

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

**Falencias en el uso de la comunicación no verbal en el establecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los estudiantes de Grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar, conllevando al aumento de conflictos escolares en el periodo 2018-2019**

Jorge Luis Gil Cobo

Universidad Nacional Abierta y A Distancia

Escuela de ciencias sociales, Artes y Humanidades

Programa de comunicación social

Cead Valledupar

Octubre de 2020

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

Falencias en el uso de la comunicación no verbal en el establecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los estudiantes de Grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar, conllevando al aumento de conflictos escolares en el periodo 2018-2019

Presentado por:

Jorge Luis Gil Cobo

Asesor

Angélica Patricia Vides Daza

Universidad Nacional Abierta y A Distancia

Escuela de ciencias sociales, Artes y Humanidades

Programa de comunicación social

Cead Valledupar

Octubre de 2020

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

### **Resumen**

La presente investigación surge a partir de la observación de los comportamientos agresivos de los estudiantes de Grado Noveno en etapa de adolescencia de la Institución Educativa Leónidas Acuña, de la comuna dos (2) de Valledupar, como consecuencia de la deficiente comunicación verbal entre sus pares y por ende el deterioro de las relaciones interpersonales escolares, las dificultades están siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que se tiene de cada uno, o bien con que no se ha aprendido a ver las cosas como "el otro" las ve a respetar su punto de vista.

La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos, nos puede ayudar a superar estas actitudes negativas y mejorar las relaciones con otras personas.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores, transmitir sentimientos y actitudes y el mejor conocimiento de nuestros semejantes. Gran parte de nuestro tiempo lo comprometemos en la comunicación interpersonal, la mayoría de nuestras necesidades se satisfacen a través de ésta y el éxito a fracaso en ella depende de las habilidades que se tenga para manejarla en los diferentes contextos en que nos encontremos.

**Palabras claves: comportamientos agresivos, valores, sentimientos, relaciones interpersonales, comunicación.**

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

### **Abstract**

The present investigation arises from the observation of the aggressive behaviors of the students of Grade Ninth in the adolescence stage of the Educational Institution Leónidas Acuña de Valledupar, as a consequence of the poor verbal communication between their peers and therefore the deterioration of interpersonal relationships. In school, the difficulties are always related to the lack of appreciation and appreciation of each one, or to the fact that they have not learned to see things as "the other" sees them and to respect their point of view.

Acceptance and recognition of ourselves can help us overcome these negative attitudes and improve relationships with other people.

One of the most important aspects of relationships between people is communication, since through it we manage to exchange ideas, experiences and values, transmit feelings and attitudes and the best knowledge of our peers. Much of our time is spent on interpersonal communication, most of our needs are met through it, and success to failure depends on the skills we have to manage it in the different contexts in **which we find ourselves**.

**Keywords: aggressive behaviors, values, feelings, interpersonal relationships, communication**

**Tabla de contenido**

Título.....	11
Planteamiento del problema.....	12
Formulación del problema .....	15
Justificación .....	16
Objetivos.....	18
Objetivo General .....	18
Objetivos específicos.....	18
Marco Teórico y conceptual .....	19
Inteligencia interpersonal:.....	23
Modelo de cambio social y desarrollo humano.....	25
Metodología .....	28
Población:.....	29
Muestra:.....	29
Técnicas y herramientas de investigación:.....	29
Alcances y limitaciones .....	32
Resultados de la Investigación.....	33
Diseño del instrumento .....	36
Análisis cuantitativo aplicación del instrumento .....	40

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.	6
Alcances y limitaciones .....	51
Conclusiones .....	53
Referencias Bibliográficas .....	56

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

### Lista de Tablas

Tabla 1. ¿Sabe usted en qué consiste el término de comunicación verbal?.....	40
Tabla 2. ¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia?.....	41
Tabla 3. ¿Identifique de las siguientes afirmaciones cuáles corresponden a los tipos de lenguaje? .....	42
Tabla 4. ¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?.....	43
Tabla 5. ¿conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales? .....	44
Tabla 6. ¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo? .....	45
Tabla 7. ¿Consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones interpersonales?.....	46
Tabla 8. ¿Crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución educativa Leónidas Acuña? .....	47
Tabla 9. ¿En su día a día cual es la comunicación que usted más utiliza? .....	48
Tabla 10. ¿Consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:? .....	49

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

### Lista de figuras

Figura 1. ¿Sabe usted en qué consiste el término de comunicación verbal? .....	40
Figura 2. ¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia?.....	41
Figura 3. ¿Identifique de las siguientes afirmaciones cuáles corresponden a los tipos de lenguaje? .....	42
Figura 4. ¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?.....	44
Figura 5. ¿Conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales? .....	45
Figura 6. ¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo? .....	46
Figura 7. ¿Consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones interpersonales? .....	47
Figura 8. ¿Crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución educativa Leónidas Acuña? .....	48
Figura 9. ¿En su día a día cual es la comunicación que usted más utiliza? .....	49
Figura 10. ¿Consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:? .....	50



Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

### **Dedicatoria**

Dedico nuestro empeño y trabajo a estas lindas y humildes personas que algún día también pasaron por arduas y difíciles procesos para ser quien son hoy, nuestros adre; a estos seres humanos que recibieron ayuda, y que hoy nos la brindan sin esperar nada a cambio si no, nuestro bien.

Dedico cada momento de esfuerzo plasmado en este proyecto, como muestra de entrega a un reconocimiento brindado por parte de los asesores, quienes aportaron sus ideas y nos dieron una guía para la elaboración en este proyecto, que nos deja como aprendizaje –un nuevo conocimiento de la elaboración de una empresa.

Por estas y muchas cosas más, gracias a todos ustedes quienes me brindaron su apoyo diario en todas las circunstancias.

Falencias en el uso de la comunicación no verbal.

### **Agradecimientos**

Quiero aprovechar la ocasión y este espacio para testimoniar y reiterar nuestro sincero agradecimiento y gratitud a las siguientes personas quienes contribuyeron a la realización de este proyecto, ya que sin su apoyo no hubiera podido llevarse a cabo.

En primer lugar, a Dios por habernos dado las fuerzas, el tiempo y la claridad mental necesaria para lograr este preciado y difícil anhelo.

A mis padres quienes nos brindaron su apoyo moral y financiero, contribuyendo así mismo al desarrollo de este proyecto que es un logro personal. De igual forma a los docentes que asesoraron la elaboración de este proyecto, sin importar aquellos obstáculos que se presentaron en el ca

## **Título**

Falencias en el uso de la comunicación no verbal y su influencia en el establecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los estudiantes de Grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicada en la comuna dos (2) de Valledupar, conllevando al aumento de conflictos escolares en el periodo 2018-2019.

## **Planteamiento del problema**

La Institución Educativa Leónidas Acuña de Valledupar, dentro del marco de su política educativa de inclusión, creó un programa especial que reúne a un grupo de alumnos con problemas de sociabilidad y convivencia, que comparten el aula con el resto de alumnos pero que se han destacado no precisamente por ser alumnos sobresalientes de manera positiva, sino todo lo contrario, comentarios y acciones negativas por sus comportamientos agresivos, su falta de interacción en procesos sanos de sociabilidad, unas destructivas relaciones y la falta de reconocimiento frente al valor que tienen los demás. Su lenguaje es agresivo, poco acertado, y en ocasiones mínimo o demasiado básico y lastimosamente el esfuerzo de la Institución se ha visto reducido a convocar a los estudiantes en algunos espacios, pero sin actividades concretas que ayuden a nutrir sus habilidades comunicativas con el fin de construir relaciones interpersonales sanas, ejemplarizantes y que fortalezcan los lazos sociales de cada uno de los individuos participantes del proceso.

La adolescencia, por ser un período crítico, e sometido a constantes cambios en el desarrollo físico, psíquico y social del adolescente, así como también en el marco familiar y el entorno en que se desenvuelven, se considera como un período de riesgo en el cual pueden darse las bases para la aparición de conductas, así como también de alteraciones de la personalidad y problemas comunicativos, ya que la comunicación en el adolescente difiere mucho de la forma en que se comunican los adultos, el adolescente se deja guiar por sus impresiones, sus experiencias, sus pensamientos inmediatos o sus convicciones para entrar en relación con los demás. Como cualquier otra persona, el adolescente es especialmente sensible al modo en que se

le habla. Percibe con agudeza las emociones y los sentimientos de su interlocutor. Es fácil acentuar sus propias reacciones. El adolescente mezcla sus emociones, afectos, sensaciones, pulsiones y deseos con sus mensajes verbales y no verbales. También habla con el cuerpo, con los gestos, con las expresiones de su cara, sus entonaciones, sus actitudes, sus conductas, etc. Modifica según sus impresiones, el objetivo y las reglas de uso que rigen los intercambios. Asimismo, sorprende al interlocutor o lo desestabiliza con sus reacciones inesperadas.

Por otro lado, las habilidades para relacionarse de forma interpersonal son un conjunto de comportamientos que adquiere una persona para interactuar y relacionarse con sus pares y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. El ser humano es principalmente un sujeto social que se desarrolla y vive en un proceso de aprendizaje social y este ocurre inmediatamente después del nacimiento. Por tanto, la familia es la primera unidad social donde el niño se desarrolla y tienen lugar las primeras experiencias sociales. Para que la posterior interacción sea adecuada, es necesario que el sujeto haya desarrollado con anterioridad la seguridad que proporciona una correcta relación con la figura de apego. Una inadecuada interrelación con esta figura, que no proporcione al niño suficiente seguridad e independencia; dificultará y reducirá la interacción posterior con sus iguales y con el adulto.

En el ámbito pedagógico, para que el proceso de aprendizaje cobre mayor eficacia por parte de los alumnos, cobra vital importancia las capacidades comunicativas por parte del docente, que deben ser complementadas con la forma en que el alumno interactúa y se involucra en este proceso, respondiendo de manera adecuada, a los mensajes comunicativos que utiliza el docente. La comunicación no verbal es fundamental para desarrollar estas capacidades comunicativas.

Ésta es una dimensión a la que se le ha prestado mucha menos atención que a la comunicación verbal. En primer lugar, por el papel predominante que, en la enseñanza, ha tenido el discurso y la palabra: las aulas son “contextos superverbalizados” (Delamont, 1984).

“La expresión corporal, el gesto, crea las pausas cuando hablamos y transmite intenciones. Hablar es una acción de todo el cuerpo. La mayoría de las veces, incluso, dice más el cuerpo que las propias palabras. En realidad, los gestos mínimos, especialmente de la cara y los ojos, son lo que más van a impactar en el que tenemos enfrente. Conocer el lenguaje gestual te permite expresar con más profundidad y seguridad” (Del Barrio y Barragán, 2011, p. 21)

La comunicación no verbal está presente en todas nuestras interacciones cotidianas y de la interpretación de la misma se pueden desencadenar malos entendidos o percepciones erróneas que pueden llegar a desencadenar conflictos o roces entre los seres humanos en diversos contextos. Rincón Aponte (2010) citando a Davis, (2000, p. 20) afirma que sólo el 35% del mensaje en una interacción se transmite a través de las palabras, el resto se hace por medio de la forma de hablar, moverse, gesticular, vestir y utilizar el espacio.

Como argumenta Roldán Jiménez y otros (2012), a partir del siglo XX la comunicación no verbal ha despertado el interés de científicos e investigadores: psicólogos, antropólogos, lingüistas, estudiosos de la comunicación no verbal, sobre todo aquella que se refiere a la expresividad corporal. Actualmente, su investigación, es fruto de cuatro disciplinas diferentes: la psicología, la psiquiatría, la antropología y la etiología

En el contexto de lo expresado, Arrapé y Rojas (2001) citado por Arellano (2006) subrayan la importancia del entendimiento comunicacional, puntualizando: “Es por esta vía que vemos que la cultura comunicacional, la interacción cultural, la madurez personal y social, la inteligencia, (racional, emocional y comunicacional), junto a la tolerancia y la voluntad de

entendimiento, es lo que nos lleva a resolver infinitas negociaciones en las que nos vemos envueltos cotidianamente” (p. 370). El docente puede transmitir de muchas maneras lo que considera que el alumno puede ejecutar y no solamente a través de mensajes no verbales inconscientes, como establece Abadejo Mur (2008) “Si los docentes ponen más conciencia en la comunicación no verbal, centrando la intención en transmitir confianza y convicción en lo que los alumnos son capaces de alcanzar, pueden ser mucho más eficaces sin casi ningún esfuerzo suplementario”. Al realizar conciencia hacia lo que se comunica inconscientemente se podría construir una comunicación con una mayor coherencia y efectividad en el entorno escolar y de doble vía, pudiendo ser replicadas estas herramientas por los sujetos en diversos contextos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo influyen los elementos de la comunicación no verbal en el establecimiento de las relaciones interpersonales y desarrollo humano de los estudiantes Grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar, conllevando a aumento de conflictos escolares en el periodo 2018-2019?

## **Justificación**

La Institución Educativa Leónidas Acuña de la comuna dos de Valledupar, atiende a más de mil jóvenes, hombres y mujeres de la educación básica secundaria, en su planta institucional, que desde hace varios años viene trabajando por la educación de adolescentes de los estratos más bajos de la comuna dos de Valledupar, desde hace algún tiempo las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución se han visto deterioradas por la falta de hábitos sanos de comunicación, especialmente en la parte verbal, plasmados hacia la manera en que se expresan, las opiniones frente a las diferencias del otro, lo que ha creado conflictos entre los estudiantes llevándolos a ejercer comportamientos agresivos y una inadecuada relación social con sus compañeros de estudio, de igual manera la convivencia se vuelve complicada generando graves consecuencias en el desarrollo social y académico.

El presente anteproyecto busca reconocer como ejercen la comunicación verbal los estudiantes, y como afecta las relaciones interpersonales con sus pares. Por lo cual se plantea que sea un proyecto continuo, que le permita a la institución educativa a mediano plazo, minimizar las falencias comunicativas que poseen los adolescentes y construir relaciones interpersonales que fortalezcan su desarrollo intelectual, social y personal, en busca de mejorar el clima escolar de todos los estudiantes y esto se refleje en toda la institución generando un espacio armónico de convivencia y buena comunicación entre iguales y por ende en cada uno de sus entornos personales.



Muchos adolescentes no tienen dificultades especiales en sus comunicaciones. Son personas abiertas, francas y muy sociables, señalan Güell y Muñoz (2000). Pero también existen los adolescentes que tienen problemas de retraimiento, timidez, inseguridad, para quienes su dificultad de comunicación se convierte en un problema de personalidad más serio. Jadue (2001) comenta que el sistema educativo constituye un espacio de convivencia. Cada día las instituciones educativas entre ellas la Institución Educativa Leónidas Acuña de Valledupar se esfuerza por establecer y mantener relaciones interpersonales, tratando de desarrollar identidades sociales y un sentido de pertenencia. Conviene tener en cuenta que las habilidades de comunicación se enmarcan dentro de un contexto más amplio, por cuanto implican todos los aspectos de la personalidad, explican Güell y Muñoz (2000). La forma que tiene la persona de interactuar con las demás es una manifestación de cómo es, cómo piensa, qué valores tiene y su grado de sensibilidad. Por lo tanto, al actuar sobre la comunicación, también se actúa sobre la psicología de la persona. Mejorar las habilidades comunicativas también repercute favorablemente en el estado emocional general de las personas. En la comunicación interpersonal y fundamentalmente en la educativa se intenta aprender cómo ven el mundo las otras personas, empatizar, visualizar y relacionarnos con el entorno que tienen los niños y adolescentes con quienes nos comunicamos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar las falencias en el uso de la comunicación no verbal y su influencia en el establecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los estudiantes de Grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar, conllevando al aumento de conflictos escolares en el periodo 2018-2019.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las necesidades y vacíos de comunicación asociados al problema que nos convoca desde la perspectiva de los Adolescentes.
- Analizar la comunicación no verbal de los educandos en etapa de adolescencia en la actualidad y su influencia en el establecimiento de relaciones interpersonales.
- Diseñar acciones y estratégicas que permita fortalecer la comunicación asertiva entre educandos, docentes y directivos con el fin de contribuir a una mejor convivencia escolar.

## **Marco Teórico y conceptual**

La comunicación es un proceso dinámico que establece la existencia, cambios, progreso, existencia y conducta de todos los sistemas vivientes, en el hombre y organizaciones. Se puede interpretar como la función esencial de los individuos y las organizaciones, por medio de la organización u organismo se relaciona con el mismo y con su entorno, vinculando sus principales partes y sus procesos internamente de unos con otros. (Miller, 1968). La comunicación es una herramienta muy indispensable en la interacción del ser humano dentro de los cuales se tiene para interpretar, reproducir, mantener y transformar el concepto de las cosas.

Según Bateson Gregory (1990) es una palabra de origen latina (*comunicare*) que significa compartir o hacer común. Cuando nos comunicamos con alguien nos esforzamos en compartir, en realizar algo en común con otras personas. Se presenta la acción de comunicar o comunicarse, es realizar la interacción con las demás personas y la unión que se establece entre ellas. Es una serie continua de contextos de aprendizaje y básicamente de premisas de la comunicación. Cuando se interactúa con las demás personas se hacen también cambio de conocimientos dentro de los cuales se relacionan en un entorno de aprendizaje entre varias personas.

Para B.F Lomov (1989) la comunicación se define como la interacción de las personas que se incorporan a ellos como sujetos, que no se trata solo de una influencia con otro, aunque esta forma no se descarta, sino de la interrelación entre ambos sujetos. En esta parte se lleva a cabo un intercambio de trabajos, ideas representaciones, orientaciones, intereses entre otras. Se incrementa y se manifiesta el sistema de relacionarse sujeto-objeto, teniendo en cuenta como mínimo para su realización, de las cuales son dos personas, de las cuales cada una actúa como

sujeto. Este autor considera una jerarquía muy unida con la categoría actividad y tiene en cuenta los siguientes principios como son:

En la comunicación se resuelve la contradicción entre lo particular y lo general de los hombres, entre sus cualidades generales y particulares.

El hombre se realiza y asimila en la comunicación su esencia general.

La comunicación no se reduce al lenguaje verbal porque todo el organismo es instrumento de ella.

Baxter Pérez E. (1999) conceptualiza la comunicación como un proceso por medio del cual el hombre, utiliza palabras, gestos y símbolos para intercambiar una información o una idea; o como una tarea consciente que se constituye cuando dos o más personas se interrelacionan con un motivo mediante el lenguaje. La comunicación se define también como un proceso complejo que se relaciona con el comportamiento humano en el cual la interacción de los seres humanos ayuda a ejercer una mejor comunicación en sociedad.

La revisión de los enfoques, teorías y perspectivas relacionadas con el desarrollo local y la comunicación, permite vislumbrar un abanico de oportunidades para la vinculación de las comunidades en el desarrollo de sus espacios a través de su participación y empoderamiento. De acuerdo a lo señalado por Rosales (2007), el tema del desarrollo local o desarrollo endógeno permite analizar bajo una nueva óptica la relación entre desarrollo-calidad de vida y actores sociales, con base en la crítica del predominio de la visión del crecimiento económico en la planeación nacional y regional. Bajo esta premisa, en esta nueva relación surgen actores sociales como las comunidades organizadas y la sociedad civil, cuyo papel fue opacado en los precedentes modelos de desarrollo.

En este sentido, Rosales (2007) enfatiza que las diversas definiciones es que todas hacen hincapié en una característica esencial sin la cual no se podría hablar de desarrollo local; la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones a través de las cuales se definen los objetivos, los instrumentos, los medios y los compromisos de los sujetos implicados en la promoción del desarrollo de un territorio. Lograr que los ciudadanos participen en la toma de decisiones se convierte en un reto para los gobiernos municipales en los modelos de desarrollo que planifiquen y ejecuten.

Cabe resaltar que, la toma de decisiones es fundamental a la hora de implementar procesos de cualquier índole, sobre todo, procesos que tiene que ver directamente con el desarrollo de una sociedad. Por eso las organizaciones deben ser muy cuidadosas en el momento de elegir a sus líderes, pues son ellos los encargados de tomar decisiones, adoptar las estrategias más adecuadas que lleven a la consecución de las metas proyectadas, asegurando que la organización se establezca a la hora de enfrentar los cambios en los contextos que se desarrolla (Blanco-Ariza, A. & Peralta-Miranda, P. 2015, p.180).

Respecto al enfoque participativo, Burin D (2001) destaca que el planeamiento estratégico municipal o regional, es un método de trabajo en el cual se identifican actores sociales y se les convoca a realizar un trabajo en conjunto. Este enfoque participativo privilegia los encuentros y la comunicación entre representantes de diversas perspectivas, con trayectorias diferentes y expectativas que pueden ser dispares. Otro aspecto relevante es la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la gestión del desarrollo local, la cual aparece en los distintos enfoques teóricos y experiencias concretas como condición fundamental a las organizaciones intermedias (ONG, fundaciones, etc) y las de base (Juntas vecinales, centros comunitarios, etc).

Se enfatiza en los referentes teóricos sobre el papel fundamental de la comunicación y sus tecnologías en la participación como condición para el desarrollo local, surge una interrogante: ¿Cómo se logra entonces la participación y empoderamiento de la sociedad? Entre las posibles respuestas se encuentra un enfoque que vincula la participación y el desarrollo dentro de un proceso. Es así como emerge la comunicación para el cambio social cuya visión de acuerdo a lo expresado por Martínez y Sierra (2012) se sustenta en una discusión del concepto del desarrollo, el cual es concebido desde la perspectiva endógena, territorial y humana en cuya perspectiva se pueden encontrar diferentes comunicaciones; educativos, informativas, de capacitación, de autoexpresión, de recreación y de manipulación.

Luksic (2009) enfatiza que la comunicación es percibida hoy en día como un mecanismo de control, entendida solamente bajo el modelo impositivo, razón por la cual debe concebirse como un mecanismo de “empoderamiento” que le de voz a la ciudadanía, que la habilite para participar en actividades apropiadas de la administración pública y del gobierno, facilitando la organización de la sociedad civil. Siguiendo con este planteamiento, similarmente plantea que, si la comunidad acepta los canales de comunicación, procesos y criterios, ésta se hará parte de los procesos institucionales orientados a la promoción de la participación ciudadana, ya sea en el ámbito de la deliberación pública, en el desarrollo de una comunicación vertical o en la búsqueda de la transferencia de sus demandas ciudadanas.

Es allí donde destaca la importancia de implementar estrategias de comunicación para el cambio social, que apoyadas en las tecnologías permitan ampliar la participación ciudadana y el empoderamiento como elementos claves en el desarrollo del municipio. Tales estrategias, deben estar inmersas en un proceso integral que involucre cada una de las dimensiones del desarrollo local previstas en el enfoque de la globalización que requiere cada día más territorios

globalizados. De igual manera, la comunicación en el desarrollo local del municipio cobra relevancia en la medida que permite evaluar un elemento clave de la gobernabilidad en los actuales tiempos como lo es la ciudadanía.

### **Inteligencia interpersonal:**

El psicólogo Howard Gardner (2007) habla de la inteligencia interpersonal refiriéndose como la capacidad de entender a otras personas, interactuar con ellos y generar una empatía. Comprender que le sucede a otro ser humano en determinado entorno y proceder de forma adecuada en relación con los estados de ánimo, los comportamientos y los deseos de esa persona, se presenta de una manera acertada para comunicarnos en nuestro diario vivir.

Las personas que poseen este tipo de inteligencia se relacionan más fácilmente con el entorno que los rodea pues para ellos es muy fácil distinguir las necesidades de los demás, encontrando una respuesta o una palabra acertada a un comportamiento el cual produce empatía con su contexto, identificar en las otras personas como se sienten emocionalmente adoptando así una actitud positiva en ellos para lograr una correcta comunicación.

El lograr una buena empatía con el entorno social y tener en cuenta unas buenas herramientas para desarrollarla, es prestar mucha atención al lenguaje no verbal como lo son los movimientos de la cara o movimientos del cuerpo en general más asertivo en las palabras que se utilizan para expresarlo o comunicarlo. Aprender a percibir los sentimientos para entender que nos sucede y tratarnos con respeto, con misericordia mientras se logra el objetivo de satisfacer las necesidades humanitarias frente a lo que se presenta a sí mismo. Con ello se puede establecer que se pueden tomar las riendas de la situación en donde se genera un buen bienestar emocional que se llegue a sentir en plano físico de ahí la importancia al desarrollar la interpersonal como intrapersonal.

Según Daniel Goleman (2000) este autor clasifica la inteligencia interpersonal en cuatro habilidades distintas como lo es un buen liderazgo, la capacidad de cultivar, lograr mantener las amistades, la capacidad de resolver problemas y la habilidad de un buen análisis social. Daniel Goleman ha sido uno de los autores que le ha dado una gran importancia al estudio de las emociones humanas en donde prima que el ser humano es intelectual y que tiene una inteligencia emocional para este autor se tiene que hacer un modelo asertivo en las emociones para la clave del éxito del desarrollo humano o de un sujeto, el considera que las habilidades emocionales, como por ejemplo la autorregulación, tiene un poder decisivo en las competencias de la cognición, el resalta que las emociones son una gran potencia humana, pues clasifica que la mayoría de los seres humanos triunfadores han sido por emociones que le impulsó a cumplir con metas de relevancia en sus vidas. Es por esto que si la emoción puede llegar a ser un arma poderosa para un entorno social.

Por otra parte, Rodríguez (2000), las relaciones interpersonales son contactos superficiales o profundos que se presentan en los seres humanos durante la realización de una tarea. Cuando una persona se relaciona con las demás busca dar, pero de igual manera recibir, escuchar y ser escuchado, también comprender a las demás personas y de la misma forma ser comprendidos. Las relaciones de interacción que se presentan con las diferentes personas, se hacen por contacto tanto gestual como la comunicación verbal que no puede faltar, en los diferentes contextos en los que se encuentren para lograr tener un juego de comunicación acertada y sociabilizar con otros es muy importante esta parte para la realización de los seres humanos y generar cambios en el entorno en el cual pertenecen.

Se presentan muy acorde con lo anterior la comunicación como la condición de ser social, se hacen sujetos de relaciones interpersonales desde el mismo momento en que nacemos,



la supervivencia y el mismo desarrollo del individuo se encuentran vinculados a estas relaciones tanto comunicativas como sociales.

La conducta del individuo en una organización, no solo se tiene en cuenta de la persona, sino de las características del contexto en el cual están. El autor Brunet (1987) hace su aporte que la predicción del comportamiento individual, se basa en las características personales es insuficiente y que muchas veces, la conducta depende de las situaciones en que se encuentre.

Aquí se citará a Marroquín y Villa (1995), sobre la importancia de la comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazarán su calidad de vida”. Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto de vital importancia para la vida de los seres humanos funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas, 1999). Por otra parte, las relaciones de interacción con las demás personas ayudan a tener una diferente calidad de vida más en sociedad y en comunicación constante.

### **Modelo de cambio social y desarrollo humano**

Modelo del cambio social: Por cuanto es un trabajo “orientado a facilitar a la comunidad una toma de conciencia transformadora de sus necesidades, de sus intereses que posee para transformar su medio y al individuo” (Castro 2010). Igualmente se destacan las relaciones de dominación y sumisión que están establecidas en la comunidad y que de manera repetitiva año tras año se implantan en una rutina y unos hábitos de inercia. Buscando en primera instancia un acercamiento con la comunidad donde se albergan las víctimas del desplazamiento forzado y en segunda instancia buscar que la misma comunidad se involucre directamente en generar planes

para desarrollar actividades que permitan acercamientos para una comunicación eficaz entre ellos mismos.

En sentido general, promueven la transformación del entorno social para reajustar sus funciones y dar un espacio a todos sus miembros en función de la integración. Estos cambios pueden derivar en una reorganización utilizable en otros aspectos de la actividad humana y social. Son considerados como cambios también la asunción de nuevos roles y mejoramiento de los ya asumidos y en general toda transformación psicológica que permita la búsqueda de la salud, en tanto equilibrio.

Los propósitos de estos modelos de Intervención llevan a un énfasis en los aspectos sociales, que promueven la autogestión de recursos, la búsqueda de alternativas colectivas de solución, la identificación de los fenómenos críticos, generando una naciente confianza en las capacidades de los miembros en pro del bienestar y equilibrio social de la comunidad.

El modelo de cambio social permite la transformación del entorno social para reajustar las funciones y dar un espacio a todos sus miembros en función de la integración. Considerando la problemática de desplazamiento forzado el principal factor que afecta esta comunidad, es la desorganización de la comunidad, por lo cual es necesario el apoyo o intervención de trabajadores sociales, (psicólogos comunitarios), con el fin de fomentar la participación de la comunidad, e implementar medidas para lograr el cambio y el progreso de dicha comunidad. Los servicios sociales ayudan a mejorar y lograr un bienestar social, se trabaja en forma sincrónica y

organizada. Se busca promover la integración social, brindando atención y orientación sobre las posibles mejoras, cambios, actividades o proyectos a realizar.

El modelo seleccionado para este caso por la que reúne todas las características típicas se apropia de las necesidades de las comunidades vulnerables o marginadas, y como se ha dicho antes, este modelo, la esencia del modelo se destaca el trabajo orientado a facilitar a la comunidad una toma de conciencia transformadora de sus necesidades, de sus intereses, de la capacidad que posee para transformar su medio y transformar al individuo. La idea construir una conciencia de clase que en su camino facilite el descubrimiento del antagonismo de intereses que se da entre los grupos minoritarios con poder económico, político y los amplios grupos sociales caracterizados por la marginación económica, política y ausencia de poder, en su esencia el cambio social implica transformación, un cambio en la base de la misma de un sistema social y una comunidad. Trabajar lo valores guiarlos para que sean gestores de sus propias fortalezas.

## Metodología

Esta propuesta investigativa sobre el inadecuado uso de la comunicación verbal entre los estudiantes de grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña de Valledupar se gesta y desarrolla bajo los planteamientos del enfoque cualitativo, entendiendo que el propósito del trabajo es observar y escuchar a los agentes involucrados de una forma amigable, permitiéndonos avanzar en el conocimiento y profundización de la problemática, entendiendo que el término "cualitativo", ordinariamente, se usa bajo dos acepciones. Una, como cualidad: "tal persona tiene una gran cualidad: es sincero". Y otra, más integral y comprehensiva, como cuando se refiere al "control de calidad", donde la calidad representa la naturaleza y esencia completa y total de un producto. En sentido amplio, puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Taylor, S.J. y Bogdán R. (1986).

Para adelantar la propuesta investigativa, se hace uso del enfoque cualitativo donde se fundamentan en ciertos elementos que permiten al investigador mantener ciertas exigencias base para conservar la validez interna del ante proyecto, en el caso puntual de la muestra escogida, el diseño metodológico a utilizar es el tipo investigación acción, ya que se desarrolla sobre acciones preventivas y de suscitar intervenciones para el mejoramiento de la comunicación verbal entre los alumnos adolescentes de la Institución Educativa Leónidas acuña de la comuna dos de Valledupar, es de destacar el carácter preponderante de la acción, como definitorio de este método de investigación. Esta dimensión se concreta en el papel activo que asumen los sujetos que participan en la investigación, la cual tomo como inicio los problemas surgidos de la práctica educativa, reflexionando sobre ellos, rompiendo de esta forma con la dicotomía separatista

teoría/práctica. “La investigación-acción es una forma de investigación llevada a cabo por parte de los prácticos sobre sus propias prácticas” (Kemmis, 1988, p. 42).

La IA implica un talante democrático en el modo de hacer investigación, una perspectiva comunitaria. No se puede realizar de forma aislada; es necesaria la implicación grupal. Se considera fundamental llevara cabo la toma de decisiones de forma conjunta, orientada hacia la creación de comunidades autocríticas con el objetivo de transformar el medio social.

Dentro del desarrollo del abordaje investigativo desde el método inductivo, partiendo de la revisión de casos particulares, análisis del comportamiento de los educandos para llegar a la construcción de conclusiones frente a las falencias en el uso de la comunicación no verbal y su influencia, el establecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los estudiantes y la influencia que tiene los medios de comunicación en dichos procesos.

### **Población:**

Estudiantes de la Institución Educativa Leónidas Acuña de Valledupar, pertenecientes al grupo de adolescentes con problemas de convivencia con una edad promedio de 15 años que actualmente cursan Grado Noveno.

### **Muestra:**

20 alumnos pertenecientes al grupo de niños con problemas de convivencia de Edad de 15 años, de los cuales son 12 hombres, 8 mujeres.

### **Técnicas y herramientas de investigación:**

La técnica a utilizar para la recolección de datos será la observación directa en primera medida, donde se realizará una descripción sistemática de eventos y comportamientos en el grado escolar elegido para ser estudiado, posteriormente se realizará entrevista semiestructurada por la cual se recopilarán las opiniones de los mismos sobre el lenguaje no verbal de sus

docentes y sobre cómo se sienten respecto a él en el entorno escolar, también se aborda su percepción positiva o negativa frente a dicho lenguaje y la influencia que esto ha tenido en su rendimiento escolar. Esta entrevista está compuesta por diferentes secciones que buscan abarcar también diferentes categorías interpretativas que brinden una aproximación a los significados que maneja este grupo frente a la temática abordada.

De la misma manera se realizará observación a los docentes en sus clases para validar la percepción recopilada de los alumnos en las entrevistas. Dicha observación se realizará a través de un dispositivo mecánico, (la cámara del celular), como observadores no participantes en el entorno del aula de clase donde se desarrolla habitualmente la actividad. Al ser usado un medio que permite replicar lo observado se podrá analizar la grabación al detalle para poder detectar de una forma más objetiva los comportamientos de lenguaje no verbal desarrollados por los docentes y la reacción de los alumnos frente a los mismos.

Dentro de las técnicas a implementar en el proceso investigativo relacionado con relación entre el lenguaje corporal en el aula por parte de los docentes y el aprendizaje de los estudiantes del grado noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar, están la observación participante, no participante y la entrevista semiestructura las cuales se definen a continuación:

- **Observación directa:** la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado, donde el investigador tiene las oportunidades de observar dentro del contexto o campo de estudio.
- **Observación no participante:** el investigador se mantiene al margen del fenómeno estudiado, como un espectador pasivo, que se limita a registrar la información que aparece ante él, sin

interacción, ni implicación alguna. Se evita la relación directa con el fenómeno, pretendiendo obtener la máxima objetividad y veracidad posible.

- **Entrevista semiestructurada:** diseñada específicamente para este estudio que busca establecer las creencias, actitudes, opiniones, estereotipos y conocimientos que constituyen la representación social hegemónica que conlleva con relación entre el lenguaje corporal en el aula por parte de los docentes y el aprendizaje de los estudiantes del grado noveno de Institución Educativa Leónidas Acuña, ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar. Es una entrevista compuesta por diferentes secciones que buscan abarcar también diferentes categorías interpretativas que brinden una aproximación a los significados que maneja este grupo frente a la temática abordada.

### **Alcances y limitaciones**

Dentro del estudio planteado frente a la comunicación no verbal, se parte desde el abordaje de un estudio interdisciplinario, en base a postulados teóricos psicológicos, antropológicos, etológicos, con el fin de trabajar en torno a la importancia de los gestos, las sensaciones táctiles y olfativas, la interpretación de los movimientos del cuerpo como forma de comunicarnos con el mundo y dar a conocer nuestras emociones en torno a diversidad de situaciones que debemos enfrentar en nuestra realidad y que hacen parte indispensable en la interacción con los diversos contextos, lo cual no es fácil con algunos jóvenes que muestran falta de empatía en el desarrollo del proceso, el cual no es centro de su interés y consideran que su lenguaje es el utilizado por todos los jóvenes en la actualidad.

Muchos de los jóvenes, hacen uso de la comunicación no verbal para manifestar su informalidad, rechazo, asertividad, ante determinadas situaciones, los cuales se convierten en fuentes de estudio de diversos profesionales del área social, debido a que en la actualidad la comunicación asertiva con los jóvenes se convierte en un gran desafío para padres, educandos entre otros, pues es poca la comunicación de los mismos frente a sus vivencias de la cotidianidad, pues consideran más llamativo para sus intereses estar al pendiente de las últimas tendencias de las redes sociales.

La propuesta busca trabajar en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los jóvenes con sus grupos de pares, afianzando canales de comunicación verbal y no verbal asertivos en establecimiento de diálogos, manejo de un vocabulario adecuado al momento de comunicarse entre ellos, como parte de un proceso de formación integral.



## **Resultados de la Investigación**

La comunicación es un proceso dinámico que establece la existencia, cambios, progreso, existencia y conducta de todos los sistemas vivientes, en el hombre y organizaciones. Se puede interpretar como la función esencial de los individuos y las organizaciones, por medio de la organización u organismo se relaciona con el mismo y con su entorno, vinculando sus principales partes y sus procesos internamente de unos con otros. (Miller, 1968). La comunicación es una herramienta muy indispensable en la interacción del ser humano dentro de los cuales se tiene para interpretar, reproducir, mantener y transformar el concepto de las cosas.

La regulación de la semiótica para la significación de la comunicación verbal y no verbal de la cultura actual de los jóvenes.

Diseños de estrategias pedagógicas y educativas para el fortalecimiento del manejo del dialogo para la resolución de conflictos.

Segmentación de patrones de significados en torno a la cultura.

De las experiencias aprendemos a comunicar; es decir, a expresar lo más apropiado según sea nuestro interlocutor, o según sea cada situación, o según sea el papel que espera de nosotros el propio interlocutor, o la situación en que nos encontremos. Más aún, gracias a la comunicación podemos vivir experiencias de los demás. Es decir, si con la experiencia aprendemos a comunicar, también gracias a que podemos comunicarnos es menos costoso, y más interesante vivir experiencias.

El concepto de comunicación y el rol tan importante que cumple en sus procesos de interacción, habiendo alentado a cada uno de los individuos a la construcción de estrategias

que les permita cambios en sus conductas comunicativas especialmente a nivel verbal , donde se presenta el mayor conflicto, modificando la forma en que se dirigen a los demás, mostrando la importancia de llamarse por su nombre, de responder a preguntas de forma cortés, de aprender a escuchar y sobre todo aprender a tolerar la diferencia del otro, esto de la mano de actividades concretas que les permita plantear posibles soluciones y propuestas para mejorar la comunicación verbal y por ende las relaciones interpersonales.

“La expresión corporal, el gesto, crea las pausas cuando hablamos y transmite intenciones. Hablar es una acción de todo el cuerpo. La mayoría de las veces, incluso, dice más el cuerpo que las propias palabras. En realidad, los gestos mínimos, especialmente de la cara y los ojos, son lo que más van a impactar en el que tenemos enfrente. Conocer el lenguaje gestual te permite expresar con más profundidad y seguridad” (Del Barrio y Barragán, 2011, p. 21).

En el contexto de lo expresado, Arrapé y Rojas (2001) citado por Arellano (2006) subrayan la importancia del entendimiento comunicacional, puntualizando: “Es por esta vía que vemos que la cultura comunicacional, la interacción cultural, la madurez personal y social, la inteligencia (racional, emocional y comunicacional), junto a la tolerancia y la voluntad de entendimiento, es lo que nos lleva a resolver infinitas negociaciones en las que nos vemos envueltos cotidianamente” (p. 370). El docente puede transmitir de muchas maneras lo que considera que el alumno puede ejecutar y no solamente a través de mensajes no verbales inconscientes, como establece Abaldejo (2008). “Sí los docentes ponen más conciencia en la comunicación no verbal, centrando la intención en transmitir confianza y convicción en lo que los alumnos son capaces de alcanzar, pueden ser mucho más eficaces sin casi ningún esfuerzo suplementario”. Al realizar conciencia hacia lo que se comunica inconscientemente se podría

construir una comunicación con una mayor coherencia y efectividad en el entorno escolar y de doble vía, pudiendo ser replicadas estas herramientas por los sujetos en diversos contextos.

Pretendemos, al finalizar la investigación, que podamos apropiarnos de nuevas herramientas comunicativas, para incorporarlas de manera pedagógica en el proceso de aprendizaje en la relación docente-alumno; pero que cumpla igualmente un papel en doble vía: la retroalimentación alumno-docente. La comunicación no verbal cobra vital importancia en el proceso de aprendizaje, en tanto que en el mundo moderno las palabras han alcanzado niveles globalizados, las palabras pueden hoy en día representar diferentes significados como paradigma postmoderno. Es aquí donde el lenguaje no verbal, directo en el aula en interrelación dinámica docente-alumno cobra su importancia de mensaje directo y pertinente.

### Diseño del instrumento

**Nombre de la Institución educativa:** \_\_\_\_\_

**Jornada:** \_\_\_\_\_ **Ciudad:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** \_\_\_\_\_

A continuación encontrará un cuestionario de preguntas cerradas, el cual busca conocer su percepción frente al tema de investigación que se viene adelantando por parte de un estudiante de comunicación social de la Universidad Nacional Abierta y A Distancia, frente al tema central de Falencias en el uso de la comunicación no verbal y su influencia el establecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los estudiantes de Grado Noveno de la Institución Educativa Leónidas Acuña ubicado en la comuna dos (2) de Valledupar, para lo cual se le pide 5 minutos para el desarrollo del mismo:

**1. ¿Sabe usted en que consiste el término de comunicación no verbal?**

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
- c. Nunca he escuchado ese concepto \_\_\_\_\_

**2. ¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia?**

- a. Manejo de señas para comunicarse con sus compañeros \_\_\_\_\_

- b. Construcción de un alfabeto simbólico para comunicarse entre amigos \_\_\_\_\_
- c. No uso ninguno de estos tipos de lenguajes \_\_\_\_\_

**3. ¿Identifique de las siguientes afirmaciones cuales corresponden a los tipos de lenguaje?**

- a. Lenguaje verbal \_\_\_\_\_
- b. Lenguaje oral \_\_\_\_\_
- c. Lenguaje escrito \_\_\_\_\_
- d. Lenguaje no verbal \_\_\_\_\_
- e. Todas las anteriores \_\_\_\_\_
- f. Ninguna de las anteriores \_\_\_\_\_

**4. ¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?**

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
- c. Nunca \_\_\_\_\_

5. **¿Conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales?**
- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
6. **¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo?**
- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
7. **¿Consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de tus relaciones interpersonales**
- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
8. **¿Crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución Educativa Leónidas Acuña?**
- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_
9. **¿En su día a día cuál es la comunicación que usted más utiliza?**
- a. Verbal \_\_\_\_\_
- b. No verbal \_\_\_\_\_

**10. Consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:**

- a. El hogar con los padres.
- b. En la escuela con los docentes.
- c. Entre los compañeros de la clase.

**Agradecemos tu apoyo y colaboración.**

### Análisis cuantitativo aplicación del instrumento

**Tabla 1.** *¿Sabe usted en qué consiste el término de comunicación verbal?*

¿Sabe usted en que consiste el término de comunicación no verbal?	Frecuencia
Si	15
No	2
Nunca he escuchado ese concepto	0
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 1.** *¿Sabe usted en qué consiste el término de comunicación verbal?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Frente a la pregunta *¿Sabe usted en que consiste el término de comunicación no verbal?*, representado en la Figura No 1: De los 17 estudiantes encuestados el 88% de ellos afirman que si saben y manejan el termino en el establecimiento de sus relaciones interpersonales y el 12% restante manifiestan que no.



**Tabla 2.** *¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia?*

¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia?	Frecuencia
Manejo de señas para comunicarse con sus compañeros	2
Construcción de un alfabeto simbólico para comunicarse entre amigos	5
No uso ninguno de estos tipos de lenguajes	10
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 2.** *¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 2: Frente a la pregunta ¿Cuáles de los siguientes símbolos y signos de comunicación no verbal utiliza con mayor frecuencia? De los 17 estudiantes encuestados, el 59% de ellos manifiestan que no hacen uso de ninguno de estos tipos de lenguaje, el 39% de ellos manifiestan que manejan estas señas para comunicarse con sus compañeros y evitar que otras

personas se enteren de sus conversaciones y el 12% de los estudiantes restantes manifiestan que construyeron con sus compañeros y amigos un alfabeto con símbolos que les permita comunicarse entre sí.

**Tabla 3.** *¿Identifique de las siguientes afirmaciones cuáles corresponden a los tipos de lenguaje?*

¿Identifique de las siguientes afirmaciones cuales corresponden a los tipos de lenguaje?	Frecuencia
Lenguaje Verbal	1
Lenguaje oral	1
Lenguaje escrito	2
Lenguaje no verbal	2
Todas las anteriores	11
Ninguna de las anteriores	0
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 3.** *¿Identifique de las siguientes afirmaciones cuáles corresponden a los tipos de lenguaje?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 3: Frente a la pregunta ¿identifique de las siguientes afirmaciones cuáles corresponden a los tipos de lenguaje?, De los 17 estudiantes encuestados el 64% de ellos manifiestan que todas las opciones son correctas, el 12% de ellos manifiestan que el lenguaje verbal y no verbal y el restante manifiestan que el lenguaje oral.

**Tabla 4.** *¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?*

4. ¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?		Frecuencia
Si	dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?	14
No		3
Nunca		0
<b>Total</b>		<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 4.** *¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 4: Frente a la pregunta *¿Han dialogado con sus docentes de castellano frente a la importancia de un adecuado manejo de la comunicación verbal y no verbal?*, de los 17 estudiantes encuestados el 82% de ellos afirman que si han dialogado e implementado este tipo de comunicación y el 18% restante manifiestan que no.

**Tabla 5,** *¿conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales?*

¿Conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales?		Frecuencia
Si		10
No		7
<b>Total</b>		<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 5.** *¿Conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 5: Frente a la pregunta *¿conoces la importancia del buen manejo del lenguaje verbal para el establecimiento de las relaciones interpersonales?*, de los 17 estudiantes encuestados el 59% de ellos manifiestan que sí y el 41% restante manifiestan que no.

**Tabla 6.** *¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo?*

¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo?		Frecuencia
Si		9
No		8
<b>Total</b>		<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 6.** *¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

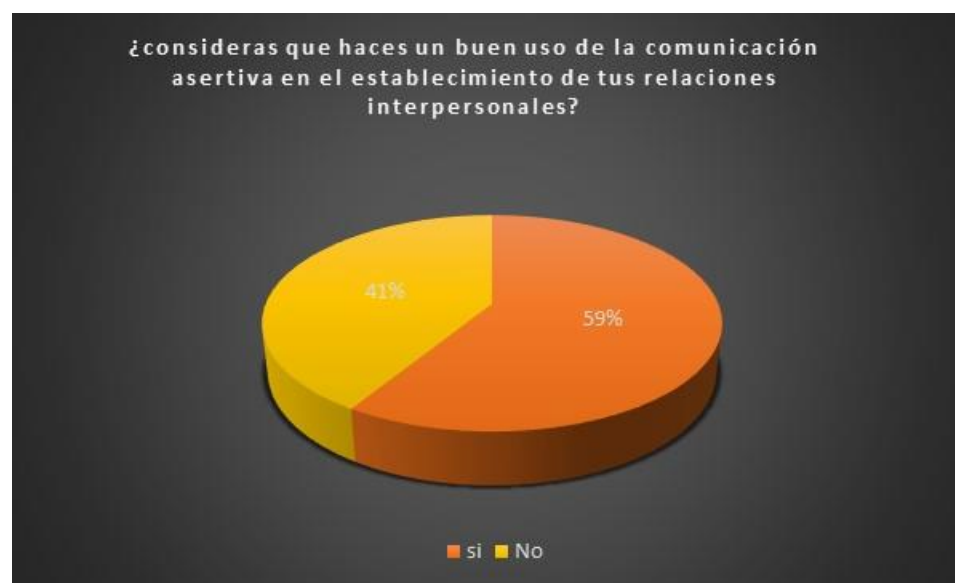
Figura No 6: Frente a la pregunta ¿Conoce usted que el manejo de algunos gestos particulares al momento de hablar con otra persona, pueden generar malestar, inconformidad y rechazo?, de los 17 estudiantes encuestados el 53% de ellos manifiestan que sí y mientras el 47% de ellos manifiestan que no.

**Tabla 7.** *¿Consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones interpersonales?*

¿consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de tus relaciones interpersonales?		Frecuencia
Si		10
No		7
<b>Total</b>		<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 7.** *¿Consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones interpersonales?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 7: frente a la pregunta *¿consideras que haces un buen uso de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones interpersonales?*, de los 17 estudiantes encuestados el 59% de ellos manifiestan que, si hacen un buen uso de estos elementos, mientras el 41% de ellos manifiestan que no.

**Tabla 8.** *¿Crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución educativa Leónidas Acuña?*

¿Crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución Educativa Leónidas Acuña?		Frecuencia
Si		6
No		11
<b>Total</b>		<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 8.** *¿Crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución educativa Leónidas Acuña?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 8: Frente a la pregunta ¿crees que existe una buena relación interpersonal entre los estudiantes de la Institución educativa Leónidas Acuña? De los 17 estudiantes encuestados el 65% de ellos manifiestan que sí, mientras el 35% de ellos manifiestan que no.

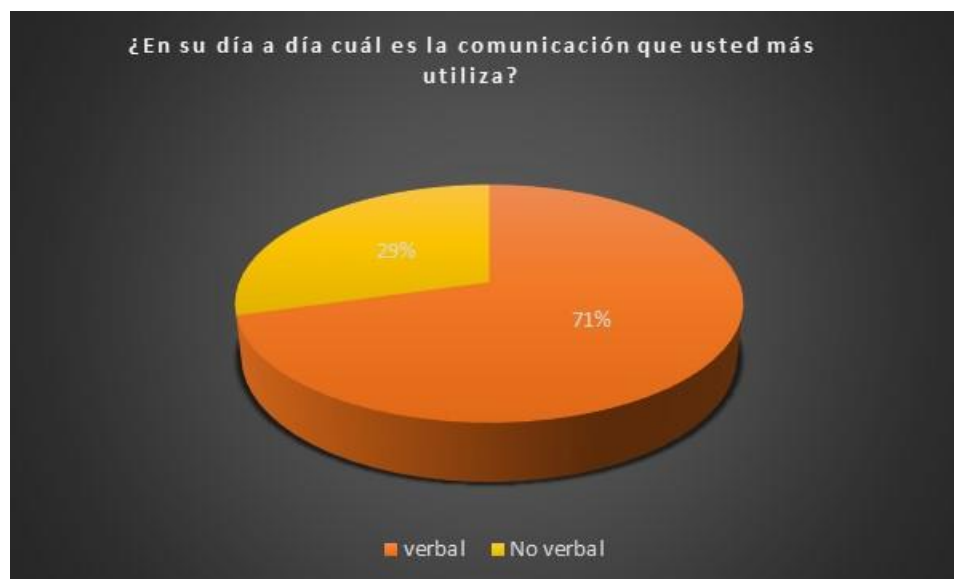
**Tabla 9.** *¿En su día a día cual es la comunicación que usted más utiliza?*

¿En su día a día cuál es la comunicación que usted más utiliza?	
	Frecuencia
Verbal	12
No verbal	5
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).



**Figura 9.** *¿En su día a día cual es la comunicación que usted más utiliza?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

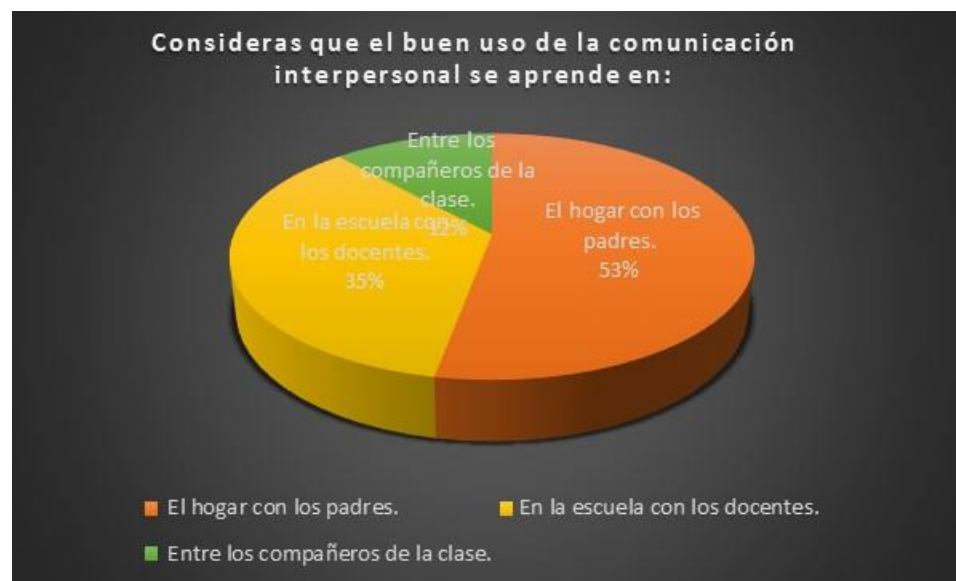
Figura No 9: Frente a la pregunta ¿en su día a día cual es la comunicación que usted más utiliza? De los 17 estudiantes encuestados el 71% de ellos manifiestan que hacen más uso de la comunicación verbal para el establecimiento de sus relaciones interpersonales y procesos de socialización, mientras el 29% de ellos manifiestan que hacen uso de la comunicación no verbal.

**Tabla 10.** *¿Consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:?*

¿En su día a día cuál es la comunicación que usted más utiliza?10. Consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:	Frecuencia
El hogar con los padres	9
En la escuela con los docentes	6
Entre los compañeros de la clase.	2
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

**Figura 10.** *¿Consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:?*



Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura No 10: Frente a la pregunta ¿consideras que el buen uso de la comunicación interpersonal se aprende en:? de los 17 estudiantes encuestados el 53% de ellos manifiestan que el hogar con sus padres de familia, el 32% de ellos manifiestan que en la escuela y el restante entre los compañeros de clase.

### **Alcances y limitaciones**

Dentro del estudio planteado frente a la comunicación no verbal, se parte desde el abordaje de un estudio interdisciplinario en base a postulados teóricos psicológicos, antropológicos, etológicos con el fin de trabajar en torno a la importancia de los gestos, las sensaciones táctiles y olfativas, la interpretación de los movimientos del cuerpo como forma de comunicarnos con el mundo y dar a conocer nuestras emociones en torno a diversidad de situaciones que debemos enfrentar en nuestra realidad y que hacen parte indispensable en la interacción con los diversos contextos, lo cual no es fácil con algunos jóvenes que muestran falta de empatía en el desarrollo del proceso, el cual no es centro de su interés y consideran que su lenguaje es el utilizado por todos los jóvenes en la actualidad.

Muchos de los jóvenes, hacen uso de la comunicación no verbal para manifestar su informalidad, rechazo, asertividad, ante determinadas situaciones, los cuales se convierten en fuentes de estudio de diversos profesionales del área social, debido a que en la actualidad la comunicación asertiva con los jóvenes se convierte en un gran desafío para padres, educandos entre otros, pues es poca la comunicación de los mismos frente a sus vivencias de la cotidianidad, pues consideran más llamativo para sus intereses estar al pendiente de las últimas tendencias de las redes sociales.

La propuesta busca trabajar en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales por parte de los jóvenes con sus grupos de pares, afianzando canales de comunicación verbal y no verbal asertivos en establecimiento de diálogos, manejo de un vocabulario adecuado al momento de comunicarse entre ellos, como parte de un proceso de formación integral.

La comunicación, es un proceso de interacciones mediadas por signos a través de los cuales los sujetos se vinculan entre sí, por medio de diferentes canales utilizando un código en particular o forma de mensaje para que el mundo sea un espacio donde las ideas, los conocimientos y los hechos sean comunes.

La comunicación, la interior de la comunidad educativa, es importante ya que le da una identidad propia a nuestra cultura y así mismo permite que nuestras raíces nuestras tradiciones y costumbres perduren a través del tiempo. Esta comunicación nace de la tradición y es utilizada como un referente.

Al tener una dimensión que de lo que nos rodea logramos comunicar de forma asertiva el mensaje que queremos transmitir esto da como resultado que podamos construir relaciones bilaterales entre entidades y así mismo estas mismas elaboran procesos para el mejoramiento de la comunidad.

En síntesis, la comunicación al interior de las comunidades se diseñó principalmente para el fortalecimiento de las acciones y la toma de decisiones ya que es una herramienta fundamental para el intercambio de ideas en nuestra sociedad.

## Conclusiones

La comunicación es un proceso dinámico que establece la existencia, cambios, progreso, existencia y conducta de todos los sistemas vivientes, en el hombre y organizaciones. Se puede interpretar como la función esencial de los individuos y las organizaciones, por medio de la organización u organismo se relaciona con el mismo y con su entorno, vinculando sus principales partes y sus procesos internamente de unos con otros. (Miller, 1968). La comunicación es una herramienta muy indispensable en la interacción del ser humano dentro de los cuales se tiene para interpretar, reproducir, mantener y transformar el concepto de las cosas.

De las experiencias aprendemos a comunicar; es decir, a expresar lo más apropiado según sea nuestro interlocutor, o según sea cada situación, o según sea el papel que espera de nosotros el propio interlocutor, o la situación en que nos encontremos. Más aún, gracias a la comunicación podemos vivir experiencias de los demás. Es decir, si con la experiencia aprendemos a comunicar, también gracias a que podemos comunicarnos es menos costoso, y más interesante vivir experiencias.

El concepto de comunicación y el rol tan importante que cumple en sus procesos de interacción, habiendo alentado a cada uno de los individuos a la construcción de estrategias que les permita cambios en sus conductas comunicativas especialmente a nivel verbal, donde se presenta el mayor conflicto, modificando la forma en que se dirigen a los demás, mostrando la importancia de llamarse por su nombre, de responder a preguntas de forma cortés, de aprender a escuchar y sobre todo aprender a tolerar la diferencia del otro., esto de

la mano de actividades concretas que les permita plantear posibles soluciones y propuestas para mejorar la comunicación verbal y por ende las relaciones interpersonales.

“La expresión corporal, el gesto, crea las pausas cuando hablamos y transmite intenciones. Hablar es una acción de todo el cuerpo. La mayoría de las veces, incluso, dice más el cuerpo que las propias palabras. En realidad, los gestos mínimos, especialmente de la cara y los ojos, son lo que más van a impactar en el que tenemos enfrente. Conocer el lenguaje gestual te permite expresar con más profundidad y seguridad” (Del Barrio y Barragán, 2011, p. 21).

Se pretende, al finalizar la investigación, que podamos apropiarnos de nuevas herramientas comunicativas, para incorporarlas de manera pedagógica en el proceso de aprendizaje en la relación docente-alumno; pero que cumpla igualmente un papel en doble vía: la retroalimentación alumno-docente. La comunicación no verbal cobra vital importancia en el proceso de aprendizaje, en tanto que en el mundo moderno las palabras han alcanzado niveles globalizados, las palabras pueden hoy en día representar diferentes significados como paradigma postmoderno. Es aquí donde el lenguaje no verbal, directo en el aula en interrelación dinámica docente-alumno cobra su importancia de mensaje directo y pertinente.

Las interrupciones en la comunicación pueden generar diversos tipos de problemas que pueden ir desde la malinterpretación de un mensaje o la entrega de una información errónea. la comunicación transformadora es una dimensión más del cambio social y político que debe garantizar la transparencia, rendición de cuentas y gobernanza; y que, además, debe fomentar la movilización y la participación social para el desarrollo social.

Esta va dirigida y enfocada a crear cultura, esto debido a que nos intercambiar comunicación de manera equitativa, buscar un cambio por cuestionamiento y no porque sí.

Esta sobrepasa toda psicología, ideología, radicalismo y dogmatismo, se necesita ponerse en los zapatos de la situación para poder entenderla y por sobre todo transmitirla.

Esta va dirigida y enfocada a crear cultura, esto debido a que nos intercambiar comunicación de manera equitativa, buscar un cambio por cuestionamiento y no porque sí.

Esta sobrepasa toda psicología, ideología, radicalismo y dogmatismo, se necesita ponerse en los zapatos de la situación para poder entenderla y por sobre todo transmitirla.

Personalmente creo que para ser un buen comunicador transformador se necesita de valentía y tener muy en cuenta nuestros límites para ser un buen profesional, además también deberíamos tener en cuenta las siguientes técnicas, cualidades o habilidades en nuestro desempeño como profesionales, para llegar hasta el punto de ser un excelente comunicador transformador.

## Referencias Bibliográficas

Aguilera, M. (2008). No hemos inventado nada: la gesta más perdurable del imperio romano.

<http://caliopeausiasmanises.blogspot.com/2008/05/no-hemos-inventado-nada.html>.

Albadejo, M. (2008). La comunicación no verbal en el aula. *Revista Padres y Maestros*,

<http://www.martalbaladejo.com/pdf/La%20comunicacion%20no%20verbal%20en%20el%20aula.pdf>

Álvarez, F. (2009). Análisis de las relaciones interpersonales del talento humano del servicio de cesantía de la policía nacional.

Álvarez, H. (2006). Influencias de la comunicación no verbal en los estilos de enseñanza y en los estilos de aprendizaje. *Revista educación*.

[http://www.revistaeducacion.mec.es/re334/re334\\_03.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re334/re334_03.pdf)

Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente - alumno. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 2(4), 3-38.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70920402>

Aznárez, M. (2000). Comunicación no verbal y discurso en la fraseología metalingüística con ``hablar o decir`` en el español actual.

[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/asele/pdf/10/10\\_0085.pdf](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/10/10_0085.pdf)

Belissan. (2011). La comunicación sin palabras. <http://www.slideshare.net/isafs1989/proxemia-proxemica-7970848>.

Bes, M. (2007). La interacción en el proceso de instrucción formal en grupos multilingües de español l2 de nivel principiante. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=6209>

Calsamiglia, H. y Tusón, A. (2007). *Las cosas del decir, manual del análisis del discurso*. Ariel.



- Cestero, A. (2006). La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía. *ELUA*, 20(3), 57-77.  
[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA\\_20\\_03.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA_20_03.pdf)
- Davis, F. (1998). *La comunicación no verbal*. Alianza editorial.
- Domínguez, M. (2001). La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Razón y palabra*, 70(1).  
[http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/REYES\\_REVISADO.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/REYES_REVISADO.pdf)
- Ekman, P. y Wallace, F. (1969). *The repertoire of nonverbal behavior: categories, Origins, Usage and Coding*. Semiótica.
- Goleman, D. (2000). Gimnasia Inteligencia intrapersonal la inteligencia intrapersonal.
- History Channel. (2011). Los secretos del lenguaje corporal. Documental basado en la teoría de Desmond Morris `` el hombre al desnudo´´.  
<http://www.youtube.com/watch?v=yl4HxEAYkdQ>
- Instituto Colombiano De Normas Técnicas Y Certificación. ICONTEC. (1996). Tesis y otros trabajos de grado.
- Knapp, M. (2011). *La comunicación verbal el cuerpo y el entorno*. Paídos.
- Lerma, H. (2000). *Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto*. Pesaron.
- Maqueo, A. (2005). *Lengua aprendizaje y enseñanza, el enfoque comunicativo: de la teoría a la práctica*. Limusa, S.A.
- Meiler, M. (2007) Inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal.
- Menjuria, M. (2011). La fluidez discursiva oral una propuesta de evaluación.  
[http://www.ogigia.es/OGIGIA1\\_files/MENJURA.pdf](http://www.ogigia.es/OGIGIA1_files/MENJURA.pdf).

- Mínguez, A. (1999). *La otra comunicación: Comunicación no verbal*. ESIC.  
<https://books.google.es/books?id=kbK0fzyJFfkC&pg=PA87&dq=prox%C3%A9mica&hl=es&sa#v=onepage&q=prox%C3%A9mica&f=false>
- Morris, D. (1977). The naked man .
- Mora, A. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. *Revista Educación*, 29(2), 67-97. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44029206>
- Muñoz, M., Gonzales. C. y Boris, L. Influencia del lenguaje no verbal (gestos) en la memoria y aprendizaje de estudiante con trastornos del desarrollo y discapacitada intelectual: una revisión. *Signos*, 42(69), 29-49. <http://www.scielo.cl/pdf/signos/v42n69/a02.pdf>
- Ochoa, L. y Alvare, C. (2000). *La investigación en el contexto social. Un enfoque didáctico*. Sic.
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal II, para lenguaje, kinésica e interacción*. Istmo.
- Quintana, R. (2009) Inteligencia inter e intrapersonal.
- Ricci , B. y Bruna, Z. (1986) La comunicación como proceso social.
- Rincón, J. (2010), La importancia de la comunicación no verbal en la enseñanza, *Revista Ingeniería Solidaria*, 6(10), 113-120.  
[www.revistaeducacion.educacion.es/re334/re334\\_03.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re334/re334_03.pdf)
- Rivas, A. (2013). Habilidades sociales y relaciones interpersonales. *Actualidades Investigativas en Educación*.
- Rodríguez, M. (2000) Las relaciones interpersonales y el aprendizaje.
- Roldán, J., Fuentes, M., Catalán, D., Muñoz-Cruzado y Barba, M. (2013). Comunicación no verbal en la docencia. *Revista española de comunicación en salud*, 4(1): 54-64.  
[http://www.aecs.es/4\\_1\\_6.pdf](http://www.aecs.es/4_1_6.pdf)
- Ruiz, M. (2012). Enfoque cualitativo. [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html).

Sánchez, A., Vázquez, M. y Hernández, L. (2006). La comunicación oral, sus características generales. *Ciencias Holguín*, 12(2),1-6.