0,769613, \text{ redondeando} = \mathbf{0,77}$$

Estratificación de la muestra

Es la estructuración en niveles de los estudiantes según semestres (séptimo, octavo, noveno y décimo), así como del género (masculino o femenino).

La muestra de cada estrato se halló considerando la clasificación de la población y multiplicándolo con el índice hallado, es decir con 0,77. Por ejemplo para hallar la muestra del género femenino del décimo semestre se realizó la siguiente operación: $25 * 0,77 = 19$. De esta manera se halló la muestra de cada semestre y género.

Tabla 3.

Muestra estratificada según semestre y género

Semestre	Población			Índice (Muestra/ Población)	Muestra		
	Femenino	Masculino	Total		Femenino	Masculino	Total
Décimo	25	13	38	0,77	19	10	29
Noveno	9	9	18	0,77	7	7	14
Octavo	14	21	35	0,77	11	16	27
Séptimo	14	11	25	0,77	11	8	19
Total							
general	62	54	116	0,77	48	41	89

Fuente: Tabla 1.



Fórmula para hallar porcentajes de género de la muestra

$$\%nG = \frac{nG}{n} (100)$$

En dónde:

$\%nG$ = Porcentaje de la muestra del género

nG = Muestra del género: a) Femenino =48 b) Femenino = 41

n = Muestra: 89

Reemplazando:

a) Femenino:

$$\%nG = \frac{48}{89} (100) = 54\%$$

b) Masculino:

$$\%nG = \frac{41}{89} (100) = 46\%$$

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnicas**

La técnica que se utilizó para la recolección de la información de la presente investigación, es la *encuesta* estructurada, una estrategia que nos permitirá conocer el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes.

- **Instrumentos**

Se utilizó como instrumento el **cuestionario** que es una serie de preguntas estructuradas para llegar a responder a los objetivos de la investigación, también se utilizó para recoger información de primera fuente de la muestra de estudio (estudiante) respecto a la CNV en los actos protocolares. Para medir el cuestionario se emplearon la escala de control, que contiene dos niveles a) si conoce b) no conoce

Tabla 4.

Escala del instrumento de investigación y autoría.

Escala del instrumento de investigación	
Denominación del instrumento	Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares, de autoría de Cestero (2016) (Cestero A. , 2015).
Categorías de la Escala	En la presente investigación se propone la Escala de Control, que contiene dos niveles: Si conoce No conoce Esta escala es fundamentada por (Valderrama, 2009) y las denomina escala de control, porque se utilizan para comprobar la veracidad de las respuestas de los encuestados y normalmente lo que se hace en estos casos es colocar la misma pregunta pero redactada de forma distinta en lugares separados una de la otra.
Tipo de escala	Cualitativa nominal: porque se basa en una o más características, atributos o propiedades distintivas y observadas, dándole a cada categoría un nombre (de ahí lo de “nominal”) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Politómica: porque tiene más de dos alternativas o categorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Fuente: Elaboración propia basándonos en los autores mencionados

Con relación a las dimensiones y variable

La suma de resultados de indicadores dio un total de cada dimensión (“funciones” y “elementos”), cuyo total fue distribuido en dos niveles alto y bajo. Una descripción más detallada de la calificación, entre puntajes y niveles, se observa en la siguiente Tabla:

a) Variable única: Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal

Tabla 5.

Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal

Dimensiones	Nº de preguntas	Escala general o Rango de Significancia
Funciones de la comunicación no verbal.	10	(2)Si conoce Nivel Alto (14-18) (1)No conoce Nivel Bajo (10 – 13)
Elementos de la comunicación no verbal.	10	(2)Si conoce Nivel Alto (14 –18) (1)No conoce Nivel Bajo (10-13)
TOTAL	20	(Si conoce) Nivel alto = (26 – 30) (No conoce) Nivel bajo= (20 – 25)

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

b) Dimensión 1: funciones de la comunicación no verbal

Tabla 6.

Nivel de conocimiento sobre funciones de la comunicación no verbal

Primera Dimensión Preguntas	Valor mínimo	Valor máximo	Escala
1. ¿Quién estudió y clasificó las funciones de la comunicación no verbal?	1	2	
2. Cuando encogemos de hombros, a la vez que subimos ligeramente las cejas, indica que no sabemos algo; nos referimos a la función:	1	2	
3. ¿Quién estudió el proceso comunicativo de la comunicación no verbal?	1	2	
4. ¿Cuándo se utilizan las funciones de comunicación no verbal?	1	2	
5. Según el proceso comunicativo, la comunicación no verbal cumple su función en un:	1	2	(2)Si conoce Nivel Alto (14- 18)
6. Cuando utilizamos los sonidos "Eeeee" o "Mmmm" hasta dar con las palabras adecuadas; nos referimos a la función:	1	2	(1)No conoce Nivel Bajo (10 – 13)
7. Cuando hacemos pausas, bajamos el tono de voz, cambiamos de postura para tomar la palabra, estamos hablando de la función:	1	2	
8. Son algunas de las funciones de la comunicación no verbal	1	2	
9. En el siguiente enunciado: "Aló, aló, me escucha"; la función predominante es:	1	2	
10.El lenguaje corporal es de mucha utilidad en algunas funciones, estas son:	1	2	
TOTAL	10	20	

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

c) Dimensión 2: elementos de la comunicación no verbal

Tabla 7.

Nivel de conocimiento sobre elementos de la comunicación no verbal

Segunda Dimensión Preguntas	Valor mínimo	Valor máximo	Escala
1. ¿Quién hizo el estudio de las emociones y la expresión facial?	1	2	
2. La imagen de una persona con el dedo sobre la boca, corresponde a:	1	2	
3. En la expresión: "Por fin estás aquí" con voz enérgica o con un tono suave acompañado de un suspiro. Es ejemplo de:	1	2	
4. Son algunos gestos que acompañan a la palabra	1	2	(2)Si conoce
5. ¿Qué parte de nuestro cuerpo actúa en nuestra expresión facial?	1	2	Nivel Alto (14- 18)
6. La distancia inferior a 45 cm que mantienen los interlocutores se denomina:	1	2	(1)No conoce
7. Las micro-expresiones universales son:	1	2	Nivel Bajo (10 – 13)
8. Las variables que influyen en los actos no verbales son:	1	2	
9. ¿Cuántos tipos de gestos existen?	1	2	
10. ¿Cuáles son los elementos que componen la comunicación no verbal?	1	2	
TOTAL	10	20	

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

3.8. PLAN DE TRATAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico SPSS v22.00 y Excel para generar estadígrafos de los resultados de la encuesta y su posterior análisis utilizando la estadística descriptiva, el análisis cuantitativo de datos, también se utilizó la escala de control para su mejor precisión e interpretación de los resultados que nos ayudan a explicar y entender el problema de investigación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se expone en primer lugar los resultados de las variables intervinientes (género y edad) con el propósito de describir a la muestra que formó parte de la investigación; en segundo lugar se exponen los resultados del objetivo general que se vincula al conocimiento que tienen los estudiantes sobre la comunicación no verbal; en tercer lugar se presentan los resultados de los objetivos específicos; en cuarto lugar se desarrolla una discusión en función de los hallazgos más importantes y de la contrastación con otros estudios. La información presentada se desarrolló a partir de la sistematización y organización de datos de la encuesta aplicada. La encuesta estuvo organizada en dos dimensiones (funciones y elementos de la comunicación no verbal); asimismo, estos resultados fueron interpretados con otros estudios. A continuación se presenta el hallazgo de resultados:

4.1.1. Género

Tabla 8

Varones y mujeres encuestados de la Escuela Profesional de C.C.S.

Escala	Nº	%
Femenino	48	54%
Masculino	41	46%
Total general	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

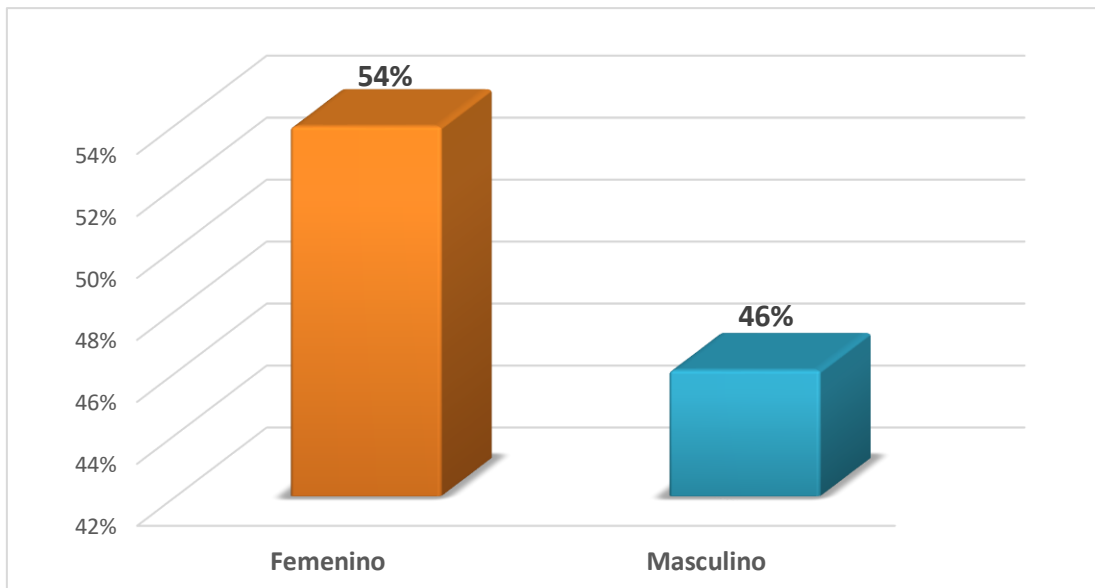


Figura 8. Varones y mujeres encuestados de la Escuela Profesional de C.C.S.

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

Interpretación: En la tabla y figura 8, se observa que los estudiantes encuestados fueron **54%** de género femenino y el **46%** fueron del género masculino. Existe una diferencia de 8% entre el género femenino y masculino. El género como categoría es únicamente referencial. Su medición no es un factor decisivo para conocer la comunicación no verbal, sino que es una realidad en un contexto determinado. En este caso es la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

La diferencia no es significativa como en otras escuelas profesionales, el género está asociado al conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares, pero esto significa que exista una influencia directa en la evaluación del conocimiento (alto y bajo)

Tabla 9

Género según semestre de los estudiantes encuestados de C. C.S

Semestre académico	Género					
	Femenino		Masculino		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Décimo	19	21%	10	11%	29	33%
Noveno	7	8%	7	8%	14	16%
Octavo	11	12%	16	18%	27	30%
Séptimo	11	12%	8	9%	19	21%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolare

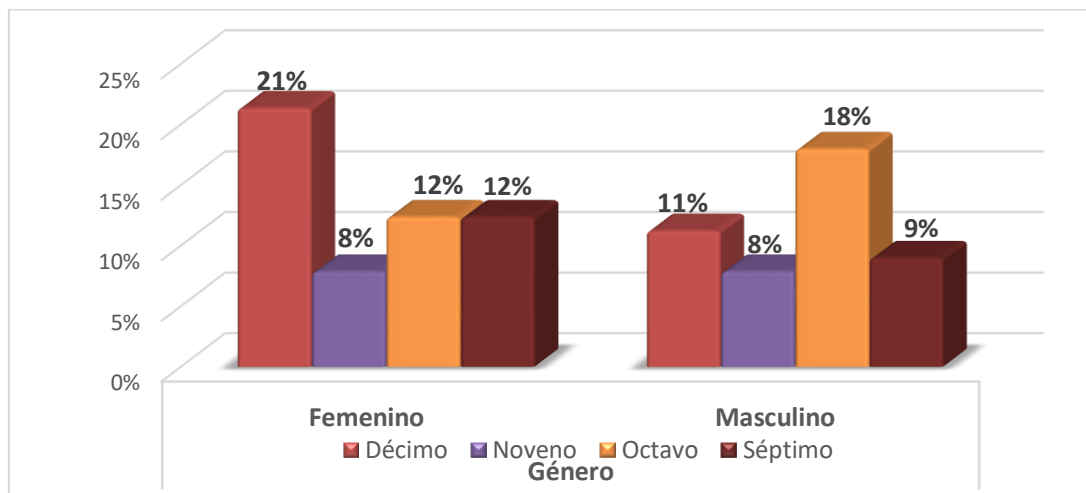


Figura 9. Género según semestre de los estudiantes encuestados de C.C.S

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

Interpretación: Según la tabla y figura 9, sobre el “Género de los estudiantes encuestados de Ciencias de la Comunicación Social”, se observa que los estudiantes de género femenino del décimo semestre resaltan con 21%, mientras que del género masculino resaltan los de octavo semestre con un 18%.

De los resultados obtenidos, se observa que existe un predominio del género femenino sobre el masculino en un 8% (diferencia). Este resultado es solamente referencial y parte de una variable interviniente, lo que significa que no tiene mayor impacto en el conocimiento de la comunicación no verbal.

Con relación a la comunicación no verbal respecto al género, (Flores, 2005), encontró que durante un proceso de conciliación extrajudicial, la inseguridad y conducta en la mujer es percibida en 30%; mientras que la conducta e inseguridad del varón se ve reflejado en 20% por su actitud corporal, indicando que todavía existen barreras tanto psicológicas, semánticas y físicas que representan interferencias que afectan la comunicación no verbal.

Sin embargo, el estudio de (Flores, 2005), difiere de la actual investigación, por cuanto las unidades muestreadas son diferentes, en este caso son estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, mientras que en el otro caso son litigantes.

4.1.2. Edad

Tabla 10

Edad de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de C.C.S.

Edad	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 años	1	1,1%	0	0,0%	1	1,1%
20 años	10	11,2%	3	3,4%	13	14,6%
21 años	12	13,5%	12	13,5%	24	27,0%
22 años	11	12,4%	9	10,1%	20	22,5%
23 años	7	7,9%	3	3,4%	10	11,2%
24 años	6	6,7%	4	4,5%	10	11,2%
25 años	1	1,1%	5	5,6%	6	6,7%
26 años	0	0,0%	1	1,1%	1	1,1%
27 años	0	0,0%	2	2,2%	2	2,2%
28 años	0	0,0%	2	2,2%	2	2,2%
Total general	48	53,9%	41	46,1%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

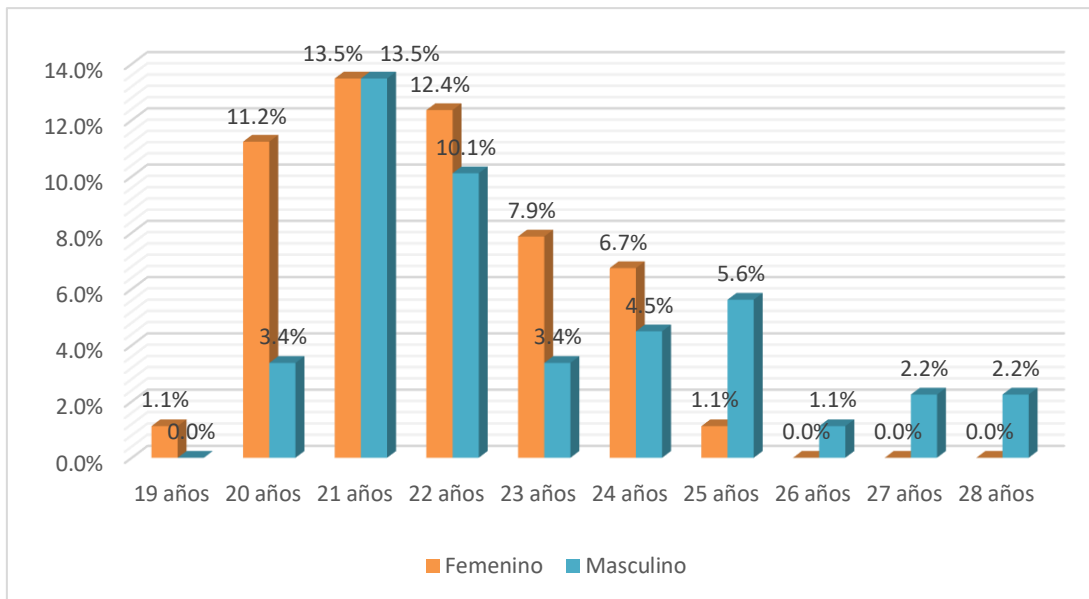


Figura 10. Edad de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de C.C.S

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: Según la tabla y figura 10, sobre la “Edad de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social”, se observa que el 27% de estudiantes tiene 21 años, el 22% tiene 22 años, el 15% tiene 20 años y el 11% tiene 23 y 24 años.

Estos resultados indican que existe un predominio de los estudiantes que tienen 21 años de edad; siendo el límite máximo de 28 años con un 2% y el límite mínimo de 19 años con un 1%.

En concordancia a este indicador, el estudio de (Flores, 2005), indica que la edad no es impedimento para desarrollar cualidades de comunicación no verbal. No existen estudios sobre esta relación.

4.1.3. Objetivo General: Nivel de Conocimiento de la Comunicación No Verbal en los Actos Protocolares de los Estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social – UNA Puno-2019

Tabla 11

Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel Alto	11	12%	8	9%	19	21%
Nivel Bajo	37	41%	33	37%	70	79%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

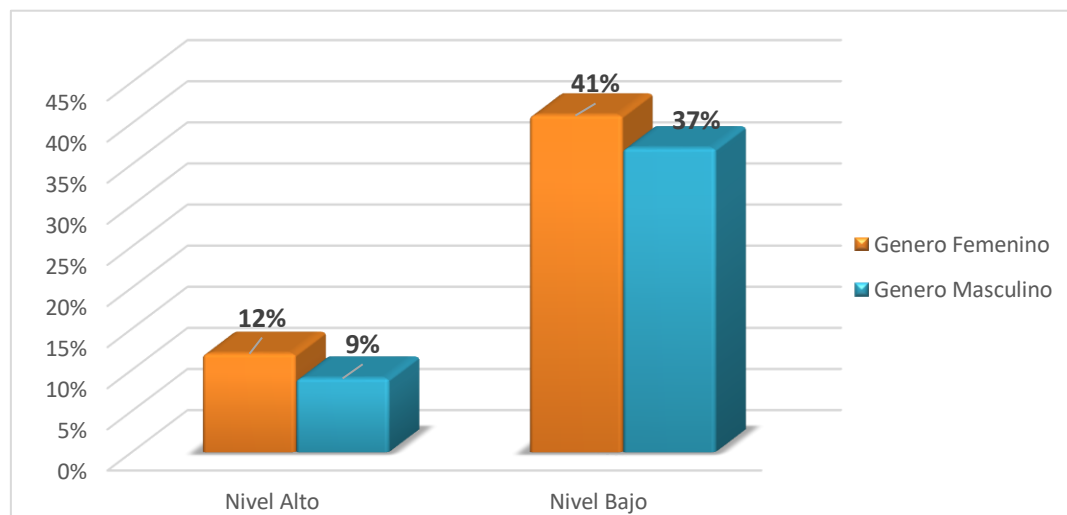


Figura 11. Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 11, Con respecto al “Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares”, los resultados indican que el (79%) de estudiantes obtuvo un nivel bajo de conocimiento, también se aprecia a los estudiantes con (21%) de nivel alto en conocimiento, con relación a los aspectos más importantes (funciones y elementos) de la comunicación no verbal.



Este resultado refleja un nivel bajo de conocimiento de los estudiantes sobre CNV en su formación profesional, lo que conduce a no contar con un perfil adecuado para el desenvolvimiento laboral, sino solo con un perfil limitado. La comunicación no verbal en estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social debería ser relevante porque representa una categoría superior a la misma comunicación verbal según (Mehrabian, 2019).

En cuanto a funciones de la CNV, existe un nivel bajo de conocimiento sobre cómo comunicar, sustituyendo al lenguaje verbal; cómo regular la interacción; cómo subsanar deficiencias verbales; cómo intervenir en conversaciones simultáneas, entre otros aspectos vinculados con la comunicación no verbal (Cestero A. , 2016). Debe sumarse las funciones de maneras, espacios, tiempos, cultura, etc. Si bien el estudio de las funciones de la comunicación no verbal tuvo un avance significativo, sobre todo en paralingüística y kinésica.

Con referente a los elementos de la comunicación no verbal, existe un nivel bajo de conocimiento sobre los indicadores sistémicos de la comunicación no verbal: paralingüística, Kinésica, proxémica y cronémica (Cestero A. , 2016). Así como las subcategorías, los criterios operatorios de uso y acción.

En lo concerniente al nivel bajo de conocimiento por género, el 41% del género femenino tiene un nivel bajo de conocimiento; y el 37% de género masculino también tiene nivel bajo de conocimiento sobre comunicación no verbal. Mientras que el nivel alto es poco significativo en ambos géneros.

4.1.4. Objetivo Específico 1: Nivel de Conocimiento de las Funciones que Cumple la Comunicación No Verbal en Actos Protocolares de los Estudiantes de C.C.S. UNA Puno- 2019

Tabla 12

Nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la CNV en actos protocolares

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	8	9%	10	11%	18	20%
Nivel bajo	40	45%	31	35%	71	80%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

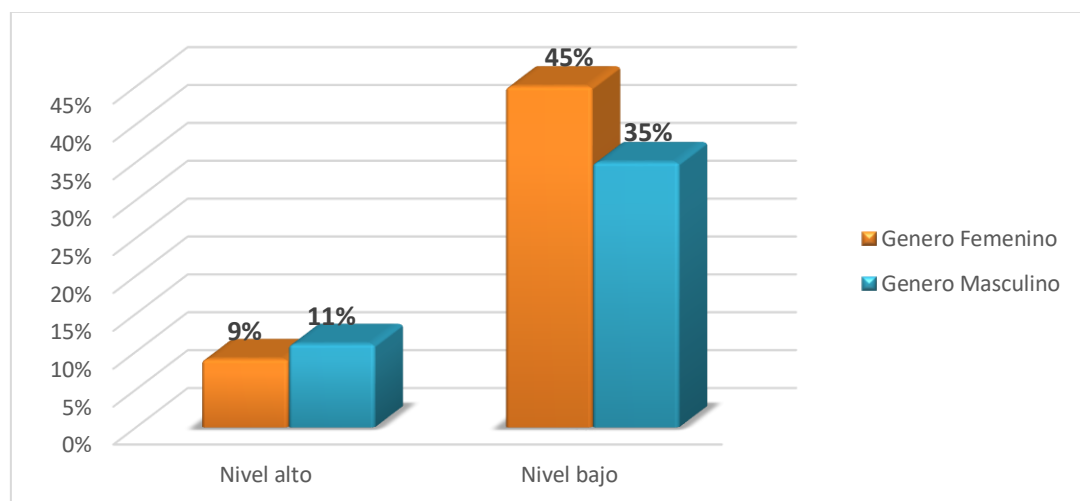


Figura 12. Nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la CNV en actos protocolares.

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 12, en lo referente al “Nivel de conocimiento sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares”, predominan los estudiantes que tienen (80%) de **nivel bajo** en conocimiento; también se aprecia (20%) de estudiantes con **nivel alto** de conocimiento, sobre “las funciones de la comunicación no verbal” como el lenguaje gestual, movimiento del rostro,

desplazamiento corporal, signos paraverbales y sobre las muletillas como “Eeee” o “Mmmm”; por tanto su comprensión y conocimiento de la mayoría de estudiantes es nivel bajo en cuanto a las funciones que cumple la comunicación no verbal.

Uno de los estudios sobre las funciones de la comunicación no verbal es de (Aguirre & Beiras, 2017), son propulsores de Teoría de la Información y resaltan la importancia de las conductas (aquí entra el conocimiento-aprendizaje) y señales que deben ser capaces de especificar respuestas. En otras palabras, los estudiantes deben conocer las funciones de la comunicación no verbal porque es importante que tengan buen manejo de señales no verbales para hacer más claro el mensaje que se desea transmitir.

En lo concerniente al nivel bajo por género, el 45% del género femenino tiene un nivel bajo de conocimiento; y el género masculino tiene 35% de nivel bajo en conocimiento sobre las funciones de comunicación no verbal. Mientras el nivel alto es poco significativo en ambos géneros.

4.1.4.1. Ítems de la dimensión: Nivel de Conocimiento sobre las Funciones de la Comunicación No Verbal

Tabla 13

Conocimiento sobre el/la investigador(a) que clasificó las funciones de CNV

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	10	11%	6	7%	16	18%
Nivel bajo	38	43%	35	39%	73	82%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: La investigadora Ana Cestero es quien estudió y clasificó las funciones de comunicación no verbal.

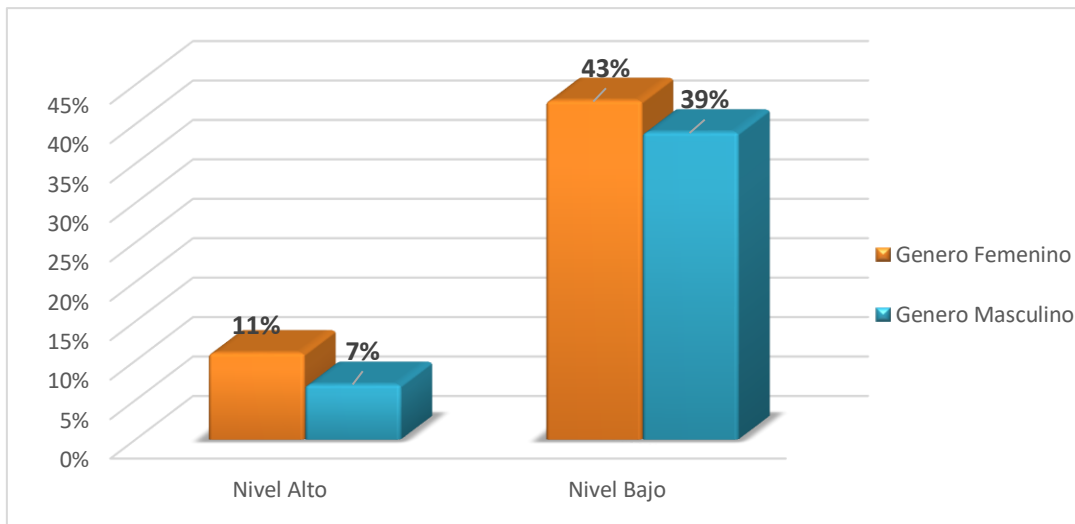


Figura 13. Conocimiento sobre el/la investigador(a) que clasificó las funciones de CNV

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 13, con relación al enunciado: “Conocimiento sobre el/la investigador(a) que clasificó las funciones de CNV”, la respuesta es Ana Cestero, porque esta autora es quien más profundizó en la taxonomía o clasificación objetiva de la comunicación no verbal (paralingüística, Kinésica, proxémica y cronémica).

En este ítem, predominan los estudiantes con (82%), de **nivel bajo** en conocimiento, mientras solo el (18%) obtuvo **nivel alto** de conocimiento con respecto a la pregunta. “Quien es el/la investigador(a) que estudió y clasificó las funciones de la comunicación no verbal”.

Entonces los estudiantes no tienen la menor idea que Ana Cestero es la representante máxima que estudio y clasifíco la comunicación no verbal. Esto es sumamente preocupante, debido a que los estudiantes de la escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, deberían de conocer los campos categoriales o teorías de la comunicación no verbal, debido a características mismas de la profesión.

El campo categorial más trabajado con respecto a las funciones de la comunicación no verbal es el desarrollado por (Cestero A. , 2016); investigadora que enuncia una serie de funciones desde el manejo de la paralingüística (funciones físicas del sonido, emocionales, cuasi-léxicas, pausas y silencios); de la kinésica (funciones de posturas, maneras, gestos faciales, corporales); y espacios en proxémica (funciones comportamentales, ambientales, de interacción y de creencias); y de la cronémica (funciones culturales en cuanto al tiempo conceptual, tiempo social y tiempo interactivo).

Otra propuesta es por (Masaya, 2017) que coincide con (Cestero A. , 2016) casi en todos los espacios categoriales propuestos, excepto en lo concerniente a la cronémica.

Por otro lado, en lo concerniente al nivel alto por género, se observa que (11%) del género femenino tiene nivel alto de conocimiento más que el (7%) género masculino sobre la pregunta: “quién es el/la investigador(a) que clasificó las funciones de la comunicación no verbal”.

Tabla 14

Conocimiento sobre la función que expresa el “encogimiento de hombros”

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	7	8%	8	9%	15	17%
Nivel bajo	41	46%	33	37%	74	83%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El tipo de función de CNV según el enunciado “la expresión de encogimiento de hombros, a la vez que una subida ligera de las cejas, indicando que no se sabe algo”, es la función de transmitir con sentido el mensaje y la expresión corporal directa.

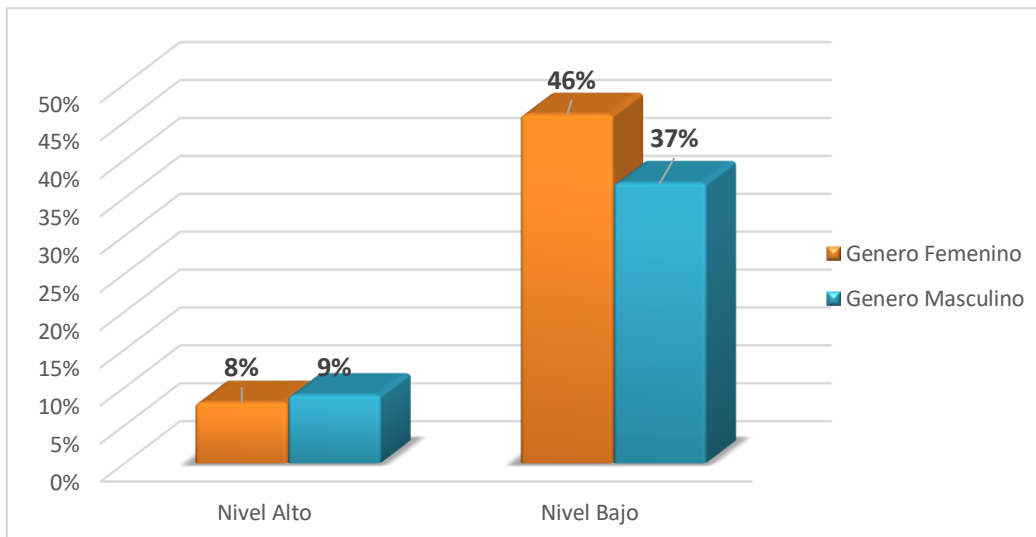


Figura 14. Conocimiento sobre la función que expresa el “encogimiento de hombros”

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 14, sobre el enunciado: Conocimiento sobre la función que expresa el “encogimiento de hombros”, la respuesta es transmitir con sentido el mensaje y la expresión corporal directa, porque según la kinésica, existen movimientos corporales y gestuales que transmiten espontáneamente el significado de declaraciones orales; naturalmente que también existen otros movimientos que limitan el mencionado significado.

En este ítem, se observa que predominan el (83%), de estudiantes con **nivel bajo** en conocimiento y solo (17%) de estudiantes obtuvo **nivel alto** en conocimiento, sobre a qué función se refiere la expresión del “encogimiento de hombros”. Por lo tanto, la función que los estudiantes desconocen es la función de transmitir con sentido el mensaje y la expresión corporal directa (función de la dimensión kinésica o motora).

(Cestero A. , 2016) y (Poyatos, 2012) han realizado una extensa investigación, señalando que la función kinésica está compuesta por movimientos y posturas corporales que pueden transmitir o limitar el significado de enunciados orales, que también incluye aspectos relacionados con la mirada o el contacto corporal.

Este conocimiento es tan básico que todos los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social deben conocer.

En lo que respecta a los resultados de Nivel alto por género, se observa que el (9%) género masculino tiene nivel alto en conocimiento más que el (8%) género femenino en lo concerniente al ítem: Conocimiento sobre la función que expresa el “encogimiento de hombros”

Tabla 15

Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudió el proceso de CNV

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	7	8%	11	12%	18	20%
Nivel bajo	41	46%	30	34%	71	80%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El autor que estudio el proceso comunicativo de la comunicación no verbal es Albert Mehrabian

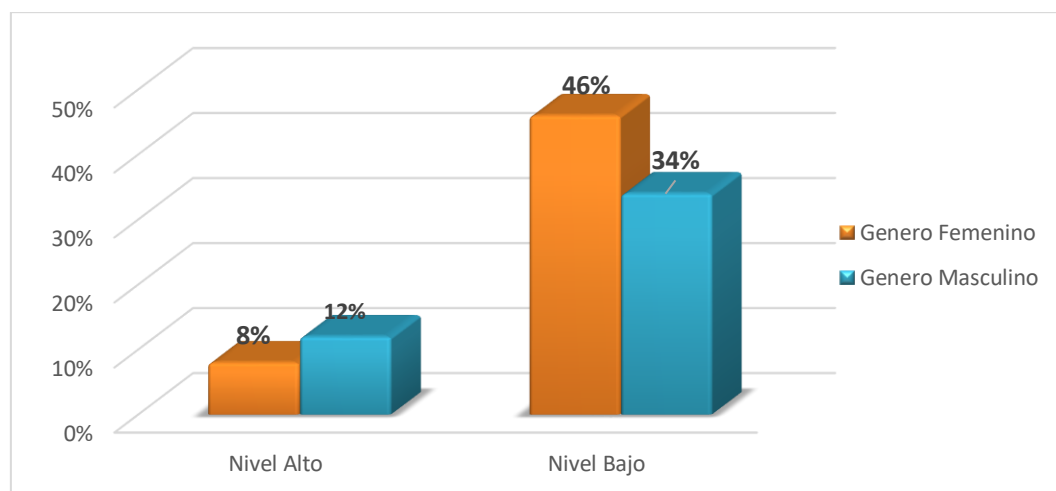


Figura 15. Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudió el proceso de CNV

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 15, en cuanto al enunciado: “Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudió el proceso de CNV”, la respuesta es Albert Mehrabian,



porque a través de tratamientos experimentales determinó que el proceso comunicativo es ejercido en proporción determinante por comunicación no verbal en (93%).

En este ítem, predominan el (80%) de estudiantes con “Nivel bajo” en conocimiento y el (20%) obtuvo nivel alto en conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudió el proceso de CNV en otras palabras resaltan los que desconocen los trabajos de (Mehrabian, 2019), porque fue él quien estudió la secuencia comunicativa no verbal y la función que cumplen sus elementos.

Mehrabian (2019) es el investigador que teorizó los procesos comunicativos de la comunicación no verbal, también realizó trabajos de campo, llegando a establecer tasas porcentuales de expresión no verbal; (Mehrabian, 2019), expresa que la comunicación no verbal se expresa en 93%, porque está vinculada a la parte instintiva e intuitiva del cerebro; por lo tanto, transmite más información sobre los sentimientos y personalidad al interlocutor.

Por otro lado, junto a (Corrales, 2016), (Mehrabian, 2018), señala que el tono de la voz, también conocido como lenguaje paraverbal, influye en un 38% en la comunicación.

En lo que respecta a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género masculino tiene (12%) de nivel alto en conocimiento más que el género femenino de (8%) en lo que concierne al ítem: “Conocimiento sobre el/la investigador(a) que estudió el proceso de CNV”.

Tabla 16

Conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de CNV

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	12	13%	9	10%	21	24%
Nivel bajo	36	40%	32	36%	68	76%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Las funciones de comunicación no verbal se utilizan en cada momento del proceso comunicativo.

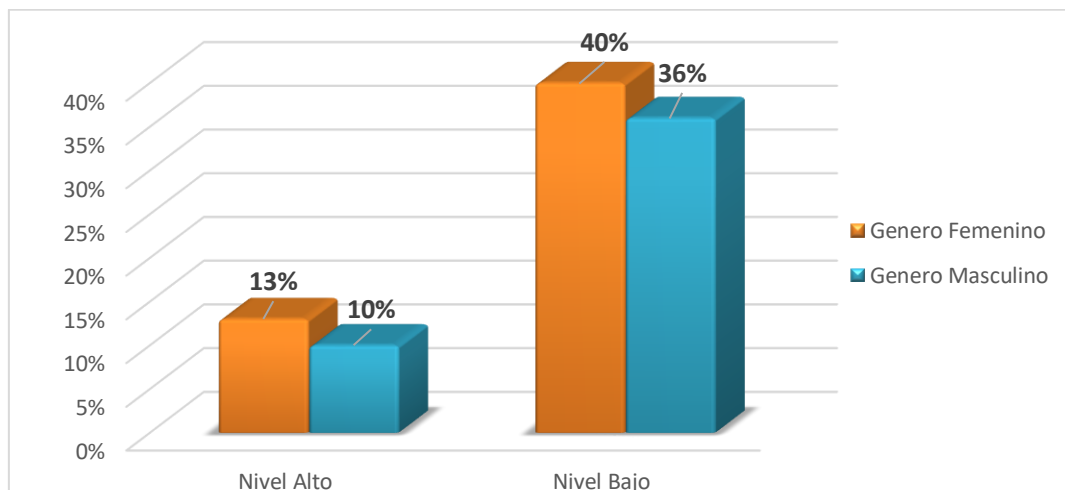


Figura 16. Conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de CNV

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 16, con referente al enunciado: “Conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de comunicación no verbal”, la respuesta es: cuando se empieza a hablar y después, cuando se habla por teléfono y se acompaña con expresiones de las manos, cuando se tiene la necesidad de comunicar algo, hasta cuando se tiene dificultades para expresar una idea. En otras palabras las funciones están presentes en cada momento del proceso comunicativo.

En este ítem, predominan el (76%) de estudiantes con “**Nivel bajo**” de conocimiento mientras que solo (24%) de estudiantes tiene **nivel alto** de conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de comunicación no verbal.

Por tanto la mayoría de estudiantes encuestados desconocen que las funciones de la comunicación no verbal están en cada momento; lo cual impide que los profesionales de Ciencias de la comunicación social obtengan buenos resultados en sus centros de trabajo. Al respecto, la investigación de (Leyva Isla, 2016) muestra que la influencia de la comunicación no verbal en relación con los receptores es del 93%. (Refulio, Rios, & Tello, 2016) también encontraron que la comunicación no verbal puede tener una ventaja en el proceso de negociación, son muy importantes porque crean una imagen en la prestación de servicios.

En lo que respecta a los resultados de nivel alto por género se observa que el género femenino tiene (13%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (10%), en cuanto al ítem: “Conocimiento sobre cuándo se utilizan las funciones de CNV”

Tabla 17

Conocimiento sobre el porcentaje que se le atribuye al uso de CNV

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	12	13%	10	11%	22	25%
Nivel bajo	36	40%	31	35%	67	75%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El porcentaje de 93%, se le atribuye a la función que cumple el proceso comunicativo de CNV

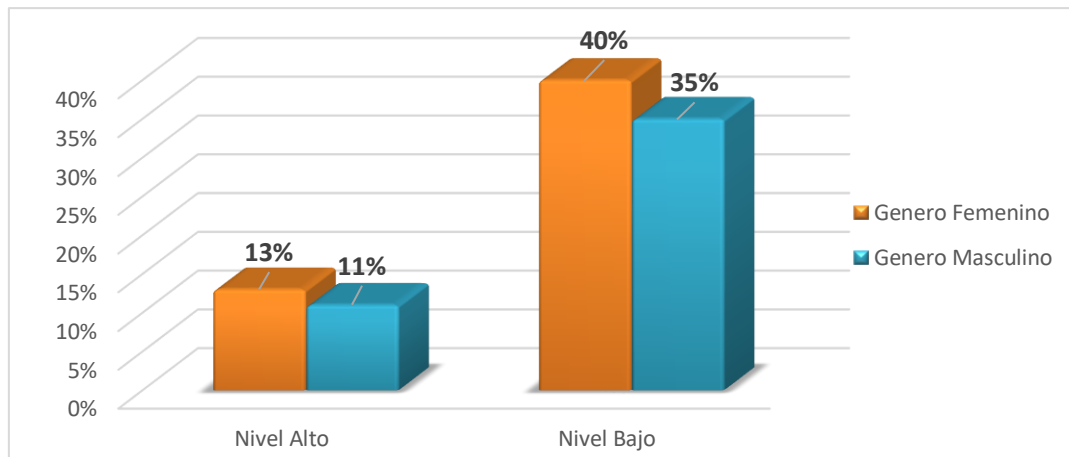


Figura 17. Conocimiento sobre el porcentaje que se le atribuye al uso de CNV

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 17, con respecto al enunciado: “Conocimiento sobre el porcentaje que se le atribuye al uso de CNV”, la respuesta es 93%, porque según Mehrabian, el 7% de la información se atribuye a palabras, mientras que el 38% se atribuye a elementos del habla que no son articulados (entonación, proyección, resonancia, tono, etc.) y el 55% se atribuye al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimientos oculares, respiración, etc.). Es decir, si se suman las dimensiones paralingüística y kinésica, se encuentra el 93% de la comunicación no verbal.

En este ítem, predominan los estudiantes con (75%) de “**Nivel bajo**” en conocimiento, mientras que el (25%) de estudiantes tiene **nivel alto** en conocimiento, sobre el porcentaje que se atribuye al uso de CNV. Los estudiantes desconocen que la tasa promedio del ejercicio de la comunicación no verbal es sumamente relevante, porque representa un 93% (según el cuestionario ejecutado y el estudio de Mehrabian).

Como se indicó, el estudio más acertado es de (Mehrabian, 2018), quien señaló que en la comunicación diaria la tasa de expresión de comunicación no verbal es 93% porque está relacionada con la intuición del cerebro, porque transmite información relevante al interlocutor, sobre sentimiento y personalidad. Por ende, es importante que los

estudiantes no solo comprendan el nivel de comunicación no verbal en la comunicación diaria, sino que también practiquen aspectos relacionados con esta categoría.

En lo que respecta a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (13%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (11%), con respecto al ítem: “Conocimiento sobre el porcentaje que se le atribuye al uso de CNV”

Tabla 18

Conocimiento sobre el tipo de función de CNV, según sonidos "Eeeee" o "Mmmm",

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	4	4%	7	8%	11	12%
Nivel bajo	44	49%	34	38%	78	88%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El siguiente enunciado: cuando utilizamos sonidos "Eeeee" o "Mmmm" hasta dar con las palabras adecuada se refiere a la función de solucionar dificultades al hablar

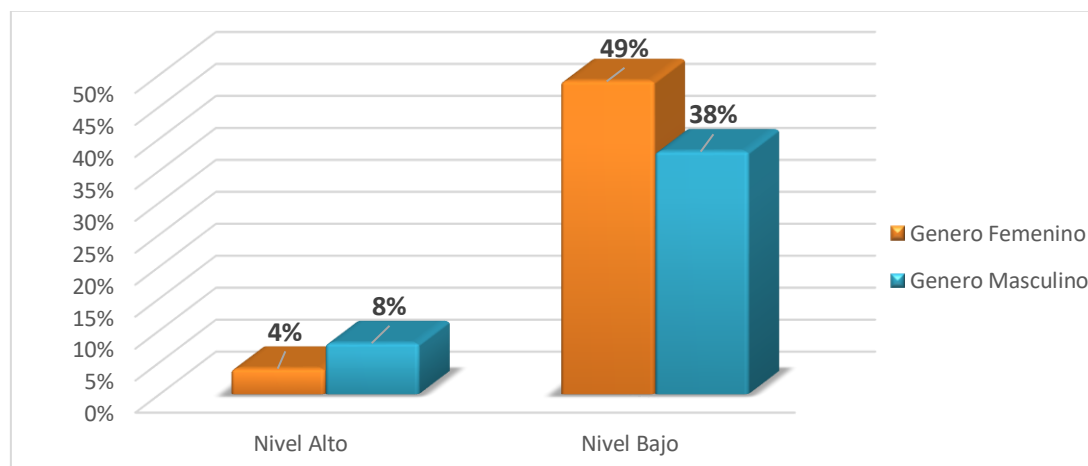


Figura 18. Conocimiento sobre el tipo de función de CNV, según sonidos "Eeeee" o "Mmmm",

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 18, con relación al enunciado: “Conocimiento sobre el tipo de función de CNV según sonidos "Eeeee" o "Mmmm", la respuesta es solucionar dificultades al hablar, porque permiten dar tiempo para hilar o construir adecuadamente determinados enunciados.

En este ítem, predominan el (88%) de estudiantes con “**Nivel bajo**” de conocimiento mientras que solo (12%) de estudiantes tiene **nivel alto** en conocimiento sobre a qué función corresponde el sonido "Eeeee" o "Mmmm" hasta dar con las palabras adecuadas. Claramente, los estudiantes desconocen la emisión de muletillas o bordoncillos que cumplen una función de solucionar dificultades al hablar.

Según la investigación de (Poyatos, 2012), se trata de elementos cuasi-morfológicos o cuasi-léxicos de la pronunciación y consonantes convencionales, estos elementos morfológicos son pocos, pero tienen gran funcionalidad, expresividad, valor de referencia o regulación interactiva.

En lo que respecta a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (4%) de nivel alto en conocimiento menos que el género masculino es (8%), en lo que concierne al ítem.

Tabla 19

Conocimiento sobre el tipo de función de CNV, utilizando pausas y tono de voz”

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	23	26%	18	20%	41	46%
Nivel bajo	25	28%	23	26%	48	54%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El enunciado “cuando se hace pausas, se baja el tono de voz y se cambia de postura para tomar la palabra.” Corresponde a la función que regula la comunicación

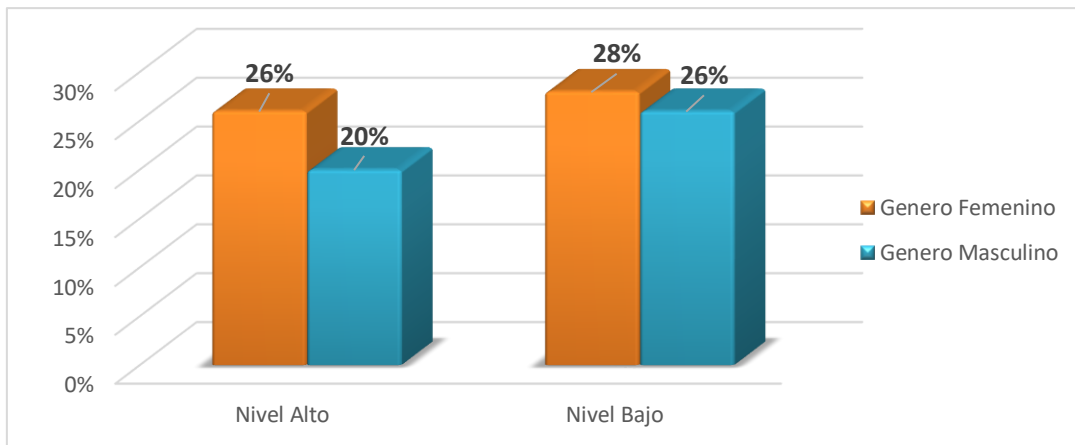


Figura 19. Conocimiento sobre el tipo de función de CNV, utilizando pausas y tono de voz”

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 19, en cuanto al enunciado: “Conocimiento sobre el tipo de función de CNV utilizando pausas y tono de voz” la respuesta es la función reguladora de la comunicación, porque con paralingüística (pausas, tono, intensidad, timbre) y kinésicos (levantar la mano para tomar la palabra), podemos ordenar y modular la comunicación.

En este ítem, predominan el (54%) de estudiantes con “**Nivel bajo**” de conocimiento, mientras que (46%) de estudiantes obtuvo **nivel alto** de conocimiento, sobre el tipo de función es cuando se realizan pausas y se baja la voz. El resultado descrito evidencia el desconocimiento sobre la función reguladora de la comunicación.

Las pausas y el tono bajo de voz se refieren a la función de regulación de una interacción o conversación (Cestero A. , 2016) (Gonzalez, Reyes, & Flores, 2016) aspecto que no es visible en la comprensión de los estudiantes. Asimismo, las pausas y tono de voz forman parte de los recursos paralingüísticos complementarios a la comunicación no verbal, e importantes por la forma de su emisión. Al respecto, el estudio de (Rodríguez & Hernández, 2010) señalan que estos aspectos son una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos.

En lo referente a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (26%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (20%), a aspectos vinculados al ítem señalado.

Tabla 20

Conocimiento sobre algunas de las funciones de comunicación no verbal

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	4	4.5%	4	4.5%	8	9%
Nivel bajo	44	49%	37	42%	81	91%
Total General	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Algunas de las funciones de la comunicación no verbal son regular y favorecer la comunicación

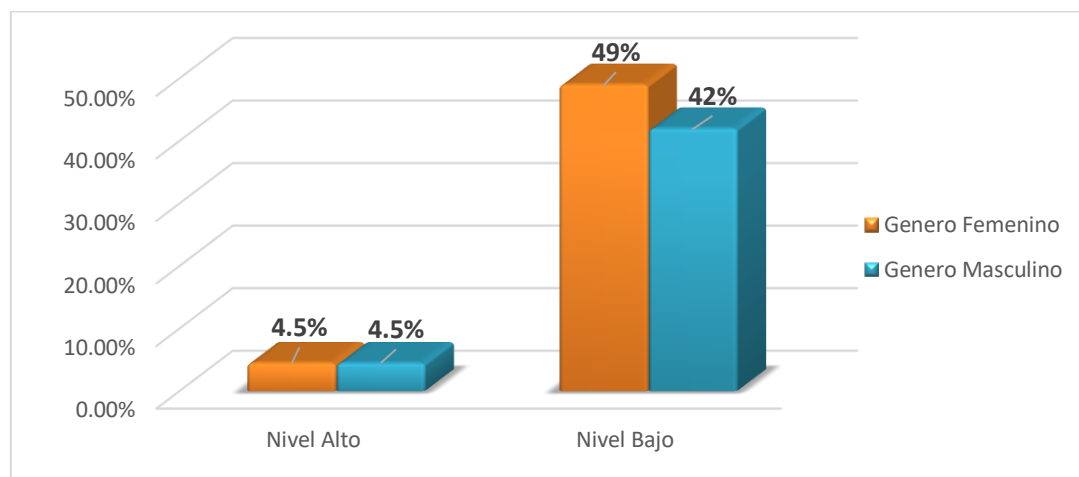


Figura 20. Conocimiento sobre algunas de las funciones de comunicación no verbal

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 20, con respecto al enunciado: “Conocimiento sobre algunas de las funciones de comunicación no verbal.”, la respuesta es regula y favorece la comunicación, porque la comunicación no verbal puede ayudar a lograr organizar y sistematizar mejor las ideas que desea transmitir, de este modo se logra una comunicación fluida.

En este ítem, predomina el (91%) de estudiantes con “**Nivel bajo**” de conocimiento, mientras que solo (9%) de estudiantes obtuvo nivel alto en conocimiento, sobre algunas funciones de comunicación no verbal. Este desconocimiento de las funciones y sub funciones hace que los estudiantes cometan muchos errores al momento de participar en un acto protocolar, ya que no pueden regular ni favorecer la comunicación para su comprensión.

(Cestero A. , 2016) y (Gonzáles, 2016), entre las funciones, destacan también algunas sub funciones que se debe tener en cuenta como la especificación del contenido o sentido de un enunciado verbal, la confirmación del contenido o sentido de un enunciado verbal, el reforzamiento del contenido o sentido de un enunciado verbal. Así, como un tono elevado o una voz gritona que acompaña a un "eso no se hace" refuerzan el sentido del enunciado verbal, la debilitación del contenido o sentido de un enunciado verbal, la contradicción del contenido o sentido de un enunciado verbal, es el camuflaje del verdadero sentido de un enunciado verbal.

En lo referente a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (4,5%) de nivel alto en conocimiento lo mismo que el género masculino de (4,5%), con relación al ítem: “Conocimiento sobre algunas de las funciones de la comunicación no verbal”.

Tabla 21

Conocimiento sobre la función predominante en la expresión: "Aló, aló, me escucha"

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	7	8%	9	10%	16	18%
Nivel bajo	41	46%	32	36%	73	82%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: La función fática es la función de CNV predominante en la expresión: "Aló, aló, me escucha"

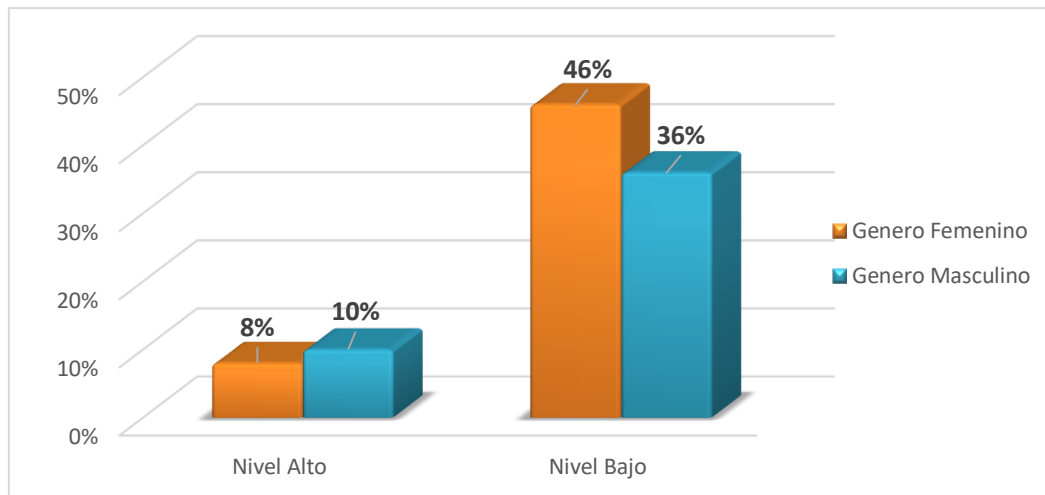


Figura 21. Conocimiento sobre la función predominante en la expresión: "Aló, aló, me escucha"

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 21, en cuanto al enunciado: "Conocimiento sobre la función predominante en la expresión: 'Aló, aló, me escucha'", la respuesta es la función fática, porque una persona puede identificar las condiciones favorables para la existencia, inicio, continuación o finalización de una conversación.

En este ítem, se observa que predominan los estudiantes con (82%) con "**Nivel bajo**" de conocimiento, mientras que el (18%) de estudiantes tiene **nivel alto** de conocimiento, sobre la función predominante en la expresión: "Aló, aló, me escucha". Los estudiantes desconocen que la función en mención es la fática o relacional (cuyo propósito es iniciar, prolongar, interrumpir o finalizar una conversación). En otras palabras esta función da la señal que existen condiciones para la comunicación en una situación particular.

Al respecto (Poyatos, 2012) indica que los diálogos telefónicos contienen la función fática que va acompañada de gestos kinésicos paralingüísticos. Los signos faciales son relevantes y claves en la comunicación.

En lo referente a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (8%) de nivel alto en conocimiento menos que del género masculino (10%), sobre aspectos relacionados con la pregunta.

Tabla 22

Conocimiento sobre las funciones del lenguaje corporal

Nivel de Conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	19	21,4%	18	20,2%	37	41,6%
Nivel bajo	29	32,6%	23	25,8%	52	58,4%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: *El lenguaje corporal tiene como función comunicar e interpretar.*

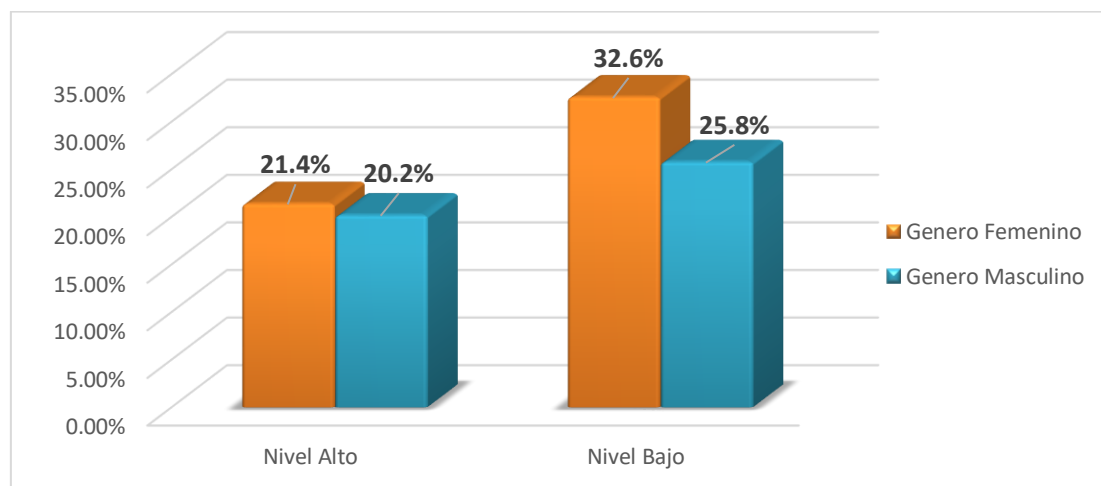


Figura 22. Conocimiento sobre las funciones del lenguaje corporal

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 22, con respecto al enunciado: “Conocimiento sobre las funciones del lenguaje corporal”, la respuesta es comunicar e interpretar, porque los gestos o ademanes no solo ayudan a lograr una comunicación eficaz, sino que pueden ser interpretados según determinados usos.

En este ítem, predominan los estudiantes con (58,4%) con “**Nivel bajo**” de conocimiento, mientras que el (41,6%) de estudiantes tiene **nivel alto** en conocimiento, sobre funciones en cuanto al lenguaje corporal. Los estudiantes desconocen que las funciones del lenguaje corporal son la comunicación e interpretación.

El lenguaje corporal contiene algunas funciones relacionadas, que se sintetizan en el movimiento y la postura corporal según (Poyatos, 2012) para transmitir o limitar el significado de las declaraciones orales.

En lo referente a los resultados de género, se observa que el género femenino tiene (21,4%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (20,2%), a aspectos relacionados con el ítem: “Conocimiento sobre las funciones del lenguaje corporal”

4.1.5. Objetivo Específico 2: Nivel de Conocimiento sobre los Elementos que Componen la Comunicación No Verbal en los Actos Protocolares de los Estudiantes de C.C.S UNA Puno- 2019.

Tabla 23

Nivel de conocimiento sobre elementos que componen la CNV en actos protocolares

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	6	7%	7	8%	13	15%
Nivel bajo	42	47%	34	38%	76	85%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

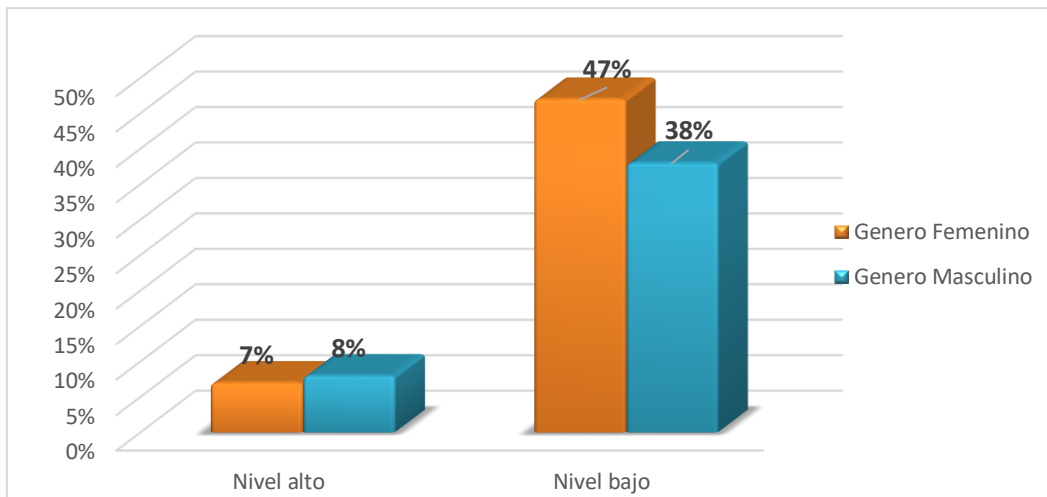


Figura 23. Nivel de conocimiento sobre elementos que componen la CNV en actos protocolares

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 23, en lo referente al “Nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en actos protocolares”, Se observa que predominan los estudiantes con (85%) de **nivel bajo** en conocimiento, también se aprecia el (15%) de estudiantes con **nivel alto** de conocimiento, sobre los elementos de la comunicación no verbal. Estos elementos están vinculados al estudio de las emociones y la expresión facial, la voz enérgica y tono suave, las partes del cuerpo que actúan según las expresiones faciales, la distancia entre interlocutores, las micro-expresiones universales, las variables que influyen en los actos verbales, los tipos de gestos, entre otros.

En lo concerniente al nivel alto en conocimiento por género; es poco significativo, porque el género femenino tiene 7% de nivel alto en conocimiento, es menor que del género masculino de 8% sobre los elementos de la comunicación no verbal.

4.1.5.1. Ítems de la Dimensión: Nivel de Conocimiento sobre los Elementos de la Comunicación No Verbal

Tabla 24

Conocimiento sobre el investigador que estudio las emociones y la expresión facial

Nivel de Conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	9	10,2%	8	8,9%	17	19,1%
Nivel bajo	39	43,8%	33	37,1%	72	80,9%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

Nota: El investigador Paúl Ekman fue quien realizó el estudio de las emociones y la expresión facial.

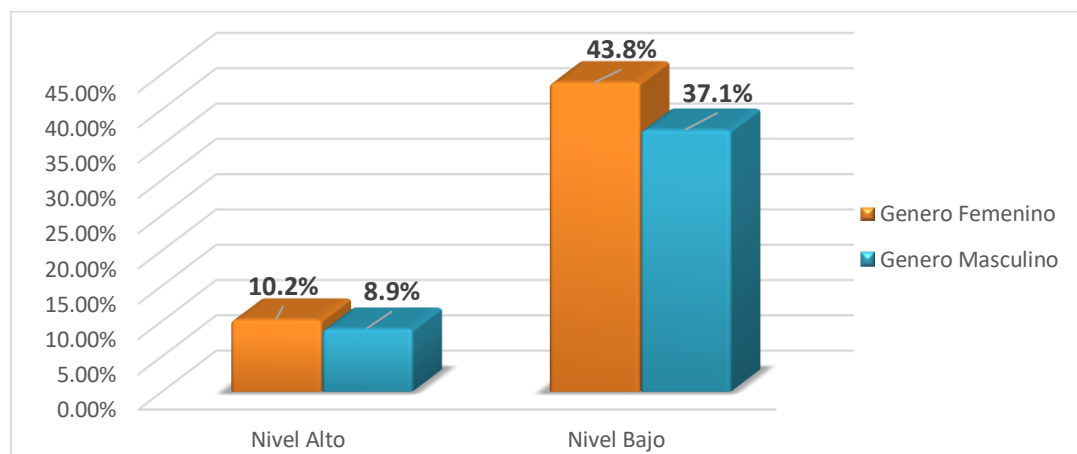


Figura 24. Conocimiento sobre el investigador que estudio las emociones y la expresión facial

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 24, en cuanto al enunciado: “Conocimiento sobre el investigador que estudio las emociones y la expresión facial”, la respuesta es Paúl Ekman, porque es quien ha desarrollado con mayor seriedad y objetividad trabajos sobre la asociación entre las emociones y los gestos, logrando universalizar algunas expresiones faciales.

En este ítem, predominan el (80,9%) de estudiantes con “**Nivel bajo**” de conocimiento, mientras que el (19,1) obtuvo **nivel alto** de conocimiento, sobre quién hizo el estudio de las emociones y la expresión facial. Los estudiantes desconocen que el máximo investigador sobre las emociones y la expresión facial es Paúl Ekman.

Paúl (Ekman, 2010) es el teórico más reconocido en el estudio de las emociones y su relación con las expresiones faciales, porque descubrió siete expresiones faciales básicas y universales. También encontró que los miembros de un grupo de pre-alfabetización en Nueva Guinea también mostraban las mismas expresiones faciales al plantear ciertas emociones. También encontró que los japoneses y los estadounidenses mostraban las mismas expresiones faciales cuando veían películas estresantes o películas neutrales solos.

En lo referente a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (10,2%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (8,9%), a aspectos relacionados con el ítem: “Conocimiento sobre el investigador que estudio las emociones y la expresión facial”

Tabla 25

Conocimiento sobre el tipo de elemento en “una persona con el dedo sobre la boca”

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	15	16.9%	10	11.2%	25	28.1%
Nivel bajo	33	37.1%	31	34.8%	64	71.9%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Según el enunciado “la imagen de una persona con el dedo sobre la boca” el elemento de CNV es la kinésica

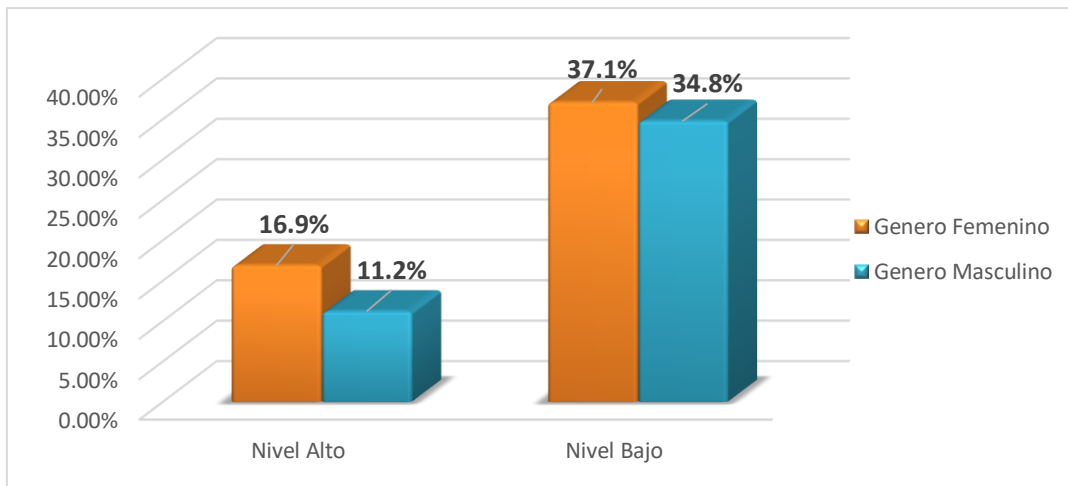


Figura 25. Conocimiento sobre el tipo de elemento en “una persona con el dedo sobre la boca”

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 25, con relación a la pregunta: “Conocimiento sobre el tipo de elemento en “una persona con el dedo sobre la boca”, la respuesta es la kinésica, porque es una dimensión que implica movimiento del brazo, mano y dedo índice hacia la boca. La kinésica estudia todos los movimientos del cuerpo, incluido los gestos, que acompañan a la expresión oral.

En este ítem, se observa que predominan el (71,9%) de estudiantes con “nivel bajo” de conocimiento, mientras (28,1%) de estudiantes tiene nivel alto en conocimiento, sobre a qué tipo de elemento corresponde la imagen mencionada, el ejemplo del ítem corresponde a la dimensión kinésica. Todo lo que tenga que ver con movimiento corporal consciente y da fuerza a la expresión oral pertenece a la dimensión señalada.

Cuando se traslada el dedo a una parte del rostro, se hace referencia al elemento gestos del sistema kinésico. Al respecto (Cestero A. , 2016), señala que los gestos son movimientos psico-musculares con valor comunicativo. Diferencia gestos faciales y corporales.

En cuanto a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (16,9%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (11,2%), a aspectos relacionados con el ítem: “Conocimiento sobre el tipo de elemento en “una persona con el dedo sobre la boca”

Tabla 26

Conocimiento sobre el tipo de elemento expresando "Por fin estás aquí"

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	15	17%	13	15%	28	31%
Nivel bajo	33	37%	28	31%	61	69%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El elemento que corresponde a la siguiente expresión "Por fin estás aquí" con voz enérgica o con un tono suave acompañado de un suspiro, son los signos modulares

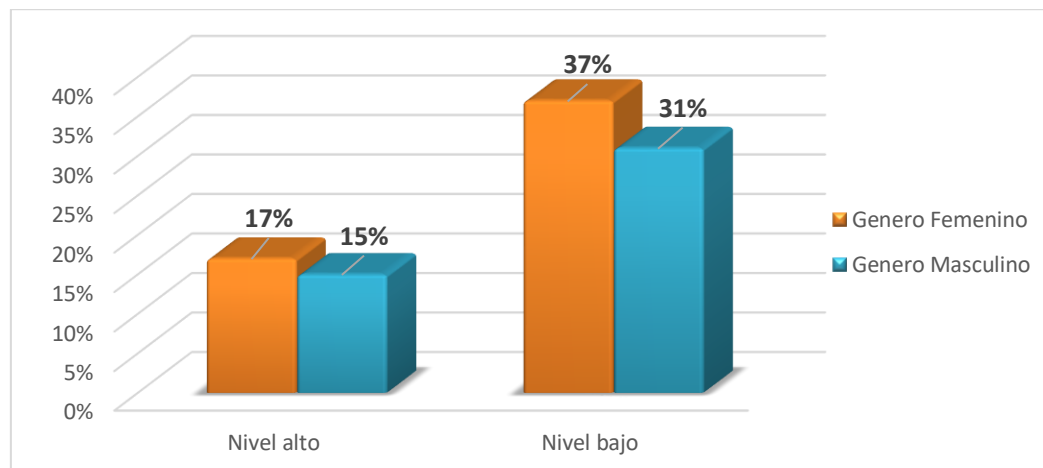


Figura 26. Conocimiento sobre el tipo de elemento expresando "Por fin estás aquí"

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 26, en lo referente al enunciado: “Conocimiento sobre el tipo elemento en la expresando "Por fin estás aquí”, la respuesta son los signos modulares, porque son elementos intrínsecos producidos por las cuerdas vocales o

vinculadas a estas pero que no tienen articulación. A estos elementos los estudia la paralingüística.

En este ítem, se observa que predominan los estudiantes con (69%) de “Nivel bajo” en conocimiento, mientras que (31%) de estudiantes tiene nivel alto de conocimiento, sobre qué tipo de elemento es la expresión mencionada. Los estudiantes desconocen que el ítem es un claro ejemplo de signos modulares, los que tienen que ver con la dimensión paralingüística.

Según (Cestero A. , 2016), la entonación es un elemento básico de la paralingüística y parte de la comunicación no verbal. En particular, es componente adverbio del lenguaje hablado el que está formado por el mensaje simbólico transmitido a través de los cambios en el lenguaje y las vocales.

Con relación a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (17%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (15%), en aspectos relacionados con el ítem señalado.

Tabla 27

Conocimiento sobre algunos gestos que acompañan a la palabra

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	8	9%	5	6%	13	15%
Nivel bajo	40	45%	36	40%	76	85%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Los gestos que acompañan a la palabra son ilustrativos y adaptadores

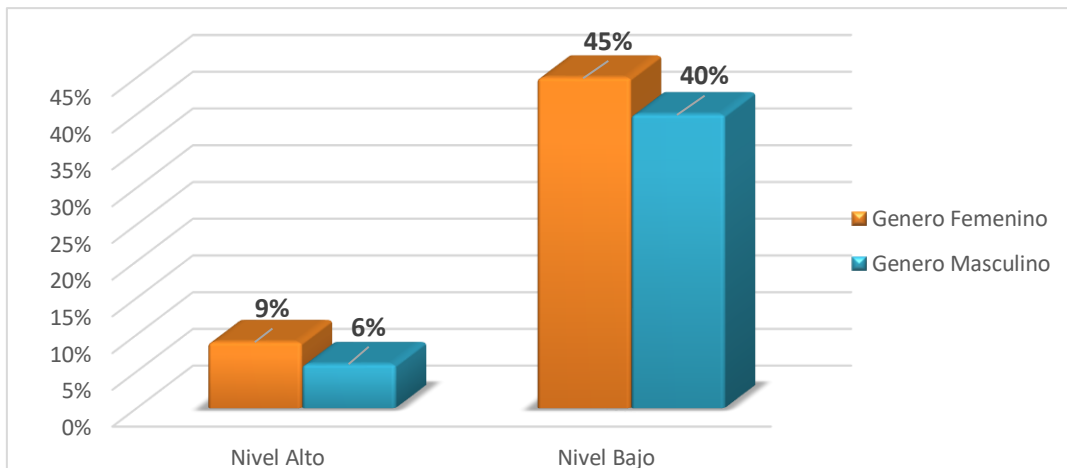


Figura 27. Conocimiento sobre algunos gestos que acompañan a la palabra

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 27, con respecto al enunciado: “Conocimiento sobre algunos gestos que acompañan a la palabra”, la respuesta es ilustrativos y adaptadores, porque los gestos dan a conocer una idea determinada, así como son flexibles o se adaptan a la naturaleza de cualquier enunciado oral construido.

En este ítem, se observa que predominan los estudiantes con (85%) de “Nivel bajo” en conocimiento, mientras que el (15%) de estudiantes obtuvo nivel alto en conocimiento, Sobre algunos gestos que acompañan a la palabra. Los estudiantes desconocen que los gestos a los que se hace mención son los ilustrativos y adaptadores, es decir, dan fuerza a la expresión oral según un contexto determinado.

Los gestos pueden ser corporales y faciales; pero los que con más rigor acompañan a la palabra son los faciales, que en términos de (Cestero A. , 2017), son los realizados, fundamentalmente, con los ojos, los párpados, las cejas, el entrecejo y el ceño, la frente, los pómulos, la nariz, los labios, la boca y la barbilla.

En cuanto a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (9%) de nivel alto en cocimiento más que el género masculino de (6%), con respecto al ítem mencionado

Tabla 28

Conocimiento sobre la parte del cuerpo que actúa en nuestra expresión facial

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	18	20%	15	17%	33	37%
Nivel bajo	30	34%	26	29%	56	63%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: La parte del cuerpo que actúa en nuestra expresión facial son los ojos.

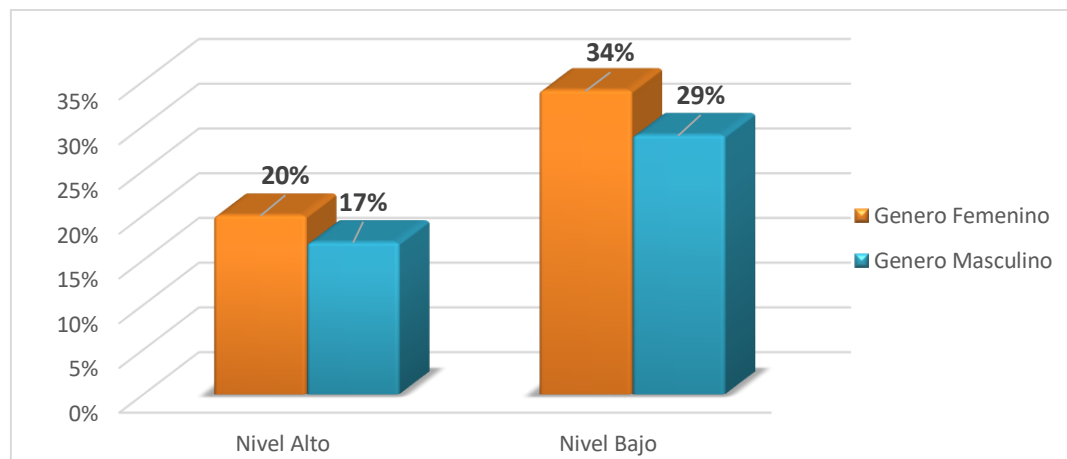


Figura 28. Conocimiento sobre la parte del cuerpo que actúa en nuestra expresión facial

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 28, con respecto a la pregunta: “Conocimiento sobre la parte del cuerpo que actúa en nuestra expresión facial”, la respuesta es los ojos, porque es el mejor medio para lograr la comunicación sin palabras. Pero en la mayoría de veces refuerzan el impacto de los mensajes verbales.

En este ítem, se observa que predominan los estudiantes con (63%), de “nivel bajo” en conocimiento, mientras que el (37%) de estudiantes obtuvo nivel alto en conocimiento,

sobre qué parte del cuerpo actúa en la expresión facial Los estudiantes desconocen que los ojos son la parte del rostro que mayor expresión y mensaje comunicativo puede dar a conocer.

En la expresión facial interviene todo el rostro con algunas partes más que otras. Pero el predominio de actuación está ejercido por los ojos que al actuar con las cejas dan rigor a cualquier expresión (Cestero A. , 2016).

En lo referente a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (20%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (17%), en respuesta al ítem mencionado.

Tabla 29

Conocimiento sobre el tipo de espacio inferior a 45 cm en los interlocutores

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	18	20%	15	17%	33	37%
Nivel bajo	30	34%	26	29%	56	63%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: El tipo espacio que es inferior a 45 cm es el espacio íntimo

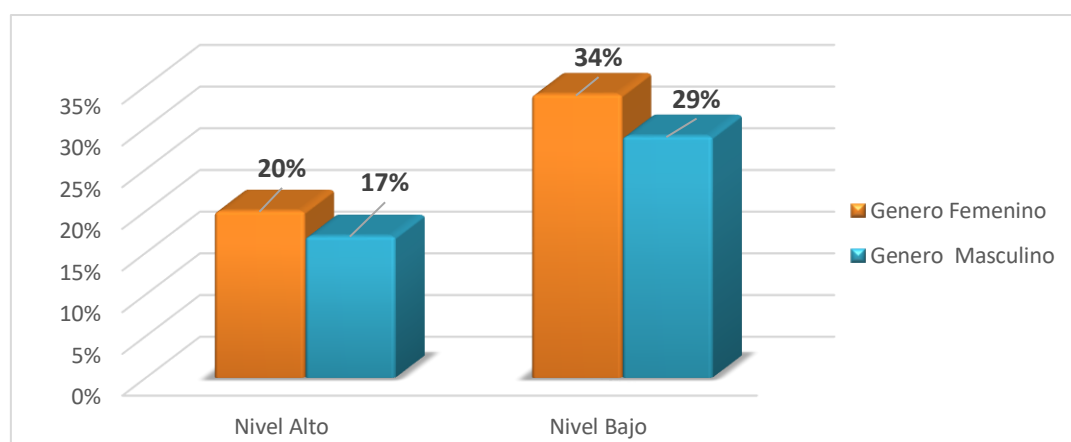


Figura 29 Conocimiento sobre el tipo de espacio inferior a 45 cm en los interlocutores

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.



Interpretación: En la tabla y figura 29, con relación al enunciado: “Conocimiento sobre el tipo de espacio inferior a 45 cm en los interlocutores”, la respuesta es el espacio íntimo, porque según la proxémica, existen espacios de comunicación convencionales que deben ser respetados, a no ser que exista confianza entre personas para ocupar una distancia inferior a 45 cm.

En este ítem, se observa que predominan el (63%) de estudiantes con “Nivel bajo” de conocimiento, también se aprecia el (37%) de estudiantes que tienen nivel alto en conocimiento, sobre cómo se denomina la distancia inferior de 45 cm que mantienen los interlocutores. Respecto a este ítem, los estudiantes desconocen a este espacio o distancia se le denomina espacio íntimo, parte de la dimensión proxémica en comunicación no verbal.

La distancia es parte de la proxémica; (Sabater, 2017), habla de la gestión del espacio privado y (Cestero A. , 2017), manifiesta la distancia es estudiada por la proxémica, la misma que se ha definido como la concepción, la estructuración y el uso que del espacio hace el ser humano.

En cuanto a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (20%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (17%), en respuesta al ítem indicado.

Tabla 30

Conocimiento sobre las micro-expresiones universales

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	11	12%	10	11%	21	24%
Nivel bajo	37	42%	31	35%	68	77%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Las micro-expresiones universales son: asco, tristeza, alegría, desprecio, miedo, enojo y sorpresa.

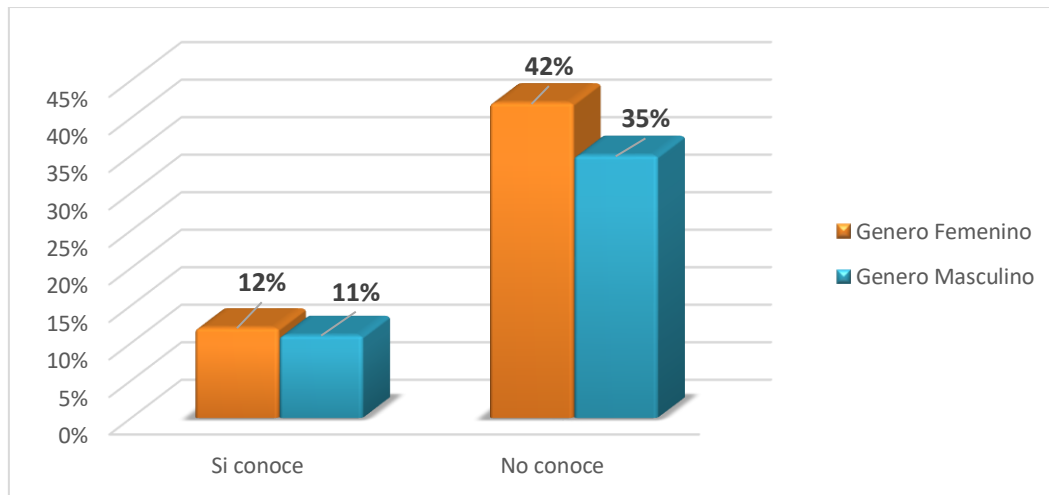


Figura 30. Conocimiento sobre las micro-expresiones universales

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 30, con respecto al enunciado: “Conocimiento sobre las micro-expresiones universales”, la respuesta es asco, tristeza, alegría, desprecio, miedo, enojo y sorpresa, porque representan las expresiones más estandarizadas en todos los contextos del mundo. Estas micro-expresiones son producto de profundas investigaciones realizadas por Paúl Ekman.

En este ítem, se observa que predominan el 77% estudiantes de “Nivel bajo” en conocimiento, también se aprecia al (24%) de estudiantes con nivel alto en conocimiento, sobre las micro-expresiones universales de comunicación no verbal.

Los estudiantes desconocen que las siete micro-expresiones universales básicas planteadas por Ekman son: asco, tristeza, alegría, desprecio, miedo, enojo y sorpresa.

Según (Ekman, 2010), básicamente, la micro-expresión es una expresión facial que se genera automáticamente de forma involuntaria aunque demore menos de un segundo, teóricamente se puede utilizar para comprender a la persona que realiza la expresión, en su estado emocional.

En las ideas de Ekman y otros investigadores, las micro-expresiones son universales, ya que son fruto de la expresión de ciertos musculares de la cara se contraigan a la vez siguiendo un patrón cada vez que aparece un estado emocional básico.

Con relación a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (12%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (11%), respecto al ítem señalado

Tabla 31

Conocimiento sobre las variables que influyen en los actos no verbales

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	4	4%	2	2%	6	7%
Nivel bajo	44	49%	39	44%	83	93%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

Nota: Las variables que influyen en los actos no verbales de la comunicación son el origen, los usos y la codificación.

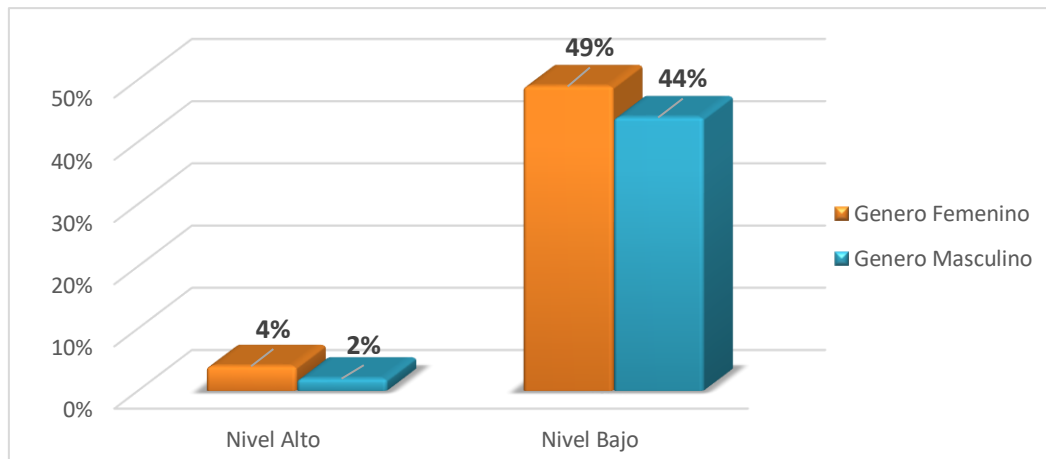


Figura 31. Conocimiento sobre las variables que influyen en los actos no verbales

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 31, en cuanto a la pregunta: “Conocimiento sobre las variables que influyen en los actos no verbales”, la respuesta es el origen, los usos y la codificación, porque en cuanto al origen puede ser fisiológico o fruto del entorno (cultura); en cuanto a los usos, el acto no verbal puede usarse para ilustrar mejor un mensaje, pero a veces no puede existir una relación y hasta puede observarse una contradicción; respecto de la codificación, permite relacionar el signo (postura, gesto o movimiento) y su significado con la comunicación.

En este ítem, se observa que predominan los estudiantes con (93%) con “Nivel bajo” de conocimiento, también se aprecia al (7%) de estudiantes con nivel alto en conocimiento, sobre las variables que influyen en los actos no verbales. Los estudiantes desconocen que las variables o categorías presentes en todo acto comunicativo son el origen, los usos y la codificación.

Las variables mencionadas fueron estudiadas por (Ekman, 2010), son el origen, los usos y la codificación. En cuanto al origen de los comportamientos no verbales, estos pueden ser fisiológicos, porque son impuestos por nuestro sistema nervioso o entorno: cultura, creencias o hábitos sociales (por ejemplo: ponerse las manos en la boca está relacionado

con el hambre. En cuanto a los usos no verbales, el comportamiento se puede utilizar para mejorar, repetir o explicar información, que puede ser contradictorio con la información verbal. Por ejemplo, cuando hablamos por teléfono, a menudo hacemos gestos opuestos si nos cruzamos de brazos en la conversación, quizás por el frío, en lugar de no tener nada que ver con la conversación en ese momento. Finalmente, con respecto a la codificación el comportamiento no verbal puede ser arbitrario e icónico.

Con respecto a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (4%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino de (2%), respecto al ítem señalado.

Tabla 32

Conocimiento sobre cuantos tipos de gestos existen

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	6	7%	5	6%	11	12%
Nivel bajo	42	47%	36	40%	78	88%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Existen cinco tipos de gestos según Paul Ekman.

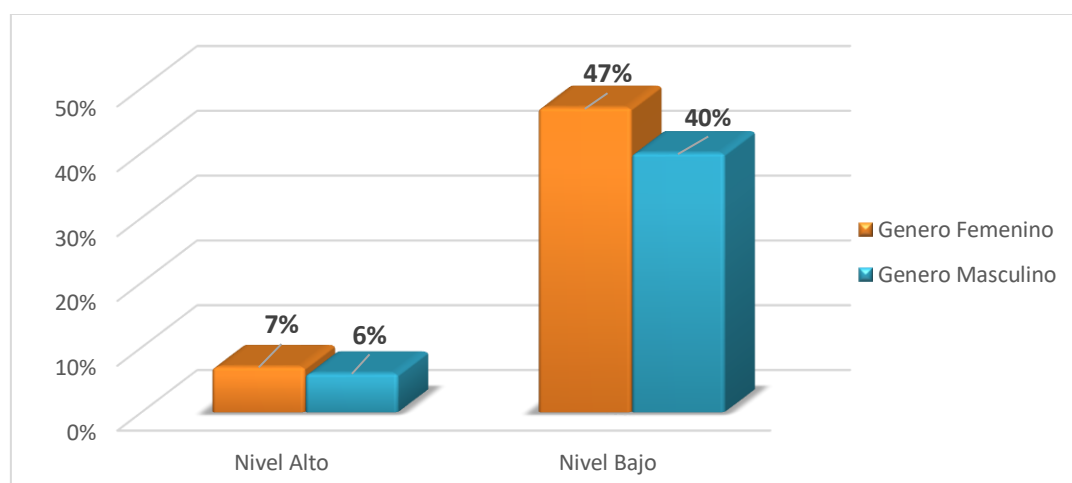


Figura 32. Conocimiento sobre cuantos tipos de gestos existen

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 32, con relación al enunciado: “Conocimiento sobre cuantos tipos de gestos existen”, la respuesta es cinco y estos han sido propuestos por Paúl Ekman, producto de sus investigaciones.

En este ítem, se observa que predominan el (88%) de estudiantes con “Nivel bajo” de conocimiento, también se aprecia que (12%) de estudiantes tienen **nivel alto** en conocimiento, sobre cuántos tipos de gestos existen. Los estudiantes desconocen que existen cinco tipos de gestos según los estudios realizados por Ekman.

Al respecto, según Ekman los gestos son cinco: a) gestos emblemáticos; b) gestos ilustrativos; c) gestos emotivos; d) gestos reguladores; e) gestos de adaptación.

En lo referente a los resultados de Nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (7%) de nivel alto en conocimiento más que el género masculino que es (6%), sobre aspectos vinculados a la pregunta.

Tabla 33

Conocimiento sobre algunos elementos que componen la CNV

Nivel de conocimiento	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel alto	4	4%	17	19%	21	24%
Nivel bajo	44	49%	24	27%	68	76%
Total general	48	54%	41	46%	89	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Nota: Los elementos que componen la CNV son la kinésica, proxémica y paralingüística porque son las dimensiones más precisas por los investigadores de este tema.

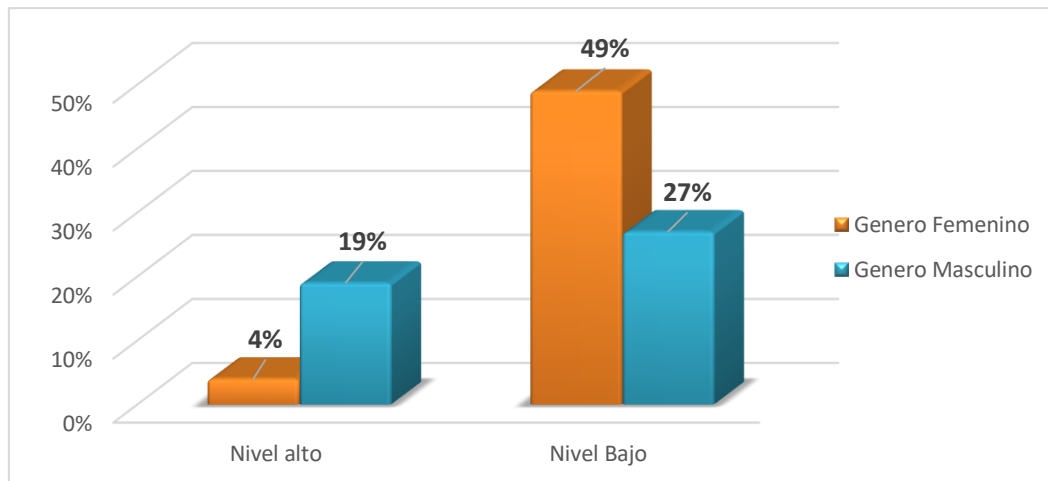


Figura 33. Conocimiento sobre algunos elementos que componen la CNV.

Fuente: Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares.

Interpretación: En la tabla y figura 33, Con respecto a la pregunta: “Conocimiento sobre algunos elementos que componen la comunicación no verbal”, la respuesta es kinésica, proxémica y paralingüística, porque son las dimensiones más precisas por los investigadores de este tema.

En este ítem, se observa que predominan los estudiantes con 76% de “Nivel bajo” en conocimiento, también se aprecia al (24 %) de estudiantes con nivel alto en conocimiento, sobre cuáles son los elementos que componen la comunicación no verbal. Los estudiantes desconocen que algunos elementos o dimensiones que componen la comunicación no verbal son la kinésica, proxémica y paralingüística. Ana Cestero propone otra dimensión que es la cronémica.

Al respecto, Cestero es la que estudió con mayor rigor la sistémica de la comunicación no verbal, dando a conocer los siguientes elementos: kinésica, proxémica, paralingüística.



En cuanto a los resultados de nivel alto por género, se observa que el género femenino tiene (4%) de nivel alto en conocimiento menos que el género masculino de (19%) sobre la respuesta al ítem.

4.2. DISCUSIÓN

La investigación planteó identificar el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos protocolares de los estudiantes de ciencias de la comunicación social - UNA Puno-2019, así como el desarrollo de sus dimensiones e indicadores.

Los resultados de la investigación presentan una validez interna alta, en cuanto a contenido, constructo y criterio. La muestra fue suficiente, lo que garantiza la calidad de los resultados. El diseño estadístico y la presentación de las tablas de frecuencia son las que más guardan coherencia con el tipo y diseño de investigación.

A partir de lo mencionado, en cuanto a la validez externa, los instrumentos y los resultados pueden generalizarse a otros contextos.

En cuanto al análisis comparativo con otros estudios, se observó que el estudio de (Dávila, 2012) se asemeja a la actual investigación porque encontró que la comunicación no verbal enriquece y refuerza la comunicación, el arte del baile es un gran ejemplo que da construcción por medio de la comunicación no verbal. Por ende la danza es la principal esencia de expresiones relacionadas con el lenguaje corporal podemos comunicar mucho a través del arte.

De la misma manera (Schmidt, 2013) reveló que la comunicación no verbal es esencial en las competencias culturales y comunicativas, por eso es importante que se trabaje esta comunicación no verbal así como los comportamientos no verbales de distintas culturas.



(Restrepo & Penagos, 2011), por su lado, encontraron que el teatro contribuye a promover los aspectos en la comunicación no verbal, porque enfoca de manera asertiva a mejorar las falencias en comunicación que ayuda a crear un ambiente de confianza entre estudiantes de manera espontánea.

(Leyva Isla, 2016) reveló que el nivel de percepción en la atención al cliente es medio por el mismo resultado en ambas variables. La comunicación tiene una gran influencia en la reacción de las personas en este caso los usuarios de Servicio de agua potable y alcantarillado de la Libertad (SEDALIB).

(Refulio, Rios, & Tello, 2016) encontraron que la comunicación no verbal alerta a los intervinientes de un negocio las verdaderas intenciones de su contraparte, es decir influye en las relaciones entre las personas en distintos niveles.

(Villalobos, 2013) encontró que las relaciones interpersonales y la gestualidad en la forma de cuidar y la expresión facial presentan la relación entre personalidad y comunicación no verbal para el paciente.

(Aguirre N. , 2004) concluyó que el 60% de los trabajadores no daban un buen trato a los usuarios lo cual habría perjudicado en la imagen, por otro lado un 18% de ellos si dan un buen trato hacia los usuarios lo cual impide una efectiva comunicación interpersonal. La atención que se da a los usuarios representa la imagen y el nivel de comunicación interpersonal entre trabajadores de la institución. Por ende si no hay una buena comunicación interpersonal hay pocos resultados en cuanto al trabajo en equipo lo cual resulta una mala imagen hacia el usuario.

(Flores, 2005) encontró que durante el proceso de conciliación extrajudicial, la inseguridad y conducta en la mujer es percibida es un 30% en lo que respecta su actitud



corporal, pero si es desapercibida la conducta es normal en un 10%. Mientras la conducta e inseguridad del varón se ve reflejado en un 20% por su actitud corporal, y en un 30% esta actitud es normal porque pasa desapercibida. Por ende concluye que las barreras tanto psicológicas, semánticas y físicas representan interferencias que afectan la comunicación para la solución de conflictos en conciliación extrajudicial. Estos factores que algunos desconocemos podrían evidenciar conductas contrarias a lo que se pretende comunicar, que surgen por medio del lenguaje corporal por eso es importante hacer un buen uso de la comunicación.

A partir del análisis comparativo con otros estudios, asumimos que, los resultados encajan con los estudios previos (en la mayoría de casos), debido a la necesidad constante de conocer y aplicar la comunicación no verbal. De lo expuesto surgen nuevas hipótesis y nuevos temas de investigación, como el análisis de la expresión no verbal.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El nivel de conocimiento sobre comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social es de Nivel bajo, debido a que el conocimiento de la mayoría de estudiantes es 79% limitado en cuanto a funciones y elementos de la Cnv. Por ende expresan mensajes de CNV sin darse cuenta. Estos resultados indican que no prestan el debido interés en la comunicación no verbal en lo referente a aspectos como el paraverbal (la voz en comunicación verbal) y kinésica (gestos, ademanes, postura y desplazamiento corporal).

SEGUNDA: El nivel de conocimiento de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares, es de Nivel bajo, Por cuanto la mayoría de estudiantes el 80%, su conocimiento es reducido sobre las funciones de la CNV. Por ende es razonable que no exista un control emocional adecuado para transmitir, a través de la comunicación no verbal, mensajes de manera consciente. Desconociendo el lenguaje de señas, movimiento facial, tampoco realizan análisis de muletillas; no comprenden los significados paraverbales de pausas, el tono de voz, cambio de postura para hablar, etc.

TERCERA: El nivel de conocimiento de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social sobre los elementos que componen la comunicación no verbal en actos protocolares, es de nivel mínimo, en vista de que la mayoría de estudiantes el 85% no conoce sobre los elementos de la CNV. Por consiguiente no logran manejar por completo sus movimientos corporales que son expresados en su inseguridad y conducta. En los elementos relacionados con el estudio de las emociones, la alternancia de la voz y el tono, distancia entre interlocutores, micro-expresiones universales, tipos de gestos.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, se recomienda incluir en el plan curricular, sobre temas en comunicación no verbal en sus diferentes categorías; ya que son poco estudiadas. Asimismo, se sugiere que desarrollen estrategias para fomentar el aprendizaje, debido a este alto índice de desconocimiento en comunicación no verbal.

SEGUNDA: A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, se les sugiere que fortalezcan competencias, capacidades y desempeños de los estudiantes en lo que concierne a la comunicación no verbal, a fin de revertir el alto índice de desconocimiento con referencia a esta comunicación.

TERCERA: A los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la comunicación Social de la UNA Puno, se recomienda afianzar sus conocimientos sobre comunicación no verbal para posteriormente poner en práctica en los actos protocolares como otras áreas relacionadas a la profesión; con el propósito de generar una mejor comunicación acorde a las competencias, capacidades y desempeños aprendidos, respecto a CNV. También se sugiere fomentar la consolidación de conocimientos sobre las funciones y elementos que cumple la comunicación no verbal, a través de la comprensión, debate y crítica constructiva.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2019). *Movimientos corporales*. Recuperado el 11 de agosto de 2020, de <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/escolar/movimientos-corporales-1813851.html>
- Aguirre, G., & Beiras, T. (2017). Datos para una investigación sobre comunicación no verbal. *Mis Text*, 84-93.
- Aguirre, N. (2004). "Problemas Comunicacionales Internos y Externos de la dirección Regional de Transporte, Comunicaciones Vivienda y construcción Puno". Puno, Perú: Tesis de Pregrado.
- Alonso, A. (2017). *El papel de la comunicación no verbal en la producción y en la recepción del discurso del intérprete*. Soria: Universidad de Valladolid.
- Álvarez, Q. (2012). La comunicación no verbal en los procesos de enseñanza-aprendizaje: el papel del profesor. *Innovación educativa*(22), 23-37.
- Arias, F. (2010). *Introducción a la metodología científica*. San Fernando de Apure: Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta".
- Baro, T. (2019). *Inteligencia no verbal*. Barcelona: Paidó.
- Borges, Á. (2016). *Diseño y análisis de encuestas*. Recuperado el 28 de setiembre de 2020, de http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/lecturas_S5/encuesta_com.pdf
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica*. México: Siglo XXI.
- Calandi, A. (07 de 01 de 2014). *Diario la Opinión*. Obtenido de Diario la Opinión: <https://laopinion.com/2014/01/07/la-importancia-de-las-relaciones-sociales/>
- Calsín, R. (2019). *Monografía de Puno*. Puno: Instituto IPEJAE.



- Castro, R. d. (2016). Comunicación no verbal y estilos docentes en la Universidad César Vallejo. *Revista Espergesia*, 3(1), 58-74.
- Cerón, A. (2017). *Cuatro niveles de conocimiento con relación a la ciencia. Una propuesta taxonómica*. Recuperado el 9 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10449880009/html/index.html>
- Cestero, A. (2015). La comunicación no verbal en discurso persuasivo empresarial. *Pragmalingüística*, 25(1), 124-145.
- Cestero, A. (2016). *La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía*. Recuperado el 21 de febrero de 2020, de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/1045/6074/1/ELUA_20_03.pdf
- Cestero, A. (2017). La comunicación no verbal. *Revista Alcalá de Henares*, 1051-1122.
- Contreras, A. (2016). *Estrategias de comunicación no verbal para mejorar los procesos de enseñanza*. Pamplona: Universidad Internacional de La Rioja.
- Corral, M. A. (18 de febrero de 2014). *Diseño de Situaciones de Aprendizaje en Red y en la Red*. Obtenido de Diseño de Situaciones de Aprendizaje en Red y en la Red: <https://darr.academia.iteso.mx/category/paralenguaje/>
- Corrales, E. (2016). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista Comunicación*, 20(1), 46-51.
- Dávila, C. (02 de 02 de 2012). *Portafolio Fotográfico Sobre la Expresión y Comunicación Corporal por medio de la danza*. Guatemala: Tesis de pregrado.
- De león, I. (2013). *Gestión del conocimiento, formación docente de Educación Superior y Desarrollo de Estilos de Enseñanza: interacciones e interrelaciones*. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Ekman, P. (2010). *Conciencia emocional: superando los obstáculos al equilibrio psicológico y la compasión*. Libros de tiempos.



- Flores, M. (2005). "Interferencias y barreras comunicacionales durante el proceso de conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno". Puno, Perú: Tesis de Pregrado.
- Gallegos, K. (2018). *Intervención educativa de Enfermería en el conocimiento y actitud preventiva sobre VIH/sida en adolescentes de la Institución Educativa Secundaria Emblemática María Auxiliadora Puno – 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Gil, M. (2017). *La importancia del Lenguaje No Verbal en la comunicación*. Recuperado el 18 de agosto de 2020, de <https://crecimientocomoactitud.com/blog/la-importancia-del-lenguaje-no-verbal-en-la-comunicacion/>
- Gonzales, C. (14 de 12 de 2012). *Fundación para la investigación social avanzada*. Obtenido de Fundación para la investigación social avanzada: <http://isdfundacion.org/2012/12/14/de-la.importancia-de-las-relaciones-sociales-en-los-seres-humanos/>
- González, E. (2016). *Comunicación no verbal*. Recuperado el 10 de febrero de 2019, de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/funciones-de-la-comunicacion-no-verbal-14801>
- Gonzalez, A., Reyes, J., & Flores, G. (julio de 2016). *La importancia de la comunicación no verbal en las organizaciones: Pymes en Tepeji del río (Protocolo de Investigación)*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 15 de setiembre de 2020, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/m/.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.



- Herranz, J. (2016). *La comunicación no verbal y su importancia en el discurso político*.
Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Hurtado, F. (2020). Génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*, 99-119.
- Iafi. (2017). *Historia del estudio de la comunicación no verbal*. Recuperado el 19 de agosto de 2020, de <https://www.pnliafi.com.ar/historia-comunicacion-no-verbal/>
- Jose. (26 de marzo de 2016). *Brain and Marketing*. Obtenido de Brain and Marketing: <http://brainandmarketing.blogspot.com/2016/03/tecnicas-de-neuromarketing-vi-emotional.html>
- Kriegel, U. (2016). *Teorías de la conciencia*. Recuperado el 9 de agosto de 2020, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46882009000200012
- Leyva Isla, H. B. (2016). "Nivel de Influencia de la comunicación Verbal y No verbal en la percepción de la calidad de atención al cliente de SEDALIB S.A. 2016". *"Nivel de Influencia de la comunicación Verbal y No verbal en la percepción de la calidad de atención al cliente de SEDALIB S.A. 2016"*. Trujillo, Perú: Tesis de Pregrado.
- López, R. (2010). *Proxémica*. Recuperado el 28 de octubre de 2020, de <https://www.comportamienonoverbal.com/clublenguajenoverbal/definicion-de-proxemica-o-proxemia/>
- López, R. (2016). *Comportamiento no verbal: más allá de la comunicación y el lenguaje*. Recuperado el 18 de agosto de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/295919670_Comportamiento_no_verbal_al_Mas_alla_de_la_comunicacion_y_el_lenguaje
- Malouhika. (2018). *El conocimiento*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <http://udl1demayometodologia.blogspot.com/2008/10/conocimiento.html>



- Mamani, L. (2015). *Sesiones educativas en el nivel de conocimientos y prácticas sobre loncheras escolares en padres con niños preescolares en la Institución Educativa Inicial Santa Rosa – Azángaro*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Marisol. (1 de abril de 2016). *Enlace laboral*. Obtenido de Enlace laboral:
<https://www.enlancelaboral.mx/2016/04/01/lenguaje-corporal/>
- Martínez, M. (2012). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Masaya, L. (2017). *Comunicación verbal y no verbal, un enfoque neuronal*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- McEntee, E. (2016). *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno*. México: Mc Graw Hill.
- Mehrabian, A. (2018). *La regla 55-38-7 y la importancia del lenguaje no verbal*. Recuperado el 4 de mayo de 2020, de <https://www.yoscoaching.com/la-regla-55-38-7-de-albert-mehrabian/>
- Mehrabian, A. (2019). *Comunicación no verbal: la importancia de los gestos*. Recuperado el 7 de mayo de 2020, de <https://www.protocolo.org/social/conversar-hablar/comunicacion-no-verbal-la-importancia-de-los-gestos-i.html>
- Mesa, J. (2017). *Manual de protocolo empresarial*. Recuperado el 28 de octubre de 2020, de <https://blog.grupo-pya.com/manual-de-protocolo-empresarial/>
- Montes, Carolina. (2018). *Sin Palabras*. Obtenido de Sin Palabras:
<https://ellenguajedelcuerpo.weebly.com/distancia-interpersonal.html>



- Nuero, S. (2010). *Charada -Asesoría Imagen*. Obtenido de Charada - Asesoría Imagen:
<https://www.charadaimagenpersonal.es/relacion-la-imagen-personal-la-comunicacion-no-verbal/>
- Pérez, J. (2015). La gestión del conocimiento. *Acimed*, 13-25.
- Poyatos, F. (2012). *Comunicación no verbal entre disciplinas*. Amsterdam: John Benjamins.
- Preston, P. (2015). Comunicación no verbal: ¿de verdad se dice lo que se quiere decir? *Journal of Healthcare Management*, 50(2).
- Raffino, M. (2020). *Comunicación no verbal*. Bogotá: Magisterio.
- Ramos, L. (2016). *La comunicación no verbal en interpretación consecutiva*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Refulio, R., Rios, P., & Tello, C. (11 de 2016). *La comunicación No Verbal en el Proceso de Negociación : Caso sangucheria El Chinito*. Lima: tesis de Pregrado.
- Restrepo, M., & Penagos, M. (2011). *La comunicación No Verbal de los estudiantes del Grado Quinto B Blue del George Washington school*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- Rodríguez, I., & Hernández, M. (2010). Análisis de la comunicación no verbal de José Luis Rodríguez Zapatero. *Revista Latina de Comunicación Social*, 65(1), 436-449.
- Rosi, M. (2014). *El comportamiento no verbal refleja la genuina verdad*. Recuperado el 9 de agosto de 2020, de <https://listindiario.com/la-vida/2014/03/26/315743/el-comportamiento-no-verbal-refleja-la-genuina-verdad>
- Sabater, L. (2017). Los elementos no verbales del discurso: papel e importancia en las negociaciones comerciales. *CIEFE: Universitat de Barcelona*, 38-53.

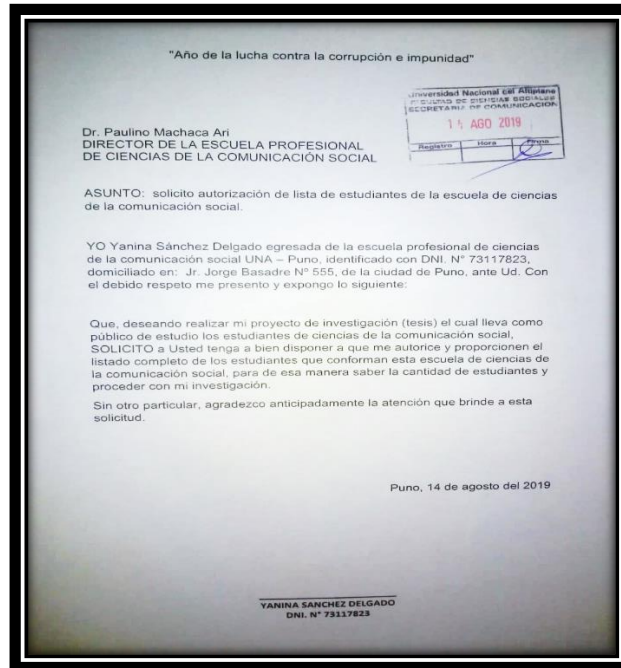


- Salinas, H. (2015). *Nociones de la Psicología* (Quinta ed.). Lima: Deza.
- Sanz, C. (2018). *La comunicación no verbal en terapia: evidencias externas del estado interno*. Recuperado el 7 de mayo de 2020, de <https://www.isep.es/actualidad-psicologia-clinica/la-comunicacion-no-verbal-en-terapia-evidencias-externas-del-estado-interno/>
- Sastre, M. (2017). *El proceso simbólico y la construcción del sujeto, a partir de la relación adulto-niño*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Schmidt, S. (05 de 2013). *Proxémica y comunicación intercultural: La comunicación No verbal en la Enseñanza de E/LE*. Bellaterra: tesis doctoral.
- Sola, M. (2015). *¿Para qué me sirve la comunicación no verbal?* Recuperado el 18 de agosto de 2020, de <https://blogs.infobae.com/comunicacion-no-verbal/2015/01/18/para-que-me-sirve-la-comunicacion-no-verbal/index.html>
- Supo, J. (2010). *Bases para el análisis de datos clínicos y epidemiológicos*. Arequipa: Sociedad Peruana de Bioestadística e Investigación en Salud.
- Valderrama, S. (2009). *Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Villalobos, L. (2013). *La comunicación No Verbal de la enfermera con la Persona Cuidada Servicio de Emergencia Hospital I Chepen -ESSALUD 2013*. Chiclayo: Tesis de Grado Magíster.
- Villarubias, F. (2008). *Tratado de protocolo de Estado e internacional*. Oviedo: Nobel.



ANEXOS

Anexo 1: Foto de Solicitud para lista de estudiantes de C.C.S de la UNA Puno



Fuente: Propia

Anexo 2: Fotos Encuestando a Estudiantes de C.C.S

Foto N°1: Estudiantes de décimo semestre



Fuente: Propia

Foto N°2: Estudiantes de décimo semestre



Fuente: Propia

Foto N°3; Estudiantes de séptimo semestre



Fuente: Propia



Anexo 3. Encuesta sobre el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares

INSTRUCCIONES.- Se recomienda leer detenidamente cada pregunta y **responda marcando con una equis (X)** a una sola respuesta que será la que usted considere la más adecuada.

Se agradece por completar la encuesta sobre “Las funciones y elementos de Comunicación no verbal (CNV)”; ya que tendrá por finalidad de contribuir a la investigación.

I. DATOS GENERALES					
FECHA DE ENCUESTA:	Día:		Mes:		Año:
GÉNERO:	(F)	(M)	Edad:		Semestre:

I. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES DE CNV.	
<p>1. ¿Quién estudio y clasifíco las funciones de la comunicación no verbal?</p> <p>a) Martín. F. Vergara b) Romina. D. Gutiérrez c) Samuel. B. Zamora d) Ana. M. Cestero e) Francisco. R. Gardner</p>	<p>4. Cuándo se utilizan las funciones de comunicación no verbal?</p> <p>a) Cuando empiezo a hablar y después. b) Cuando hablo por teléfono y expreso con las manos. c) Cuando necesito comunicar algo. d) Cuando tengo dificultades para expresar e) Todas las anteriores</p>
<p>2. Cuando encogemos de hombros, a la vez que subimos ligeramente las cejas, indica que no sabemos algo; nos referimos a la función:</p> <p>a) Comunicar sin palabras y expresar por movimientos del cuerpo b) Trasmistir con sentido el mensaje y expresión corporal directa c) Comunicar por signos paralingüísticos y gestuales d) Transmitir mensajes gestual y corporalmente e) No sé</p>	<p>5. Según el proceso comunicativo la comunicación no verbal cumple su función en:</p> <p>a) 38% b) 55% c) 74% d) 85% e) 93%</p>



<p>3. ¿Quién estudio el proceso comunicativo de la comunicación no verbal:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Francis Pattersonb) Mark Beckhamc) Albert Meraband) Thomas Pinkmane) Ryam Bennett	<p>6. Cuando utilizamos los sonidos “Eeeee” o “Mmmm” hasta dar con las palabras adecuadas. Nos referimos a la función:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Modulación de la vozb) Procesar el mensajec) Solución al hablard) Regular la micro-expresióne) No sé
<p>7. Cuando hacemos pausas, bajamos el tono de voz, cambiamos de postura para tomar la palabra, estamos hablando de la función:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Influir en la comunicaciónb) Descifrar la comunicaciónc) Regular la comunicaciónd) Interpretar la comunicacióne) No sé	<p>9. En el siguiente enunciado aló, aló, me escucha la función predominante es:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Representativab) Apelativac) Metalingüísticad) Fáticae) Ninguna de las anteriores
<p>8. Son algunas de las funciones de la comunicación no verbal</p> <ul style="list-style-type: none">a) Interpreta y sistematiza en la comunicaciónb) Regula y favorece en la comunicaciónc) Atribuye e influye en la comunicaciónd) Resalta y acompaña en la comunicacióne) Todas las anteriores	<p>10. El lenguaje corporal es de mucha utilidad en algunas funciones estas son:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Informar y resaltarb) Precisión y transmisiónc) Conectar y gestionard) Comunicar e interpretare) Ninguna de las anteriores

II. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS ELEMENTOS DE CNV	
<p>1. Quién hizo el estudio de las emociones y la expresión facial.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Marlene Howlandb) Paul Ekmanc) Arthur Kendalld) Angeline Mathewse) No se	<p>4. Son algunos gestos que acompañan a la palabra?</p> <ul style="list-style-type: none">a) Explicativos y dominantesb) Ilustrativos y adaptadoresc) Eficacia e interacción.d) Discursivo y facialese) Ninguna de las anteriores
<p>2. La figura de una persona con el dedo sobre la boca corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Emblemas corporalesb) kinésica	<p>5. Qué parte de nuestro cuerpo actúa en nuestra expresión facial?</p> <ul style="list-style-type: none">a) La barbillab) Mejilla



<p>c) Eficacia corporal d) Haptica e) Metalingüística</p>	<p>c) Ojos d) Labios e) La frente</p>
<p>3. En la expresión “por fin estás aquí” con voz enérgica o con un tono suave acompañado de un suspiro. Es ejemplo de:</p> <p>a) signos de entonación b) signos audio-listicos c) signos de modulares d) signos lingüísticos e) signos acústicos f)</p>	<p>6. La distancia inferior a 45 cm que mantienen los interlocutores se denomina:</p> <p>a) Espacio personal b) Espacio intimo c) Espacio público d) Espacio habitual e) No se</p>
<p>7. Las micro-expresiones universales son:</p> <p>a) Asco, tristeza, incertidumbre, ira, felicidad, desprecio y disgusto b) Asco, tristeza, alegría, susto, ira, disgusto y desprecio. c) Asco, tristeza, alegría, desprecio, miedo, enojo y sorpresa d) Asco, enojo, amor, tristeza, miedo, sorpresa y desprecio e) Ninguna de las anteriores</p>	<p>8. Las variables que influyen en los actos no verbales son:</p> <p>a) El origen, los usos, la codificación b) Entorno, el lenguaje, emisor c) El contenido, comunicación, mensaje d) El Significado, contexto, elementos e) Todas las anteriores</p>
<p>9. ¿Cuántos tipos de gestos existen?</p> <p>a) Dos -Tres b) Cuatro - Cinco c) Seis - siete d) Siete a mas e) Ninguna</p>	<p>10. ¿Cuáles son los elementos que componen la comunicación no verbal?</p> <p>a) Emisor receptor, mensaje b) kinésica, proxémica, paralingüística c) Micro-expresiones, gestos, hapticos d) Gestos, lenguaje corporal, lenguaje estético e) Ninguna de las anteriores</p>

Anexo 4. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Pregunta general ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social UNA Puno – 2019?</p> <p>Preguntas específicas ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre las funciones que</p>	<p>Objetivo general Identificar el nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos protocolares de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social - UNA Puno-2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de conocimiento</p>	<p>Hipótesis general El nivel de conocimiento sobre comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de C.C.S es de nivel bajo, por cuanto su conocimiento es limitado acerca de las funciones y elementos de comunicación no verbal en actos protocolares. Por ende expresan mensajes de CNV sin darse cuenta.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de conocimiento de los estudiantes de C.C.S sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos</p>	<p>VU: Nivel de conocimiento de la comunicación no verbal en los actos</p>	<p>Nivel de conocimiento sobre las funciones de CNV</p>	<p>Clasificación de las funciones de la comunicación no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complementa • Comunica directamente • Regula la conversación • Soluciona problemas • Favorece conversaciones 	<p>Método: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Si conoce(nivel alto) = (2)</p>

<p>cumple la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de C.C.S UNA Puno- 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la Comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de C.C.S UNA Puno- 2019?</p>	<p>sobre las funciones que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares de los estudiantes de C.C.S UNA Puno- 2019</p> <p>Establecer el nivel de conocimiento sobre los elementos que componen la Comunicación no verbal en los actos protocolares de los estudiantes de C.C.S UNA Puno- 2019.</p>	<p>protocolares, es de nivel inferior debido a que su conocimiento es escaso acerca de las funciones de CNV, por ende no existe un control emocional y transmiten los mensajes de manera inconsciente.</p> <p>El nivel de conocimiento de los estudiantes de C. C.S sobre los elementos que cumple la comunicación no verbal en actos protocolares es de nivel mínimo porque no conocen los elementos que componen la CNV. Por consiguiente no logran manejar sus movimientos corporales que son expresadas en sus inseguridades y conducta.</p>	<p>protocolares</p>	<p>Nivel de conocimiento sobre los elementos de CNV</p>	<p>Identificación de los elementos que componen la comunicación no verbal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proxémica • kinésica • Paralenguaje • Cronémica 	<p>No Conoce(nivel bajo)= (1)</p>
---	--	--	---------------------	---	---	--

Anexo 7. Base de Datos cualitativo

N°	SEMESTRE ACADÉMICO	GÉNERO	EDAD	NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES DE CNV				NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS ELEMENTOS DE CNV											
				¿Quién estudió y clasificó las funciones de comunicación verbal?	¿Cuándo encogimos de hombres a la vez que subimos ligeramente las cejas, indica que no sabemos algo; nos referimos a la función verbal?	Según el proceso comunicativo, ¿cómo se utilizan las funciones verbal?	¿Quién estudió el proceso comunicativo o de la comunicación verbal?	¿Cuándo utilizamos los sonidos "Eeeee" o "Mmm" hasta dar con las palabras adecuadas; referimos a la función verbal?	¿Cuándo hacemos pausas, bajamos el tono de voz, cambiamos de postura para tomar la palabra, estamos hablando de la función verbal?	En el siguiente enunciado: "¡Aló, me escuchó!", ¿cómo funciona el lenguaje corporal es de mucha utilidad en algunas funciones, estas son:	¿Quién hizo el estudio de las emociones y la expresión facial?	La imagen de una persona con el dedo sobre la boca, ¿corresponde a:	En la expresión: "Por fin estás aquí" ¿cómo suena la voz energética con un tono suave acompañado de un suspiro. ¿Es ejemplo de:	Son algunos gestos que acompañan la palabra	¿Qué parte de nuestro cuerpo actúa en nuestra expresión facial?	La distancia inferior a 45 cm que mantiene el interlocutor en un micro-exposición verbal son:	Las variables que influyen en los actos de comunicación verbal son:	¿Cuántos tipos de gestos existen?	¿Cuáles son los elementos que componen la comunicación verbal?
1	Séptimo	Masculino	24	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
2	Séptimo	Femenino	22	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
3	Séptimo	Femenino	19	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
4	Séptimo	Masculino	21	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
5	Séptimo	Masculino	23	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
6	Séptimo	Femenino	20	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
7	Séptimo	Masculino	20	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
8	Séptimo	Femenino	20	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
9	Séptimo	Masculino	20	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
10	Séptimo	Masculino	24	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce

86	Décimo	Femenino	24	No conoce	Si conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
87	Décimo	Femenino	20	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
88	Décimo	Masculino	21	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce
89	Décimo	Masculino	25	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce	No conoce

Anexo 8. Base de datos cuantitativo

Nº	SEME STRE ACAD EMIC O	G É N E R O D	NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES DE CNV																TOT AL				
			¿Quién estudió y clasificó las funciones de comunicación verbal?	¿Quién estudió el proceso comunicativo?	¿Cuán se utilizan las funciones de comunicación verbal?	Según el proceso comunicativo, ¿cómo cumple su función en un: función:	Cuando utilizamos los sonidos "Eeeee" o "Mmmm" hasta dar palabras adecuadas; nos referimos a la función:	Cuando hacemos pausas, bajamos el tono de voz o cambiamos de postura para tomar la palabra, estamos hablando de la función:	Cuando hacemos pausas, bajamos el tono de voz o cambiamos de postura para tomar la palabra, estamos hablando de la función:	En el siguiente enunciado: "Alo, alo, me escuchas", la función predomina: verbal	En el lenguaje corporales de mucha utilidad en algunas funciones, estas son:	¿Quién hizo el estudio de las emociones y la expresión facial?	¿Qué parte de nuestro cuerpo actúa en nuestra expresión facial?	La distancia inferior o a 45 cm mantiene ineluctablemente en los ojos presiones activas que influyen en los tipos de gestos no verbales son:	En la expresión: "Por fin estás aquí" con voz energética o con un tono suave acompañado de un suspiro. Es un ejemplo de:	Son algunos gestos que acompañan el dedo sobre la boca, corresponden a:	¿Qué imagen de una persona con el dedo sobre la boca, corresponden a:	¿Qué parte de nuestro cuerpo actúa en nuestra expresión facial?		Las variables que influyen en los tipos de gestos no verbales son:	¿Cuáles son los elementos de CNV?	TOT AL	
1	7	2	24	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	14	30
2	7	1	22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	23
3	7	1	19	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	23
4	7	2	21	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	24
5	7	2	23	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	26
6	7	1	20	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	27



3	0	8	2	21	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	14	24	
3	1	8	2	25	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	25
3	2	8	2	22	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	25
3	3	8	1	21	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	12	23
3	4	8	2	21	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	15	26
3	5	8	1	21	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	24
3	6	8	1	21	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	23
3	7	8	2	22	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	13	26
3	8	8	2	23	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	24
3	9	8	2	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	15	24
4	0	8	2	21	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13	25
4	1	8	1	22	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	12	23
4	2	8	1	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	14	24
4	3	8	2	25	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	14	29
4	4	8	2	21	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	11	25
4	5	8	2	22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	22
4	6	8	1	21	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	24
4	7	9	2	26	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	23
4	8	9	1	22	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12	25
4	9	9	1	23	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	25
5	0	9	1	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	23
5	1	9	1	21	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	14	26

