



## **Universidad Laica “Eloy Alfaro De Manabí”**

### **TEMA:**

Las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarias. Aplicada al área administrativa de Eurofish S.A del cantón Montecristi, año 2017.

### **AUTORA:**

Jessenia Monserrate Figueroa Palma.

**FACULTAD DE GESTIÓN DESARROLLO Y SECRETARIADO  
EJECUTIVO.**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.**

**MANTA, FEBRERO DE 2018**



## **Universidad Laica “Eloy Alfaro De Manabí”**

### **TEMA:**

Las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarias. Aplicada al área administrativa de Eurofish S.A del cantón Montecristi, año 2017.

### **AUTORA:**

Jessenia Monserrate Figueroa Palma.

**FACULTAD DE GESTIÓN DESARROLLO Y SECRETARIADO  
EJECUTIVO.**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.**

**MANTA, FEBRERO DE 2018**

## **TEMA**

Las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarías aplicada al área administrativa de Eurofish S.A del cantón Montecristi, año 2017.

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.**

En calidad de docente tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 200 horas, bajo la modalidad presencial y virtual, cuyo tema del proyecto es “Las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarias. Aplicada al área administrativa de Eurofish S.A del cantón Montecristi, año 2017”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Jessenia Monserrate Figueroa Palma, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de febrero de 2018

Lo certifico,

**Lic. Verónica Chávez Zambrano**

**Tutora**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: “Las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarias. Aplicada al área administrativa de Eurofish S.A del cantón Montecristi, año 2017”, realizado por la Srta. Jessenia Monserrate Figueroa Palma, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 19 de febrero de 2018

**Lic. Verónica Chávez Zambrano**  
**Docente Tutor(a)**

## **AUTORÍA.**

El trabajo de grado que se presenta es original y basado en el proceso de investigación establecido en la empresa Eurofish S.A de la ciudad de Montecristi; Con la temática las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarias; aplicada al área administrativa.

En tal virtud, los fundamentos teóricos - científicos y los resultados son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Jessenia Monserrate Figueroa Palma  
C.I: 1313740803

## **DEDICATORIA.**

El presente trabajo va dedicado a Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar a ningún instante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca las esperanzas ni desfallecer en el intento.

A mi madre por su apoyo, consejos, comprensión y respaldo en todo momento. Ella me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

## **RECONOCIMIENTO.**

El más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en especial a la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por brindarme la oportunidad de obtener una profesión y ser persona útil a la sociedad.

Y en especial para toda mi familia sobre todo a mi madre, que me han apoyado de una u otra manera para culminar con éxito una etapa más en mi vida.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEÓRICO.....	7
CAPITULO I.....	7
FUNDAMENTACIONES.....	7
1.1 Antecedentes Investigativos.....	7
1.2 Fundamentación Legal.....	8
1.3 Fundamentación Filosófica.....	9
CAPITULO II.....	10
2.1 Relaciones Interpersonales.....	10
2.2 Tipos de Relaciones Interpersonales.....	11
2.3 Claves para conseguir unas buenas relaciones interpersonales:.....	12
2.4 Factores que intervienen en las relaciones interpersonales.....	14
2.5 Barreras de las relaciones interpersonales.....	15
2.6 Ventajas de las relaciones interpersonales.....	17
CAPITULO III.....	18
3.1 La Comunicación no verbal.....	18
3.2 Características de la comunicación no verbal.....	19
3.3 Factores asociados al lenguaje no verbal.....	19
3.3.1 Paralingüística.....	19
3.4 Factores asociados al comportamiento.....	24
3.4.1 Kinésia.....	24
3.5 Proxémia.....	30
3.6 La apariencia Personal de la Secretaria Ejecutiva.....	31
Diagnóstico o estudio de campo.....	34

Análisis ficha de cotejo y ficha de observación.....	43
<b>Ficha de Cotejo</b> .....	43
Ficha de Observación .....	45
Diseño de la Propuesta .....	46
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
Bibliografía .....	54
WEBGRAFÍAS .....	56
Anexos .....	57

## RESUMEN

El tema que se abordó en este trabajo fue las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarías, tomando como base que las relaciones interpersonales desempeñan un papel fundamental en el desarrollo integral y convivencia entre personas de diferentes características en todos los sentidos; a su vez estas relaciones interpersonales también son expresadas a través de la comunicación no verbal, es decir mediante el envío y recepción de mensajes sin el uso de la palabra. El objetivo principal fue analizar las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarías que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A. En el estudio participaron un total de diez secretarías ejecutivas que laboran en el área administrativa de esta institución. Las técnicas utilizadas fueron las fichas de observación y cotejo, asimismo se aplicaron encuestas que permitió dirigir y recolectar, datos. Los métodos aplicados fueron análisis y síntesis e histórico-lógico; del estudio realizado a las secretarías ejecutivas se obtuvo como principal resultado escaso conocimiento y poco interés en el manejo adecuado de los factores no verbales, lo que revela que gestos inadecuados en la comunicación restan valor al mensaje e incluso se da el caso que el mensaje gestual es contradictorio al mensaje verbal dificultando su comprensión y generando inadecuadas relaciones interpersonales. Se dispone de recursos materiales, humanos y financieros, y se plantea como propuesta un taller de relaciones interpersonales y comunicación no verbal, misma que servirá como fuente de consulta y guía para identificar posturas, expresiones, miradas, proximidades adecuadas al interactuar con el interlocutor, de esta manera apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

**Palabras Claves:** relaciones interpersonales, comunicación no verbal, integración, convivencia, empatía.

## **INTRODUCCIÓN**

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar importante y decisivo en la sociedad, debido a que se convive diariamente con diversas personas que conservan puntos de vista, ideas, metas, formación y percepciones diferentes. La sociedad actual pone énfasis en la calidad de productos, de servicios y de procesos, pero muy pocas lo hacen en la calidad humana, todo conduce al éxito, pero no hay que pasar por alto la calidad de vida. El buen trato a la hora de relacionarse con las personas también requiere de estándares de calidad, mantener una buena relación entre los miembros de un equipo de trabajo no solo es un valor agregado para una organización, sino que, además aumenta la productividad y disminuye la rotación de personal.

Al momento de establecer vínculos interpersonales la comunicación no verbal también es un factor importante, pues a través de ella se envían y reciben mensajes sin palabras transmitidas ya sea mediante gestos, posturas, expresión facial, espacio e imagen personal, tonalidad, ritmo y volumen de la voz. Todos estos factores están asociados al lenguaje verbal y al no verbal complementan todo proceso comunicativo y es allí donde radica la importancia del presente trabajo, puesto que busca conocer cuáles son los elementos no verbales más empleados por las secretarias que labora en el área administrativa de Eurofish S.A y la interpretación o connotación que produce impacto en la audiencia y que permite ejercer influencia positiva o negativa frente a la interacción subyacente en el mensaje.

El ser humano es social por naturaleza y, por tanto, tiene la necesidad de relacionarse con los demás. Una habilidad de las relaciones interpersonales muy útil para mejorar la interacción con otros, es conocer los aspectos de la comunicación no verbal importantes en esta etapa de grandes avances donde lo esencial de un discurso no son las palabras, ni las cifras, sino, la manera en que se transmite el mensaje.

Este proyecto de investigación nace a partir del interés en señalar la importancia de la comunicación no verbal que aún es desconocida por algunos o que suele ser confundida con la comunicación para sordos /mudos; de igual forma mediante este trabajo se pretende descubrir la influencia que ejerce la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales de las secretarias ejecutivas de Eurofish S.A en el transcurso de sus labores.

La comunicación es esencial en las relaciones del hogar, de la escuela, del trabajo, de la comunidad, con los amigos y compañeros. Las personas no se comunican sencillamente como individuos sino como portadores de determinados roles sociales que transmiten información e intercambian o comparten ideas. El ser humano siempre envía mensajes, aunque lo haga inconscientemente o incluso si no desea comunicarse, se comunica a través de diferentes acciones lo que hace que la experiencia humana enriquezca.

Existen algunas referencias y descripciones sobre los signos no verbales en obras de clásicos latinos y griegos o en tratados filosóficos y estudios de medicina, antropología, ciencias sociales, historia e incluso en lingüística de siglos pasados; un ejemplo de ello es *The Expression of the Emotions in Man and Animals* de Charles Darwing, publicada en 1872, primera obra que abordó de forma exclusiva la comunicación no verbal e incentivó el inicio de la investigación sobre este tema por cierto muy escaso en la primera mitad del siglo XX.

En la actualidad se conocen pocos trabajos publicados en esta temática algunos de ellos con falencias en el uso e interpretación del término comunicación no verbal; sin embargo, el interés por investigar en este campo es creciente, esto como resultado de que durante el proceso de comunicación surgen algunos elementos que dificultan que la información sea entendida de la misma forma y con las mismas intenciones en que esta es transmitida. Un elemento que dificulta es la incongruencia entre el decir, el pensar y el hacer, conocido como fragmentación del mensaje, situación en la que el ser humano adopta posturas que contradicen lo que verbalmente expresa generando malinterpretación y conflictos en las relaciones.

En Ecuador este tipo de comunicación siempre ha recibido mínima atención a diferencia de la comunicación verbal, debido a que su estructura e interpretación resulta mucho más sencilla que el lenguaje no verbal, es más no hay evidencias que se tome en consideración una asignatura que enseñe el uso del lenguaje no verbal en la formación educativa de una persona. A través de la palabra se comparten contenidos, información, conocimientos, pero con el gesto se transmite actitudes, emociones, sentimientos que son mucho más difíciles de decir con palabras. Una comunicación no verbal coherente y mesurada favorece las relaciones humanas y a su vez constituye un lenguaje básico y pieza fundamental para una interacción exitosa en cualquier área de la empresa.

Asumir y manejar adecuadamente las relaciones interpersonales es un verdadero reto para las nuevas organizaciones, pues contribuye al cumplimiento de propósitos significativos y mantiene a las organizaciones empresariales con un clima organizacional adecuado y libre de la mediocridad caracterizada por conflictos burocráticos y luchas de poder.

En tal sentido Manabí no se encuentra ajena a las deficiencias de esta problemática, pues no se da el uso correcto del lenguaje corporal; y se desconoce su importancia para complementar el proceso de comunicación. Es notorio que en la provincia existen políticos, líderes empresariales, personal administrativo e incluso profesionales especializados en otras áreas que no resulta interesante escucharlos, especialmente cuando se ciñen a un discurso sin apenas gestos ni movimientos, da la sensación de que les falta algo, un algo que no convence y que puede ser la falta de apoyo no verbal de lo que expresan con la palabra.

Es importante resaltar que la comunicación es el fundamento de toda sociedad humana, en todos los niveles desde la comunicación que se mantiene con uno mismo, hasta la organizacional o institucional y la de masas que abarca todos los niveles sociales. En este sentido como parte de la comunicación el lenguaje no verbal impulsa las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, e incluso con la familia y amigos.

El grupo seleccionado para este estudio, consiste en diez secretarías ejecutivas de Eurofish S.A mismas que laboran en el área administrativa demostrando falencias que dificultan el crecimiento y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Entre las falencias que suceden y que bloquean las relaciones interpersonales se pueden describir las señales no verbales malinterpretadas, los conflictos y barreras que estas provocan tales como la falta de empatía, el no escuchar, la tendencia a juzgar, tensiones en el ambiente laboral, así como también sensación de desequilibrio e inconformidad, lo que conlleva a obtener como resultado una productividad reducida y proyección de una mala imagen de la empresa.

Otra dificultad es la captación errónea del mensaje al momento de transmitir una noticia a un grupo de colaboradores o de manera individual, esto como consecuencia de la contradicción entre las palabras y los movimientos corporales. El dar un saludo débil, evitar el contacto visual con los demás, y el hecho de recurrir a un sólo gesto para decir muchas ideas interpretado como inseguridad son también indicadores que influyen negativamente en esta empresa siendo interpretado como inseguridad, dificultando a la comunicación.

Hoy en día se vive en un mundo cada vez más competitivo en donde las empresas tienen la necesidad de encontrar las herramientas que sean necesarias para obtener una ventaja competitiva sobre las demás, esto quiere decir que deben estar actualizadas y siempre trabajando en equipo; es evidente que las empresas con gran éxito son compañías que tienen una buena comunicación entre todos sus miembros. He allí la necesidad de realizar la presente investigación con la finalidad de proporcionar aportes dirigidos al mejoramiento de las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal, para disminuir conflictos y facilitar el trabajo en equipo.

De acuerdo al tema planteado en la investigación se considera como **variable dependiente** las relaciones interpersonales y como **variable independiente** la comunicación no verbal.

Se establece como **objetivo general**, analizar las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal de las secretarías que labora en el área administrativa de la empresa Eurofish S.A. Los **objetivos específicos** que se enuncian a continuación:

- Conceptualizar las variables Relaciones Interpersonales y Comunicación no verbal.
- Determinar los factores que intervienen en la Comunicación no Verbal.
- Identificar las claves para conseguir buenas relaciones Interpersonales.
- Proponer un taller para fortalecer relaciones interpersonales más productivas, estratégicas y eficientes a través de la consciente interpretación de la comunicación no verbal.

Para orientar el estudio y análisis de esta investigación de acuerdo a las relaciones interpersonales y comunicación no verbal, que posee el personal que labora en el área administrativa de Eurofish S.A de la ciudad de Montecristi se consideró la **investigación descriptiva**. En la investigación se utilizó el **método de análisis y síntesis** para reconocer y describir los elementos constitutivos de la realidad, el mismo que facilita el entendimiento del contenido. Asimismo, el **método histórico-lógico** debido a que el problema no se presenta de manera azarosa, sino que es el resultado de un largo proceso que los origina, este método ayudó a conocer la trayectoria y el desarrollo del fenómeno de acuerdo a la lógica de la sociedad.

De acuerdo a la investigación realizada y con la orientación y facilidad de información, en este trabajo de investigación se utilizaron las siguientes **técnicas de investigación: la encuesta** que permitió la recolección de datos e información, herramienta muy útil porque permitió llegar a una respuesta muy consolidada de los involucrados en el problema. Mediante la encuesta se logró tener respuestas muy eficaces, a su vez cubrir las dudas ante las interrogantes que se emplearon.

La **técnica de observación** se utilizó para ampliar y constatar datos que fueron necesarios para el desarrollo del proyecto de esta manera permitió visualizar los hechos, conductas y comportamientos colectivos que existen en las secretarías ejecutivas que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A. Otro instrumento utilizado en esta investigación que permitió identificar comportamientos, actitudes, habilidades y destrezas fue la **lista de cotejo**, la cual constata mediante la actuación del individuo en un solo momento, la presencia o ausencia de un listado de indicadores tales como contenidos, capacidades, habilidades o conductas.

Mediante esta investigación se propone introducir un taller de relaciones interpersonales y comunicación no verbal dirigidos a las secretarías que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A. consecuentemente este proyecto contribuirá a estimular y fortalecer la conciencia de que los factores asociados al lenguaje verbal y al comportamiento desempeñan un papel importante en todo proceso de comunicación y por tanto su conocimiento y aplicación aportan significativamente a la productividad en la empresa.

Este trabajo permitirá crear una línea de investigación como aporte a nuevos conocimientos ya que se consolida en materia de investigación la demostración de que existen formas de comunicación que no sólo se ejecutan a través de la escritura, sino que, además las posturas, la manera de vestir y los gestos que se demuestran, significan un todo intencional que marca posición en las secretarías ejecutivas. Su factibilidad reside en el acceso al lugar de estudio, además de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para ejecutar este proyecto. A su vez, se cuenta con un cronograma de actividades y tiempo disponible por parte de la autora y los involucrados para su realización.

Esta investigación está estructurada en tres apartados. En el primero se describen los antecedentes investigativos, fundamentación legal, filosófica, y teórica concernientes las relaciones interpersonales y la comunicación no verbal. En otro de sus apartados se encuentra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la ficha de observación, lista de cotejo, así como

también de las encuestas aplicadas al personal administrativo de Eurofish S.A. para establecer las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presenta la propuesta y su desarrollo y los anexos que evidencian el trabajo de la investigadora.

## **MARCO TEÓRICO**

### **CAPITULO I**

#### **FUNDAMENTACIONES**

##### **1.1 Antecedentes Investigativos**

Los estudios de la comunicación no verbal se han dado a lo largo de la historia desde diferentes enfoques, el concepto de comunicación no verbal tiene diversos principios los cuales están fundamentados en diferentes estudios, uno de ellos desarrollado por Charles Darwin quien dio origen al estudio de la expresión de las emociones en el hombre y los animales y marcó un hito en la corriente evolucionista del estudio de las emociones, con su obra de *The Emotions in Man and Animals*, escrita en 1872. Charles Darwin sugirió la posibilidad de que los humanos en todos los contextos culturales, tienen elementos de expresión que les son comunes; asimismo destacó la importancia de la comunicación y de la expresión en la supervivencia biológica.

En el mismo sentido David Efron con su obra *Gesture and Environment* en 1941 estableció la importancia del papel de la cultura en la formación de muchos de nuestros gestos. El psiquiatra Jürgen Ruesch y Weldon Kees publicaron el primer libro que utilizó el término comunicación no verbal, *Nonverbal Communication* (1956) en esta obra se ofreció una visión del tema acompañado de una amplia documentación gráfica. A su vez, el antropólogo, Edward Hall, publicó su obra titulada *The Silent Language* (1959) tras varios años de investigar el uso del espacio por los seres humanos: Proxémica, un estudio más detallado sobre este tema apareció más tarde en otra obra denominada *The Hidden Dimension* (1966).

En referencia a trabajos previos realizados en esta temática, en el repositorio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se encontraron investigaciones realizadas que guardan relación con una de las variables de este trabajo es decir las relaciones interpersonales. Un ejemplo de ello es la tesina del tema relaciones interpersonales como mecanismo de desarrollo profesional de secretaria de la facultad de ingeniería eléctrica de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí año 2016, desarrollado por la Lic. Mayra Fernanda Guevara Bravo, de la carrera de secretariado ejecutivo.

En su trabajo concluye que para lograr el éxito laboral se requiere ser profesional con visión, preparado para ejercer su cargo con el apoyo de los conocimientos necesarios que le facilite manejar adecuadamente su desempeño laboral, teniendo como base las relaciones interpersonales para tener un ambiente sin conflictos, agradable y positivo al momento de realizar sus funciones.

Otra temática que se relaciona con la variable dependiente relaciones interpersonales es el trabajo denominado “Equipo de alto Desempeño y las Relaciones Interpersonales en las Secretarías de las Empresas Asociadas al grupo Transmarina C.A en la ciudad de Manta año 2016”, desarrollada por Rodríguez Chávez María Rosa, quien en su trabajo de acuerdo a los resultados obtenidos señala que en la empresa Transmarina las secretarías necesitan técnicas de relación para poder trabajar en equipo y de manera eficiente, manifiesta que el relacionarse no es más que interaccionar unos a otros y es de suma importancia saberlo hacer para poder tener buenas relaciones comunicativas.

## **1.2 Fundamentación Legal**

El presente proyecto de investigación sienta sus bases legales en:

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el título II, Capítulo segundo, Sección Cuarta titulada Cultura y Ciencia, Art. 21, menciona: Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a

expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el título II, Capítulo segundo, Sección Cuarta titulada Cultura y Ciencia, Art. 21, menciona: Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

### **1.3 Fundamentación Filosófica**

El conocimiento que hoy en día se tiene sobre comunicación no verbal es relativamente escaso y muy fragmentario. Tanto es así que, a comienzos del siglo XXI, aún no se cuenta con una base teórica sólida que permita describir y explicar con propiedad y detalle qué es la comunicación no verbal, qué sistemas la integran, cuáles son sus signos y cómo funcionan, debido fundamentalmente a la dificultad metodológica que entraña su investigación y a la poca y heterogénea tradición que tiene su estudio (Serrano, 1981; Poyatos, 1994).

Se pueden encontrar alusiones a los signos no verbales y descripciones de los mismos dispersos por las obras de clásicos latinos y griegos o en tratados filosóficos y estudios de medicina, antropológicos, sociales, históricos e, incluso, lingüísticos de siglos pasados; pero se considera que la primera obra que versa en exclusividad sobre comunicación no verbal es *The Expression of the Emotions in Man and Animals* de Charles Darwin, publicada en 1872.

De ella parte la investigación sobre comunicación no verbal posterior, muy escasa en la primera mitad del siglo XX, aunque cuenta con la obra de *Sapir* (1949), en la que se destaca la importancia de los signos no verbales en la comunicación humana, y bastante fructífera en la segunda mitad del siglo, en la

que nace la comunicación no verbal como disciplina, a la par que las ramas de la Lingüística que trabajan con el habla y que otras corrientes sociológicas, antropológicas, etc. que se centran en la comunicación humana. En las décadas siguientes se produce su consolidación, nuevamente a partir de los trabajos de especialistas procedentes de distintas ciencias: la antropología, la psicología, la lingüística y la sociología fundamentalmente.

Los conocimientos que sobre ella se tiene en la actualidad permiten tener seguridad de que los signos no verbales constituyen una parte sustancial de la comunicación y de los medios de comunicación humanos.

## **CAPITULO II**

### **2.1 Relaciones Interpersonales.**

De acuerdo a la bibliografía analizada sobre relaciones Interpersonales como más sobresalientes para la investigadora se seleccionaron los siguientes conceptos:

Según Yager, J. (2013) expresa que una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”.

La autora de esta investigación considera que las relaciones interpersonales son los vínculos o lazos que se logran con los demás siendo indispensable para el desarrollo del ser humano, ya que a través de ella se comparten emociones, intercambian opiniones y empatiza con los demás. Es una constante búsqueda de convivencia e integración, cuando se logra entrar en contacto con otras personas, se enriquece el mundo interior y se construye nuevas experiencias y conocimiento.

Para Contreras, Díaz, Hernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de

diferentes formas, muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

De lo anterior se concluye que un buen ambiente de relaciones interpersonales, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha en perfecta armonía. El que este bien puede ser un “clima artificial” de hipocresía y falsedad. Por el contrario, las auténticas relaciones interpersonales son aquellas en que, a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

## **2.2 Tipos de Relaciones Interpersonales**

Como se citó en García, A. (2016) los tipos de relaciones interpersonales son:

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** Las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona. Pueden producirse asimetrías, como se da en la relación entre un paciente y su médico, ya que mientras para el paciente esta será posiblemente una relación íntima, para el médico tal vez sea, por obvias razones profesionales, más superficial. En el caso de que las relaciones de ambos no estén bien afianzadas, podrá surgir un conflicto.
- **Relaciones personales/relaciones sociales:** La identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto. El ejemplo antes mencionado, del conflicto que puede surgir entre el médico y el paciente, aplica también en este sentido, ya que el paciente necesita de una atención personalizada y espera ese tipo de atención, pero suele suceder que el médico se comporta como un trabajador que sólo está allí por un vínculo social y no personal. Es decir,

los enfermos componen un grupo social y los médicos, otro, y entre ellos predomina la identidad social por sobre la individual.

- **Relaciones amorosas:** Los componentes de intimidad, pasión y compromiso se agrupan para dar con el tipo de relación que se tendrá: podrá ser formal, de amistad, romántica, de apego o plena, si se equilibran perfectamente. Si vamos al mismo ejemplo que antes, puede decirse que la relación que busca el paciente con el médico es de apego, mientras que la que puede ofrecer el médico es formal, dado que debe estar en contacto con muchos pacientes.

Las relaciones interpersonales son una necesidad para los individuos, por lo tanto, el ser humano en el transcurso de su existencia desarrolla su vida en grupos y allí forma lazos de amistad, lazos laborales y lazos afectivos, es así como los grupos poseen características distintas de las que muestran los individuos que la integran.

### **2.3 Claves para conseguir unas buenas relaciones interpersonales:**

Procel (2013) ofrece claves para lograr excelentes relaciones interpersonales, estas son algunas de las principales:

Mostrar un interés genuino; la buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, se debe hablar, pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia. Si se escucha más se darán cuenta que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona. Las personas con buenas habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales muestran un interés genuino en los temas que gustan a los demás, haciéndoles preguntas. Las muestras de interés pueden ser verbales o no verbales que también forman parte del grupo de habilidades de la buena comunicación interpersonal.

Ser positivo; si se convierten en personas que están pendientes de las cosas positivas de su alrededor o interlocutor y lo elogian genuinamente, hará que

sean percibidos como unas personas atrayentes. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural.

Ser una persona amistosa; en algunos momentos para conseguir transmitir que son personas amistosas no hace falta hacer casi nada, simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión. Pueden encontrar a alguien increíblemente interesante, amable y carismático, pero si no se sabe comunicar todo lo que siente, no va a construir amistades beneficiosas y de influencia. Si son capaces de hablar con las personas de una manera amistosa y logra averiguar el tema que les gusta, invitarles a que hablen más sobre ellos y además si su lenguaje corporal transmite interés y la curiosidad apropiada, es muy probable que ellos hagan lo mismo con usted. A esto se le llama la ley de la reciprocidad.

Recordar los detalles; cuando se habla con alguien siempre puede observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos a su favor. Si se vuelve a comunicar con alguien y pregunta por su esposa o por su familia, esto va a hacer, que esa persona se sienta bien al mencionar algo que le es importante. Este detalle que se tenga con esa persona no se le va a olvidar y por lo tanto será recordada.

Animar a los demás, una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozca de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde puede llegar con sus propios talentos.

Cuando se esté en desacuerdo no sea desagradable; las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con usted, por lo que no se debe alterar si hay algún desacuerdo, y transmitir también esta misma actitud para que observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que puedan herirse

mutuamente. Lo recomendable es explicar que entiende su punto de vista, que lo respeta, pero que no está de acuerdo y a continuación exponer sus razones.

Cuando corrija a alguien; hay momentos en los que se tiene que corregir a alguien, pero para hacerlo no se debe recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario, se debe mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien. Cuando así se procede va a conseguir su aprecio y aceptación, generando una reacción positiva y beneficiosa para las relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista de la investigadora de este trabajo las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, las carencias de estas claves pueden provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

#### **2.4 Factores que intervienen en las relaciones interpersonales.**

Los factores o características son claves para determinar los resultados que se logran en las relaciones interpersonales, por lo mencionado el autor Procel (2013); resalta los siguientes términos:

**Respeto:** Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

**Comprensión:** Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones interpersonales.

**Cooperación:** Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se transmite y recibe datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Cortesía: Es el trato amable y cordial que facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

## **2.5 Barreras de las relaciones interpersonales.**

Según Gasperin (2015) las principales barreras de las relaciones interpersonales son:

No escuchar; es tal vez la barrera más grande para la comunicación. Se dice que la base de las relaciones interpersonales es la capacidad de comunicarse y para hacerlo es preciso saber escuchar.

El prejuizar, adivinar, suponer; prejuizar es juzgar antes de tiempo, anticiparse a los hechos, no captar la realidad objetiva sino la realidad neurótica creada en la mente.

Las actitudes negativas; las actitudes son disposiciones que se tiene en las reacciones hacia las personas o cosas. Cuando las actitudes son positivas (escuchar, tolerancia, etc.), facilitan las relaciones. Sin embargo, cuando son negativas representan un serio impedimento para la comunicación y el acercamiento de las personas.

El lenguaje; las palabras a menudo se convierten en trampa para la comunicación, en virtud de no precisar lo que se quiere decir, la intencionalidad de lo que se dice por no pedir a las personas mayor exactitud en las palabras.

El miedo; es uno de los sentimientos llamados "negativos" en las relaciones interpersonales, que se siente en situaciones cuando se va a realizar algo nuevo o al encontrarse en un momento no habitual, desconocido. Implica ansiedad y malestar difuso. El miedo en las relaciones humanas se experimenta sobre todo en situaciones que implican el comunicarse de manera profunda con otra persona en particular en el campo de los sentimientos.

La crítica destructiva; de acuerdo con el principio de las relaciones interpersonales de que "dar y recibir es lo mismo", la crítica destruye tanto al criticado como al que critica. Lo mismo es válido para los juicios de valor; es

decir, juzgar a las personas es erigirse en juez del comportamiento de éstas, poniéndose por encima de ellas y, en consecuencia, valorándose como alguien- mejor: "eres un desgraciado", "fuiste muy egoísta", "eres muy malo". Se dice que los sentimientos unen a las personas; los juicios, en cambio, las separan.

Las lenguas y la cultura; las lenguas no son diferentes maneras de ver lo mismo o diferentes formas de expresar una misma realidad, sino diversas formas de realidad; es decir cada lengua es la expresión de una realidad diferente, una visión del mundo de acuerdo con la cultura. De ahí el problema de comunicación transcultural, cuando se quiere traducir una realidad "objetiva" a otra lengua y cultura.

El creer que solo existe una realidad (la propia); lo mismo se dice respecto de la lengua y la cultura es válido para la percepción que cada quien tiene de la realidad transpersonal. Con esto se refiere a la visión de una determinada realidad que involucra a personas o grupos; por ejemplo, un problema visto por el patrón y un trabajador, el esposo y la esposa, la madre y el hijo, la nuera y la suegra, etcétera.

El modo de comunicarse; en las relaciones humanas se pierde, con mucha frecuencia, no tanto en el qué (lo que se dice, pide o solicita) sino en el cómo (la manera que se emplea para hacerlo). Es decir, la falla no está en lo que se pide (ayuda, un libro o un "aventón"), a lo que los demás responderían con agrado si les fuera posible hacerlo, sino en el modo empleado para pedirlo. Las personas reaccionan habitualmente de manera molesta por el modo utilizado para comunicarles o pedirles algo, dejando a un lado el qué.

El no empatizar ("no ponerse los zapatos del otro"); dice un refrán que no hay que juzgar mientras no se haya andado un kilómetro con los zapatos del otro. Entonces es posible no entender, sino "comprender" a la persona en su situación. Cuando se logra la experiencia de la situación del otro, entonces surge la aceptación.

## **2.6 Ventajas de las relaciones interpersonales**

Castaño, Henao, Martínez (2016) “Las buenas relaciones interpersonales ayudan a vivir en paz y armonía con la sociedad y el ambiente que les rodea”. Sosteniendo esta teoría las relaciones interpersonales son importantes porque permiten relacionarse con los demás asimismo el campo de las relaciones interpersonales es muy importante en el ámbito laboral, debido a que si no se desarrollan en forma amistosa, pueden afectar la productividad y la eficiencia de las empresas.

Castaño, Henao, Martínez (2016) mencionan las siguientes ventajas de las relaciones interpersonales.

1. Controla la conducta de los miembros.
2. Fomenta la motivación.
3. Mantiene buenas relaciones entre compañeros de trabajo.
4. Se consolidan lazos de amistades.
5. Se fortalece el trabajo en conjunto y una excelente comunicación.
6. Comunicación vertical entre jefes, líderes y trabajadores.

Las ventajas que brinda las relaciones interpersonales proporcionan un ambiente de trabajo más idóneo, productivo y comunicativo proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo y un buen estilo de vida. Construir un círculo de amigos y socios solo te traerá ventajas. Están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios, así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

## **CAPITULO III**

### **3.1 La Comunicación no verbal**

En referencia a la comunicación no verbal, de la información analizada por la investigadora resaltaron los siguientes conceptos:

Contreras, Díaz, Hernández (2003). “La comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales”. Estos autores señalan que la comunicación no verbal es aquella que se manifiesta a través de gestos, expresiones y movimientos corporales determinándolos como un proceso complejo en el que intervienen las personas, el tono de voz y los movimientos del cuerpo.

La CNV (comunicación no verbal) favorece una percepción más lúcida y totalizadora de los procesos comunicativos y, por ende, de las relaciones humanas. Con la práctica, el conocimiento de la CNV se transforma en un tipo especial de inteligencia. Su empleo en la vida cotidiana acrecienta la capacidad de prestar atención y de reconocer lo que sucede más allá de las palabras. (Vilá, R. 2012).

La autora de esta investigación asume la comunicación no verbal como el proceso de comunicación en el cual el envío y recepción de mensajes se encuentra carente de palabras, es decir, se realiza a través de signos,

movimientos e indicios, pudiendo ser comunicados mediante expresiones del rostro, contacto visual, movimientos posturales, espacio entre uno y otro, e incluso componentes externos como ropa, peinados. Inconscientemente se fijan más en los gestos, el tono y la forma en que se dicen las cosas, la manera de mirar, o expresiones que en la parte del contenido verbal.

### **3.2 Características de la comunicación no verbal.**

López, Gordillo y Grau (2016) consideran que existen características importantes en la comunicación no verbal tales como

- Ocurre de forma continua.
- Puede utilizar más de un canal a la vez.
- Es ambigua.
- Se manifiesta de modo consciente e inconsciente.
- Desempeña una función limitada.

Dentro de la comunicación no verbal, Pérez (2015) clasifica y analiza que existen determinados factores que, a su vez, se engloban dentro de tres disciplinas: la paralingüística, la Kinésia y la Proxémica.

### **3.3 Factores asociados al lenguaje no verbal**

#### **3.3.1 Paralingüística**

Cuando se comunica verbalmente, se emplea un determinado tono y timbre de voz, un volumen más alto o más bajo, hablando rápido o despacio, se hacen pausas. Se trata de características que no pueden ser consideradas como verbales, ya que dependen de circunstancias del emisor como son sus emociones o sus intenciones al emitir el mensaje y que conforman el denominado comportamiento paralingüístico. (Pont, 2015)

En opinión de la autora la paralingüística es el cambio en el ritmo, el volumen, la velocidad, el timbre y los silencios en el tono de la voz; por tanto, acompaña a la comunicación oral constituyendo señales e indicios que transmiten información adicional. Es importante considerar y cuidar de estos aspectos

sobre todo por la congruencia de los elementos verbales y no verbales a la hora de interactuar con el interlocutor.

### **A. Funciones de la Voz**

Pont (2015), *considera* la voz como elemento fundamental para la comunicación no verbal, cumple varias funciones, ya que sirve principalmente para:

- **Denotar la personalidad;** le distingue ante los demás; conforma gran parte de la personalidad, pues se considera un sonido “único” que, al ser escuchado por otros, forma una impresión de su identidad.
- **Transportar el mensaje;** como medio de transporte, su función es llevar el mensaje hasta los escuchas, pero la decisión de elegir las condiciones de ese transporte es nuestra. ¿se quiere enviar un mensaje en un transporte que va lento, con pausas prolongadas, empujón por empujón? ¿o bien se elige enviar en un transporte cuya velocidad y ritmo son ultrarrápidos, sin pausas, con sonidos incompletos, que nadie entiende?
- **Generar Imágenes;** se logra que los escuchas visualicen imágenes al escuchar una voz. La anciana cuyo tono vocal es muy agudo y nasal puede hacerle pensar en una bruja de cuento infantil. Un hombre de voz áspera y fuerte da idea de ser tosco y agresivo. Una voz suave, fina, lenta, se sugerirá sumisión o falta de carácter. La tendencia a juzgar una voz y hacer juicio sobre la personalidad es un aspecto de gran importancia para el comunicador, ya que la voz crea imágenes en el pensamiento de los oyentes sobre el que habla y sobre lo que dice durante su comunicación.

- **Hacer más interesante la comunicación.** A través de la emoción, el entusiasmo y la energía al hablar, se forma en los escuchas un ambiente vital en donde las ideas expresadas cobran significados; aunque cuando alguien habla con poca expresividad o emotividad el tiempo transcurre lentamente, se sienten aburridos y tal vez ni escucha el mensaje completo. Como todo lo que se aprende puede cambiarse, es recomendable grabar la voz, escucharla y juzgarla, para aprender como oyentes, no como productores; esto servirá para saber cuánta vitalidad se refleja y cuanta energía se transmite a los demás. ¿Usted es capaz de interesar a sus receptores y llevarlos a un mundo de ideas lleno de vitalidad?
- **Conocer más del mensaje y de las personas a las que escucha;** el tono de ciertas expresiones, las pausas, las inflexiones bajas y suaves o de volumen alto casi nos hacen adivinar “entre líneas” la idea del interlocutor o la pronunciación de sus palabras, o algún estado de ánimo; la voz refleja un verdadero sentimiento o una emoción que muchas veces no se decide con la palabra.
- **Expresar, hablar, comunicar;** el éxito en las diversas situaciones de comunicación oral depende un 38% de la voz, de acuerdo con la habilidad que tengamos para manejar este instrumento sonoro considerado “el medio por excelencia” para la expresión del lenguaje racional y emocional de los seres humanos.

## **B. Características de la Voz**

El habla se articula con diferentes sonidos que sirven de base para las distintas características vocales individuales, que son generadas por el aparato fonador; este se compone de varios órganos que intervienen en la producción de la voz: nariz, paladar, lengua, faringe, epiglotis, laringe, tráquea, clavícula, pulmones, cavidad torácica y diafragma. (Gavidia y Júber, 2015).

La producción del habla por medio de estos órganos recibe el nombre de articulación. Todas las vocales y consonantes del español, al igual que las de la mayoría de las lenguas, se articulan utilizando el aire pulmonar que sale de la cavidad torácica; para pronunciar correctamente las sílabas del lenguaje se necesitan las llamadas habilidades de articulación, entre las que se encuentran cuatro principales:

Claridad; es la cualidad principal de una buena dicción. En ella intervienen el maxilar inferior, la lengua y los labios. La práctica enérgica y constante de estos músculos, al pronunciar las palabras, ayudará a mejorar la nitidez de la voz, pues uno de los problemas más comunes al hablar es que las personas no mueven los músculos, y su boca a penas se abre para pronunciar las palabras. El nerviosismo, la tensión y la rapidez son enemigos de la claridad. La velocidad de la voz puede modificarse y dar tiempo suficiente para que el mensaje sea articulado y pronunciado sin amontonar las ideas, mejorando la dicción.

Pureza; es la condición de una voz limpia, clara, sin defectos producidos por el aparato vocal, como ronquera o mala pronunciación. Cada sílaba, palabra o frase son pronunciadas con sonidos exactos y sin tropiezos.

Intensidad o alcance; son características que afectan directamente la escucha y el entendimiento del mensaje. Cuanto más intensidad y resonancia tenga la voz, más lejos llegará en un espacio. Es responsabilidad de un comunicador eficaz de hacer uso de su fuerza vocal para que su mensaje llegue hasta los receptores más alejados del punto en donde se encuentre.

Variedad o flexibilidad vocal; la flexibilidad es dar modulación a la voz. En teatro es necesaria para representar las emociones que viven los personajes, pero también en la vida diaria ayuda a dar el verdadero significado a los mensajes que se quiere comunicar, ya que puede impedir el aburrimiento en los escuchas, pues la variedad de matices, tonos, ritmos, pausas y volumen lograrán que el mensaje sea más vivo, porque comunica “algo” a los receptores.

Otras características que es posible combinar en formas distintas para ayudar a mejorar el sonido de la voz, imprimiéndole más variedad consideradas por Pavía (2012), Estas son: volumen, velocidad, tono, ritmo y pausas.

**Volumen;** es la percepción del sonido en el oído; puede variar desde un sonido muy débil, suave o bajo, hasta uno muy fuerte o alto.

**Velocidad;** es el número de palabras que se pronuncian en una unidad de tiempo y una característica de la voz que se ajusta al tipo de pensamientos y sentimientos que transmite el comunicador. Por ejemplo, cuando se está triste se habla más despacio que cuando se está muy alegre o entusiasmados.

**Tono;** puede ir desde un tono muy grave hasta uno muy agudo. El comunicador necesita modularlo para dar a su mensaje mayor expresividad y matices diferentes de los de otras personas.

**Ritmo;** es la sensación del dinamismo que se genera por la combinación de la velocidad del sonido y la extensión de las pausas. Cuando se habla, lo hace rápido o lentamente, y deja pausas cortas o prolongadas entre las palabras. Este ritmo es importante para dar expresividad al mensaje. Un ritmo lento, con muchas pausas, cansa. Un ritmo ágil otorga dinamismo al mensaje.

**Pausas;** ayudan agrupar las palabras habladas en bloques o unidades que tienen significado en conjunto. Son como los puntos en un escrito. Permiten respirar, dar variedad a la voz y cambiar el tono y ritmo. Si se hace buen uso de ellas, ayuda a mantener viva la atención de los receptores, propiciando breves cortes para reflexionar o pensar en el mensaje. Las pausas muy prolongadas se consideran inapropiadas, como las “muletillas”, que son un sonido, una sílaba o una palabra que no tienen sentido en el mensaje (eh...; hum...; si...; este...; pues...)

**Timbre;** es el registro que permite distinguir a una persona de forma inmediata. Por ejemplo, conocer el timbre de voz de alguna persona cercana a usted, en el momento en que la escuche, aun sin verla, pensara «Por ahí viene (esa persona)».

### **3.4 Factores asociados al comportamiento.**

#### **3.4.1 Kinésia**

Pérez (2015), define a la Kinésia, como “la disciplina que analiza las posturas, los gestos y los movimientos del cuerpo humano”. Estudia los movimientos posturas o gestos corporales, es la forma en la que el cuerpo se expresa ya sea intencional o espontáneamente, estas manifestaciones pueden ayudar a descifrar los pensamientos y sentimientos de los demás.

Pérez (2015). Clasifica a la Kinésia de la siguiente manera:

##### **a. Gestos**

La comunicación no verbal, al igual que la verbal, se adquiere por aprendizaje. La cultura o la sociedad en la que vivimos influirá en este tipo de comunicación y, del mismo modo que la forma de hablar es distinta, los gestos tienen diferentes significados según su contexto. Por ejemplo, en EE.UU., el gesto con el pulgar hacia arriba, significa que se realizó un buen trabajo, que todo va bien o que algo es adecuado; en Grecia, en cambio, este gesto se interpreta como un vulgar insulto.

Así, hay gestos que se emplean en diferentes países, pero con significados distintos. Por ejemplo, el símbolo OK de los americanos, que une en un círculo los dedos índice y pulgar, en Francia puede querer decir cero y en Japón significa dinero. Otro caso es el del gesto de sacar la lengua, que es un signo de burla o mala educación entre los occidentales, mientras que para los tibetanos es una señal de cortesía y amabilidad. Los gestos también pueden permitir detectar si una persona nos está mintiendo. Así, los niños se suelen tapar la boca cuando mienten, mientras que un adolescente solo se rozará la boca sutilmente y un adulto suele desviar el movimiento hacia la nariz.

Estas diferencias se deben a que, con la edad, las personas van puliendo los gestos tratando de pulir y perfeccionar la mentira.

Otros signos que pueden delatar a un mentiroso son:

- Desviar la mirada, no mirar a los ojos del interlocutor.
- Frotarse un ojo con la mano.
- Tirarse del cuello de la camisa.
- Frotarse la oreja. Este gesto se corresponde con el del niño que se tapa las orejas cuando le van a regañar.
- Frotarse la barbilla.

Como se ha visto, en los gestos más importantes las protagonistas son las manos. López, Gordillo y Grau (2016) existen tres intervenciones de las manos objeto de estudios individualizados: el saludo mediante el apretón de manos, el movimiento de las manos en general y los gestos con ambas manos.

- **Saludo.** Algunas formas de saludo son prácticamente universales. Todo saludo sin forma sobre el tipo de relación que las dos personas han tenido, tienen o esperan tener en futuro. Así, el apretón de manos forma parte de lo que se denomina signos de vínculo social y constituye un conjunto de señales no verbales que se emplean para relacionarse con otros individuos de la misma cultura. Durante el proceso se transmite información de seis formas posibles:
  - Aspecto de las uñas: nivel de autoestima e imagen de la persona.
  - Textura o dureza de las manos: sobre la actividad laboral.
  - Sequedad o humedad: acerca del estado de nerviosismo.
  - Duración: sobre el grado de emotividad.
  - Presión: a más presión, más dominación sobre la persona que se saluda.
  - Estilo: permite saber qué actitud adopta el interlocutor hacia la otra persona: colaboradora, sumisa o dominante.
- **Movimientos de manos;** uno de los gestos más significativos que realizamos con las manos es enseñar las palmas. Este gesto se asocia con la verdad, la honestidad y la lealtad. Cuando alguien desea ser honesto levanta las palmas y se las muestra a su inter-locutor. Por

ejemplo, en el ámbito empresarial, existen tres movimientos con las palmas de las manos que tienen distinto significado:

- Se muestran las palmas hacia arriba mientras damos una orden, la persona que la recibe no se sentirá presionada ni amenazada. Indica buena predisposición.
  - Si la palma está hacia abajo, la petición será interpretada como una orden tajante.
  - Si cierra la mano y con el dedo índice se señala la dirección podemos generar ansiedad en la persona que debe cumplir la orden.
- 
- **Gestos con las dos manos.** Dentro de ellos, destacan cuatro tipos:
    - Manos entrelazadas: pueden poner de manifiesto que la persona está nerviosa, triste o con ansiedad.
    - Manos en ojiva; este gesto es frecuente en ambientes laborales, cuando se establecen relaciones entre superior y subordinado. Implican seguridad en lo que se transmite y autoridad.
    - Cogerse la muñeca con una de las manos; es propio de situaciones de espera en las que no se sabe muy bien qué hacer. Transmite nerviosismo.
    - Pulgares en contacto; se utilizan para transmitir dominio y superioridad.

### **REGLAS PARA EL USO DE MANOS Y BRAZOS.**

Vilá (2012), considera las siguientes reglas para el uso de manos y brazos:

- En los primeros momentos debe tener de algún modo ocupadas las manos, bien sea discretamente sujetas a la mesa, atril o barra de micrófono; o sujetándose unas hojas de papel, siempre que ello no provoque movimientos anárquicos que denoten el nerviosismo del que habla.

- Si el tema no requiere que sea expuesto de modo expresivo, su postura correcta será mantener las manos quietas.
- Debe evitarse poner una mano en el bolsillo, y peor las dos.
- En estos gestos, como en los demás, ha de actuarse con naturalidad, pero sin excesiva familiaridad.

## **b) Gestos convencionales.**

- **Señalar, Indicar;** cuando el orador quiere llamar la atención sobre una idea u objeto, apunta hacia el con el índice de la mano derecha, o de la izquierda.
- **Dar o Recibir;** en ambos casos, el orador extiende la mano con la palma hacia arriba; también se usa cuando se quiere presentar una idea nueva, o cuando pide ayuda al auditorio para la idea que expone.
- **Rechazar;** con un movimiento oscilante de la mano con la palma hacia el público, se expresa la desaprobación de una idea.
- **Apretados los puños;** expresa la intensidad de un sentimiento, como ira o firme determinación.
- **Precaución;** de la misma manera que cuando se quiere calmar la excitación de una persona, se apoya la mano en su hombro, o se palmotea suavemente su espalda, el orador emplea un movimiento parecido de la mano, como si se apoyara en una espalda imaginaria, para advertir a los oyentes del peligro que encierra perder la ecuanimidad.
- **División;** cuando se pretende indicar la separación neta clara de los hechos o las ideas en varios grupos, el orador se sirve del gesto de acercar y separar las palmas de las manos ante sí, manteniéndolas paralelas.

## **c) Gestos faciales**

La expresión del rostro es de suma importancia para la comunicación de ideas y sentimientos, ya que, estas expresiones hablan menudo, con mayor

elocuencia que las palabras. La expresión facial, igual que los demás gestos, ha de ser siempre natural y espontánea de modo que pueda revelar una convicción sincera y un sentimiento profundo. Es aconsejable que se haga un uso prudente de este recurso, ya que una representación dramática en exceso, puede ir en perjuicio de la idea que se trata de comunicar.

#### **d) La postura**

La forma de andar, de sentarse o de estar de pie da información sobre las personas; la postura corporal ofrece elementos de cómo se siente la persona, si está cómodo o no y de nuestra relación con los demás. Por ejemplo, una postura encorvada y volcada hacia delante, indica timidez, retraimiento o incomodidad. Por el contrario, una postura recta y sin tensión, indica comodidad, aunque si es excesivamente recta puede indicar agresividad.

Se habla de cuatro categorías de posturas corporales:

- Acercamiento (cuerpo inclinado hacia delante),
- Retirada (cuerpo desviado hacia un lado),
- Expansión (tronco erecto o inclinado hacia atrás y hombros elevados)
- (tronco inclinado hacia delante, pecho hundido, cabeza hundida y hombros colgando).

#### **e) Expresión facial**

A través de la cara, y más concretamente de los gestos que se realizan con ella, se transmite gran cantidad de información, en especial a través de los ojos y de la boca, que expresan sentimientos o actitudes del emisor. Existen siete emociones básicas propias del ser humano que transmitimos a través de la expresión facial. Alegría, asco, tristeza, desprecio, miedo, sorpresa, enojo.

Dentro de las expresiones faciales, cobra especial importancia el análisis de la sonrisa. Es uno de los gestos que se pueden expresar mediante la boca, la

cual proporciona información acerca del estado anímico de una persona. Así, existen dos tipos de sonrisas:

- a) La sonrisa sencilla (en la que no se ven los dientes). A su vez, puede ser de dos tipos:
  - De baja intensidad: es habitual en las épocas de la adolescencia. Transmiten inseguridad.
  - De alta intensidad: se emplean para saludar a personas desconocidas. Transmiten confianza.
  
- b) La sonrisa superior en la que se ven los dientes superiores. Transmiten alegría. Se usan ante personas de confianza o si se es extrovertido.

## **f) Mirada**

A través de los ojos se trasmite mucha información. La mirada es un indicador de que se está escuchando al interlocutor: sin mirar a la otra persona resulta muy difícil establecer una conversación de forma fluida.

Si se mira fijamente a una persona durante un cierto periodo de tiempo, le estamos transmitiendo una señal de hostilidad hacia ella (y más aún si no la conocemos). Por el contrario, si se baja la mirada, se transmite una señal de inseguridad o de sumisión.

Se pueden distinguir tres clases de miradas:

- **Mirada laboral:** se da en ambientes de trabajo. En ellas, se debe procurar que la mirada no caiga por debajo del nivel de los ojos del interlocutor.
  
- **Mirada social:** La mirada cae por debajo de los ojos del interlocutor.

- **Mirada íntima:** Los ojos del emisor recorren de arriba abajo el cuerpo de su interlocutor.

### **3.5 Proxémia**

La proxémia (o proximidad espacial) es la disciplina que estudia el espacio y la distancia que guardan las personas al comunicarse verbalmente, seguramente alguna vez se ha tenido la sensación de que alguien estaba invadiendo lo que se denomina nuestro espacio y es que todos tienen un espacio vital mínimo, una distancia invisible alrededor de nosotros mismos que se considera propia y que, salvo en las ocasiones de intimidad con otra persona, no nos agrada que nadie traspase. (Vilá, 2012).

La autora de este trabajo manifiesta que la proxémia es el espacio que debe haber entre un individuo y otro dependiendo de las circunstancias y el entorno en el que se encuentre. Muchas veces cuando se siente que alguien invade el espacio físico, hay incomodidad y algunas personas pueden comenzar a sentir agresividad.

#### **a) Espacio personal**

Las personas consideran como propio cierto espacio alrededor de su cuerpo. La manera de entender este espacio suele ser subjetiva y única para cada uno. Su comportamiento territorial puede ser útil a la hora de regular la interacción social y el control de su intensidad (algunas conductas territoriales dentro del propio espacio son particularmente fuertes, como, por ejemplo, la butaca del padre, la cocina de la madre, la radio de Pepe, la silla del jefe, la mesa de trabajo de un compañero o el móvil de María) y puede ser fuente de conflicto que el territorio propio se vea invadido o disputado. (Pont, 2015, p. 18)

Se considera que todos tienen necesidad de contar con un espacio personal, por lo que la distancia que se mantiene con el interlocutor debe ser adecuada al tipo de relación que se mantenga con este, y de esta manera no se crea una situación incómoda. En líneas generales la cercanía física con otras personas

favorece la comunicación y se interpreta como una relación de confianza. A pesar de esto, cuando no se respeta una distancia mínima entre las personas, se puede generar un sentimiento negativo de rechazo.

Pont (2015) clasifica este espacio personal en cuatro zonas:

1. **Zona íntima** (distancia corporal entre 0 – 45 cm): Esta distancia queda reservada para familiares y amigos íntimos (salvo excepciones, como podrían ser los médicos).
2. **Zona personal** (distancia corporal entre 45 – 120 cm): Se mantiene con personas conocidas: compañeros de trabajo, vecinos. De manera inconsciente cuando alguien sin la suficiente confianza la invade, hay separación para salvaguardar esa distancia de “seguridad”.
3. **Zona social** (distancia corporal entre 1,20 – 3,65 m): En esta zona no se da el contacto físico; ya que es el espacio donde se desarrollan los encuentros con desconocidos y las relaciones formales (por ejemplo, entre el jefe y sus subordinados).
4. **Zona Pública** (distancia corporal mayor de 3,65 m): Se da en situaciones públicas, discursos, reuniones, conferencias.

Es importante guardar una distancia física adecuada al tipo de relación y de interacción, ya que invadir el espacio puede hacer que el otro interlocutor se sienta agredido o, por el contrario, ampliarlo en exceso puede ser interpretado como falta de interés.

### **3.6 La apariencia Personal de la Secretaria Ejecutiva.**

Vilá, R. (2012) considera “la imagen personal es mucho más amplia que el simple concepto de vestido, pues hace referencia también al conjunto de los rasgos físicos, gestos y movimientos; el estilo al caminar; el tono de voz; la forma de mirar”.

Efectivamente se asume que la primera impresión es la que cuenta, se vive en un mundo de formas donde todo lo que se capta como atractivo, estético es decodificado en el cerebro como algo positivo, la imagen personal es la forma en la que su esencia y el quiénes son, es percibido por los demás sea esta de manera positiva o negativa, a través de la imagen se puede alcanzar el éxito o fracaso.

La apariencia personal de una secretaria es tan importante como los conocimientos que ésta debe poseer. Si tienes muchos conocimientos y no los aparentas, o no los demuestras, no valen nada. Cuando se habla del cuidado personal de una secretaria, se refieren a que debe de tener armonía y cuidado en su vestuario, maquillaje, peinado, calzado y accesorios.

El trabajo de una secretaria conlleva a que esté en contacto con todo tipo de personas, y representar a su jefe en diversas situaciones, también representa a la empresa donde trabaja, es por eso, por lo que la secretaria debe cuidar sumamente su apariencia personal. No solo se tiene que centrar en el físico, sino también en aspectos como los modales, cortesía, posturas, entre otros.

Londoño, M. (2016) expresa aspectos de la apariencia personal de la secretaria ejecutiva:

### **Los Modales:**

Los modales son las acciones externas que caracterizan a cada persona y están conformadas por las actitudes corporales que determinan el comportamiento humano y que son aplicables a la apariencia personal a través de la forma de conducirse, de hablar y de vestir. En cualquier nivel de trabajo que la secretaria se encuentre debe educar sus maneras, cuidar su tono de voz y aprender a pedir las cosas.

Los buenos modales no solo describen la forma de ser de la secretaria, sino también describen la imagen que la empresa proyecta hacia fuera.

### **La Postura del Cuerpo:**

Toda secretaria debe cuidar su postura corporal, debe caminar con el rostro erguido, pasos firmes y seguros y el vientre un tanto encogido. Aunque parezca gracioso, la secretaria debe caminar como si estuviese en una pasarela.

También debe cuidar su forma de sentarse y de ponerse en pie, su forma de hablar, debe utilizar tonos correctos para la oficina. La secretaria no debe ni puede utilizar tonos chillones ni palabras obscenas.

Es muy importante, también, cuidar los gestos, debe evitar aquellos ademanes que denotan nerviosismo o mala educación como retorcerse los dedos, darle vueltas al anillo, morderse las uñas, entrarse los dedos en la nariz, limpiarse los oídos con los dedos, etc.

En el ámbito administrativo, en especial el personal que tiene contacto con el público, es muy importante la imagen personal ya que, de algún modo, supone la imagen de la empresa, pues, de la misma manera que al ver a una persona por primera vez se forma una primera imagen de ella, al ver a un profesional que representa a una empresa induce una idea de dicha entidad.

## Diagnóstico o estudio de campo

### Encuesta dirigida a las secretarias ejecutivas del área administrativa de Eurofish S.A

#### Tabla #1

¿Ha escuchado acerca del concepto relaciones interpersonales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Eurofish S.A Autoría: Jessenia Figueroa

#### Gráfico # 1



Fuente: Pregunta 1 de las encuestas Lugar: Eurofish S.A Autoría: Jessenia Figueroa

**Análisis:** Las relaciones interpersonales están presentes en todos los ámbitos de la vida. Hacer nuevos amigos y mantener amistades a largo plazo, compartir experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, son sólo ejemplos de

la importancia de las relaciones interpersonales. Las respuestas a esta pregunta dejan ver claramente que la gran parte de las secretarías ejecutivas que labora en el área administrativa de Eurofish S.A el 70%, conoce sobre el concepto o definición de las relaciones interpersonales. Manejar adecuadamente relaciones interpersonales en el lugar de trabajo es un reto, puede atraer conflictos en caso de no aplicarlas, por lo que diariamente se establecen numerosas relaciones sean positivas o negativas.

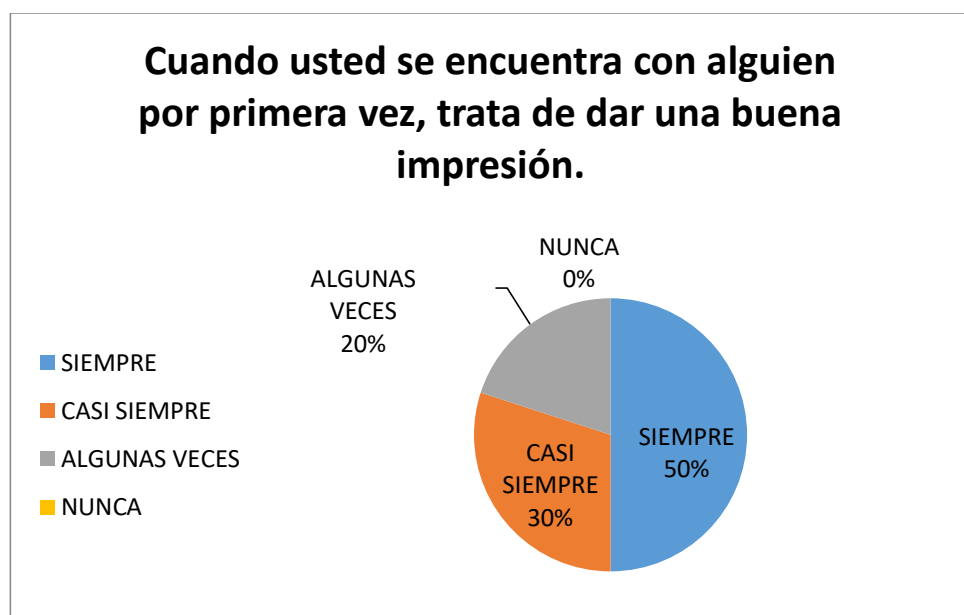
## Tabla #2

Cuando usted se encuentra con alguien por primera vez, trata de dar una buena impresión.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
CASI SIEMPRE	3	30%
ALGUNAS VECES	2	20%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Eurofish S.A      Autoría: Jessenia Figueroa

## Gráfico #2



Fuente: Pregunta 2 de las encuestas      Lugar: Eurofish S.A      Autoría: Jessenia Figueroa

**Análisis:** La primera impresión se crea a partir de sutilezas básicamente no verbales. Un gesto, un tono de voz, un movimiento más o menos brusco, todo esto puede hacer que la otra persona se forme una idea errónea de los demás el 50% de las secretarias encuestadas consideran que siempre que se encuentran con alguien por primera vez, tratan de dar una buena impresión, quienes aseguran que les interesaría conocer los secretos de comunicación corporal para así generar una mejor impresión.

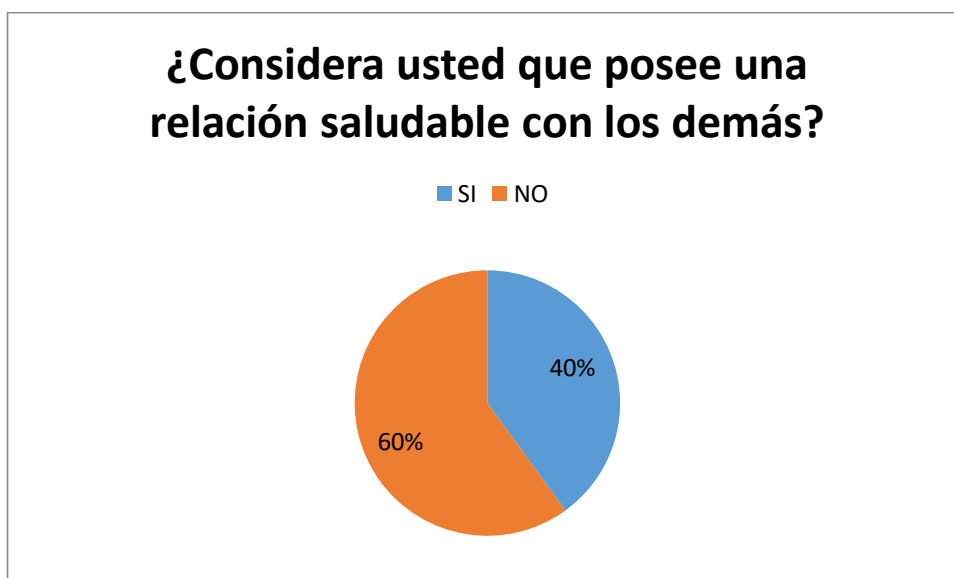
### Tabla #3

¿Considera usted que posee una relación saludable con los demás?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Eurofish S.A Autoría: Jessenia Figueroa

### Gráfico #3



Fuente: Pregunta 3 de las encuestas Lugar: Eurofish S.A Autoría: Jessenia Figueroa

**Análisis:** Tener buena relación con los compañeros de trabajo es mucho más beneficioso de lo que se piensa, ya que aporta una dosis de seguridad y confianza a la hora de afrontar retos profesionales diarios. Todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante el 60% de las secretarías ejecutivas que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A, manifiestan no mantener relaciones saludables en el entorno laboral, esto significa que no se desarrollan de una manera adecuada, dificultando convivencia y armonía en el entorno laboral, dedicar un mínimo esfuerzo a crear, mantener y fortalecer los lazos con los compañeros juegan un papel fundamental, ya que es el lugar en el que se pasa la mayor parte del día. Compartir ocho horas diarias con las mismas personas resulta difícil cuando no tienes, cuando menos, una relación de confianza con las personas con las que convives 40 horas semanales. No es necesario tener amistades, pero si es fundamental crear lazos de confianza con personas a las que se ve casi más que a la familia.

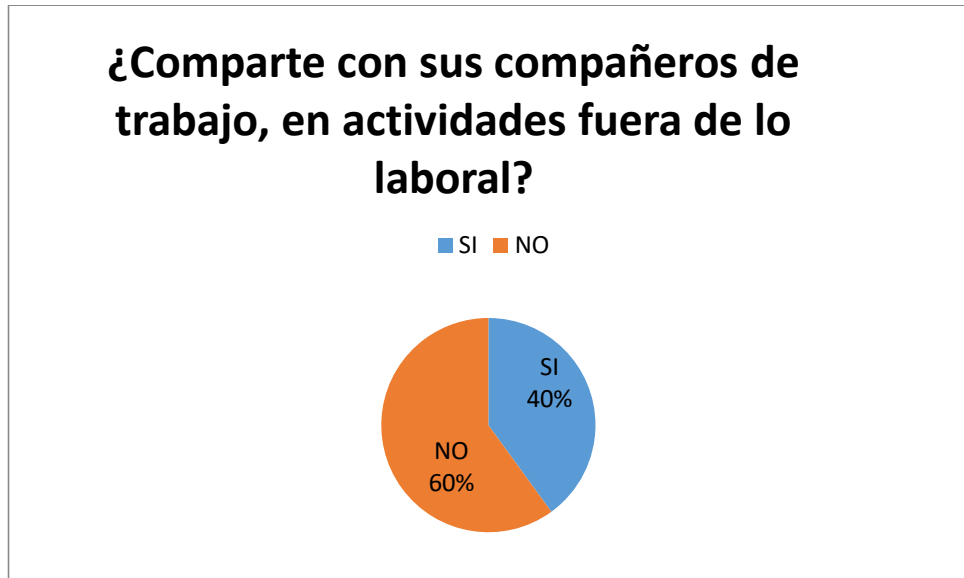
#### **Tabla #4**

¿Comparte con sus compañeros de trabajo, en actividades fuera de lo laboral?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

#### Gráfico #4



**Fuente:** Pregunta 4 de las encuestas **Lugar:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

**Análisis:** El 60% de las secretarías ejecutivas de Eurofish S.A manifestaron no compartir con sus compañeros de trabajo en actividades fuera de lo laboral, se requiere entablar buenas relaciones con todo el personal tanto con colegas como con superiores porque es la clave para tener una jornada de trabajo donde reine la motivación y la productividad.

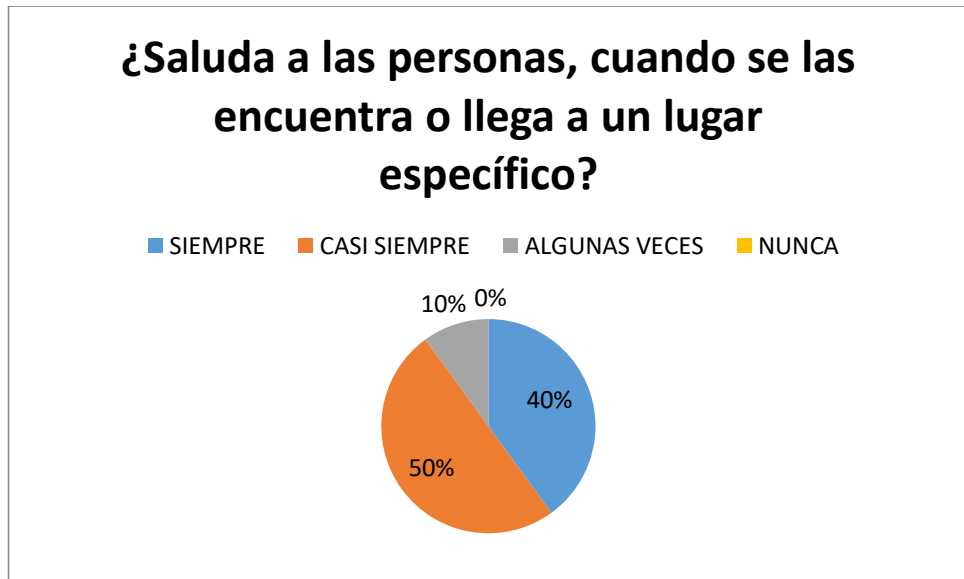
#### Tabla #5

¿Saluda a las personas, cuando se las encuentra o llega a un lugar específico?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	40%
CASI SIEMPRE	5	50%
ALGUNAS VECES	1	10%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

## Gráfico #5



**Fuente:** Pregunta 5 de las encuestas **Lugar:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

**Análisis:** Es una costumbre cotidiana y sencilla que se ha inculcado desde que se tiene uso de razón, la cual encierra un gran valor para quien lo recibe y una desagradable sensación para quien es ignorado, aunque ante todos, quien niega el saludo es mirado como un individuo altanero y prepotente, que por su rudeza y mala educación se gana la antipatía de la gente, este hallazgo determina que el 50% de los encuestados casi siempre saludan a las personas cuando se las encuentran o llegan a un lugar específico, saludar a los demás es una norma de cortesía, una manera de demostrar respeto, pero a la vez es una práctica con la que se demuestra el nivel de educación que una persona posee.

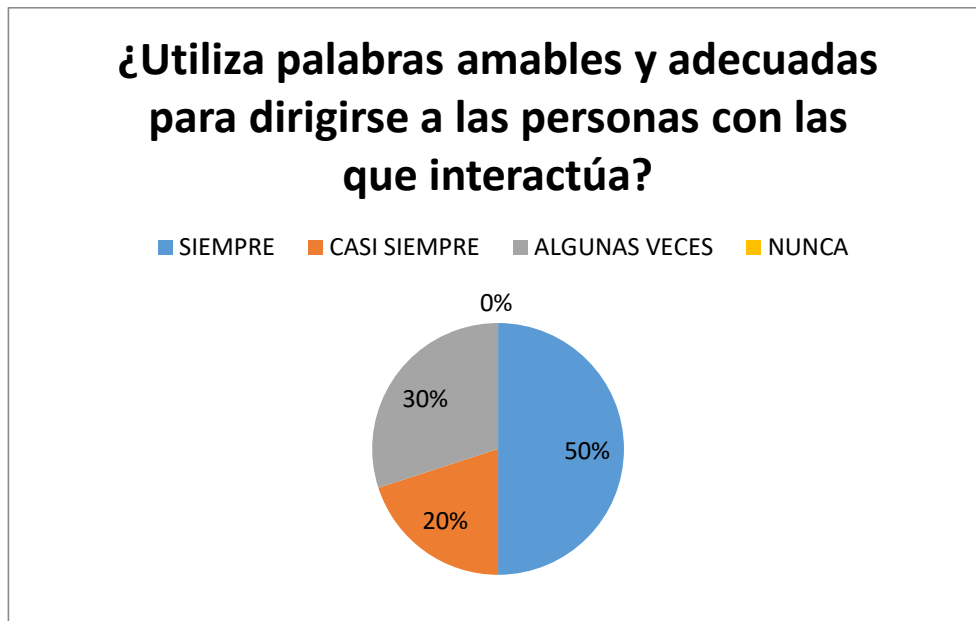
## Tabla #6

¿Utiliza palabras amables y adecuadas para dirigirse a las personas con las que interactúa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
CASI SIEMPRE	2	20%
ALGUNAS VECES	3	30%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

**Gráfico #6**



**Fuente:** Pregunta 6 de las encuestas **Lugar:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

**Análisis:** El uso correcto de palabras son instrumentos poderosos de comunicación. No obstante, para que cumplan un propósito específico, se tienen que escoger con cuidado. Una palabra puede ser apropiada en una ocasión, pero quizás tenga un efecto negativo en otras circunstancias. Una expresión muy descriptiva o vívida, utilizada impropriamente, puede convertirse en un habla irreflexiva y desconsiderada, el 50% de secretarías ejecutivas que laboran en el área administrativa de Eurofish consideran usar palabras amables y adecuadas para dirigirse con los demás, el 30% manifiesta que algunas veces utiliza palabras amables.

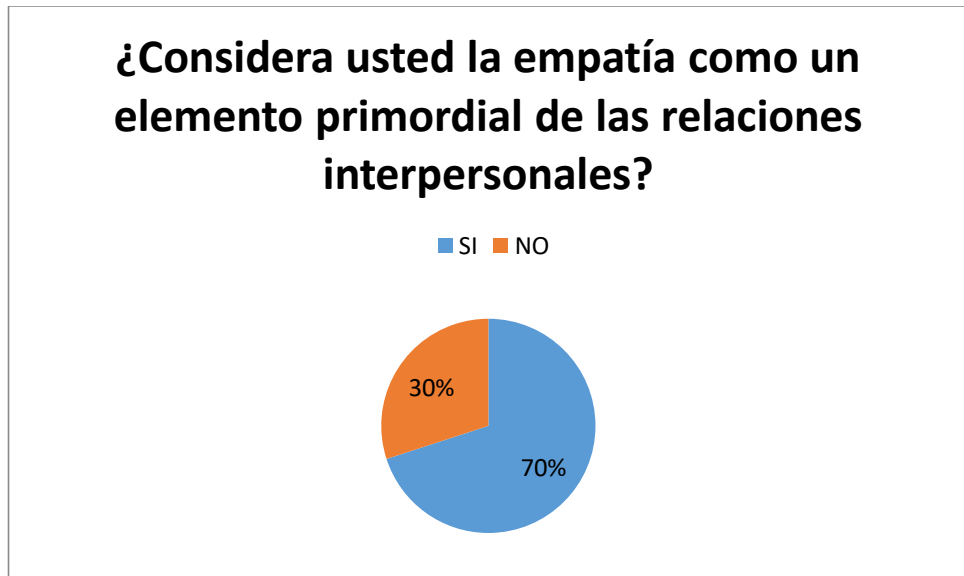
**Tabla #7**

¿Considera usted la empatía como un elemento primordial de las relaciones interpersonales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

### Gráfico #7



**Fuente:** Pregunta 7 de las encuestas **Lugar:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

**Análisis:** Las secretarías ejecutivas que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A mantienen diferentes puntos en consideración, el 70% de ellas consideran la empatía como un elemento primordial de las relaciones interpersonales. Mientras que el 30% afirma que la empatía es un elemento alejado de las relaciones interpersonales, sin embargo, carecen de esta habilidad y tampoco la fomentan todos contribuyen de una u otra manera a generar la problemática al no lograr relaciones interpersonales exitosas, la empatía es una habilidad fundamental para la mejor gestión del personal.

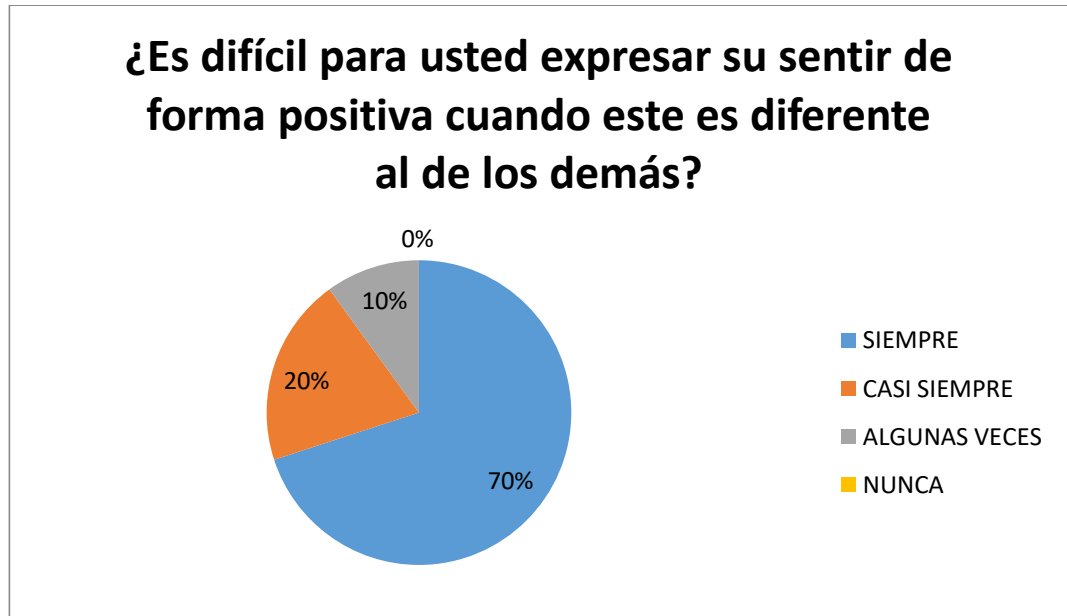
### Tabla #8

¿Es difícil para usted expresar su sentir de forma positiva cuando este es diferente al de los demás?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	70%
CASI SIEMPRE	2	20%
ALGUNAS VECES	1	10%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Eurofish S.A **Autoría:** Jessenia Figueroa

## Gráfico #8



Fuente: Pregunta 8 de las encuestas Lugar: Eurofish S.A Autoría: Jessenia Figueroa

**Análisis:** Se puede observar que el nivel de afectación en la interacción con los demás al momento de expresar aquello que agrada, lo que da miedo, decir las cosas que generan alegría, las que se percibe con asco, expresar agradecimiento o desacuerdo llega a un 70% y esto puede poner en peligro el crecimiento y fortalecimiento de las relaciones interpersonales al considerar que siempre es difícil expresar su sentir de forma positiva cuando este es diferente al de los demás, no se logran expresarlas correctamente ocasionando problemas y un alto grado de malestar.

## Análisis ficha de cotejo y ficha de observación.

### Ficha de Cotejo

<b>DATOS DEL OBSERVADOR</b>	<b>Nombre:</b> Jessenia Figueroa Palma <b>Año Lectivo:</b> 2017-2018				
<b>DATOS DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b> Eurofish S.A <b>Dirección:</b> Urbanización Arroyo Azul / Montecristi <b>Provincia:</b> Manabí <b>Área:</b> Administrativa				
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</b> Relaciones Interpersonales Comunicación no verbal					
<b>OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar los factores que intervienen en la Comunicación no Verbal.</li> </ul>					
<b>INDICADORES</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Coherencia entre la comunicación verbal y no verbal.			x		
Se expresa con gestos naturales y espontáneos		X			
Habla con tono de voz moderado		x			
Demuestra aceptación de las ideas contrarias a las suyas (con gestos faciales y otras manifestaciones no verbales)				x	
Distracción al momento que le están hablando (al mirar para otro lado o fijarse en cualquier otra cosa)			x		
Responde con poco Entusiasmo					

		X			
Mantiene las piernas juntas		x			
Mantiene los brazos cruzados		x			
La vestimenta se ve cuidada, demostrando que se preocupa por su presentación.		x			
Distancia íntima (hasta 45 cm)				x	
Distancia personal (de 45 a 120 cm)		x			
Distancia social (de 120 a 360 cm)	X				
Participación e integración en el equipo de trabajo			x		

**Análisis:** El objetivo de esta ficha de cotejo fue determinar los factores que intervienen en la comunicación no verbal, mediante las variables relaciones interpersonales y comunicación no verbal. De acuerdo a lo que se pudo evidenciar con los indicadores establecidos, algunas veces se observó coherencia entre la comunicación verbal y no verbal; asimismo la mayoría de las veces se notó expresiones con gestos naturales y espontáneos. En referencia a la voz casi siempre al dirigirse ante los demás la usaron con tono moderado.

Por lo general nunca demostraban aceptación de las ideas contrarias a las suyas (con gestos faciales y otras manifestaciones no verbales). Algunas veces denotaron distracción en el momento en que les estaban hablando (al mirar para otro lado o fijarse en cualquier otra cosa). Respecto a sus respuestas casi siempre respondían con poco entusiasmo, y en esta misma frecuencia logran mantenerlas piernas juntas y los brazos cruzados. Siempre mantuvieron la

distancia social (de 120 a 360 cm). Algunas veces participaron e integraron en el equipo de trabajo.

Se logró constatar que las secretarías ejecutivas que laboran en Eurofish S.A no realizan un correcto uso de la comunicación no verbal, hasta cierto punto desconocen que la comunicación corporal revela tanta o más información que la palabra, el ser humano se comunica de diferentes formas y a todas horas, mediante esta ficha se puede comprobar que el lenguaje no verbal es el arte de expresarse sin en el uso de las palabras.

### Ficha de Observación

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>DATOS DEL OBSERVADOR</b>	<b>Nombre:</b> Jessenia Figueroa Palma <b>Año Lectivo:</b> 2017-2018
<b>DATOS DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b> Eurofish S.A <b>Dirección:</b> Urbanización Arroyo Azul / Montecristi <b>Provincia:</b> Manabí <b>Área:</b> Administrativa <b>Fecha:</b> <b>Hora:</b>
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</b> Relaciones Interpersonales y Comunicación no verbal	
<b>OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Determinar los factores que intervienen en la Comunicación no Verbal.</b></li> </ul>	
<b>Climatología:</b>	

**Análisis:** Este instrumento tuvo como objetivo determinar los factores que intervienen en la comunicación no verbal, mediante la línea de investigación se logró observar el 12 y 13 de diciembre lo siguiente:

El personal de Eurofish S.A realizó un simulacro, todos se reunieron en los patios de la empresa, más tarde cada uno regresó a su sitio de trabajo. Se logró observar que existen secretarias ejecutivas que no cuidan de su vestimenta, algunas de ellas no mantenían una buena higiene en su uniforme. Una gran parte de las secretarias ejecutivas no maneja de manera correcta el lenguaje corporal debido a que son incongruentes entre lo que dicen y lo que hacen y lo más grave es que no se dan cuenta de su situación. Mantienen poco contacto visual con el interlocutor demostrando poco interés.

La autora logró observar que las secretarias ejecutivas que laboran en el área administrativa no mantienen buenas relaciones interpersonales entre sí, en el momento del simulacro se hacían grupos de reuniones mientras otras permanecían apartadas, demostrando barreras para alcanzar buenas relaciones interpersonales como críticas destructivas, y el no empatizar con los demás.

## **Diseño de la Propuesta**

### **Tema**

Taller de relaciones interpersonales y comunicación no verbal a las secretarias que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A del cantón Montecristi, año 2018.

### **Introducción**

Con respecto a los resultados obtenidos en las técnicas de investigación aplicadas a las secretarias ejecutivas del área administrativa de Eurofish S.A, ubicada en la ciudad de Montecristi. Fue posible evidenciar la problemática que poseen y que dificultan el desarrollo de las relaciones interpersonales, motivo por el cual se procede a diseñar e implementar un taller de relaciones

interpersonales y comunicación no verbal, con teorías y prácticas existentes, por lo que contribuirá a mejorar el desempeño de la profesional y beneficiará a la empresa, puesto que mejorará la imagen de la empresa.

La propuesta de esta investigación para las secretarías ejecutivas, surge por la debilidad que existe en el conocimiento de la comunicación no verbal la falta de ésta debilita las relaciones interpersonales ya que de ello depende el éxito o fracaso de las relaciones competitivas que emprenden la organización. Así mismo, las actitudes y el trato hacia los demás harán parte importante en la transmisión de la comunicación.

Se pretende desarrollar un taller que permita fortalecer las relaciones interpersonales hacerlas más productivas, estratégicas y eficientes; a través de la consciente interpretación de la comunicación no verbal y así mejorar la formación personal y profesional de las secretarías que labora en Eurofish S.A del cantón Montecristi.

Es considerada una propuesta factible debido a que se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y materiales, así como con la predisposición de los trabajadores que se desempeñan en el área administrativa de Eurofish S.A, favoreciendo el logro de los objetivos planteados.

## **Objetivo General**

Diseñar e implementar un Taller para las secretarías ejecutivas que laboran en el área administrativa de Eurofish S.A.

## **Objetivos Específicos**

- Promover en las secretarías ejecutivas la curiosidad por el lenguaje no verbal.
- Ofrecer actividades de integración como charlas, dramatizaciones y puestas en escenas para mejorar las capacidades de expresión corporal.
- Identificar posturas, gestos y maneras inadecuadas al comunicarnos y relacionarnos con los demás.
- Reflexionar sobre las posturas y gestos más utilizados por las secretarías ejecutivas de Eurofish S.A.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

## **Metodología de trabajo**

La capacitación tendrá un enfoque metodológico de acción donde las secretarías que laboran en el área administrativo de Eurofish S.A serán las beneficiarias, podrán participar en actividades de integración como charlas, dramatizaciones y puestas en escenas para mejorar sus capacidades de expresión corporal, asimismo, se utilizarán una amplia gama de metodologías didácticas tales como presentaciones en Microsoft power point, trabajo en equipo, foros de discusión, en una combinación lógica y sistemática de teoría y práctica.

Trabajo que se realizará durante una semana con jornadas de 3 horas diarias, lugar de encuentro salón de eventos de Eurofish S.A.

Para el desarrollo de la capacitación se utilizarán los siguientes recursos:

## **Recursos humanos**

- 1 Capacitador.
- 10 secretarías ejecutivas.

## Recursos materiales

- Pizarra
- Marcadores
- Esferos
- Material de estudio
- Mesas de trabajo
- Videos, audios y láminas referenciales de todos los ámbitos del lenguaje no verbal
- Certificados

## Recursos tecnológicos

- Internet
- Computadora
- Parlantes
- Proyector

## Desarrollo de la propuesta

La propuesta está destinada a mostrar a las secretarías ejecutivas del área administrativa de Eurofish S.A cuáles son las temáticas principales que intervienen en las Relaciones interpersonales y comunicación no verbal.

<b>Primer día de capacitación</b>	
<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>
Relaciones interpersonales	Definición, ventajas, autoestima auto concepto e importancia de una actitud positiva hacia uno mismo en las relaciones con los demás.
<b>Segundo día de capacitación</b>	
Relaciones	Empatía y Asertividad: aquí se centrará en detectar la comunicación

interpersonales	no verbal propia, tomar conciencia de ella y modificar aquellas formas que le resultan disfuncionales a la hora de comunicarse
<b>Tercer día de capacitación</b>	
Comunicación no verbal	Aprender a descifrar los mensajes no verbales: implica el estudio de los gestos, posturas adecuadas e inadecuadas para negociar, variaciones en el tono y volumen de voz, disposición geográfica de las personas cuando están reunidas y otras formas inconscientes de comunicación no verbal. (a través de las actividades de integración).
<b>Cuarto día de capacitación</b>	
Comunicación no verbal	El arte de identificar y expresar emociones.
<b>Quinto día de capacitación</b>	
Comunicación no verbal	Aceptar las críticas de forma asertiva. El derecho a equivocarse y la aceptación de los errores.

## Presupuesto del Taller

<b>Presupuesto</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Recursos Humanos	\$ 600,00
Recurso materiales	\$ 200,00
Recursos tecnológicos	\$ 250,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1050,00</b>

## Cronograma del Taller

2018	Marzo				Abril			
Cronograma de actividades	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del plan de capacitación								
Asignación de fechas y horario para las capacitaciones								
Informar al personal de la capacitación e invitarlos a participar								
Confirmación de participantes								
Contratar capacitador								
Adquisición de materiales								
Contratación del servicio de catering								
Semana de capacitación								

## Conclusiones

Al finalizar el proyecto de investigación se detallan las siguientes conclusiones:

- La incidencia que existe en las relaciones interpersonales del personal administrativo de Eurofish S.A es evidente, el nivel de interacción entre ellos no es el más favorable debido a que están expuestos al diálogo y por tanto al desacuerdo en opiniones.
- El personal administrativo que labora en Eurofish S.A mantiene incongruencia entre lo que dice y lo que hace, recurren a un solo gesto para decir muchas ideas, bloqueando las relaciones interpersonales a mal interpretar las señales no verbales. Los movimientos corporales no se realizan en armonía con la naturaleza del mensaje verbal, existen movimientos sin sentido de brazos, manos o piernas que no aportan al proceso comunicativo.
- Durante la plática con alguien el personal del área administrativa no se da el tiempo para escuchar lo que están diciendo, existe poca atención y no mantienen contacto visual al momento de entablar una comunicación.
- El personal administrativo de Eurofish S.A desconoce en su mayoría los factores asociados en la comunicación no verbal y la importancia que tienen al momento de interactuar con los demás.

## Recomendaciones

Al analizar el proceso de investigación se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

- El nivel de interacción entre el personal administrativo de Eurofish S.A debe ser más favorable que contribuya al desarrollo de la empresa.
- El personal administrativo de Eurofish S.A debe mantener congruencia entre lo que dice y lo que hace, gesticular de manera correcta sin exageración, y así evitar que éstas sean mal interpretadas; los movimientos corporales deben realizarse en armonía con la naturaleza del mensaje verbal. Cuando se habla y teniendo en cuenta el contexto social en el que tiene lugar el intercambio comunicativo. Por tanto, deben evitarse los movimientos sin sentido de brazos, manos o piernas que no aportan al proceso comunicativo
- En el momento de plática con alguien se deben dar el tiempo para escuchar lo que están diciendo, prestar atención y sobre todo mirar a los ojos al interlocutor, de esta manera inconscientemente se dará cuenta de que le estas poniendo atención y no la estas juzgando y a su vez ayudará a tener una plática más efectiva.
- Es necesario que el personal administrativo de Eurofish S.A conozca los factores asociados en la comunicación no verbal debido a, que siempre se está transmitiendo información, y en su mayoría a través de medios no verbales, siendo esta la primera fuente de comunicación. Por ello se vuelve relevante el lenguaje no verbal, de éste depende el cómo una expresión puede ser interpretada de buena o mala manera.

## Bibliografía

- Baró, T (2012). La gran guía del lenguaje no verbal. Barcelona, España: Ediciones de España libros, S.L.U.
- Contreras, C. Díaz, B. Hernández, E. (2003). Multiculturalidad: Su análisis perspectiva a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevaecientes en un mundo globalizado. Eumed. Net
- De Gasperin, R. (2015). Comunicación y relaciones humanas. Xalapa, Mexico: Universidad Veracruzana.
- De la Cruz Lablanca, I. (2014). Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo. Madrid, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.
- Escudero, M. (2012). Comunicación y Atención al Cliente. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Fonsec, M. Correa, A. Lemus, F. (2016). Comunicación Oral y Escrita. México: Pearson Educación.
- García, A. (2016). Competencias Sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Gavidia, A. y Jüber, A. (2015). Lenguaje y Comunicación. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Londoño Mateus, M. C. (2016). Asistentes y Secretarias ¿Una profesión de riesgo? España: FC
- López, R. Gordillo, F. Grau, M. (2016). Comportamiento no Verbal: más allá de la comunicación y el Lenguaje. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Luján, S. (2014). La Comunicación Oral. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pavía, I. (2012). Comunicación en las relaciones profesionales. Andalucía, España: IC Editorial.
- Pavia, I. (2013). Comunicación oral y escrita en la empresa. Madrid, España: IC Editorial.
- Pérez, H. (2015). Comunicación y Atención al Cliente. Madrid, España: Mc Graw Hill Education.
- Pont Amenós, T. (2015). La Comunicación no verbal. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Poyatos, F. (1994b): La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción. Madrid, Istmo.
- Prócel, G. (2013). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral- Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. D.F, Mexico: Pearson Education.
- Ruiz, J. y Martínez, M. (2015). Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Rulicki, S. (2013). Detective de Sonrisas: Curso avanzado de Comunicación no Verbal. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Sánchez, E. Herrero, R. Hortiguela, M. (2013). Comunicación Oral y Escrita en la Empresa. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Serrano, S. (1981): La semiótica. Una introducción a la teoría de los signos. Barcelona, Montesinos.
- Vilá, R. (2012). Los Aspectos no Verbales en la Comunicación intercultural. México: Red Universidad Autónoma Indígena de México.
- Yager, J. (2013). Relaciones Productivas. México: Trillas, S.A de C.V.

## **WEBGRAFÍAS**

- Castaño, P.A. Henao, L.J. y Martínez, D.M. (2016). Formas de Comunicación y Relaciones Interpersonales, en el Desempeño del Rol Docente: Un Estudio De PERCEPCIÓN. Recuperado de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion\\_Relaciones\\_Interpersonales\\_Henao\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf).

## Anexos



**Autoría:** Jessenia Figueroa Palma  
**Fuente:** Eurofish S.A

### Anexo # 1

Aplicando las encuestas en la empresa Eurofish S.A.