



Acciones formativas para la mejora de la comunicación no verbal

Training actions for the improvement of non-verbal communication

 Cuenca Atariguana, Yolanda Katiuska¹
<https://orcid.org/0009-0004-5421-4829>
ykcuencaa@pucesd.edu.ec
Unidad Educativa Puerto Limón
Ecuador

 Delgado Mendoza, Lianet³
<https://orcid.org/0000-0001-7460-231X>
ldelgadam@pucesd.edu.ec
Pontificia Universidad Católica del
Ecuador
Ecuador

 Cano de la Cruz, Yullio²
<https://orcid.org/0000-0001-6315-1488>
ycano@pucesd.edu.ec
Pontificia Universidad Católica del
Ecuador
Ecuador

¹Autor de correspondencia.

Recibido: 2023-05-03 / **Aceptado:** 2023-06-03 / **Publicado:** 2023-08-30

Forma sugerida de citar: Cuenca Atariguana, Y. K., Cano de la Cruz, Y., & Delgado Mendoza, L. (2023). Acciones formativas para la mejora de la comunicación no verbal. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 2(2), 1-12. <https://doi.org/10.69516/qtnmbm38>

Resumen:

La presente investigación tiene como objetivo mejorar la comunicación no verbal en el personal docente a través de acciones formativas. Este proceso se fundamenta en que el proceso enseñanza-aprendizaje requiere de un nivel comunicativo eficaz, que garantice la comprensión y adquisición de aprendizajes útiles para desenvolverse adecuadamente en la sociedad. La metodología empleada es de enfoque cualitativo, con un diseño de investigación-acción, realizando un muestreo homogéneo con 15 docentes de Bachillerato de la unidad educativa particular Calasanz 2. Para recopilar datos, se utilizaron dos instrumentos: una prueba de conocimientos, que permitió conocer el grado de conocimiento que los docentes tienen sobre la comunicación no verbal, y una guía de observación áulica, que destacó los aspectos que necesitan ser reforzados. La pertinencia de estos instrumentos fue validada mediante el método de validación por consenso de consulta a especialistas en el área. Los resultados obtenidos mostraron que los docentes poseen un conocimiento ambiguo sobre la comunicación no verbal, y que su desempeño en este ámbito requiere ser fortalecido a través de programas de formación específicos. Esta investigación subraya la importancia de que los docentes desarrollen habilidades comunicativas efectivas, ya que estas influyen directamente en el ambiente de aprendizaje, favoreciendo la relación con los estudiantes y, por ende, la calidad educativa. La conclusión principal es que la mejora de la comunicación no verbal de los docentes es un aspecto clave para potenciar la enseñanza y contribuir al éxito académico de los estudiantes.

Palabras clave: Educación, Formación profesional, Proceso de comunicación, Comunicación interpersonal, Comunicación no verbal.

Abstract:

The objective of this research is to improve non-verbal communication in the teaching staff through training actions. This process is based on the fact that the teaching-learning process requires an effective communicative level, which guarantees the understanding and acquisition of useful learning to develop adequately in society. The methodology used is qualitative, with an action-research design, using a homogeneous sampling with 15 high school teachers of the Calasanz 2 private educational unit. Two instruments were used to collect data: a knowledge test, which allowed to know the degree of knowledge that teachers have about nonverbal communication, and a classroom observation guide, which highlighted the aspects that need to be reinforced. The relevance of these instruments was validated through the consensus validation method of consulting specialists in the area. The results obtained showed that teachers have an ambiguous knowledge of nonverbal communication, and that their performance in this area needs to be strengthened through specific training programs. This research underlines the importance of teachers developing effective communication skills, since these directly influence the learning environment, favoring the relationship with students and, therefore, the quality of education. The main conclusion is that improving teachers' nonverbal communication is a key aspect to enhance teaching and contribute to students' academic success.

Keywords: Education, Professional training, Communication process, Interpersonal communication, Non-verbal communication.





1. INTRODUCCIÓN

El término comunicación proviene del latín *communicare* que significa “poner en común” o “compartir algo” (Ribes, 2011, p.7). El hombre por naturaleza es un ser social, que necesita compartir información, sentimientos y pensamientos, de este modo genera una dinámica que le permite convivir en sociedad, este proceso es denominado como: comunicación. Para Ownes (2011) “La comunicación es el proceso mediante el cual los interlocutores intercambian información e ideas, necesidades y deseos” (p 8).

Existen diversas acepciones de comunicación, por un lado, Ribes (2011) define a la comunicación como: “un proceso dinámico entre individuos y/o grupos, el cual, mediante un intercambio informativo, sirve para establecer la comprensión”. (p. 62). Por otro lado, Petisco (2014) la concibe como “un proceso complejo donde intervienen múltiples elementos que se encuentran en continua interacción” (p. 25). Entre otras, que direccionan a comprender que este término engloba un impacto significativo en la sociedad.

Al ser considerada la comunicación como un proceso complejo, se manifiesta de dos maneras: verbal y no verbal, al igual que por diferentes medios o códigos. Aunque su modo de expresión es distinto ambas están interrelacionadas, y cada una requiere de perfeccionamiento para que el mensaje sea procesado de manera eficaz (Leaman, 2012).

El modo de expresión de la comunicación verbal y no verbal se complementan, para consolidar lo que tratamos explicar, a través de su correcta aplicación se consigue un comportamiento en función del objetivo al iniciar el proceso (Castro, 2013). Lo que nos conduce a la conclusión de sincronizar los dos tipos de comunicación para lograr una competencia comunicativa, Leaman (2012) cita “tiene que ver tanto con lo que decimos como con el modo de decirlo” (p. 21). Sin embargo, ocasionalmente, no mantienen sintonía, es decir, se desarrollan a distintos niveles, perjudicando la decodificación de los mensajes. Arias et al. (2008) ejemplifican la idea anterior así: “Los mensajes no verbales pueden tener varias interpretaciones y si no lo tenemos en cuenta pueden acarrear problemas en la comunicación” (p. 275).

En consonancia con lo precedente, Rosso et al. (2017) mencionan que “la competencia comunicativa se compone también de aspectos verbales y estructurales del mensaje, es relevante lo que decimos y cómo lo decimos” (p. 105) Para finalizar, un comunicador competente es quien posee la capacidad de formular, proyectar, emitir un mensaje y a su vez reconocer si ha sido comprendido (Ownes, 2011).

Los seres humanos emitimos mensajes constantemente mediante la expresión del cuerpo, este refleja estados de ánimo, intenciones, expectativas; a través de la mirada, sonrisa, movimientos de las extremidades, expresiones faciales, posturas, entre otros. Rulicki (2007) concibe que la comunicación no verbal (CNV) “refleja cómo se sienten las personas y también manifiesta la marcha de los procesos cognitivos relacionados con la atención, la memoria y la imaginación” (p. 13). Al emplear la CNV, se logra captar las intenciones y emociones tanto del emisor como del receptor, ya que es un proceso bidireccional, es decir, existen dos beneficiarios directos con su aplicación (Leaman, 2012).





En lo correspondiente a CNV, las posturas gestos y expresiones, se les otorga una clasificación que permite comprender su función específica, divide por categorías que facultan conocer su incidencia en la comunicación. Se destacan cuatro grandes categorías como: Paralenguaje, que comprende las cualidades, modificadores fónicos y reacciones; Quinestésica, implica los gestos, la expresión corporal y posturas; Proxémica, donde incide la ubicación y el comportamiento relevante; por último, la Cronémica que consiste en el manejo del tiempo (Cestero, 2017).

Por otro lado, la significancia de la CNV recae en el impacto que genera en tres elementos: razón (logos), emoción (pathos) y persona (ethos); por ello es necesario poseer conocimiento de su funcionalidad y aplicabilidad en el entorno sociocultural, ya que, aplicada de manera consciente propende a posibilitar el entendimiento y recibir una respuesta acorde al ideal del comunicador (Cestero, 2017).

Por ese motivo, la enseñanza es sinónimo de comunicación, en todos los ámbitos y procesos educativos la comunicación es un elemento clave debido a que esta labor es netamente humanista. La función del educador radica en impartir conocimientos, instrucción, gestionar el comportamiento, consolidar relaciones; por ello, el conocimiento cultural debe ser, amplio y la existencia de estrategias comunicativas, indispensable (Leaman, 2012).

De este modo, en el proceso de enseñanza-aprendizaje el educador es el referente y punto de partida de la comunicación, es el encargado de reconocer gestos, símbolos, miradas, posturas, expresiones faciales y, no obstante, es el responsable de transmitirlos apropiadamente y es aquí donde se rescata la importancia de saber dominar dichos aspectos para hacer congruente al mensaje, favoreciendo el interés del estudiante (Ribes, 2011).

En este caso, cuando el conocimiento académico carece de significado es transmitido de manera mecánica y reproductiva, esto que genera retraimiento, aburrimiento y desinterés en los estudiantes, no quiere decir que sea menos importante, sin embargo, debe ir acompañado de un sistema no verbal coherente que active la atmosfera y actitud positiva del aula. (Ribes, 2010).

La comunicación no verbal del docente está directamente relacionada con el interés del estudiante y, por lo tanto, mejorar su desempeño académico y actitudinal; además, reduce la distancia entre el docente y el estudiante generando una relación donde es evidente y perceptible el entusiasmo por el trabajo que se realiza (Bolkan y Griffin, 2018).

Similar apreciación ofrece Flores et al. (2016) al plantear que las habilidades interpersonales de los instructores se asocian con el aprendizaje y la motivación de los estudiantes. En resumen, la comunicación no verbal tiene una asociación directa con la mejora del aprendizaje, por ende, constituye un elemento fundamental para su formación, debido a que proporciona beneficios bidireccionales, es decir para ambas partes (Griffin & Bolkan, 2018). Es por ello que se convierte en un factor importante para la búsqueda de la calidad educativa y en un tema de interés, debido a que es necesaria para promover una enseñanza que conduzca a un aprendizaje significativo.





Sin embargo, a pesar de su importancia, aún es insuficiente su empleo por parte de los docentes, lo que, si bien genera diversas investigaciones, es una temática que todavía cuenta con aristas susceptibles de estudio. Un ejemplo es la realizada por Cabrera (2003), titulada: Discurso docente en el aula, donde se evidenció que cada docente utiliza un tipo de comunicación específico: verbal o no verbal; al que los estudiantes responden positivamente o negativamente según la actitud y forma de comunicación del docente.

Otra investigación relacionada al tema es la de Arellano (2006), titulada: Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno, donde se constató que existen barreras que interfieren con la comunicación no verbal recíproca, por lo tanto, se sugiere la implementación de un programa que informe y prepare a los docentes hacia la mejora de la misma.

Así también, un trabajo realizado por de Amorim y da Silva (2014) en la ciudad de São Paulo, titulado: Comunicación no verbal eficaz / eficiente en el aula: auto-percepción del profesor de enfermería, demostró la importancia de la comunicación no verbal en el aula cuando implica: gestos que facilitan la motivación y participación, miradas que refuerzan lo hablado y permite reconocer al proceso de enseñanza-aprendizaje como algo eminente.

Por último, Ibarra y Benítez (2019), en su estudio: *The Dialogue in the Classroom with Students of Higher Level in Humanities Classes for Engineering* [El diálogo en el aula con los estudiantes de nivel superior en las clases de Humanidades para Ingeniería], a través de los resultados obtenidos indican que con base en las características de la enunciación no se logra el diálogo, y se confirma la presencia de la conversación con atributos de informalidad, cotidianidad y sentido lúdico de socialización. Lo que demuestra que existe conformidad en el lenguaje que se utiliza y la necesidad de perfeccionarlo.

En contraste con los estudios mencionados, se evidencia una dedicación al estudio de la comunicación no verbal, que trasciende en el desempeño de la práctica docente y por ende en el aprendizaje de los estudiantes, ya que al no contar con una comunicación efectiva se generan barreras que interrumpen el proceso enseñanza-aprendizaje y lo entorpece, dificultando el entendimiento. Estos estudios exploratorios indican sus efectos, que son positivos en su aplicación o negativos al evitarla de manera inconsciente pero no se centran en buscar estrategias o vías de mejora de la misma, aristas que deben ser investigadas.

Por ello, el presente estudio se centra en un ámbito de las habilidades comunicativas, que es la comunicación no verbal, proponiendo estrategias para mejorarla a través de acciones formativas, siendo esta su característica medular, que posibilita reconocer su impacto en la educación. En este sentido, el objetivo del artículo es: objetivo mejorar la comunicación no verbal en el personal docente a través de acciones formativas.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, siendo un tipo de investigación acción con un diseño práctico (Hernández et al., 2014). Es importante aclarar que debido por el tiempo asignado no se cumplieron las etapas de la investigación acción, solo se





desarrolló el análisis situacional y diagnóstico de la problemática y la propuesta del plan de acción.

Para el desarrollo del mismo se utilizó muestreo homogéneo de 15 docentes del nivel Bachillerato seleccionados de una población de 45, el criterio del tipo de la muestra intencionado en la unidad educativa particular Calasanz 2. Para la recogida de datos de la muestra se utilizó como instrumentos una prueba de conocimiento y una guía de observación y, en las que se evaluaron las siguientes categorías: conocimiento sobre la comunicación no verbal y Empleo de la comunicación no verbal.

En el caso de la prueba de conocimientos fue con un instrumento elaborado para este propósito por la autora y, se sometió a validación por consulta a especialistas dado su carácter cualitativo, mismo que no requiere una validez estadística en este caso se utilizó el método de validación por consenso de consulta a especialistas (Valledor y Ceballos, 2005) lo que permitió elaborar el instrumento definitivo.

Adicionalmente se aplicó una guía de observación de clase a los docentes para contrastar lo que se evaluó con la prueba de conocimientos. Para el análisis se utilizó como técnica la codificación. Como procedimiento primero se solicitó la autorización de las autoridades del centro educativo y el consentimiento informado del docente de los estudiantes de la muestra una vez realizado estos pasos se procedió a realizar observación y aplicación de la prueba de conocimientos en dos partes.

3. RESULTADOS

Resultado 1: Diagnóstico del desarrollo de la comunicación no verbal

Con la aplicación del instrumento prueba de conocimientos se obtuvo información que permitió dar respuesta a las categorías planteadas.

El primer resultado responde al diagnóstico de la primera categoría derivada de la investigación: conocimiento sobre la comunicación no verbal que poseen los docentes del Bachillerato general unificado. Esta se encuentra dividida en cuatro subcategorías: conocimiento del término comunicación no verbal, tipos de comunicación no verbal, estrategias de la comunicación no verbal y efectos educativos de la comunicación no verbal. A continuación, se presenta los resultados de los datos adquiridos:

En respuesta al conocimiento conceptual se evidenció que existe dificultad para relacionar directamente el término Comunicación no verbal con la expresión corporal, ya que, una parte de los sujetos determinó que tiene mayor relación con la comunicación escrita.

En cuanto a los tipos de comunicación empleados en clase, mencionaron que utilizan mayormente la comunicación verbal y no verbal, además que no es posible desarrollar la clase con un solo tipo de comunicación, al contrario, se interviene constantemente con todas.

En relación a las estrategias empleadas en base a la Comunicación no verbal, indicaron que se debe utilizar un volumen de voz normal y evitar la proyección de emociones.





Por último, en cuánto a los efectos educativos que perciben acerca de la comunicación no verbal en educación determinaron que mejora la comprensión e incrementa el interés con la motivación, con respecto a sus aportes consideran que ayuda a mejorar la comunicación con otros y lo catalogan como importante dentro del proceso educativo.

En correspondencia a la categoría empleo de la comunicación no verbal, que está dividido en: empleo de las estrategias de la comunicación no verbal, tipos de comunicación no verbal que emplea y momentos en que emplea la comunicación no verbal. Para obtener los datos se aplicó una ficha de observación áulica, a continuación, se presenta los resultados:

Con respecto al empleo de las estrategias, se constató que se utiliza adecuadamente el tiempo para la realización de la clase, se mantiene una postura que proyecta seguridad, sin embargo, se demuestran las emociones de manera restringida, y además se evita proyectar un gran interés por las emociones y reacciones que reciben de los estudiantes, también se expresa seguridad al dirigirse a la clase, aunque el énfasis que se le da a la información no tiene mayor repercusión. En cuanto al tipo de comunicación no verbal que emplea, existe un predominio de la proxémica y cronémica, pero existen dificultades en cuanto al paralenguaje y lo quinestésico. Para finalizar, se detectó que los momentos en que la comunicación no verbal es más pronunciada son al inicio y cierre de la clase.

Resultado 2: Propuesta de acciones formativas para la mejora de la comunicación no verbal

La propuesta contempla el diseño de acciones formativas que permitan modificar y mejorar la comunicación no verbal en los docentes de Bachillerato, a través de acciones formativas, divididas en cuatro intervenciones y consisten de la siguiente manera: Ejemplo de formato de tabla:

Tabla 1.
Primera sesión

Actividad 1: ¿Qué tipo de comunicación es la más importante?	
Duración: 80 minutos	Organización: Grupal
Lugar: Auditorio	Materiales: proyector, computadora.
Contenido: Tipos de comunicación y su relación	Descripción: esta sesión tiene la finalidad conceptualizar los tipos de comunicación, su relación e importancia.
Objetivos: Conocer los tipos de comunicación y su relación.	Preparación: 1 expositor
Desarrollo:	Sugerencias adicionales:





Presentación del taller. (5 m) *Ninguna*

Dinámica grupal: Mensaje en la espalda. (10 m)

Exposición, diálogo y participación de los tipos de comunicación y su relación (20 m)

Dinámica grupal comunicación y acción “lo contrario”. (15 m)

Sortear a cada líder de grupo un tipo de comunicación y elaborar un papelote con las ideas principales. (20 m)

Cierre y conclusión: mensaje con jeroglíficos y socialización. (10 m)

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2.

Segunda sesión

Actividad 2: Conceptualización de la comunicación no verbal

Duración: 110 minutos

Organización: forma de u y grupos

Lugar: Auditorio

Materiales: proyector, computadora, papelotes, tizas en barra, cartulinas.

Contenido: La Comunicación no verbal en la educación.

Descripción: El desarrollo de esta sesión consiste en conocer el significado de la Comunicación no verbal, su significancia en la labor educativa y sus beneficios.

Objetivos: Conocer el impacto de la comunicación no verbal en la actividad educativa.

Preparación: 1 expositor

Desarrollo:

Sugerencias adicionales:

Presentación personal y del taller. (20 m)

Ninguna

Dinámica grupal: hace frío ¿nos tomamos un café? (20 m)





Exposición, diálogo y participación: ¿Qué es la comunicación no verbal? ¿En qué consiste? ¿Cuáles son sus beneficios? (20 m)

Juego de la rayuela para evaluar los aprendizajes. (20 m)

Realización de las conclusiones en papelote y comentarlas. (15 min)

Cierre y conclusión (5m)

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3.

Tercera sesión

Actividad 3: Categorías de la Comunicación no verbal

Duración: 90 minutos

Organización: Grupal

Lugar: Auditorio y sala de cómputo

Materiales: proyector, computadora.

Contenido: Clasificación de la comunicación no verbal.

Descripción: esta sesión consiste en conocer la clasificación de la Comunicación no verbal, y las formas de trabajarlas a través de ejemplificación.

Objetivos: Conocer la clasificación de la comunicación no verbal y diversas formas de aplicación.

Preparación: 1 expositor

Desarrollo:

Presentación del taller. (5 m)

Dinámica grupal: Adivina con señas la película. (20 m)

Conocimientos previos: ¿Qué es la comunicación no verbal? ¿En qué consiste? ¿Cuáles son sus beneficios? (5 m)

Exposición, diálogo y participación de la clasificación: proxémica, paralingüaje, cronémica y quinestésica. (20 m)

Sugerencias adicionales:

Asegurarse de que exista conexión a internet.





Dramatizar una clase corta donde se evidencie la clasificación y explicar en qué momentos se presentó cada una. (20 m)

Evaluación de los aprendizajes a través de la aplicación: Quizziz. (10 m)

Cierre y conclusión (10 m)

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4.

Cuarta sesión

Actividad 4: Estrategias generales para la comunicación no verbal

Duración: 90 minutos

Organización: Grupal

Lugar: Auditorio

Materiales: proyector, computadora.

Contenido: Estrategias generales que favorecen la comunicación no verbal en clase.

Descripción: esta sesión pretende indicar estrategias de comunicación no verbal como herramienta para la clase.

Objetivos: Aprender estrategias generales para la comunicación no verbal en clase.

Preparación: 1 expositor

Desarrollo:

Sugerencias adicionales:

Presentación del taller. (5 m)

Ninguna

Actividad: grabar un video breve donde ejemplifique la clasificación de la CNV. (25 m)

Conocimientos previos: ¿Cuáles son las categorías de la comunicación no verbal? ¿En qué consiste cada una? (5 m)

En grupos, sortear las categorías y actuarlas de manera breve. (10 m)

Exposición, diálogo y participación de estrategias generales para la comunicación no verbal. (15 m)

Ordenar el rompecabezas de palabras que contiene las estrategias. (5 m)

Sortear a cada líder de grupo una estrategia, actuarla para su grupo y comentar de cual se trata. (15 m)





Cierre y conclusión (10 m)

Nota. Elaboración propia.

Para la aplicación de las sesiones es importante considerar, la gestión de una red de internet disponible, para desarrollar ciertas actividades que lo requieren. Además, se debe asegurar desde un inicio el ambiente, se sugiere que sea dinámico y un área donde no existan interrupciones o distracciones para que exista la concentración de los sujetos y se cumpla con los tiempos establecidos.

4. DISCUSIÓN

Una vez analizados los datos cualitativos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados en función de las categorías y subcategorías establecidas a priori se pudo constatar la necesidad de realizar acciones formativas que refuercen y mejoren la comunicación no verbal en los docentes de Bachillerato.

Esto se apreció a partir de los resultados obtenidos por cada una de las subcategorías propuestas. En la primera subcategoría, conocimiento del término comunicación no verbal, se pudo constatar la dificultad en definir o relacionar con sinónimos al tema en cuestión. Es importante destacar que, los resultados en esta subcategoría indican no solo el desconocimiento del significado de CNV, también evidencia un conocimiento erróneo acerca del mismo al identificarlo directamente con la comunicación escrita.

La segunda subcategoría analizada fue tipos de comunicación, los datos mostraron un resultado positivo relacionado con el conocimiento que tienen los docentes acerca de tipos de comunicación, sin embargo, existe una tergiversación en sus significados. Es importante destacar, que todos los sujetos de investigación coinciden en que se deben utilizar todos los tipos de comunicación de manera simultánea, es decir, no se pueden aplicar de manera aislada para el desarrollo de una clase.

En lo que corresponde a la tercera categoría estrategias de la comunicación no verbal, la mayoría coincide en que el tono de voz debe ser normal, este es un dato interesante ya que hace referencia al énfasis de la voz y se evidencia, por lo tanto, que se está descartando darles importancia a las ideas a través del recurso de la voz. Además, consideran que no se debe proyectar emociones, pues esto disminuye la autoridad, y eleva el nivel de confianza de manera negativa.

La última subcategoría efectos educativos de la comunicación no verbal y demás, indican que es importante la comunicación no verbal, debido a que los tipos de comunicación prescindieren del otro, y que todo tipo de formación que esté enfocado en mejorar la comunicación tendrá como resultado una mejora en el interés y la motivación tanto del que aprende como del que enseña.

Al contrastar los resultados con los antecedentes consultados, coinciden con los aportes de Amorim y da Silva (2014) y Cabrera (2003), en el aspecto de la necesidad de reforzar el aprendizaje mediante la CNV, para obtener un aprendizaje legítimo, tal como se menciona en los





resultados, al considerar los sujetos que la CNV incrementa la motivación e interés en el proceso enseñanza-aprendizaje, ya que existe una negativa ante una comunicación ineficaz.

Por otro lado, el estudio de Arellano (2006) e Ibarra y Benítez (2019), quienes a través de sus estudios determinaron la existencia de la necesidad de mejorar y perfeccionar el lenguaje, lo que genera a su vez la importancia de implementar programas que instruyan y formen a los docentes a eliminar las barreras que existe para el desarrollo de la CNV.

5. CONCLUSIONES

El reconocer a la comunicación como un elemento importante en educación es fundamental, ya que existe una conciencia de su repercusión en la adquisición de los aprendizajes. En este caso, el conocer acerca de la comunicación no verbal y mejorarla resulta beneficioso, ya que, se asume el proporcionarle mayor importancia al mensaje que se desea transmitir, así como el interés y la motivación que genere según como es proyectado.

La aplicación de una prueba de conocimientos pertinente permitió conocer el conocimiento ambiguo que poseen los docentes de Bachillerato sobre CNV, es decir, existe dificultad en identificar y relacionar la terminología y conceptos que engloban a este tipo de comunicación. Además, se evidenció inconsistencia en el desempeño de la CNV mediante la guía de observación, lo que genera la necesidad de realizar acciones formativas que permitan mejorar estos aspectos.

El diseño de las acciones formativas, incluyen componentes tanto teóricos como prácticos, que contribuyen a una efectiva aplicación posterior, convirtiéndose en un aporte importante para futuras investigaciones, ya que se encuentran relacionadas con las necesidades manifestadas en los resultados cualitativos iniciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorin, R. & da Silva, M. (2014). Comunicación no verbal eficaz/eficiente en el aula: auto-percepción del profesor de enfermería. *Texto & Contexto – Enfermagem*, 23(4), 862-870. <https://doi.org/10.1590/0104-07072014001710013>
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente–alumno. *Orbis. Revista Científica de Psicología*, 7(10), 289-291. <http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/289/291>
- Arias, S., Fuentes, J., & Nuño, M. (2008). Cómo interpretar la comunicación no verbal. *FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 15(5), 275-281.
- Bolkan, S., & Griffin, D. (2018). Catch and hold: instructional interventions and their differential impact on student interest, attention, and autonomous motivation. *Communication Education*, 67(3), 269-286.
- Cabrera Cuevas, J. D., (2003). DISCURSO DOCENTE EN EL AULA. *Estudios Pedagógicos*, (29), 7-26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130001>





- Castro, M. (2013). Courtesy: verbal and non-verbal codes at interpersonal communication. *Historia y Comunicación Social*, 18, 365-375.
- Cestero, A. (2017). La comunicación no verbal en discurso persuasivo empresarial. <https://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/20146>
- Flores Mamani, E., Garcia Tejada, M., Calsina Ponce, W., & Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. PEARSON
- Ibarra, Sandra V., & Benítez, Alma A.. (2019). El Diálogo en el Aula con Estudiantes de Nivel Superior en Clases de Humanidades para Ingeniería. *Formación universitaria*, 12(1), 55-64. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000100055>
- Leaman, L. (2012). *Los profesores "perfectos" existen*. Narcea: Madrid.
- Owens, R. (2011). *Desarrollo del lenguaje*. Pearson.
- Petisco, M. (2014). *La comunicación en el aula*. Dykinson.
- Ribes, D. (2011). *Habilidades sociales y dinamización de grupos: servicios socioculturales y a la comunidad*. MAD S.L.
- Rosso, F., Pades, A., & Ferrer, V. (2017). Communicative Competence: Validation of a Scale to Assess Nonverbal Communication during the Speech. *Frontiers in Psychology*, 8, 1564.
- Rulicki, S. (2007). *Comunicación no verbal*. Granica S.A
- Valledor, R., & Ceballo, M. (2005). *Temas de metodología de la investigación educacional*. Biblioteca Virtual UCP "Pepito Tey". Las Tunas.

