



Febrero 2019 - ISSN: 1989-4155

## **COMUNICACIÓN NO VERBAL: CONCRECIÓN EN LA FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

## **NON-VERBAL COMMUNICATION: CONCRETION IN THE TRAINING OF THE LICENTIATE IN COMMUNICATION**

**Mercedes Roxana Almeida Macías<sup>1</sup>**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador  
mram2801@gmail.com

**Ada Iris Infante Ricardo<sup>2</sup>**

Universidad de Holguín, Cuba  
adairisinri@gmail.com

**Yamila Cuenca Arbella<sup>3</sup>**

Universidad de Holguín, Cuba  
yami2012la@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Mercedes Roxana Almeida Macías, Ada Iris Infante Ricardo y Yamila Cuenca Arbella (2019): "Comunicación no verbal: concreción en la formación del licenciado en comunicación", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (febrero 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/comunicacion-noverbal.html>

### **RESUMEN**

La carrera de Comunicación forma profesionales para la gestión de los procesos comunicacionales, con visión emprendedora, compromiso con las necesidades sociales y fomento del pensamiento crítico frente a los problemas de los diversos entornos, para actuar con apego a la realidad y a los preceptos del Buen Vivir. En ello, la comunicación constituye objeto de atención y reflexión por ser un elemento esencial en la labor cotidiana. La comunicación verbal ha sido investigada y se reconoce en todos los ámbitos su importancia; sin embargo, la comunicación no verbal es poco investigada y existen insuficiencias en su desarrollo, considerándose por muchos como un fenómeno intuitivo e inconsciente. En el artículo se exponen los resultados fundamentales de la investigación realizada como tesis doctoral donde se abordó el problema relacionado con las insuficiencias en el desarrollo de la comunicación no verbal durante la formación inicial del comunicador de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador, que limitan su desempeño en los diferentes campos profesionales de actuación. Se explica, en síntesis, el modelo teórico elaborado para la solución del problema y el

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Pedagógicas, Profesor Titular Principal con dedicación Tiempo Completo, con varios años de trabajo con la carrera de Comunicación. Presidenta de la Comisión de Investigación de la Facultad Ciencias de la Comunicación de la ULEAM, Manta, Ecuador. Investiga la temática de la comunicación no verbal por más de seis años, sobre la cual realizó su tesis doctoral.

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Pedagógicas, Profesora Titular, Licenciada en Física y Electrónica, Profesora e investigadora del Centro de Estudios para la Formación Laboral de la Universidad de Holguín.

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias Pedagógicas, Profesora Titular, Licenciada en Biología, Profesora e investigadora del Centro de Estudios en Ciencias de la Educación de la Universidad de Holguín.

procedimiento metodológico, que como contribución práctica permite la sistematización simultánea de las habilidades profesionales a través del sistema de conocimientos y el aprendizaje socializado y contextualizado de actitudes comunicativas no verbales, desde el enfoque integrador de la relación entre la docencia, la investigación y la vinculación social. Los resultados obtenidos a partir de un preexperimento fortalecido por un estudio de caso, evidenciaron la pertinencia y efectividad del procedimiento metodológico al lograr, el desarrollo de actitudes comunicativas no verbales para su futuro desempeño profesional.

**Palabras clave:** comunicación - comunicación no verbal - actitudes comunicativas - habilidades comunicativas - desempeño profesional

### ABSTRACT

The Communication career trains professionals to manage communication processes, with an entrepreneurial vision, commitment to social needs and promotion of critical thinking in the face of the problems of different environments, to act in accordance with the reality and the precepts of Good Living. In this, communication is the object of attention and reflection because it is an essential element in daily work. Verbal communication has been investigated and his importance is recognized in all of the spaces. However, nonverbal communication is not enough investigated and insufficiencies in his development, considering oneself for many like an intuitive freak and irresponsible person exist. The article presents the fundamental results of the research carried out as a doctoral thesis in which the problem related to the inadequacies in the development of nonverbal communication during the initial formation of the communicator of the Laica University Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador, which limits its performance in the different professional fields of action. In summary, the theoretical model elaborated for the solution of the problem and the methodological procedure is explained, which as a practical contribution allows the simultaneous systematization of professional skills through the system of knowledge and socialized and contextualized learning of nonverbal communicative attitudes, from the integrative approach of the relationship between teaching, research and social linkage. The results obtained from a preexperiment strengthened by a case study, evidenced the relevance and effectiveness of the methodological procedure in achieving the development of nonverbal communicative attitudes for future professional performance.

**Keywords:** communication - nonverbal communication - communicative attitudes - communicative skills - professional performance

La sociedad requiere de un comunicador que se divorcie de la instrumentación y sea más humanista, en la que los principios éticos sean su carta de presentación; estos principios deben ser incluidos en la formación profesional. En este sentido, López (2010, pág. 3) plantea que el comunicador deberá ser un profesional *“con clara conciencia no solo de su papel como trabajador de la esfera política, ideológica y cultural, con curiosidad universal, con espíritu de investigación y con pasión por comunicar convincentemente, de modo veraz, sugerente y apelativo”* y además, con los *“saberes que favorezcan su competitividad comunicativa en función de ese actuar profesional”*.

La carrera de Comunicación está orientada a desarrollar competencias para que sus egresados puedan desempeñarse en diferentes campos profesionales, tales como: medios de comunicación, agencias publicitarias, empresas y organizaciones públicas y privadas, para que satisfagan el derecho ciudadano a ser informados de manera verificada, veraz, oportuna y plural acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, sin censura previa y con responsabilidad ulterior.

En Ecuador en el año 1985, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), frente a la necesidad de contar con comunicadores profesionales que prestaran sus servicios en las empresas, crea la Facultad Ciencias de la Comunicación. En el seguimiento realizado a los egresados de esta carrera, de promociones comprendidas entre los años 2010-2015, se han constatado varias fortalezas: el meso y micro currículo han permitido que los graduados adquieran habilidades,

destrezas y conocimientos; se estimula el desarrollo de competencias en comunicación escrita, pensamiento crítico, comunicación oral, lealtad, iniciativa, creatividad y responsabilidad; se realizan talleres y capacitaciones curriculares y extracurriculares; las pasantías (prácticas preprofesionales y profesionales) constituyen un componente fundamental para la búsqueda de empleo en los graduados; el proceso de enseñanza-aprendizaje es fundamental para el desarrollo personal y profesional y un nivel alto de satisfacción en los egresados que trabajan en distintas empresas gubernamentales y no gubernamentales.

Sin embargo, en el propio informe de seguimiento se constata que los comunicadores egresados manifiestan en su desempeño profesional actitudes inadecuadas en el trato a los usuarios, relacionadas con manifestaciones kinésicas, proxémicas y paralingüísticas y dificultades en las relaciones interpersonales manifestado en los escenarios de actuación.

Al revisar la malla curricular de la carrera de Comunicación de la ULEAM, se constata que no se abordan los contenidos fundamentales sobre la comunicación no verbal, además en los lineamientos de prácticas preprofesionales no se explicita el desarrollo de habilidades para este tipo de comunicación, lo cual evidencia un insuficiente tratamiento al tema de la comunicación no verbal desde el pensum de estudios.

Las relaciones interpersonales requieren de habilidades para la comunicación verbal y no verbal. Las primeras se relacionan con el contenido abordado, su carácter informativo y el uso efectivo del idioma materno y las segundas son aquellas que sirven como complemento y apoyo, entre las cuales están las kinésicas (movimiento), proxémica (distancia) y paralingüística (entonación).

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La comunicación verbal y no verbal ha sido ampliamente investigada por diferentes autores desde distintos enfoques científicos, con aporte de resultados teóricos y prácticos de gran valor. La valoración histórica del problema de la comunicación no verbal, permite afirmar que ha sido objeto de múltiples investigaciones desde el siglo XX hasta la fecha, que han enriquecido la teoría en cuanto a su definición, clasificación y relación con los diferentes contextos culturales donde se desarrolla la comunicación interpersonal. En el campo educativo, se destaca la importancia de los componentes cognitivo (conocimiento y habilidades) y conductual (ejecutivo) en el perfeccionamiento del proceso formativo.

Entre los autores se destacan: Ekman (1971), Cuadrado (1991), Watzlawick, Beavin y Jackson (1993), Davis (1998), Fernández (2002), Álvarez (2002) y Urpí (2004). Estos investigadores estudian la comunicación no verbal tanto en el proceso pedagógico como en la sociedad y sus implicaciones para el proceso comunicativo humano, pero no enfatizan en su importancia y desarrollo en el ámbito del profesional de la comunicación.

Por su parte, Zuckerman, De Paulo y Rosenthal (1986), Arellano (2006), Antúnez (2008), Hernández (2008), Almaladejo (2008), López (2010), Álvarez (2012) y Alcántara (2012) proponen herramientas, manuales, metodologías y estrategias para el desarrollo de competencias comunicativas en diferentes sujetos y escenarios; sin embargo, no profundizan, desde un abordaje pedagógico, en los componentes kinésico, proxémico y paralingüístico.

Dentro de los estudios revisados, se destaca en el ámbito de la formación de profesionales de la comunicación, López (2010) que aporta un modelo de desarrollo del componente paralingüístico en la comunicación audiovisual de los estudiantes de Periodismo y una metodología, ejemplificada en la asignatura Periodismo Audiovisual. Este modelo revela la relación dialéctica entre los subsistemas: cultural comunicativo periodístico, circularidad comunicativa y actitudinal regulador, que en su interacción sistémica explican el comportamiento del proceso de desarrollo del componente paralingüístico, en la comunicación audiovisual periodística.

Por lo tanto, aunque atiende uno de los componentes de la comunicación no verbal, no permite explicar, comprender y argumentar las relaciones que se establecen con los componentes kinésico y proxémico. Además, solo se precisa para la carrera de Periodismo, que aunque es uno de los campos de acción de la carrera de Comunicación, no incluye otras esferas como la Comunicación Organizacional, Relaciones Públicas, Publicidad y Mercadotecnia.

En el contexto ecuatoriano, Larrea (2007) realiza un análisis de la formación de Comunicadores Sociales en el Ecuador, pero no aborda el papel de la comunicación no verbal en este proceso. Por su parte, Intriago y Quevedo (2015) abordan el desarrollo de las competencias comunicativas en el estudiante de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas y Cevallos (2016), los conocimientos y habilidades no verbales, con especificidad en la paralingüística y su importancia en la comunicación dentro de las ciencias jurídicas. Estos autores no enfatizan el desarrollo de actitudes comunicativas no verbales desde la integración de la docencia, la investigación y la vinculación social.

Estas investigaciones revelan escasos estudios de la comunicación no verbal en el ámbito del desarrollo del comunicador y su empleo como herramienta profesional, desde la singularidad de sus componentes kinésico, proxémico y paralingüístico. Aún es insuficiente el tratamiento a la integración de los procesos sustantivos de docencia, investigación y vinculación social para propiciar actitudes comunicativas no verbales en el comunicador en formación. Estas insuficiencias durante la formación inicial del comunicador en la ULEAM, limitan su desempeño en los diferentes campos profesionales de actuación, según las exigencias del medio social ecuatoriano.

## **2. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

La sociedad ecuatoriana actual demanda de un proceso de formación de profesionales de la Comunicación con competencias para aplicar metodologías, modelos y procesos comunicacionales que consideren todos los aspectos requeridos de acuerdo a los escenarios y las circunstancias que se demanden. Para ello se debe realizar una planificación académica en cada asignatura, por niveles, que considere aspectos estratégicos para la efectiva comunicación, de manera concatenada, secuenciada, que brinden y prioricen conceptos comunicacionales de compromiso y responsabilidad social puestos en acción en la ejecución profesional.

Las consideraciones teóricas acerca de la comunicación la enuncian como transferencia y comprensión de un significado; se manifiesta siempre que alguien envíe un mensaje, otro lo reciba y de alguna manera demuestre que lo ha recibido, independientemente del código que se utilice: palabras, gestos, grafismos, movimientos. Todos los seres humanos se comunican por un objetivo y la comunicación ocurre en cualquier momento de manera verbal o no verbal. Tener en cuenta la codificación y decodificación, amerita un aprendizaje particular sobre los signos, códigos y símbolos utilizados en la comunicación.

Según plantea González (1989, pág.25), "la actividad y las relaciones sociales en su unión con el desarrollo de la personalidad forman una unidad integral, por cuanto la interacción con objetos es al mismo tiempo, interacción con otras personas".

En la relación sujeto objeto y sujeto sujeto la actividad humana se expresa como síntesis que integra, en forma de sistema e inseparables, cuatro momentos esenciales o dimensiones de la forma de existencia de la realidad social: la actividad práctica, la actividad cognoscitiva, la actividad valorativa y la comunicativa. La actividad práctica tiene carácter integrador, funciona como núcleo estructurador del sistema de actividad que media la relación sujeto objeto. La actividad cognoscitiva teniendo como base, fin y criterio de veracidad a la práctica social, influye recíprocamente sobre ella y la complementa.

El componente valorativo refleja la significación de los intereses y necesidades prácticas y cognoscitivas en cualquier esfera y plano de la actividad social de los hombres. "El hombre conoce y llega a una valoración de la realidad porque actúa de manera práctica. Y esto se realiza a través de la

comunicación, que se considera un proceso de intercambio de actividad social de los hombres". (Pupo, 1990, pág.118)

Tal es así, que la comunicación es la transferencia y comprensión de un significado; se manifiesta siempre que alguien envíe un mensaje, otro lo reciba y de alguna manera demuestre que lo ha recibido, independientemente del código que se utilice: palabras, gestos, grafismos, movimientos.

Ramírez (2008) define a la comunicación como un proceso en que los emisores y receptores, con mensajes verbales o no y por medio de canales, buscan una comprensión compartida para lograr objetivos, utilizando la codificación, la decodificación y la retroalimentación en un entorno dado. Para esta investigación se asume esta posición, ya que concibe que todos los seres humanos se comunican por un objetivo y que la comunicación ocurre en cualquier momento de manera verbal o no verbal; además, tener en cuenta la codificación y decodificación, amerita un aprendizaje particular sobre los signos, códigos y símbolos utilizados en la comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal. La comunicación verbal se refiere a las palabras que se utilizan y a las inflexiones de la voz. La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal. La comunicación no verbal es el proceso de emitir y recibir mensajes que acompañan, modifican o remplazan el habla, sin llegar a ser un sistema comunicativo autónomo, con el objetivo de comprender el gran número de actos y eventos que esta entraña. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí.

Es imposible que el sistema comunicativo verbal esté separado del no verbal, pues cuando existe una interrelación se activan todos los sentidos y cada uno de ellos expresa desde sus capacidades lo que quieren transmitir. No es propiamente parte de lo que se dice mediante las palabras, sino que define el marco en el cual se interpretan dichas palabras. (Davis, 1998; Cisneros, 2006). La comunicación no verbal constituye un subsistema esencial en la conducta expresiva del hombre. Aporta información valiosa en las relaciones interpersonales y es una manifestación genuina del individuo y a veces difícil de controlar, lo que no excluye la posibilidad de que puedan realizarse acciones encaminadas a su uso para reforzar ciertas expresiones verbales o contenidos de manera intencional, por aquellas personas que son entrenadas profesionalmente para ese fin.

Las tendencias más recientes en la formación profesional, enfatizan en la necesidad de desarrollar en los estudiantes diversas habilidades comunicativas que faciliten la interacción personal, la sensibilización hacia la situación dinámica del medio donde se desenvuelve. (Fernández, González, Ojalvo y Salazar, 1999).

Autores como Goldhaber (1994), Poyatos (2003), Roman (2005), Cestero (2006), Blanco (2007), Águila (2007), Antúnez (2008), Machado (2011) y Alcántara (2012) coinciden en que los principales subsistemas de la comunicación no verbal son: la kinesia, la proxemia, el paralenguaje, la simbología y la cronémica; siendo el paralenguaje considerado por algunos autores, como un componente separado de lo no verbal.

La kinésica estudia el significado de los movimientos corporales (intencionales o no) y los gestos en una situación comunicativa. El paralenguaje es el conjunto de elementos no verbales de la voz, referidos a su intensidad, volumen, velocidad, ritmo, entonación, risa y llanto. La proxemia es el uso del espacio que hacen dos o más personas en el proceso comunicativo, la distancia existente entre el emisor y el receptor.

La comunicación no verbal constituye un componente indispensable, especialmente en aquellos profesionales que utilizan la comunicación como herramienta y como contenido. Los profesionales que no hayan desarrollado sus habilidades comunicativas en correspondencia con las características

de las actividades que ejecutarán en el futuro, carecen de posibilidades y oportunidades para participar, concebir y desarrollar exitosamente intercambios en situaciones de socialización. Por lo tanto, el desarrollo de este tipo de comunicación en el profesional de la comunicación fortalece y hace más efectivo el proceso comunicativo. Enfatizando esta idea, Corrales (2013) plantea que la comunicación no verbal ha sido vital para la conservación y evolución de la especie, no se puede convencer ni tener relaciones afectivas con los demás si no se sabe reaccionar, leer e interactuar con ellos a nivel no verbal.

Fernández (1999), realizó un análisis sobre las exigencias del tema comunicativo y adoptó un enfoque sobre el mismo a partir del análisis de la propia acción comunicativa realizada en aula de clases, estudiando su ejecución en los diferentes factores de la propia estructura del proceso: el elemento informativo y el relacional. Propone las siguientes habilidades:

1. Habilidades para la expresión: dada por las posibilidades del hombre para expresar y transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal. Los elementos que intervienen esencialmente en esta habilidad son:

- Contacto visual con el interlocutor mientras se habla.
- Expresión de sentimientos coherentes con aquello de lo cual se expresa en el mensaje a partir de la palabra y/o gesto.
- Uso de recursos gestuales de apoyo a lo expresado verbalmente o en sustitución: dado por movimientos de manos, posturas, mímica facial.

2. Habilidades para la observación: dadas por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación mediante cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor. Los elementos esenciales son:

- Escucha atenta: que implica una percepción bastante exacta de lo que dice o hace el otro durante la situación de comunicación y asumido como mensaje.
- Percepción de los estados de ánimo y sentimientos del receptor: pudiendo ser capaz de captar su disposición o no a la comunicación, actitudes favorables o de rechazo, estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés, a partir de signos no verbales fundamentalmente.

3. Habilidades para la relación empática: dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro. Los elementos esenciales en este caso son los siguientes:

- Personalización en la relación: lo cual se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información a utilizar durante la comunicación y el tipo de reglas que se emplearán durante el intercambio.
- Acercamiento afectivo: que puede manifestarse en la expresión de una actitud de aceptación, de apoyo y dar posibilidad de expresión de vivencias.

Las dos primeras habilidades se centran fundamentalmente, en la ejecución en cuanto al papel de emisor-receptor de cada persona que interviene en el acto de la comunicación y, por tanto, se refieren al componente informativo. La tercera se refiere fundamentalmente a la ejecución en las cuestiones relacionales. Por supuesto, por el necesario vínculo que existe entre lo relacional y lo informativo, cada una de estas interviene en la situación de la comunicación, en su integridad, y solo se separan para su estudio.

Estas tres habilidades comunicativas propuestas por Fernández (1999), son aceptadas por varios autores, teniendo en cuenta que estas son adaptables al proceso de formación del comunicador para una actuación comunicativa eficiente en su desempeño profesional. Son necesarias en la formación de profesionales, por lo que su desarrollo debe ser intencionado desde el proceso de enseñanza aprendizaje, a través de diferentes asignaturas del plan de estudios, así como en las prácticas preprofesionales.

La comunicación no verbal permite enfatizar al lenguaje verbal, expresar sentimientos y emociones, sustituir palabras, orientar la forma en que el mensaje verbal debe ser interpretado, contradecir la comunicación verbal, regular la comunicación y expresión facial. Por ello es importante que el

comunicador conozca y desarrolle técnicas de comunicación que permitan establecer vínculos agradables y con resultados claros de su interlocutor.

Sin embargo, Punin (2012) considera que existe un desfase entre las habilidades enseñadas y las requeridas en el mundo profesional. El comunicador requiere una serie de conocimientos y habilidades de orden práctico, muchas de las cuales no están contempladas dentro de las mallas curriculares, ni han sido asumidas por la academia.

Cevallos (2016) razona que el desarrollo de habilidades comunicativas en los profesionales, permite establecer relaciones humanas sustentadas en el respeto y la consideración por el otro, pero no bastan solo los aprendizajes comunicativos que, de manera natural y espontánea, se adquieren. Para el desarrollo de estas habilidades, Ojalvo (1999) afirma que se pueden utilizar diferentes vías: entrenamiento sociopsicológico, cursos, reflexión sobre las condiciones de la comunicación propia y su autoperfeccionamiento.

Los profesionales que no hayan desarrollado sus habilidades comunicativas en correspondencia con las características de las actividades que ejecutarán en el futuro, carecerían de posibilidades y oportunidades para participar, concebir y desarrollar exitosamente intercambios en situaciones de socialización.

A partir de los aportes realizados por los autores antes mencionados, se puede afirmar que la comunicación no verbal constituye un componente indispensable, especialmente en aquellos profesionales que utilizan la comunicación como herramienta y como contenido.

### **3. MODELO PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL CONTEXTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DEL PROFESIONAL DE LA COMUNICACIÓN DE LA ULEAM**

Tomando en consideración que la comunicación no verbal es en parte innata, en parte imitativa y en parte aprendida y que la significación del mensaje depende del contexto y que como forma parte de la cultura del hombre puede ser aprendida y aprehendida se propone un modelo para su desarrollo en el contexto del proceso de formación del profesional de la comunicación de la ULEAM, el cual se estructura en dos subsistemas: socioprofesional interactivo y actitudinal contextual personalológico. El subsistema socioprofesional interactivo se revela en las relaciones que se produce entre los problemas profesionales del comunicador que se relacionan con la comunicación no verbal, los contenidos sobre la comunicación no verbal abordados desde las distintas asignaturas impartidas en el proceso formativo potenciando la investigación, la docencia y la vinculación social para resolver dichos problemas profesionales y las tareas comunicativas interactivas que condicionan la solución de los problemas profesionales del comunicador.

Los problemas profesionales del comunicador asociados a la comunicación no verbal son entendidos como el conjunto de situaciones objetivas que se manifiestan sobre la gestión de los procesos comunicacionales del comunicador, con énfasis en la comunicación no verbal, estructurados sobre la base del análisis, la valoración, el humanismo, la investigación, la tecnología y la ética profesional, que presentan una incongruencia o insuficiencia para la satisfacción de intereses de la sociedad. Su solución se produce por diferentes vías; en particular en la formación inicial del comunicador se da a partir de la relación entre las asignaturas que abarcan el tema de la comunicación no verbal y las de formación general del currículo y su concreción en la práctica diaria de los profesionales en formación. Por tanto, en su determinación y solución se impone el compromiso cooperado entre los docentes de las diferentes asignaturas y los tutores, para concretar las interconexiones esenciales del objeto de estudio, con un alto nivel del sentido ético de la actuación profesional y elevación de la calidad comunicativa, entre otros aspectos.

La identificación y solución de los problemas profesionales comunicativos en el proceso de formación inicial del comunicador requiere de recursos didácticos, informáticos, materiales y humanos para favorecer el desarrollo de la comunicación no verbal por lo que se necesita tener identificados los problemas para que por medio de las distintas asignaturas se impartan los contenidos de la comunicación no verbal, que constituyen el componente del sistema que expresa la parte de la cultura comunicativa de la cual debe apropiarse el comunicador para resolver exitosamente las tareas

comunicativas interactivas de la comunicación no verbal en los diferentes escenarios de actuación. Está constituido por el sistema de conocimientos (hechos, conceptos, leyes, teorías), el sistema de modos de actuación (habilidades y hábitos), la experiencia de la actividad creadora y el sistema de relaciones (con la realidad, con los demás y consigo mismo).

Este componente revela la importancia de adquirir los conocimientos esenciales del lenguaje no verbal, la identificación de los signos, símbolos y sonidos no verbales y la interrelación existente dentro del proceso comunicativo como complemento del lenguaje verbal que desarrolle una cultura comunicativa efectiva y diferenciada en el comunicador en formación. Por otra parte, se enfatiza en el carácter interpretativo de las funciones de la comunicación no verbal (repetición, contradicción, sustitución, complementación, acentuación, regulación o control) en dependencia de la cultura del emisor y el receptor de los mensajes.

Los principales conocimientos culturales de la comunicación no verbal que se necesitan reforzar desde la docencia, la investigación y la vinculación social deben estar en correspondencia con los tipos de comunicación no verbal (la kinesia, la paralingüística y la proxemia), que son considerados como elementos fundamentales en la comunicación no verbal.

La kinesia se define como el universo de las posturas corporales, de las expresiones faciales, de los comportamientos gestuales, de todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación. Es una forma de adquirir experiencia e involucrarla con los conocimientos de carácter más teórico, pero con una vivencia corporal previa.

La paralingüística es el conjunto de elementos no verbales de la voz, referidos a su intensidad, volumen, velocidad, ritmo, entonación, risa y llanto. Se caracteriza por las variables de la voz, diferentes al contenido del mensaje, pero que lo modulan. Son muy difíciles de controlar, y necesitan de un esfuerzo y trabajo personal para tratar de cambiar aquellos aspectos que perjudican la interacción social.

La proxemia se define como el estudio del uso y percepción del espacio social y personal. Bajo este concepto se estudian cuatro formas de interacción de acuerdo a la proxémica: público, social, personal e íntimo. Dentro de la proxémica hay otros aspectos a considerar, tales como: los gestos, las miradas, el contacto físico. A medida que disminuye el espacio físico, suele aumentar el contacto físico, las frecuencias de las miradas y los gestos pueden volverse más expresivos. También aumenta la confianza entre los individuos ya que pueden usar el acercamiento como comunicación.

Para dar solución a los problemas profesionales desde la integración de los contenidos referentes a la comunicación no verbal potencializados desde los procesos sustantivos universitarios se realizan tareas comunicativas interactivas, cuyo propósito es propiciar la vinculación de la teoría con la práctica, a través de experiencias profesionales y laborales concretas, que permita a los profesionales en formación desarrollar de manera más efectiva su papel como comunicadores.

Las tareas comunicativas interactivas constituyen situaciones de aprendizaje que ponderan la comunicación no verbal, en las que se estructuran gradualmente y de forma sistémica, a partir de un tema, los contenidos que serán objeto de apropiación, profundización, aplicación y socialización por parte del comunicador en formación inicial para resolver problemas profesionales que se manifiestan en los espacios de interacción social.

Constituyen medio de enlace entre la docencia, la investigación y la vinculación social con el fin de alcanzar un objetivo y resolver los problemas profesionales. Además, el comunicador en formación inicial aprende a exponer el mensaje de una manera dinámica, interactuando con las personas directamente y dando apertura a realizar acciones no verbales que complementen lo verbal.

En la elaboración y asignación de tareas comunicativas interactivas se debe tener en cuenta la gradación necesaria en la formación y desarrollo de las habilidades comunicativas no verbales desde la kinesia, la paralingüística y la proxemia, acorde al año de estudio y el contexto laboral en que se



desempeña, así como el diagnóstico de cada profesional en formación. En su orientación, ejecución y control se debe concretar el tratamiento al carácter instructivo, educativo y desarrollador, mediante la comprensión y explicación de la naturaleza del contenido profesionalizado y sobre la base de la interpretación del nuevo significado y sentido profesional que tiene para desempeñarse como comunicador y que propicie el crecimiento profesional en su función social.

La interrelación activa y dinámica del proceso comunicativo que expresa el proceso de comprensión y explicación por parte de los profesionales de la Comunicación en formación, acerca de las tareas comunicativas interactivas de la comunicación no verbal que deben realizar desde las potencialidades del contenido presentes en los procesos sustantivos de la docencia, la vinculación social y la investigación, a partir de una perspectiva totalizadora y contextualizada, revela una interactividad formativa de la comunicación no verbal, que permite reconocer desde lo cognitivo los signos, símbolos y señales de la comunicación no verbal aplicables a la solución de problemas profesionales que se manifiestan en los procesos sociales donde desarrolla su ejercicio profesional.

El subsistema actitudinal contextual personológico se revela en la estructura de relaciones que se produce entre las tareas comunicativas interactivas que condicionan la solución de los problemas profesionales del comunicador (componente que comparte con el subsistema socioprofesional interactivo), el contexto socioprofesional de la comunicación no verbal y el desarrollo de actitudes comunicativas no verbales como síntesis del sistema de relaciones que se dan en el proceso de desarrollo de la Comunicación no verbal del comunicador en formación inicial.

Las tareas comunicativas interactivas desarrollan su máxima potencialidad en el contexto socioprofesional de la comunicación no verbal, el cual constituye el escenario por excelencia para el desarrollo de la comunicación no verbal en el profesional de la Comunicación en formación. Debe caracterizarse por ser dinámico para la generación de aprendizajes curriculares, ser relevantes, colaborativos, creativos, pertinentes y por su significación contextualizados, conectados, abiertos.

Este escenario para el desarrollo de la comunicación no verbal del comunicador en formación inicial, se concreta en los espacios de las prácticas curriculares, de vinculación con la colectividad y de prácticas preprofesionales en comunicación. Deben ser ambientes de generación de conocimientos y saberes científicos, tecnológicos y culturales; preservación de la cultura y la ciudadanía, afianzando las humanidades, el fortalecimiento de la condición humana y la comunicación; reconstrucción del conocimiento a través de los aprendizajes integrados y transversales; gestión productiva, cultural, ambiental y social de los conocimientos para la innovación y el desarrollo.

El contexto socioprofesional de la comunicación no verbal permite la indagación, exploración y sistematización de los procesos comunicativos no verbales a partir de las tareas comunicativas interactivas en las que se concretan actividades de integración de saberes, proyectos de investigación, desarrollo e innovación, que promuevan el desarrollo de capacidades comunicativas no verbales para comprender, explicar e intervenir la realidad y a partir de las necesidades del desarrollo social, puedan emprender nuevos e innovadores modos de actuación profesional. El profesional de la comunicación es requerido en todos los espacios de la sociedad ecuatoriana actual, independientemente de su nivel socioeconómico y cultural.

Esto significa que el profesional de la Comunicación en formación inicial cuenta con variados contextos para realizar su práctica preprofesional y de vinculación con la colectividad a través de las pasantías profesionales realizando diversas funciones tales como: Periodista, Reportero, Técnico en monitoreo de productos comunicacionales, Estratega de comunicación y de publicidad, Consultor de Comunicación en Empresas y Corporaciones, Investigador, Mediador de conflictos empresariales, comunitarios y sociales, entre otras.

De la interrelación existente entre la aplicación de tareas interactivas y el contexto socioprofesional de la comunicación no verbal emerge el desarrollo de actitudes comunicativas no verbales, las cuales se asumen como las disposiciones o predisposiciones del comunicador en formación inicial, que

determinan tanto las actuales como las potenciales respuestas comunicativas no verbales ante determinados objetos, situaciones o personas cuando despliegan su práctica preprofesional.

La eticidad, el equilibrio, la creatividad, la responsabilidad social, el humanismo y la responsabilidad, distinguiéndose por su experticia en el desempeño de su labor profesional, son cualidades que deben distinguir al comunicador las cuales son aprendidas en el proceso formativo y sistematizadas en los contextos de actuación.

Las actitudes comunicativas enfocadas hacia lo no verbal que se deben priorizar se concretan en: una correcta conducta expresiva que dará mejor comunicación y entendimiento al mensaje que se quiere transmitir; prudencia en la cantidad de información que se quiere transmitir, el exceso de comunicación no verbal que puede causar graves problemas en la interpretación del mensaje; mantener la discreción ante los hechos o personas a los cuales se enfrenta o comunica; demostrar sensatez en la manera de hablar, sonreír, la postura y el contacto visual, lo cual demuestra rasgos de la personalidad que influyen en los receptores de la información.

También es preciso una correcta expresión facial, en dependencia del momento y los escenarios; un correcto contacto visual, en dependencia de los interlocutores, pues esto pasa por el prisma de las culturas; observación atenta al rostro, denotando franqueza y simpatía; combinar la utilización de mímica facial con el contacto visual, lo cual dará mejores resultados; mantener las manos en una postura adecuada, acorde al momento, las circunstancias y el nivel de familiaridad que existe, para que estas den una idea de los verdaderos estados emocionales que se quieren transmitir; una adecuada postura y respeto por el espacio en la comunicación interpersonal; mantener un ritmo, tono e intensidad de la voz adecuados a la situación concreta.

La comunicación no verbal no es un sistema aislado, sino que es parte del sistema verbal y sirve para apoyarlo en varias formas según la intención o el objetivo de la fuente o a pesar de su intención. La variabilidad de circunstancias y el contexto en que se produce la comunicación no verbal permite interpretar el mensaje, pero es difícil hacerlo de manera correcta en un solo acto de comunicación no verbal, por consiguiente, hay que tener claro que pueden existir numerosas razones para explicar determinada conducta no verbal de una persona en una situación.

Las actitudes comunicativas no verbales forman parte de un contexto del que no se deben separar. Las diferencias al interpretar los signos no verbales pueden estar relacionadas con las costumbres, el estado de ánimo, o las situaciones. Son consideradas variables intercurrentes, al no ser observables directamente pero sujetas a inferencias observables. Es por ello que para determinar los cambios actitudinales en la comunicación no verbal de los profesionales de Comunicación en formación inicial, se realizará a través del desempeño en la práctica preprofesional.

En el marco de la comunicación no verbal, el desempeño constituye una manifestación concreta, demostrada por el comunicador en formación inicial, de criterios e indicadores que permiten constatar su capacidad de utilizar de manera adecuada los aprendizajes kinésicos, paralingüísticos y proxémicos en función del cumplimiento de determinada tarea.

En la praxis profesional o en la gestión de la comunicación se podrá ejecutar una sostenida y saludable interacción con los diversos públicos de la sociedad, lo que se convertirá en una oportunidad de fortalecimiento profesional y efectividad en beneficio de estos. Además, encaminará a los diferentes actores protagonistas de esta interacción hacia el adecuado establecimiento de diálogos, trabajo en equipo, planificación, toma de decisiones y resolución de problemas, con el fin de mantenerlos empoderados de las realidades del entorno.

Las relaciones que se suscitan en el subsistema actitudinal contextual personalológico posibilitan la personalización de la comunicación no verbal que da cuenta de la forma personal, original, única y peculiar de comunicarse y de obtener conocimientos atendiendo a los motivos, necesidades y afectos hacia otras personas, hacia objetos y hacia sí mismo. Expresa, además, la forma en que el

comunicador en formación inicial ejecuta las tareas comunicativas interactivas, el saber hacer, la independencia y efectividad con que las realiza, la forma en que utiliza los recursos y medios necesarios, su valoración y autovaloración durante la comunicación no verbal. Estos aspectos permitirán una mayor comprensión del proceso de aprendizaje y revelar las relaciones internas que expliquen su dinámica. Implica desarrollar en el comunicador en formación inicial, cualidades como: ser persuasivo, social e influyente, para moldear la situación en la que se encuentre y obtener la información real o la más cercana a ella.

A continuación se muestra la representación gráfica del modelo de desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación.

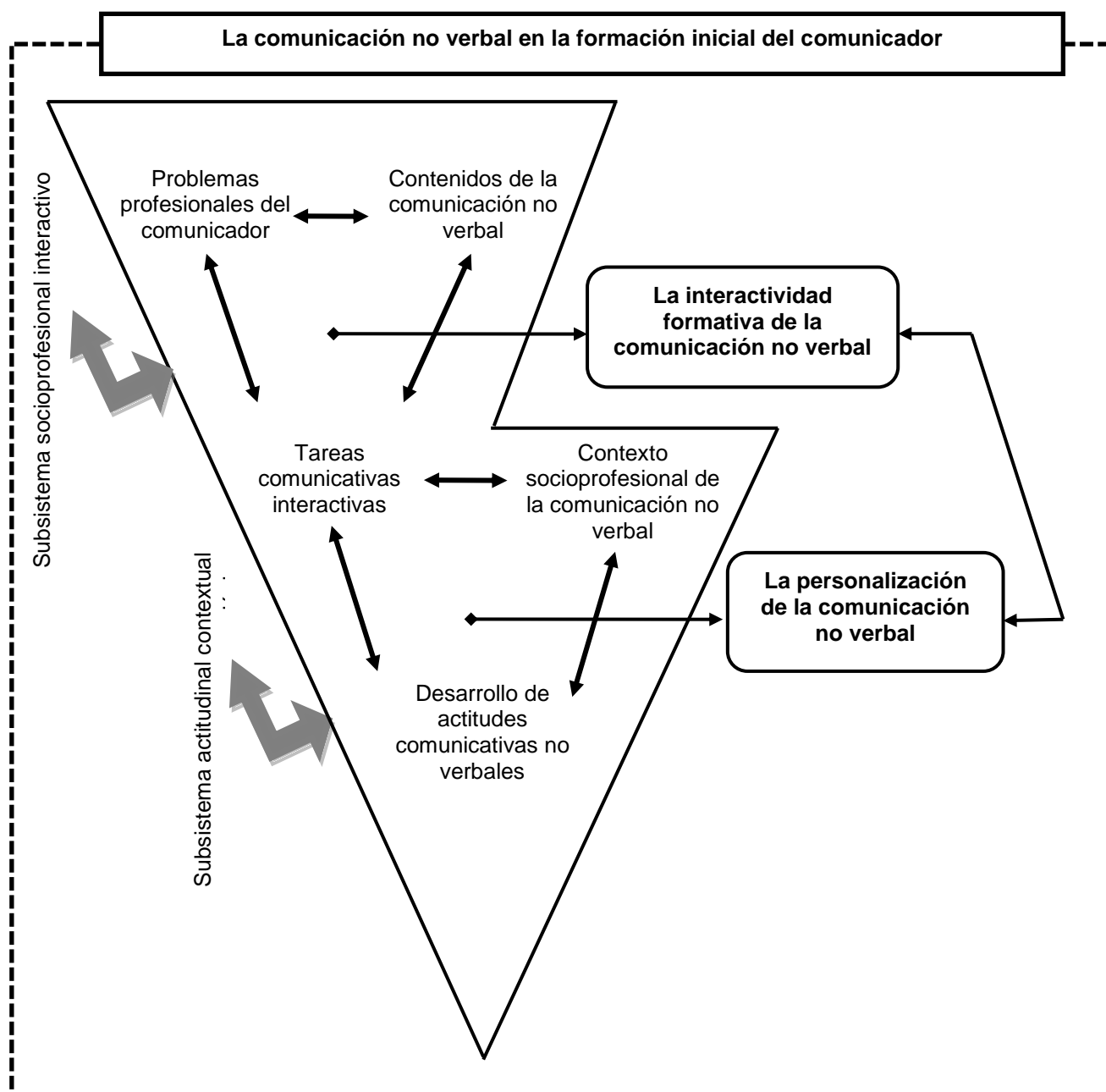


Figura 1. Representación gráfica del modelo de desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación

#### **4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA FORMACIÓN INICIAL DEL LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

Para concretar el modelo en la práctica se propone el procedimiento metodológico para el desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación. Este constituye el conjunto de acciones, sistematizadas y correlacionadas entre sí, a desarrollar en la instrumentación del modelo teórico propuesto para la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación y tiene como objetivo establecer, de forma ordenada y precisa, las operaciones metodológicas para la planificación, organización, ejecución y evaluación del desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación de la ULEAM.

Se desarrolla en cuatro fases interrelacionadas entre sí. En la fase 1 se realiza un diagnóstico al profesional en formación de la carrera de Comunicación y a los contextos donde se produce el proceso formativo de este. En la fase 2, se realiza la demostración a los docentes de cómo efectuar el análisis interdisciplinario para determinar en cada asignatura la contribución a los contenidos de la comunicación no verbal que debe realizar y abordar desde la docencia y la investigación y se demuestra a los estudiantes las acciones kinésicas, paralingüísticas y proxémicas que puede realizar para un mejor desempeño como profesional de la Comunicación, utilizando el Manual de comunicación no verbal para el comunicador.

En la fase 3 se llevan a la práctica los conocimientos adquiridos relacionados con la comunicación no verbal a partir de la aplicación de las tareas comunicativas interactivas durante la docencia y la práctica preprofesional. El comunicador en formación inicial ejerce lo aprendido y a la vez conoce, descubre y detecta nuevas variables gestuales, y las transforma para ser desarrolladas de forma consciente o inconsciente, en códigos persuasivos que puedan apoyar o divergir del contenido del mensaje al público receptor. Y en la fase 4 se realiza la evaluación del aprendizaje de la comunicación no verbal en el comunicador en formación inicial y de su desempeño en el escenario de la práctica preprofesional, para constatar las transformaciones que posibiliten mejorar la calidad de los procesos comunicativos, de manera que permita su retroalimentación y mejora sistemática continua.

#### **5. ESTUDIO DE LA VALIDEZ DE LA PROPUESTA**

Para demostrar la validez de la propuesta se realiza un preexperimento pedagógico, fortalecido por un estudio de caso. El objetivo del preexperimento radica en determinar criterios de viabilidad para la aplicación práctica del procedimiento metodológico como vía para instrumentar el modelo de desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación.

Se explora como población los 105 profesionales en formación de la carrera de Comunicación. Según criterios intencionales, de los ocho semestres de la Facultad Ciencias de la Comunicación de la ULEAM se escogió como muestra a los 14 profesionales en formación de cuarto semestre, que corresponde al 13,3 % de la población en virtud de que inician sus prácticas preprofesionales, momento ideal en que se debe aplicar el procedimiento metodológico propuesto.

Para la evaluación del desempeño en el escenario donde se realizan las prácticas preprofesionales se aplica la técnica de observación considerando las dimensiones kinésica, paralingüística y proxémica, cada una con indicadores específicos propios de cada una, valorados en siempre, a veces y nunca. En los resultados un alto porcentaje de participantes obtuvo entre siempre y a veces en la medición final, evidenciándose los cambios con respecto a la medición inicial, lo que determina un alto grado de desarrollo de actitudes comunicativas no verbales, que se hicieron patentes en el desempeño durante las prácticas preprofesionales. Para constatar si las diferencias obtenidas son significativas se aplica la prueba estadística de los signos, que prueba a un 95 % de confiabilidad la hipótesis planteada en la investigación.

Para fortalecer los resultados obtenidos con la aplicación de la prueba estadística de los signos se procede a realizar un estudio de caso, lo que permite un examen intensivo y en profundidad del

desarrollo de la comunicación no verbal en los profesionales en formación de la carrera Comunicación de la ULEAM.

Se asumen los criterios de autores tales como Flyvbjerg (2004) y Stake (2007) que consideran que el estudio de caso es la valoración de la particularidad y complejidad de uno o más sujetos individuales para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes. Constituye un método de investigación cualitativa de mucha importancia para las ciencias humanas y sociales que implica un proceso de búsqueda caracterizado por el examen sistemático y en profundidad de casos de un fenómeno (persona, institución, organismo, empresa). Estos investigadores reconocen al estudio de caso como un medio íntegro de validación empírica de hipótesis y contradicen los supuestos sobre las limitaciones metodológicas que le atribuyen al mismo.

Se considera la metodología del estudio de caso particularista, orientada a comprender profundamente la realidad singular de un individuo; descriptiva, donde el producto final es obtener una enriquecida representación contextualizada; heurística, busca ampliar o confirmar lo que ya sabe; e inductiva se basa en obtener conclusiones generales a partir de premisas que contienen datos particulares.

Se escoge un grupo de cinco profesionales en formación del cuarto semestre, en el periodo lectivo 2015-2016 de la carrera de Comunicación. Se consideran como dimensiones los tres componentes de las actitudes: cognoscitivo, afectivo y conductual, medidos en tres categorías: alto (3), medio (2) y bajo (1). Los instrumentos para constatar las transformaciones se aplican en la primera semana de iniciadas las prácticas; una vez obtenidos los datos de la primera observación, se realiza una socialización mediante un taller práctico sobre el desarrollo de habilidades comunicativas no verbales, con una duración de dos horas y que cuenta con la asistencia de los cinco estudiantes seleccionados para este estudio.

Posteriormente, se procede a su puesta en práctica en las condiciones de la práctica preprofesional y se aplica una segunda observación. El siguiente gráfico muestra las transformaciones que se produjeron en cada dimensión en los cinco casos seleccionados.

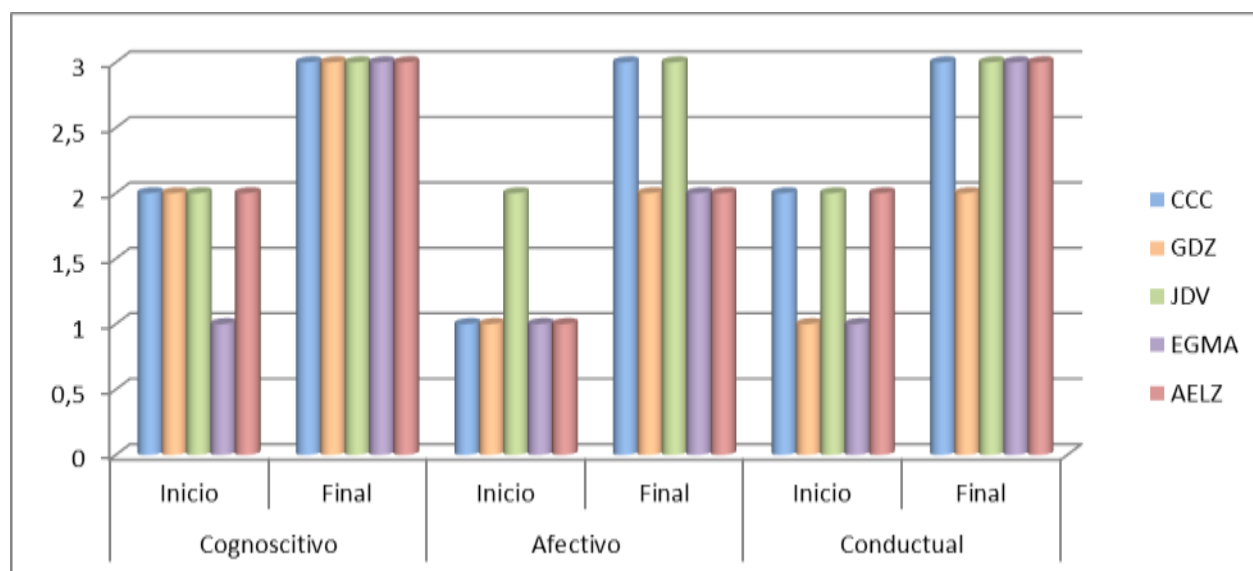


Figura 2. Gráfico comparativo de los resultados en los componentes actitudinales de la comunicación no verbal en los casos en estudio.

Los análisis cualitativos realizados evidencian que:

- En todos los casos estudiados se connotan transformaciones positivas en los tres componentes actitudinales de la comunicación no verbal: cognoscitivo, afectivo y conductual.

- En el componente cognoscitivo todos los sujetos alcanzan la categoría de alto, lo que evidencia el interés y la importancia que le atribuyen los profesionales en formación al tema de la comunicación no verbal.
- En el componente afectivo solo dos sujetos alcanzan la categoría de alto, pero los cinco presentan transformaciones positivas, lo que evidencia una tendencia hacia la motivación intrínseca y mejor disposición al uso de las herramientas de la comunicación no verbal para lograr las metas comunicativas trazadas por los puestos de trabajo en que desarrollaron sus prácticas preprofesionales.
- En el componente conductual cuatro sujetos alcanzan la máxima categoría, siendo el salto significativo en dos de ellos y el quinto sujeto también eleva su categoría aunque el salto es pequeño. Esto evidencia el valor otorgado por los sujetos a los contenidos sobre la comunicación no verbal, la toma de conciencia de su importancia y su expresión posterior en la conducta.

En la última década, las carreras del ámbito de la Comunicación del Ecuador sufren cambios significativos en sus mallas curriculares que han fortalecido la formación comunicativa del comunicador. A pesar de ello, se ha mantenido el escaso tratamiento de la comunicación no verbal desde los procesos sustantivos universitarios, lo cual revela la necesidad de desarrollar un proceso encaminado a este fin y que tome en consideración el aprendizaje socializado y contextualizado de actitudes comunicativas no verbales.

Para la solución de la problemática se elabora un modelo de desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación, que aporta de manera novedosa las relaciones sistémicas entre los subsistemas socioprofesional interactivo y actitudinal contextual personalológico a partir de la integración de los procesos sustantivos de docencia, investigación y vinculación social. Para su concreción en la práctica se propone un procedimiento metodológico que se desarrolla en fases interrelacionadas entre sí, que establecen el conjunto de acciones que hacen posible la ejercitación de lo aprendido y la formación de actitudes comunicativas no verbales en el comunicador en formación.

La valoración del procedimiento metodológico a través del preexperimento fortalecido por un estudio de caso, desarrollado en las prácticas preprofesionales, permite considerar pertinente la propuesta realizada y corroborar la viabilidad de la hipótesis planteada. Se evidenciaron cambios significativos en los profesionales en formación y el interés de docentes y empleadores por conocer y utilizar la comunicación no verbal.

## BIBLIOGRAFÍA

Águila, A. (2007): *“Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa, desde lo paralingüístico, en estudiantes de la carrera de Derecho”*. (Tesis doctoral). Universidad de Camagüey. Cuba.

Alcántara, A. (2012): *“Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no verbal”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica de Valencia. España.

Almaladejo, M. (2008): La comunicación no verbal en el aula. *Padres y Maestros*, (314), pp. 9-13. Disponible en <http://www.martalbaladejo.com/pdf/lacomunicacionnoverbalenelaula>. Consultado el 15/5/2017.

Almeida, M. R. y Ortiz, E. A. (2016): “Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social”. En *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)*, Vol.4, Número 2. Disponible en: <http://runachayecuador.com/refcale/index.php/refcale/article/download/1111/747>

Almeida, M.R. (2017): “El desarrollo de la comunicación no verbal en la formación inicial del Licenciado en Comunicación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador”. (Tesis doctoral). Universidad de Holguín, Cuba.

- Álvarez, B. (2002): "La comunicación no verbal en la enseñanza de inglés como segunda lengua". En *Revista Philologia Hispalensis*, (16), pp. 7-18. Disponible en: [http://institucional.us.es/revistas/philologia/16\\_1/art\\_1.pdf](http://institucional.us.es/revistas/philologia/16_1/art_1.pdf)
- Álvarez, Q. (2012): "La comunicación no verbal en los procesos de enseñanza-aprendizaje: el papel del profesor". En *Revista Innovación Educativa*, (22), pp. 23-37.
- Antúñez, A.M. (2008): "La comunicación interpersonal". En *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*, (7). Disponible en: [http://www.csi-csif.es/andalucia/mod\\_ense-csifrevistad\\_7.html](http://www.csi-csif.es/andalucia/mod_ense-csifrevistad_7.html)
- Arellano, N. (2006): "Las barreras de la comunicación no verbal entre docente-alumno". En *Revista Científica Ciencias Humanas*, 2(4), pp. 3-38. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/709/70920402>
- Blanco, L. (2007): "Aproximación al paralenguaje". En *Hesperia: Anuario de filología hispánica*, (10), pp. 83-97.
- Cevallos, O. (2016): "Las habilidades comunicativas, una necesidad formativa del profesional del Siglo XXI". En *Yachana, Revista Científica*, 5 (1), 130-137. Disponible en: <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/290>
- Cisneros, A. (2006): "La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía". En *Revista ELUA*, (20), pp. 57-77.
- Corrales, E. (2013): "El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano". En *Revista Comunicación*, 20 (1).
- Cuadrado, I. (1991): "Grado de conciencia que presentan los profesores del aspecto comunicativo no-verbal durante el acto didáctico". En *Enseñanza n°8*. Universidad de Extremadura, España.
- Davis, F. (1998): "La comunicación no verbal". Editorial Alianza S.A. Madrid, España.
- Ekman, P. (1971): "Facial Affect Scoring Technique: A first validity study". In *Semiotics*, (3), pp. 37-58.
- Fernández, A. (1999): "Las habilidades comunicativas". En Ojalvo V. et al. (1999), *La comunicación educativa*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Universidad de la Habana.
- Fernández, A.; González, B.; Ojalvo, V. y Salazar, T. (1999): "El desarrollo de las habilidades comunicativas". En Ojalvo V. et al. (1999), *La comunicación educativa*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Universidad de La Habana.
- Fernández, G. (2002): "Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa. *Comunicación Educativa*". Editorial Pueblo y Educación. La Habana, Cuba.
- Flyvbjerg, B. (2004): "Cinco malentendidos acerca de la investigación mediante los estudios de caso". En *Revista española de investigaciones sociológicas*. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/139250822/cinco-malentendidos-acerca-de-la-investigacion-mediante-los-estudios-de-caso-flyvbjerg-bent>
- Goldhaber, M. (1994): "Comunicación organizacional". Editorial Diana. México.
- González, F. (1989): "Psicología, principios y categorías". Editorial Ciencias Sociales. La Habana.
- Hernández, M. (2008): "La comunicación no verbal en la proyección mediática de la imagen política de José Luis Rodríguez Zapatero durante el curso Político 2006-2007". (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/8838/>
- Intriago, C. y Quevedo, N. (2015): "El desarrollo de competencias comunicativas del estudiante de comunicación organizacional y relaciones públicas". En *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)*, 3 (2). Disponible en: <http://runachayecuador.com/refcale/index.php/refcale>
- Larrea, P. (2007): "Análisis de la formación de Comunicadores Sociales en el Ecuador". (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad de Santiago de Compostela. Disponible en <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/4357>
- López, S. (2010): "Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa desde el componente paralingüístico". (Tesis doctoral). Universidad de Camagüey, Cuba. Disponible en <http://tesis.repo.sld.cu>

- Machado, Y. (2011): "La comunicación no verbal en la comunicación de los estudiantes de la Facultad de Español para no hispanohablantes en el proceso de aprendizaje". En *Cuadernos de Educación y Desarrollo*. 3 (28). Disponible en <http://www.eumed.net/rev/ced/28/ymg.htm>
- Ojalvo, V. et al. (1999): "La comunicación educativa. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior". Universidad de La Habana, Cuba.
- Poyatos, F. (2003): "La comunicación no verbal: algunas de sus perspectivas de estudio e investigación. En *Revista de Investigación Lingüística*. 6 (29), pp. 67-83.
- Punin, M. (2012): "Análisis de la formación de Comunicadores Sociales en el Ecuador. Casos: Universidad Central del Ecuador, Universidad del Azuay y Universidad Técnica Particular de Loja". (Tesis doctoral). Universidad Santiago de Compostela. España.
- Pupo, R. (1990): "La actividad como categoría filosófica". Editorial Ciencias Sociales. La Habana.
- Ramírez, J. (2008): "Comunicación-Calidad. Una relación vital para el mejoramiento de los servicios". (Tesis doctoral). Cuba.
- Roman, J. D (2005): "Homo Komunikator. Comunicación práctica y sus secretos". Libros EnRed. Recuperado de <http://www.librosenred.com/Libros/homokomunikatorcomunicacionpracticaysussecretos.html>
- Stake, R. (2007): "*Investigación con estudio de caso*". Cuarta edición. Editorial Morata SL. Madrid.
- Urpí, M. (2004): "*Aprender comunicación no verbal. La elocuencia del silencio*". Editorial Paidós. Barcelona.
- Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson D. (1993): "*Teoría de la comunicación humana*". Editorial Herder. Barcelona.
- Zuckerman, M., De Paulo, B. M., y Rosenthal, R. (1986): "Humans as deceivers and lie detectors". In Blanck P. D., Buck R. & Rosenthal R. (Eds.), *Nonverbal communication in the clinical context*. Pennsylvania State University Press.