

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS  
MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA  
DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPMND).**

**YESINIA CELESTE CASTELLANOS DERAS**

**GUATEMALA, MAYO DE 2018.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS  
MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA  
DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPMDN).**

**TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR:**

**YESINIA CELESTE CASTELLANOS DERAS**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ASESOR:**

**LICENCIADO HUGO ROLANDO CASTRO GUZMÁN**

**GUATEMALA, MAYO DE 2018.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

M Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

**Representantes Estudiantiles**

Anaité Machuca

Mario Barrientos

**Representante Egresado**

M.A. Johnny Michael González Batres

**Secretaria**

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Tribunal Examinador**

Lic.	Hugo Rolando Castro Guzmán	Presidente (a)
M.A.	José María Torres Carrera	Revisor (a)
M.A.	Fernando Arturo Arévalo Yankos	Revisor (a)
Dr.	Otto Fernando Yela Fernández	Examinador (a)
M.A.	Rosa Idalia Aldana Salguero	Examinador (a)
M.A.	Víctor Manuel Ramírez Donis	Suplente



Guatemala 26 de mayo de 2017  
Dictamen aprobación 079-17  
Comisión de Tesis

Estudiante  
Yesinia Celeste Castellanos Deras  
Registro Académico 201122458  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala



Estimado(a) estudiante

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.4 del punto 1 del acta 005-2017 de sesión celebrada el 25 de mayo de 2017 que literalmente dice:

*1.4 Comisión de Tesis acuerda: Aprobar al (la) estudiante YESINIA CELESTE CASTELLANOS DERAS, registro académico: 201122458, proyecto de tesis: EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA DEL MINISTERIO DE LA DE DEFENSA NACIONAL (DGPM DN). B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. Hugo Rolando Castro Guzmán.*

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del *Normativo para la Realización de Tesis*, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Dra. Aracelly Krysanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis





# Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 14 de julio de 2017  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 036-2017

Estudiante  
Yesinia Celeste Castellanos Deras  
Carné 1929 03489 0101  
Registro Académico 201122458  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: *EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPMNDN)*.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Hugo Rolando Castro Guzmán	presidente(a)
M.A. José María Torres Carrera	revisor(a)
M.A. Fernando Arturo Arévalo Yankos	revisor(a)

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.  
Director ECC



  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



C.C comité revisor  
Archivo/expediente  
AM/SVMG/AJr



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



## Autorización informe final de tesis por Terna Revisora

Guatemala, 14 de agosto de 2017

Doctora  
Aracelly Mérida,  
Coordinadora  
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida Doctora Mérida:

Atentamente informamos a usted que la estudiante **YESINIA CELESTE CASTELLANOS DERAS**, Carné 201122458, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su PROYECTO DE TESIS, cuyo título es:

### **EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPMND)**

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto pueda continuar con el trámite correspondiente.

M. A. José María Torres Carrera

*"Id y enseñad a todos"*

M.A. Fernando Arturo Arévalo Yankos

Licenciado Hugo Rolando Castro Guzmán

c.c. archivo



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

097-17

Guatemala, 06 de marzo de 2018  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
CT-Akmg-No.025-18

Estudiante  
Yesinia Celeste Castellanos Deras  
Carné 1929 03489 0101  
Registro Académico 201122458  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante:

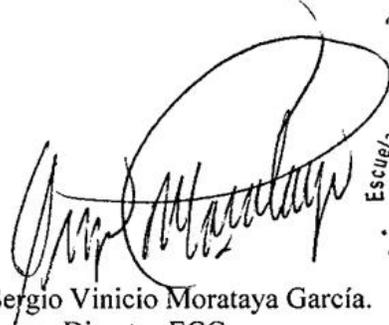
Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: *"EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPMDN)"*, siendo ellos:

Lic.	Hugo Rolando Castro Guzmán	presidente(a)
M.A.	José María Torres Carrera	revisor(a)
M.A.	Fernando Arturo Arévalo Yankos	revisor(a)
Dr.	Otto Fernando Yela Fernández	examinador(a)
M.A.	Rosa Idalia Aldana Salguero	examinador(a)
M.A.	Víctor Manuel Ramírez Donis	suplente

Cuando Secretaría nos indique la fecha de su examen privado se la estaremos confirmando vía correo electrónico, por lo que solicitamos este pendiente del mismo.

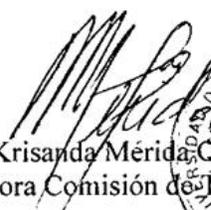
Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

  
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.  
Director ECC

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



**USAC**  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
TRICENTENARIA

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Autorización Informe final de tesis por asesor (a) derivado a recomendaciones del Tribunal examinador

Guatemala, mayo 07 de 2018

Dra. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis  
Escuela de ciencias de la comunicación  
Edificio Bienestar Estudiantil  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada Dra. Mérida:

Me dirijo a usted en referencia a las recomendaciones del tribunal examinador hechas durante el examen privado de licenciatura, el 24 de abril del año en curso del informe final de tesis de título: **"EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPM DN)"**.

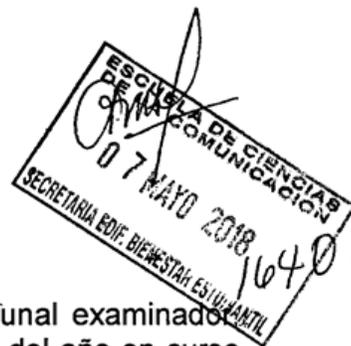
Del (la) estudiante: Yesinia Celeste Castellanos Deras  
Carné: 1929 03489 0101  
Registro Académico No. 201122458

Me complace informarle que no hubo sugerencia de correcciones tanto de forma como de fondo por lo que procede con los trámites siguientes para su respectiva orden de impresión

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Lic. Hugo Rolando Castro Guzmán  
Asesor Presidente



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

097-17

Guatemala, 09 de mayo de 2018  
Orden de impresión/NR  
CT-Akmg- No. 022-18

Licenciado (a)  
Yesinia Celeste Castellanos Deras  
Carné 1929 03489 0101  
Registro Académico 201122458  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado (a) Licenciado (a):

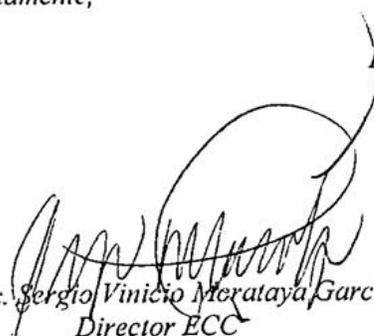
Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título "EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LOS MAESTROS DE CEREMONIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL (DGPMDN)", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

LEER Y ENSEÑAR A TODOS

  
M.Sc. Sergio Viniño Merataya García  
Director ECC



  
Dra. Aracelly Krisandá Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo  
AM/SVMG/ajjr



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

## **DEDICATORIA**

### **A Dios Nuestro Señor**

Por su infinita misericordia y amor, que permitieron que lograra finalizar con éxito las metas trazadas.

### **A mi Mami, Reina de la Paz Deras Umaña**

Por todas las noches de desvelo, por estar siempre a mi lado demostrándome apoyo incondicional. Sin ti esto no hubiera sido posible, te amo mucho.

### **A mi Hermana, Mayra Turqueza Castellanos Deras**

Por permitirme ser parte de tus logros y así poder realizar este trabajo, gracias hermanita, te amo mucho y este triunfo también es tuyo.

### **A mi Novio (Mi Bebé) Josué Felipe García Interiano**

Por creer en mí y por apoyarme. Gracias por estar a mi lado cuando más te necesitaba y por aguatarme en los días difíciles. Te amo.

### **A Juan Carlos Rosales López**

Por brindarme su amistad sincera y apoyarme en este proyecto.

### **A mi Abuelita, Zoila Concepción Umaña**

Ese Angelito que me cuida desde el cielo, quién me enseñó que debo ser valiente y tener carácter. Te extraño mi viejita linda.

### **A mi Papi, Fernando David Castellanos Soto**

Por alegrarte de mis triunfos y tenerme siempre en tus oraciones.

### **A mi Yayita, Rosa Soto Pérez**

Quien me enseñó a trabajar duro por lo quiero.

### **Al Licenciado Hugo Rolando Castro Guzmán, Doctora Aracelly Mérida y Anahí**

Por toda su asesoría y apoyo profesional. Que Dios los bendiga.

**SIN EL APOYO, PACIENCIA Y AMOR QUE TODOS USTEDES ME  
BRINDARON ESTO NO HUBIERA SIDO POSIBLE. AHORA MÁS QUE  
NUNCA ESTOY CONVENCIDA QUE MI FAMILIA Y AMIGOS SON PARTE  
DE ESTE TRIUNFO.**

**¡LOS QUIERO MUCHO!**

Para efectos legales la autora  
es la única responsable del contenido de este trabajo

# Tabla de Contenido

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	iv
<b>I. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>1</b>
1.1 Título del tema. ....	1
1.2 Antecedentes. ....	1
1.3 Justificación.....	5
1.4 Planteamiento del Problema. ....	6
1.5 Alcances y Límites. ....	7
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 La Comunicación. ....	9
2.2 Elementos que intervienen en la Comunicación. ....	10
2.3 Clases de Comunicación. ....	13
2.4 La Comunicación Verbal (Uso de la voz). ....	15
2.5 Características de la comunicación verbal.....	18
2.6 La Comunicación no Verbal. ....	19
2.7 Características de la comunicación no verbal. ....	20
2.8 Tipos de Comunicación no verbal. ....	22
Comunicación corporal (Kinésica o Quinésica): .....	27
Comunicación no verbal espacial (Proxémica): .....	34
La imagen personal: .....	35
2.9 Teorías de la Comunicación.....	40
2.10 ¿Qué es un Maestro de Ceremonias? .....	42
2.11 Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional. ....	48
2.12 Ceremoniales Militares.....	50

<b>III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>53</b>
3.1 Método o tipo de investigación:.....	53
3.2 Objetivos. ....	53
3.3 Técnica: .....	54
3.4 Instrumento: .....	54
3.5 Población y muestra.....	54
<b>IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES .....	93
Referencias Bibliográficas .....	94
ANEXOS .....	97

## RESUMEN

**Título:** Evaluación de la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional (DGPMDN).

**Problema Investigado:** ¿Cómo es la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional?

**Procedimiento:** Para describir e identificar los elementos de la comunicación verbal, tales como: el tono, el ritmo, el volumen, la entonación, entre otros se utilizó una guía de observación; de igual manera con la comunicación no verbal, incluyendo elementos como la expresión facial, miradas, gestos y posturas de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

También se realizaron cuestionarios (encuestas) al personal asistente a las diferentes actividades llevadas a cabo en la Guardia de Honor, Escuela Naval de Guatemala, Guardia Presidencial y Escuela Politécnica.

Con los datos recolectados, se elaboraron tablas que contienen el total de personas encuestadas; asimismo, se realizaron gráficos que detallaron cada resultado, lo cual permitió evaluar qué elementos de la comunicación verbal se involucraron, así como qué gestos y movimientos reforzaron la comunicación para transmitir el mensaje.

Todo esto ayudó para tener conocimiento de cómo el público asistente percibió el desenvolvimiento tanto en la comunicación verbal y no verbal de cada Maestro de Ceremonias, haciendo saber que realmente se llevó una comunicación efectiva y positiva.

**Resultados obtenidos:** En la investigación se logró establecer que los asistentes a las actividades percibieron de una forma positiva la comunicación verbal y no verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del

Ministerio de la Defensa Nacional, percatándose también que hay otros elementos que influyen en la efectiva transmisión del mensaje, siendo estos la proximidad y la vestimenta.

Durante el desarrollo de las actividades, los Maestros de Ceremonias, mostraron buen tono, ritmo, volumen, timbre de la voz. La expresión facial, la mirada, la postura, los gestos y la vestimenta van acorde al evento. Es importante mencionar que todos estos factores intervinieron en el proceso de comunicación evaluado.

**Conclusiones:** En conclusión la comunicación verbal se puso de manifiesto en los eventos conducidos por los dos Maestros de Ceremonias. El tipo de comunicación verbal fue oral en virtud que su principal instrumento fue la voz utilizando como canal el micrófono.

El personal asistente si cree que los Maestros de Ceremonias transmiten de una forma clara y coherente lo que hablan; ya que un 58% piensa que es excelente su desempeño verbal y el 40% cree que es bueno. La mayor incidencia en ambos Maestros es excelente y bueno.

En tal sentido se determinó que la comprensión verbal de los Maestros de Ceremonias tuvieron elementos positivos como:

- Buen tono de voz
- Fluidez verbal
- Volumen alto de voz
- Buena dicción
- Buena expresividad vocal
- Buena entonación
- Buena interpretación

Se identificó elementos de la comunicación verbal como no verbal. Se concluyó que la comunicación no verbal coadyuva a la comunicación verbal, reforzando lo que se habla por medio de expresiones faciales, ademanes, posturas, proximidad y vestimenta.

La unión de todos estos elementos permitió que el público asistente identificara elementos positivos de la comunicación no verbal, tales como:

- Sonrisa constante con el público
- Contacto visual
- Las manos refuerzan de manera positiva su lenguaje verbal
- Contacto con el público
- Excelente vestimenta.

Esto demostró que la comunicación no verbal se puso de manifiesto en todo momento.

Se estableció que a los asistentes a las actividades, les agradó el desenvolvimiento de los Maestros de Ceremonias ya que de acuerdo a las respuestas obtenidas entendieron con claridad y con buena aceptación el mensaje tanto verbal y no verbal.

## INTRODUCCIÓN

La Comunicación es un tema muy abordado en la actualidad, ya que su proceso natural es el de transmitir y recibir mensajes.

Es por eso que se realizó la evaluación de la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, quienes son los encargados de conducir los eventos y cumplir con un programa establecido para el buen desarrollo de estos, debiendo tener dominio del tema, del habla y de su lenguaje corporal.

Durante todo este protocolo se lleva a cabo un proceso de comunicación importante para cada ser humano. Y es cómo las personas perciben lo que se dice; con que tono se dice, la forma en que se dice y la manera en que se actúa.

Es importante mencionar que para que el proceso de comunicación se lleve a cabo, deben intervenir varios elementos que están presentes aunque no se analicen en el momento.

Lenguaje verbal: corresponde al lenguaje construido por palabras. Los sonidos que emanan de nuestra boca. Es decir, este tipo de lenguaje es un sinónimo de comunicación verbal.

La Kinésica o quinésica, proviene de la misma raíz griega de cinética, es decir (Kinesis = movimiento); pero en este caso aplicada a los movimientos corporales complementarios del lenguaje verbal. En esta categoría entran los gestos aprendidos como guiñar los ojos, levantar las cejas, inclinar la cabeza, levantar el dedo pulgar en señal de aprobación, y otros comportamientos como la mirada, las percepciones auditivas y táctiles y sus respectivas reacciones.

Los objetivos de la presente investigación fueron evaluar el nivel de comprensión verbal que los Maestros de Ceremonias transmiten al público asistente.

Identificar elementos de la comunicación verbal y de las expresiones faciales, corporales y vestimenta, que utilizan los Maestros de Ceremonias de la Dirección

General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, de acuerdo a la ocasión del evento.

Se planteó como objetivo establecer la percepción que el público asistente tiene sobre la comunicación verbal y no verbal que los Maestros de Ceremonias desarrollan durante un Ceremonial o actividad militar.

Toda esta información se recopiló por medio de una Guía de Observación y encuestas. (Por medio de lista de cotejo que contiene los elementos a evaluar de la comunicación verbal; asimismo la comunicación no verbal tales como: la sonrisa, la mirada, la postura y la vestimenta), ya que ésta permitió identificar comportamientos con respecto a los contenidos, habilidades y actitudes de asignaturas específicas.

Posteriormente se elaboraron gráficos para mostrar los resultados de las encuestas y se realizó un análisis por cada gráfico.

Con base a eso se elaboró un cuadro comparativo y dos Perfiles con los porcentajes más altos obtenidos de las encuestas, lo cual hace que se tenga una visión más clara de cómo el público percibe la comunicación verbal y no verbal en los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

Con toda esa información se procedió a dar las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

# I. MARCO CONCEPTUAL

## 1.1 Título del tema.

Evaluación de la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

## 1.2 Antecedentes.

La Comunicación es un tema muy abordado en la actualidad, ya que su proceso natural es el de transmitir y recibir mensajes y que sería de la humanidad si estos procesos no se llevaran a cabo.

Existen diferentes estudios de la comunicación y en el tema “Evaluación de la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional”, es importante hacer referencia a estudios realizados en las diferentes Tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala con relación al mismo, entre los cuales se pueden mencionar:

- LORENA JEANNETTE HERNÁNDEZ LÓPEZ en su Tesis: “Análisis comparativo de los niveles de comunicación verbal (lenguaje articulado) en los niños de 5 a 6 años de nivel Pre primaria (USAC 1998). Investiga la adquisición fonémica de los niños de 5 a 6 años de la Escuela de párvulos #62 y el Colegio “Aprendo Jugando”. Asimismo propone utilizar la técnica de los títeres, los cuales forman parte muy importante en el desenvolvimiento de la sociedad. (López, 1998, pág. 30 y 39 )
- WENDY SUSANA ACEVEDO GUTIÉRREZ en su Tesis: “Lenguaje Kinésico en el desfile Centenario de la Huelga de Dolores” (USAC 2000) centra su estudio en analizar escenas específicas del desfile bufo, las más importantes o la que por la trascendencia y relevancia del mensaje permiten identificar mensajes no verbales. (Gutiérrez, 2000, pág. 32)

- SILVIA KARINA LARA PALENCIA en su Tesis: “Comunicación no verbal en los docentes: apreciación de los estudiantes de locución de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala”, (USAC 2006), en la Definición Teórica indica que dentro de la comunicación no verbal se encuentran todos aquellos signos y señales informativos que están inmersos en la vida cotidiana, algunos de estos pasan desapercibidos pero siempre cumplen su función de hacer llegar un mensaje. (Palencia, 2006, pág. 33)
- ERWING ALEXANDER SOSA AGUILAR en su Tesis: “Los códigos verbales y no verbales utilizados en las andas del Señor Sepultado del templo de Santo Domingo” (USAC 2006), indica que los mensajes transmitidos por los emisores que en ese caso son los que elaboran las alegorías de las andas, tienen un propósito que es catequizar y/o evangelizar. El mensaje es envidado para que lo decodifiquen. (Aguilar, 2006, pág. 76)
- CAMILO JUAN RICARDO LETONA BERGANZA en su Tesis: “La incursión del código no verbal como fuente de información para entrevistadores en el programa de revista “Buenos Días” (USAC 2011), concluyó que el programa de Buenos días no utiliza el código no verbal para sus propias entrevistas, como información para aplicarla a sus entrevistadores. También si se quiere obtener información sobre datos concretos, es importante interpretar los significados de posiciones y movimientos de las manos, hombros, cejas y brazos, ya que está enviando un mensaje que complementa la comunicación verbal. Asimismo; que en la mayoría de los medios informativos televisados en Guatemala, no le dan la importancia que tiene el código no verbal. Para obtener información más exacta, se interesan más por la comunicación que transmite el lenguaje, es decir, por el código verbal. (Berganza, 2011, pág. 28)

- ANA JUDITH COTZAL PIRIR en su Tesis: “La Comunicación No Verbal de los Colaboradores del Registro Nacional de las Personas –RENAP- Sedes Metropolitanas, en la Atención al Usuario” (USAC 2014), concluyó que el lenguaje kinésico se presenta en todo momento durante la interacción, cumpliendo con su función de apoyar y complementar la comunicación verbal. (Pirir, 2014)
- ARACELY YESENIA VELÁSQUEZ LAM en su Tesis: “Estudio de los tipos de comunicación que se utilizan para enseñar las técnicas del deporte de la natación” (USAC 2015), en su análisis afirma que las instrucciones verbales y la participación activa de la instructora le ayudan al alumno en el proceso de aprendizaje y práctica del deporte. Consecutivamente el mayor porcentaje de alumnos cree que cualquiera puede aprender a nadar si se tiene una efectiva comunicación. También se analiza que uno de los tipos de comunicación que utiliza al máximo la instructora es de tipo verbal.

Concluyó que los alumnos adultos, expresaron la satisfacción de cada uno de los tipos de comunicación con el que según ellos se les facilitan los conocimientos e instrucciones que rige la instructora para la práctica de cada uno de los estilos de natación, siendo estos: la comunicación intrapersonal, interpersonal, verbal, no verbal y escrita. (Lam, 2015, pág. 42 y 50)

- CLAUDIA CAROLINA VELIZ MORALES en su Tesis: “Comunicación no verbal en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma francés” (USAC 2015), concluye en los dos primeros puntos que: la comunicación no verbal acompaña a la verbal, aún si el emisor no está consciente de ello, afirmando o incluso negando el mensaje transmitido y que los gestos corporales, las miradas, las sonrisas; dicen más que muchas palabras, según sea el contexto. (Morales, 2015, pág. 69)

- MARLENI JEANNETTE MARTÍNEZ VÁSQUEZ en su Tesis: Lenguaje Kinésico en la Revista Moralejas Comic. Se concluye que el lenguaje kinésico aparece en las dos secciones analizadas de la revista Moralejas Comic. Que la revista está elaborada con elementos no verbales, por medio del lenguaje escrito y simbólico (expresiones faciales, la mirada, los gestos, las posturas y todos los movimientos del cuerpo), es decir que utilizan la kinésica. Asimismo; se recomienda la utilización del cuadro de análisis propuesto por el profesor Harrison en el cual se presentan cuatro códigos kinésicos, para facilitar cualquier análisis posterior. (Vásquez)

### **1.3 Justificación.**

Como se sabe, todo evento importante es dirigido por un Maestro o Maestra de Ceremonias, el cual se encarga de conducir las actividades y cumplir con un programa establecido para el buen desarrollo de estas; debe preocuparse de muchos detalles antes de iniciar un evento, ya que debe hacer una verificación previa, de todos los elementos que le ayudaran para conducir un evento, tales como: atrio o pódium, equipo de sonido, micrófonos, luces, chequear el programa establecido; agregar o quitar actividades. Sin embargo, hay muchos otros elementos importantes a los cuales se debe prestar atención como: las vocalizaciones, esto para utilizar el volumen y tono de voz adecuada a la actividad, según se requiera; mantener una sonrisa agradable y buen humor; tener la capacidad de improvisar, por cualquier cambio que surja en último momento.

En la Institución Militar, el desarrollo de las actividades se lleva con ciertos protocolos, lo cual exige al Maestro de Ceremonias estar plenamente concentrado y en sintonía con el público. Por eso es importante que el lenguaje verbal sea acorde a su lenguaje corporal y demuestre mucha seguridad pero sobre todo mucha empatía hacia su público heterogéneo.

En este enfoque el proceso de comunicación se lleva a cabo el lenguaje no verbal porque se ven involucradas las expresiones faciales, como: la sonrisa, muecas, la posición de su cuerpo, la postura que adopta, la posición de manos, brazos y piernas; asimismo, el lenguaje verbal, porque entran en juego la voz, el tono, ritmo y fluidez.

Por eso el verdadero Maestro de Ceremonias debe tener dominio y preparación del tema para poder desarrollar de forma positiva cada actividad.

En tal sentido, surgen interrogantes como ¿Influye en la audiencia el tono y la manera en que los Maestros de Ceremonias se expresan? ¿La vestimenta refuerza el lenguaje kinésico para poder transmitir algún mensaje en específico? ¿Las mímicas o ademanes representan seguridad o nerviosismo? ¿Realmente la

audiencia está recibiendo el mensaje que ellos quieren transmitir? Cuando se modifica algún punto del programa a desarrollarse, ¿Cómo reaccionan ante la audiencia? ¿Cuál es su reacción verbal y kinésica? Son preguntas que se plantean para realizar esta evaluación.

#### **1.4 Planteamiento del Problema.**

El Ejército de Guatemala, es una Institución que cuenta con Fuerzas de Tierra, Mar y Aire, y en donde existen numerosas actividades protocolarias de diferente índole; en fechas importantes; entre las cuales se pueden mencionar: “Día del Ejército”, “Día de la Marina de la Defensa Nacional”, “Día de las Fuerzas de Tierra”; asimismo, actividades para el personal de alta en las dependencias de referida Institución, como las Horas Culturales.

En las actividades de mucho protocolo se cuenta con la presencia del Presidente de la República, que es el Comandante General de Ejército; se invita a personalidades Diplomáticas como Embajadores de otros países, Agregados Militares, Oficiales del Ejército y audiencia en general y en las Horas Culturales, se involucra a personal militar y gente civil.

La Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, nombra a uno o dos Maestros de Ceremonias, según sea la magnitud del evento, para que dirijan los mismos.

La Institución armada es muy puntual en sus horarios y cumplen a cabalidad estos, por eso es importante conocer que estas actividades están vulnerables a cambios de última hora; ya sea porque no se pueda contar con la presencia de alguna autoridad que tenga algún punto programado, o bien sea porque se agrega algún punto que no estaba contemplado; previendo todas estas situaciones se designan a Maestros de Ceremonias que sepan improvisar, sin caer en la monotonía, ya que en su mayoría son eventos formales y se debe saber que hacer, en el momento preciso y con las palabras y expresiones adecuados, esto sin perder su compostura.

Es importante mencionar que, en ocasiones hay dos eventos en un día, por lo que los Maestros de Ceremonias deben estar preparados para poder manejar la presión y que eso no sea impedimento para que el proceso de comunicación se lleve a cabo.

En tal sentido, es importante conocer de qué forma influye la comunicación verbal y no verbal, de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional en los eventos antes descritos.

Por tal motivo y como objeto de investigación es responder la siguiente pregunta:  
**¿Cómo es la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional?**

### **1.5 Alcances y Límites.**

#### **Alcances:**

- **Objeto del estudio.**

Estudio de la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

- **Ámbito geográfico.**

La investigación se realizó en el Departamento de Guatemala, en las instalaciones del Ministerio de la Defensa Nacional, en la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, ubicada en Avenida Reforma 1-45, Zona 10, Instalaciones de la Antigua Escuela Politécnica donde se encuentra ubicada la Dirección General de Prensa; Guardia Presidencial (Zona 1, Ciudad); Primera Brigada de Policía Militar “Guardia de Honor” (Zona 10, Ciudad); Escuela Naval de Guatemala (Comando Naval del Pacífico) y Escuela Politécnica (San Juan Sacatepéquez).

- **Ámbito institucional.**

Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

- **Ámbito temporal.**

La investigación se realizó en los meses de febrero a junio de 2017.

- **Ámbito personal.**

Los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

**Límites:**

En este estudio se observó y evaluó el proceso de comunicación verbal y no verbal; no se tomó en cuenta aspectos políticos, culturales y sociales.

Se analizó únicamente actos presentados por los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, ya que otras dependencias realizan actividades y nombran a personal ajeno a la Dirección General de Prensa para que funja como Maestro de Ceremonias.

## II. MARCO TEÓRICO

El objetivo de esta evaluación es identificar cómo los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, utilizan la comunicación verbal y cómo se auxilian de la comunicación no verbal, para transmitir un mensaje, ante una audiencia que llega a presenciar ceremonias militares; es por eso que en el presente marco se investiga las diferentes teorías de la comunicación, lo cual ayudará a tener una visión más amplia y comprender de una forma más clara los conceptos teóricos que existen, con relación a este tema.

### 2.1 La Comunicación.

Carlos Augusto Velásquez en su libro Comunicación, Semiología del mensaje oculto cita que: ***“La comunicación es vital para el desarrollo del ser humano. A través de ella se transmiten los patrones culturales que rigen nuestra conducta. Por ello, durante toda la historia el hombre se ha preocupado por aumentar su capacidad comunicativa”.***

La comunicación es algo tan común, tan cotidiano, que estamos todo el tiempo inmersos en ella y apenas nos percatamos. Toda nuestra vida social, todo nuestro desarrollo intelectual, depende y tiene su origen en los distintos procesos comunicativos que realizamos.

Por otro lado Mejía indica que es el medio por el cual la humanidad se interrelaciona mediante el uso de la voz o expresión verbal, mímica, sentimientos, emociones o actitudes que no se expresan con palabras, sonidos, etc. Dando y recibiendo ideas, mensajes con sus respuestas, posee doble vía porque se envía un mensaje y se recibe una respuesta.

## ¿Qué es Comunicar?

Según Carlos Ongallo, en su Manual de Comunicación dice que comunicar es intercambiar. De hecho, en sentido estricto, comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información. Los significados más utilizados del vocablo comunicación en los términos del lenguaje coloquial, pueden ser los siguientes:

- Proceso según el cual un emisor transmite una información a un receptor.
- Relación interhumana según la cual dos o más individuos pueden entenderse.

Entonces comunicar se puede entender que es transmitir algo que es único e inherente de la persona, por lo cual se convierte en información para el receptor.

### 2.2 Elementos que intervienen en la Comunicación.

Es importante mencionar que para que el proceso de comunicación se lleve a cabo, deben intervenir varios elementos que están presentes aunque no se analicen en el momento.

Es por eso que para que la comunicación se lleve a cabo son necesarios varios elementos como: a) emisor, b) receptor, c) mensaje, d) canal, e) código y f) referente.

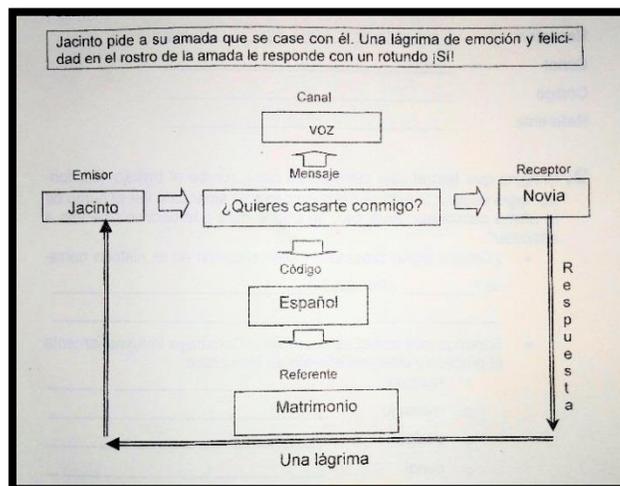
- a. Emisor:** El emisor es el sujeto de la comunicación y el que se encarga de enviar el mensaje.
- b. Receptor:** Es el encargado de recibir y decodificar (interpretar) el mensaje.
- c. Mensaje:** Es la información en sí; lo que el emisor comunica al receptor.
- d. Canal:** Es el medio a través del cual se transmite el mensaje:
  - La voz humana
  - El micrófono
  - El teléfono
  - La radio
  - La televisión

e. **Código:** Es el lenguaje en el cual se transmite el mensaje.

Este elemento de la comunicación es muy importante ya que sino se tiene el mismo código el mensaje no es claro, porque es necesario codificar lo que el emisor quiere transmitir.

Es importante mencionar que también existe el código gestual el cual es por medio de gestos y el icónico (por dibujos o imágenes).

f. **Referente:** En pocas palabras es el tema del cual se habla en el mensaje.



**Figura 1: Esquema que resume los seis elementos de la comunicación. Fuente: (Carlos Augusto Velásquez Rodríguez, 2007: Comunicación, semiología del mensaje oculto, pág. 35)**

Ongallo hace referencia al diagrama de Laswell (1965), citado por Romero Rubio (1975), y que posteriormente fue modificado por Nixon (1970), presenta un esquema que se podría denominar clásico en los modelos de comunicación. Establece el sujeto emisor, bajo la forma de “quién dice” (fase 1), delimita el contenido, el “qué” (fase 2), el “por qué” (fase 3), el “para quién” (fase 4), y las consecuencias (fase 5).

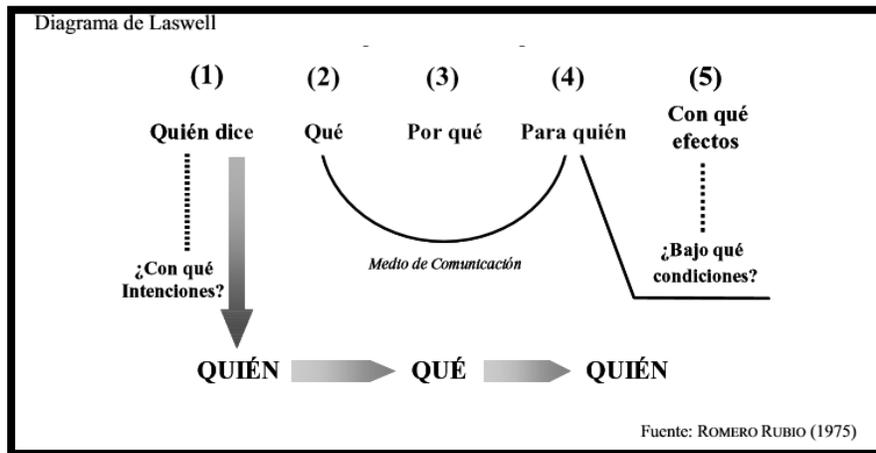


Figura 2: Diagrama de Laswell, esquema que se podría denominar clásico en los modelos de comunicación. Fuente: (Carlos Ongallo, Madrid, 2007: Manual de Comunicación, pág. 16)

Este esquema ilustra de una forma clara lo que pueden dar en llamarse las cuestiones elementales del proceso de la comunicación:

- El **quién**, que no es más que el sujeto emisor, el que transmite la información, consciente o inconscientemente.
- El **qué**, que en la mayoría de autores coincide con el mensaje, con el contenido intrínseco de la comunicación.
- El **por qué** o componente causal del proceso.
- El **para quién**, que puede ser catalogado, con matices, como receptor. Las reservas pueden venir dadas por la involuntariedad de la recepción por una parte y por las barreras a la comunicación. En ciertos casos, el destinatario final del mensaje no es quien realmente lo recibe.
- El **con qué efectos**, que está en estrecha relación con la intencionalidad de la emisión del mensaje. (Ongallo, 2007, págs. 16-17)

### 2.3 Clases de Comunicación.

De acuerdo a Velásquez existen muchas clasificaciones relativas a las diferentes clases de comunicación. Entre las cuales se pueden mencionar: según su dirección, atendiendo la cantidad, atendiendo la identificación y según su naturaleza.

- Según la dirección que presente el mensaje, la comunicación puede ser unidireccional o bidireccional.
  - **Unidireccional:** cuando los papeles del emisor y receptor no se intercambian entre las personas que se comunican: el emisor siempre es emisor y el receptor, siempre receptor.
  - **Bidireccional:** cuando los papeles de emisor y receptor se intercalan.
- Atendiendo a la cantidad de receptores del mensaje, la comunicación puede ser interpersonal o masiva.
  - **Interpersonal:** cuando el proceso comunicativo ocurre entre un número reducido de personas, todas las cuales se conocen o pueden conocerse en el proceso mismo.
  - **Masiva:** cuando el mensaje está enviado hacia un gran número de personas anónimas, con pocas posibilidades de intercambio real y humano. Son ejemplos: televisión, radio, cine, periódico, etc.
- Atendiendo a la identificación entre emisor y receptor, la comunicación puede ser intrapersonal o extrapersonal.
  - **Intrapersonal:** cuando el emisor y el receptor son la misma persona. Por ejemplo cuando nos preguntamos cómo mejorar nuestras actitudes, desarrollamos una comunicación intrapersonal.
  - **Extrapersonal:** cuando emisor y receptor son distintos. Por ejemplo, cuando dialogamos, escribimos un correo electrónico a un amigo, etcétera.

- Según la naturaleza del canal que se utilice y del contexto en que ocurra, la comunicación puede ser directa o indirecta.
  - **Directa:** cuando emisor y receptor están presentes en el mismo momento y lugar, y pueden interactuar en sus papeles. Por ejemplo, cuando el chofer de la camioneta pide el valor del pasaje a un pasajero.
  - **Indirecta:** cuando emisor y receptor están distantes o en diferentes momentos de tiempo. Por ejemplo, en una carta o E-mail, en una llamada telefónica, etc.

## **2.4 La Comunicación Verbal (Uso de la voz).**

La comunicación adopta múltiples formas. Las más importantes son la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

**La comunicación verbal también llamada comunicación oral**, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Hay comunicación oral donde quiera que se diga algo a través de la palabra hablada. La expresión oral consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta elegante y clara.

Para poder identificar la comunicación verbal se debe tener claro los siguientes aspectos:

- Que la comunicación verbal puede ser: Oral y Escrita
- Que su campo de estudio se centra en: el habla, en la comunicación verbal escrita y en el lenguaje.

**Lenguaje verbal:** corresponde al lenguaje construido por palabras. Los sonidos que emanan de nuestra boca, es decir, este tipo de lenguaje es un sinónimo de comunicación verbal.

**El habla:** Es la selección asociativa entre imágenes acústicas y conceptos que posee el hablante.

**La comunicación verbal escrita:** Corresponde a la transcripción gráfica de los sonidos de las palabras, y podría considerarse como una manifestación del lenguaje verbal. Ya que es a partir de éste que aprendemos a dominar el lenguaje escrito, se trata de fijar nuestro pensamiento y palabras en papel.

**Lenguaje:** Signos lingüísticos que sirven a los miembros de una comunidad hablante para comunicarse.

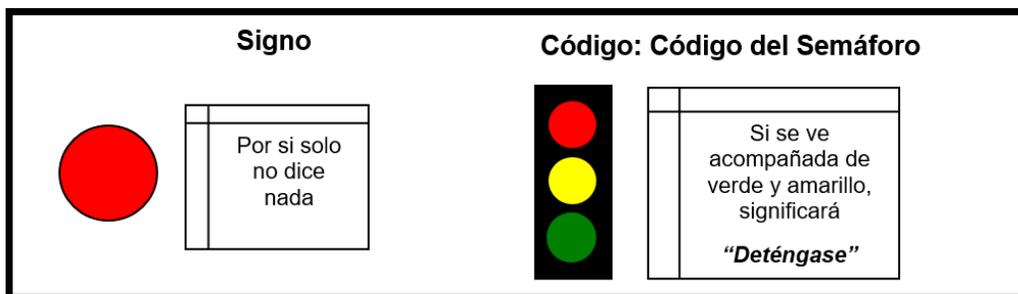
Se le llama **signo lingüístico** a cada uno de los signos orales que componen una lengua. Estos signos orales, dotados como todo signo de significante y significado.

- **El significante:** de un signo lingüístico es la imagen que tenemos en nuestra mente de una cadena de sonidos determinada. Esa imagen fónica permite, por ejemplo que podamos pensar palabras sin pronunciarlas.
- **El significado:** de un signo lingüístico es el concepto o la imagen que asociamos en nuestra mente a un significante concreto.  
El significado no es un objeto real, sino solamente el concepto que una cadena de sonidos nos sugiere.

“**El signo** es cualquier manifestación (visual, auditiva, etc.) que representa algo o lo evoca, es decir, ocupa su lugar”. (Ríos, pág. 3)

Siempre que nos comunicamos, se utiliza signos. Pero estos carecen de sentido si no se les ubica dentro de un conjunto al que pertenecen.

Por ejemplo una luz roja no dice nada en sí misma. Se necesita ubicarla dentro de un código para asignarle algún significado. Si se ve acompañada de verde y amarillo, significará “deténgase”, según el código del semáforo.



## Estructura del Lenguaje:

**Definición:** El lenguaje está formado por un conjunto de sonidos básicos, llamados fonemas, unas unidades elementales de significado, los morfemas y la gramática, compuesta a su vez de la semántica (los significados) y la sintaxis (las normas de ordenación de las palabras). (Alicante, 2007)

- **Fonema:** en el lenguaje hablado, las unidades de sonido más pequeñas características de dicho lenguaje.

	<u>koɾaθon</u>	Oral	<b>Fonema</b> / Sonido
	corazón	Escrito	<b>Grafema</b> / Letras

- **Morfema:** unidad significativa más pequeña de una lengua, puede ser una palabra o un fragmento de una palabra (como por ejemplo un prefijo).
- **Gramática:** conjunto de normas de una lengua que nos permite comunicarnos con los demás y comprenderlos.
- **Semántica:** conjunto de normas mediante el cual extraemos el significado de los morfemas, las palabras y las frases de una lengua, estudio del significado.
- **Sintaxis:** normas para combinar las palabras de una lengua en frases gramaticalmente correctas.

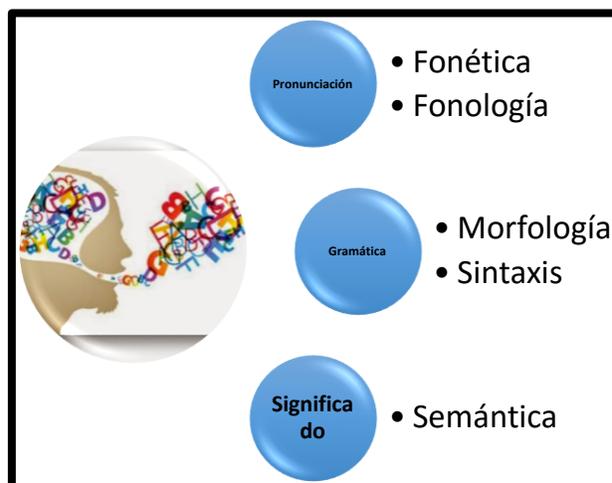


Figura 4: Fuente: *Elaboración propia (con base a la distinción habitual en niveles de análisis lingüístico)*

## **2.5 Características de la comunicación verbal.**

- Es espontánea
- Se rectifica
- Utiliza modismos, dichos, etc.
- Hay acción corporal
- Se repiten palabras
- Es casi siempre informal
- Es dinámica
- Se amplía con explicaciones
- Rompe la sintaxis
- Utiliza nuevos significados

## 2.6 La Comunicación no Verbal.

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.

Estas señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal.

De acuerdo con el concepto de comunicación no verbal, podemos considerar como sinónimo, al lenguaje no verbal, porque ambos se refieren a aquello que se expresa a través de otros medios que no son las palabras. (Ríos, pág. 11)

(Mc Graw Hill) Es importante no confundir la comunicación no verbal con la comunicación que no es hablada (Oral). La prueba está en que existen formas de comunicación no verbales, como la escrita o las lenguas de signos, que no son orales:

	<b>Verbal</b>	<b>No Verbal</b>
<b>Oral</b>	Lenguaje Hablado	Paralingüística
<b>No oral</b>	Lenguaje Escrito	Kinésica y Proxémica

En la comunicación verbal, siendo el lenguaje el factor más importante, reconocemos que producimos y recibimos una cantidad muy grande de mensajes que no vienen expresados en palabras. Estos mensajes son los que denominamos no verbales, y van desde el color de los ojos, largo del cabello, movimientos del cuerpo, postura, y hasta el tono de la voz, pasando por objetos, vestidos, distribución del espacio y el tiempo. (Pease)

*“El conocimiento de las formas no verbales de comunicación sirve para convertir el encuentro con otra persona en una experiencia interesante”. (Allan Pease)*

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

- La comunicación no verbal, generalmente, mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.
- Con frecuencia los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.
- En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.
- En los mensajes no verbales, predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial.
- En culturas diferentes, hay sistemas no verbales diferentes.
- Existe una especialización de ciertos comportamientos para la comunicación.
- El estudio en que se encuentra este tipo de búsqueda es el descriptivo.

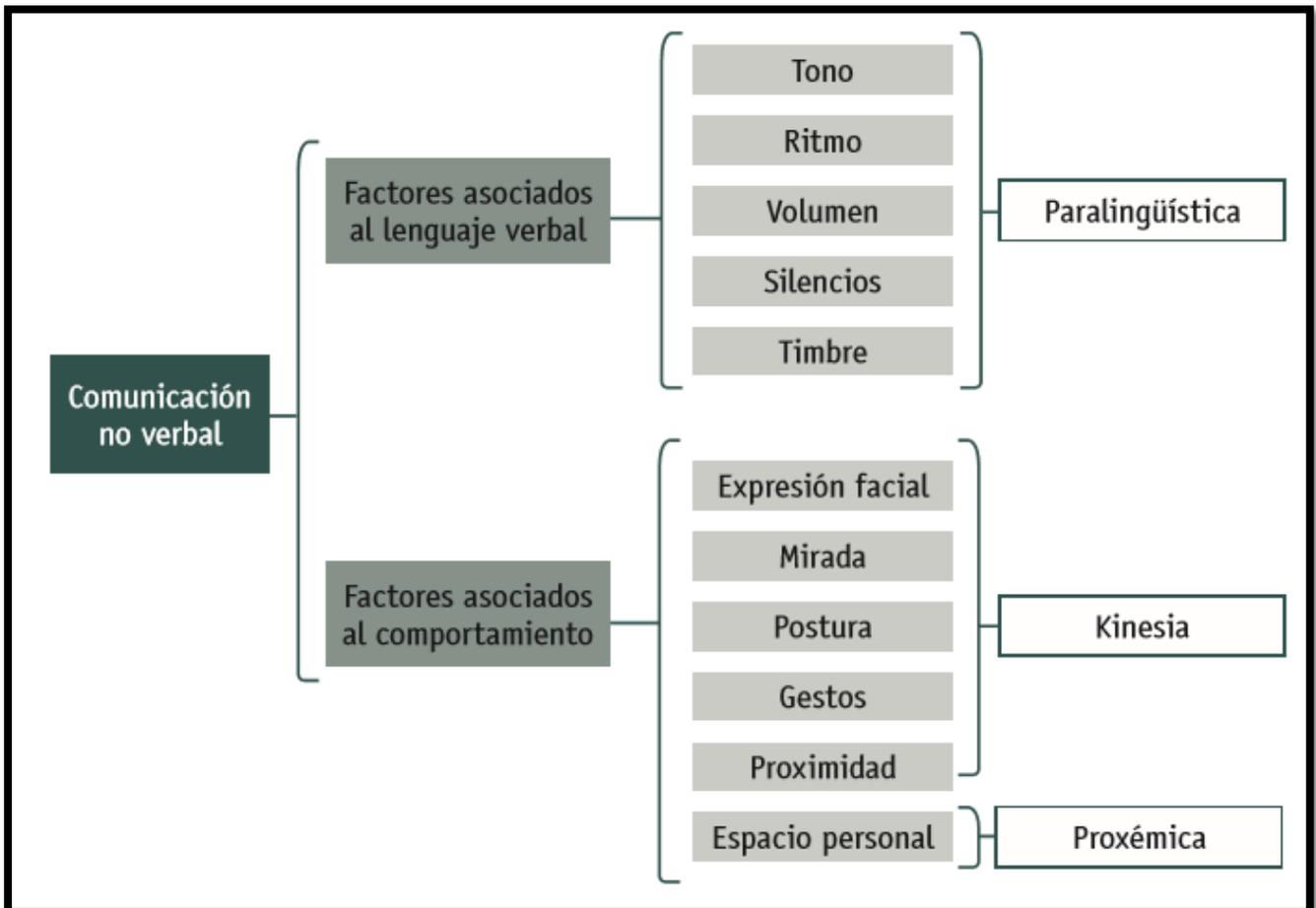
### **¿Qué comprende la comunicación no verbal?**

Teresa Baró en su libro “La Gran Guía del Lenguaje no Verbal” indica que cuando se habla de comunicación no verbal nos referimos a un espectro de lenguajes que incluye la gesticulación y el movimiento del cuerpo, entre los más conocidos. En muchos casos, se utilizan como sinónimos los términos “comunicación no verbal” y “lenguaje corporal”. Pero la comunicación no verbal es un término más amplio que también comprende la conducta táctil, el uso del entorno y del espacio personal, todos ellos relacionados con el concepto de territorialidad, tan importante en el comportamiento humano. También el papel de nuestro aspecto en las relaciones es un tema que afecta a la comunicación no verbal pues, a través de él, informamos al mundo de nuestra personalidad, aspiraciones, origen, profesión o actitud. (Baró)

## Factores asociados a la comunicación no verbal:

Dentro de la comunicación no verbal, además de los gestos, existen determinados factores que, a su vez, se engloban dentro de tres disciplinas que son: la **paralingüística**, la **kinésica** y la **proxémica**.

Dichos factores pueden ser, a su vez, factores asociados al lenguaje verbal y factores asociados al comportamiento, tal como se aprecia en el siguiente esquema. (La Comunicación no Verbal)



Es importante mencionar otros factores que se ven en la comunicación no verbal como:

- **La apariencia física:** Es la cosmética, el vestuario, el corte de pelo.
- **Háptica:** Uso del tacto.
- **Cronemia:** Es el uso del tiempo, la puntualidad y el tiempo de espera.
- **Artefactos:** Son todos los objetos que conllevan un mensaje.

## 2.8 Tipos de Comunicación no verbal.

(Mc Graw Hill) Al hablar de la comunicación no verbal, se tiene que hacer referencia a tres áreas de estudio fundamentales que son:

- **Paralingüística:** Estudia los aspectos no semánticos del lenguaje, como por ejemplo, los tonos empleados, el ritmo con el que se habla, el volumen de la voz, los silencios y los timbres (agudo, grave...)
- **Kinésica:** Se dedica a estudiar el significado de los movimientos humanos (cruzar las piernas, fruncir el ceño, entrelazar las manos, entre otros).
- **Proxémica:** expresión propuesta por el antropólogo inglés Edwar T. Hall para hacer referencia al análisis del espacio personal o espacio que nos circunda.

## **Comunicación Paralingüística:**

Se trata de características que no pueden ser consideradas como verbales, ya que dependen de circunstancias del emisor como sus emociones o sus intenciones al emitir el mensaje y que conforman el denominado comportamiento paralingüístico. Estos aspectos son el tono de voz, el ritmo, el volumen, los silencios y el timbre, también se puede mencionar la dicción, la expresividad, el uso de pausas, la entonación y la interpretación.

- **Tono:**

El tono de la voz, que puede modularse mediante la tensión de las cuerdas vocales es un factor que relaciona el sentimiento y la expresión que empleamos, esto es, lo que sentimos y lo que verbalizamos.

Emplearlo bien es fundamental para transmitir al interlocutor exactamente aquello que queremos, ya que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que se transmite.

Se distingue tres tonos al hablar:

- Ascendente: expresa duda, indecisión o interrogación.
- Descendente: transmite firmeza, determinación y confianza
- Mixto: sugiere ironía y sarcasmo.

- **Ritmo:**

Es la fluidez verbal con la que se expresa una persona o lo que es lo mismo, el número de palabras por minuto que dice.

Para que un mensaje sea entendible, se debe emplear un ritmo de entre 100 y 150 palabras por minuto. Por encima de las 200, se dice que una persona es **taquilálica** (habla muy deprisa y por tanto podemos tener problemas para comprenderla), mientras que por debajo de 100 es **bradilálica** (su ritmo es muy lento y puede aburrir).

- **Volumen:**

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Lo empleas para poner énfasis, regular e incluso alterar un proceso de comunicación.

Generalmente, un volumen bajo nos indicará timidez, sumisión o tristeza. Por el contrario un volumen alto transmite autoridad, seguridad en uno mismo o dominio de una situación.

La gama de volúmenes es tan amplia como lo admite la extensión de la voz, pero basta distinguir tres clases: el medio, alto y bajo.

- **El volumen medio** lo empleamos en la plática familiar.
- **El volumen alto** se usa en los momentos de entusiasmo.
- **El volumen bajo** se usa en las expresiones de ira, terror, despecho y desesperación.

- **Silencios:**

Son pausas realizadas en la comunicación verbal. Hay ocasiones en que es necesario no decir cosas para poder expresar otras. Los silencios se pueden interpretar de forma positiva o de forma negativa.

Distintas de los silencios son las pausas: se trata de paradas que efectuamos en la comunicación verbal mediante las que podemos invitar a nuestro interlocutor a que tome la palabra o enfatizar lo que se está comunicando. Por el contrario, los suspiros (que constituyen una forma especial de silencio) son inspiraciones profundas continuadas por una expiración audible que expresa pena, alivio, fatiga, deseo, etc.

- **Timbre:**

Es el registro que nos permite distinguir a una persona de forma inmediata. Se suelen distinguir cuatro grados de timbres: muy bajo, medio-bajo, alto o muy alto.

- **Dicción:**

Es pronunciar claramente. Las palabras deben entenderse sin ninguna duda. Cada fonema obliga a articular debidamente; de tal manera que los que escuchan no sean obligados a hacer inútiles esfuerzos para comprender. La falta de una buena dicción entorpecerá la captación de lo que se lea o se diga. La dicción hace clara y entendible la lectura y la expresión oral, permite que el mensaje llegue a los oídos receptivos.

La dicción se somete a varias reglas, de las cuales las principales son:

- **Claridad:** articula perfectamente son omitir letras ni confundir sonidos, huyendo de la precipitación o la lentitud.
- **Corrección:** limitarse a la pronunciación pura y genuina de la lengua, evitando tornillos amanerados. Las pausas de puntuación deben marcarse debidamente.
- **Variedad melodiosa:** observar los tonos, la intensidad y los cambios que admiten los sonidos vocales en cada circunstancia peculiar.

- **Expresividad:**

Este aspecto se trasluce en la expresión vocal y actitudes corporales.

Hace referencia a la agitación pasajera que sufre una persona cuando se impresiona con algo, ya sea alegría, sorpresa, miedo, etc.

Lo deseable en una exposición académica es conservar la uniformidad comedida del habla en la conversación. La exposición oral que se haga, sobre todo delante de un grupo de compañeros, debe ser activa, acompañando lo dicho con ciertos movimientos de cuerpo para transmitir entusiasmo y bríos (ánimo, energía) naturales.

- **Uso de pausas:**

Nos ayudan a agrupar las palabras habladas en bloques o unidades que tienen significado en conjunto. Son como los puntos en un escrito.

Las pausas permiten respirar, dar variedad a la voz y cambiar el tono y ritmo. Si se hace buen uso de ellas, ayudan a mantener viva la atención de los receptores, propiciando breves cortes para reflexionar o pensar en el mensaje. Las pausas muy prolongadas son consideradas inapropiadas, como las “muletillas”, que son un sonido, una sílaba o una palabra que no tienen sentido en el mensaje pero que se repiten con frecuencia sólo para llenar un espacio entre las ideas que generamos, y tienen que ser expresadas una a una.

- **Entonación:**

Corresponde a poner énfasis o dar más fuerza a aquellas palabras o sílabas con las que queremos llamar la atención de los que escuchan.

Es aplicar vitalidad a la voz para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje, las ideas principales que deseamos que los escuchas recuerden.

Las técnicas de control de respiración constituyen una parte fundamental de cualquier programa de educación de la voz, como en el canto, el teatro, la oratoria. El tipo de respiración más eficaz requiere de una inspiración rápida y una espiración controlada, que poco a poco corresponda a las necesidades de aire para la voz.

- **Interpretación:**

Se refiere al grado en que nos involucramos con la información que estamos expresando que sólo con la voz podemos expresar un sentimiento o sentir de algún personaje, incluso darle vida a un tema.

Una buena interpretación se logra teniendo pleno conocimiento del tema que estamos interpretando o haber interiorizado las características y sentir de un

personaje en particular. Todo esto debe realizarse antes de expresar definitivamente la información, es decir, primero se debe estudiar, analizar, comprender e interiorizar a un personaje o tópico antes de expresarlo verbalmente de forma adecuada.

### **Comunicación corporal (Kinésica o Quinésica):**

La kinésica o quinésica, proviene de la misma raíz griega de cinética, es decir (Kinesis = movimiento); pero en este caso aplicada a los movimientos corporales complementarios del lenguaje verbal. En esta categoría entran los gestos aprendidos como guiñar los ojos, levantar las cejas, inclinar la cabeza, levantar el dedo pulgar en señal de aprobación, y muchos otros comportamientos como la mirada, las percepciones auditivas y táctiles y sus respectivas reacciones.

Todo relacionado con multiplicidad de situaciones comunicacionales, dentro de las estructuras lingüísticas y paralingüísticas. La kinésica también recibe el nombre de comportamiento quinésico o lenguaje corporal. La triada formada por la proxémica, la kinésica y la paralingüística, constituyen la base fundamental del lenguaje no verbal.

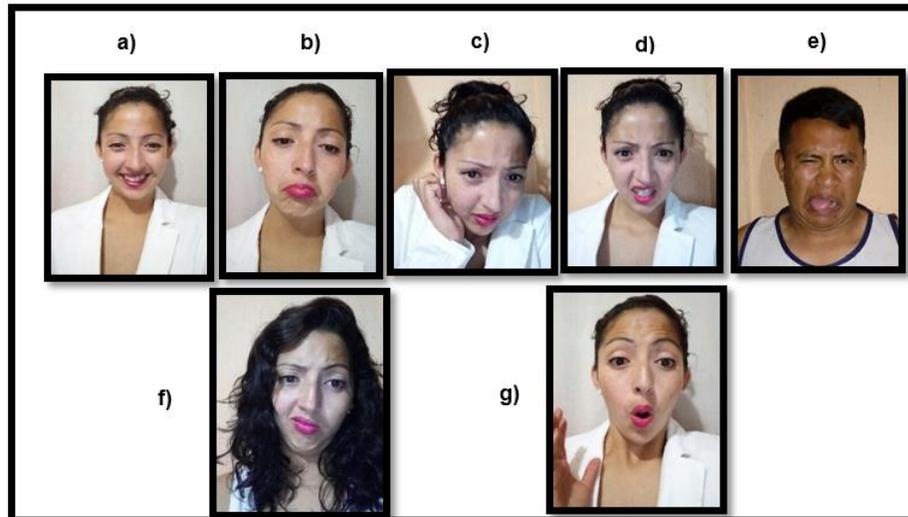
A la hora de estudiar los factores asociados al comportamiento, la kinésica los clasifica en:

### **Gestos y posturas:**

En los **gestos** se analizan los movimientos de la cara, las manos, los brazos, y las piernas, la cabeza y el cuerpo en su conjunto. Los gestos transmiten información acerca de nuestro estado de ánimo o expresan una valoración sobre algo o acerca de alguien.

- **Expresión Facial:**

Las investigaciones llevadas a cabo por Ekman concluyeron que existen siete emociones básicas propias del ser humano que transmitimos a través de la expresión facial: alegría, tristeza, miedo, enojo, asco, desprecio, y sorpresa.

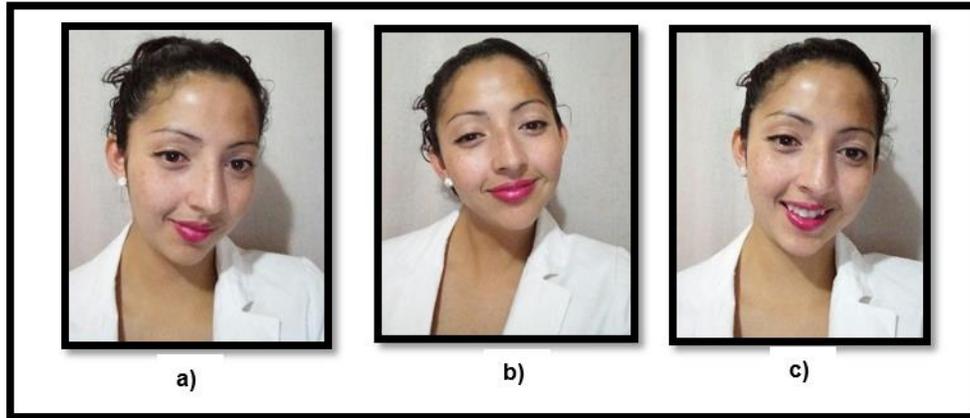


*Figura 6: Siete emociones básicas del ser humano: a) alegría, b) tristeza, c) miedo, d) enojo, e) asco, f) desprecio, g) sorpresa. Fuente: Elaboración propia.*

Dentro de las expresiones faciales, cobra especial importancia el análisis de la sonrisa. Es uno de los gestos que se puede expresar mediante la boca, la cual proporciona información acerca del estado anímico de una persona.

Existen dos tipos de sonrisas:

- **La sonrisa sencilla** (en la que no se ven los dientes). A su vez poder 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.
- **La sonrisa superior** en la que se ven los dientes superiores. Transmiten alegría. Se usan ante personas de confianza o si es extrovertido. A través de esta sonrisa se llega a la risa que, según en qué empresas o situaciones de trabajo, no está bien vista.



- **Las miradas:**

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

- Se pueden distinguir tres clases de miradas:

- ☞ **Mirada laboral:** se da en ambientes de trabajo, 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.

- **Los 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 los Estados Unidos de América 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.

En los gestos más importantes las protagonistas son las manos. Su importancia es tal que hay 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 nos informa 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 emplea 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 hacia nosotros nuestro interlocutor: colaboradora, sumisa o dominante.



*Figura 9. Apretón de manos. Fuente: Elaboración propia*

➤ **Movimientos de manos.**

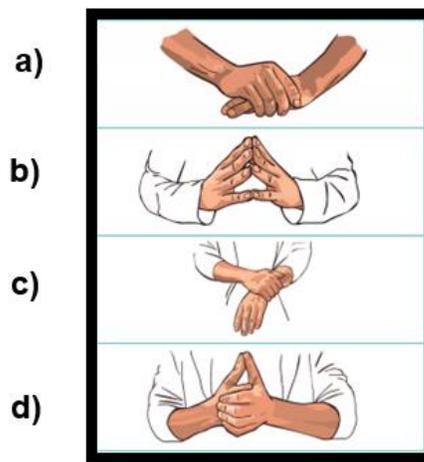
Uno de los gestos más significativos que se realiza con las manos es enseñar las palmas. Este gesto se asocia con la verdad, la honestidad y la lealtad. Por ejemplo, en el ámbito empresarial, existen tres movimientos con las palmas de las manos que tienen distinto significado:

- ☞ Si mostramos las palmas hacia arriba mientras se da 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 cerramos la mano y con el dedo índice señalamos la dirección podemos generar ansiedad en la persona que debe cumplir la orden.

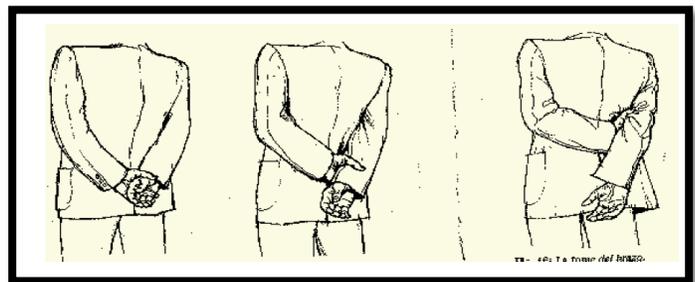
➤ **Gestos con las dos manos.** Dentro de ellos destacan cuatro tipos:

- ☞ **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.



Pease menciona que el caminar con la cabeza levantada, el mentón hacia delante y las manos tomadas detrás de la espalda son gestos comunes en los policías que recorren las calles, el director de la escuela, de los militares y de todas las personas que tengan autoridad. Es un gesto de superioridad



*Figura 11. Cabeza levantada, el mentón hacia delante y las manos tomadas detrás de la espalda. Fuente: Allan Pease (Comunicación no verbal "El Lenguaje del Cuerpo")*

y seguridad. Pero no debe confundirse este gesto con tomarse de la muñeca o del brazo, ya que estos últimos muestran frustración y el intento de autocontrolarse.

- **La postura**

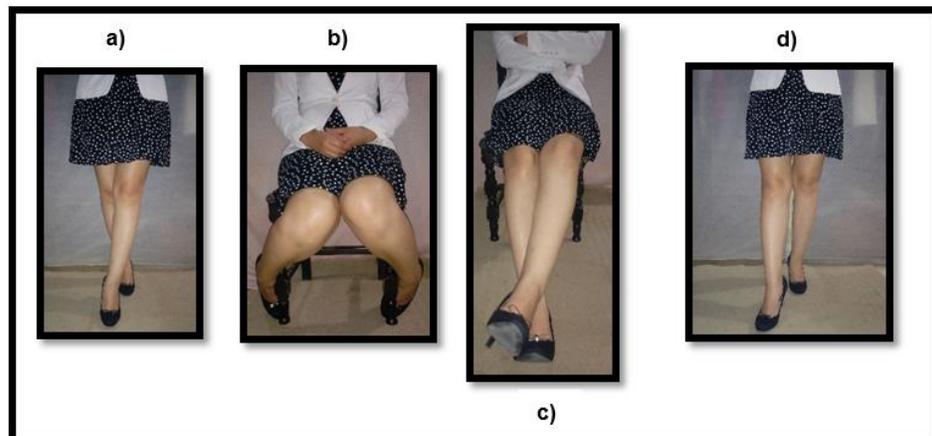
Por su parte, **las posturas** son comportamientos que suelen ser más estables que los gestos y pueden durar desde minutos hasta varias horas. A la hora de estudiarlas, se analizan las formas de estar de pie, como nos sentamos e incluso nuestra forma de caminar. Suelen comunicar intensidades emocionales o expresar cuál es nuestro estado afectivo en un momento determinado.

Acompaña a la comunicación verbal de igual manera que lo pueden hacer los gestos.

Especial atención merecen el análisis de las posturas de las piernas y la expresión a través de los movimientos del cuerpo.

**Las piernas.** Hay multitud de posturas relativas a las piernas que transmiten distintos sentimientos, emociones o estados de ánimo. De forma resumida, son:

- **Piernas cruzadas:** demuestran inseguridad o timidez.
- **Piernas semiabiertas:** inseguridad (por ejemplo, cuando estamos sentados en una silla y enroscamos los pies alrededor de las patas de la silla).
- **Piernas estiradas:** postura de prepotencia.
- **Una pierna delante y otra detrás:** demuestra una situación de estrés.



La postura siempre influye en la percepción que los otros tengan de nosotros, pues ésta se relaciona con la condición mental o el estado de ánimo y es un reflejo de ellos.

### **Comunicación no verbal espacial (Proxémica):**

(La Comunicación no Verbal) La proxémica (o proximidad espacial) es la disciplina que estudia el espacio y la distancia que guardan las personas al comunicarse verbalmente.

Esta distancia depende de varios factores:

- **El grado de intimidad que el emisor tiene con el receptor.** La distancia será más próxima cuanto más íntima sea la relación.
- **El motivo del encuentro.** Si es formal, como por motivos de trabajo, la distancia será mayor que cuando se trata de una reunión amistosa.
- **La personalidad.** Así los extrovertidos mantienen una distancia menos que los introvertidos.
- **La edad.** Los jóvenes suelen situarse entre sí más cerca que las personas mayores, salvo cuando entablan una conversación con ellas (personas mayores)
- **La cultura o la raza** de las personas, que influye al usar una distancia mayor o menor.

Las zonas que marcan la distancia a la que consentimos que esté una persona, según nuestro grado de intimidad y consonancia con ella, son las siguientes:

- **Distancia íntima** (hasta 45 cms.). Es la distancia para la conversación íntima. Con la excepción de algunos desconocidos especiales, como médicos o dentistas, que tienen nuestro permiso para invadirlo, este espacio queda reservado para familiares o amigos íntimos.
- **Distancia personal** (de 45 a 120 cms.). Es la que se mantiene con personas conocidas, en encuentros personales pero no íntimos: conversaciones entre compañeros de trabajo vecinos.

- **Distancia social.** (de 120 a 360 cms.). El contacto físico en esta zona es casi imposible, por eso es la que se utiliza para conversaciones formales, encuentros impersonales o con desconocidos. Así, es la que se mantiene entre jefes y empleados.
- **Distancia pública** (más de 360 cms.). Es la que se emplea para los discursos o conferencias y reunión, ya que confiere prestigio y autoridad.

En definitiva, es preciso guardar la distancia física respetando el espacio vital de cada persona, ya que no tener en cuenta este aspecto puede llevar a que el interlocutor se sienta agredido si se invade su espacio o por el contrario, interprete que hay desinterés por nuestra parte si el espacio que mantenemos es demasiado amplio.

### **La imagen personal:**

La expresión 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; etc.

Imagen personal, equivale, en este sentido, a estilo, concepto sumamente relativo, pues cada persona se forma su propia imagen, distinta a la que tienen los demás de ella.

Es necesario distinguir el estilo personal de la vida privada del estilo profesional. En la empresa, determinados oficios o profesiones exigen una determinada indumentaria (uniforme) o equipo (bomberos, sanitarios, militares, 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 nos formamos una primera imagen de ella, al ver a un profesional que representa a una empresa nos induce una idea de dicha entidad.

Si bien es posible argumenta que cada uno es libre de vestir como desee y efectivamente, le ampara la razón, cuando uno decide integrarse en una organización que tiene determinadas reglas, ha de aceptarlas. De hecho, determinadas organizaciones, empresariales y no empresariales, dictan normas más o menos concretas o exhaustivas relativas a la presentación y apariencia personal (el denominado **dress-code** por los anglosajones).

El aspecto exterior suele contener, en muchos casos, una fuerte carga comunicativa. Por ejemplo, la falta de concordancia entre lo que una persona dice y la imagen que transmite provoca en los oyentes falta de credibilidad.



## Significado de los Colores

El color transmite mensajes hacia los demás. Esto refleja en muchos casos la personalidad de una persona o marca, es por eso que para esta evaluación se tomó en cuenta el significado de los colores para tener un concepto más amplio sobre los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa, y si estos van acorde a los eventos que presentan.

Blanco	Pureza, inocencia, optimismo, frescura, limpieza, simplicidad.
Rojo	Fortaleza, pasión, determinación, deseo, amor, fuerza, valor, impulsividad.
Naranja	Calidez, entusiasmo, creatividad, éxito, ánimo.
Amarillo	Energía, felicidad, diversión, espontaneidad, alegría, innovación.
Verde	Naturaleza, esperanza, equilibrio, crecimiento, estabilidad, celos.
Azul	Libertad, verdad, armonía, fidelidad, progreso, seriedad, lealtad.
Púrpura	Serenidad, místico, romántico, elegante, sensual, ecléctico.
Rosa	Dulzura, delicadeza, exquisitez, sentimientos de gratitud, amistad.
Gris	Paz, tenacidad.
Negro	Silencio, sobriedad, poder, formalidad, misterio.

Tabla 1: Significado del color (Elaboración propia con base a lo expuesto por Jorge Álvarez, Branding y Marketing Expert, en su blog <http://seckthorazul.blogspot.com/2015/06/te-voy-sacar-los-colores.html?m=1>)

## **Funciones de la Comunicación no verbal.**

El lenguaje no verbal puede cumplir diferentes funciones, entre las que destacan:

- **Enfatizar el lenguaje verbal.** Para ello se suelen utilizar los ilustradores. Por ejemplo, mover la mano a la vez que decimos adiós enfatiza lo que se está expresando con palabras. Es decir, la comunicación no verbal puede, meramente, repetir lo que se dijo verbalmente.
- **Expresar sentimientos y emociones.** Comunica el estado de tristeza o alegría en el que nos encontramos.
- **Sustituir palabras.** Los actos no verbales sustituyen a los verbales cuando hacemos un gesto y no se dice nada.
- **Orientar la forma en la que el mensaje verbal deber ser interpretado.** Es decir, un mismo contenido podrá interpretarse de diferentes maneras según el volumen y el tono de voz empleado a los gestos realizados.
- **Posibilidad de contradecir la comunicación verbal.** Las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal del mensaje para que este sea decodificado de forma precisa. Por ello, un mensaje no verbal puede contradecir a uno verbal (como cuando decimos algo y a través de gestos, insinuamos lo contrario). Tal caso se puede dar cuando una persona que tiene que hablar en público y a pesar de tener la frente sudada y temblarle las piernas y las rodillas, dice: "No estoy nervioso".
- **Regular la comunicación.** Los mensajes no verbales regulan al mensaje verbal cuando nos servimos de los gestos para mantener una conversación.

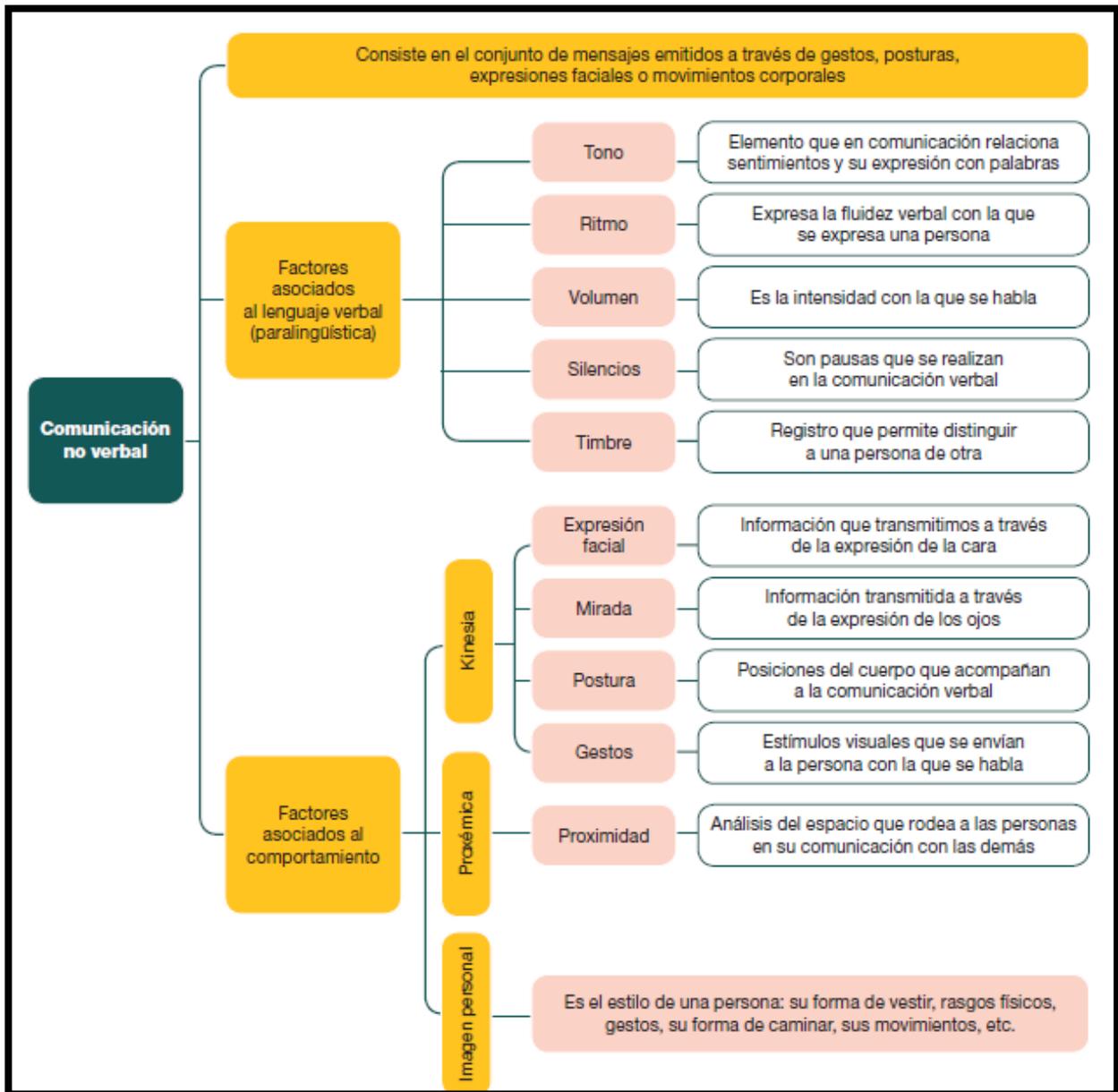


Figura 14 Esquema de la Comunicación no Verbal. Fuente: eBooks Mc Graw Hill Education La comunicación no verbal (extraído de un documento de sitio web <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>)

## 2.9 Teorías de la Comunicación.

Para abordar el tema de la comunicación verbal y no verbal, existen teorías de la comunicación entre las cuales podemos mencionar:

- **Teoría de la Comunicación humana (Paul Watzlawick, Janet Beavin Bavelas, Don D. Jackson):**

Sus principales autores dicen que la comunicación no es un hecho voluntario, sino que estamos obligados a comunicarnos.

Esta teoría consta de tres premisas:

- La comunicación tiene como esencia la interacción y relación.
- Todo acto realizado por los humanos posee un valor comunicativo.
- Los trastornos psíquicos pueden ser representados como alteraciones en la comunicación.

En teoría de la comunicación humana se delimita con claridad lo que se entiende por interacción comunicativa, fundamento básico para las relaciones humanas. (Paul Watzlawick, 1985)

- **Teoría del Signo (Umberto Eco):**

Esta teoría dice es imposible hacer una filosofía del lenguaje sin tener en cuenta todo lo que ha producido la lingüística en los últimos doscientos años.

También dice para extender el problema lingüístico al de la significación a todos los niveles (incluidos precisamente los no verbales), es necesaria la semiótica.

Actualmente la semiótica es una técnica de investigación que explica de manera bastante exacta cómo funcionan la comunicación y la significación. (Eco, 1988-1993)

- **Teoría de la gramática generativa (Noam Chomsky):**

Chomsky dice que existe un infinito número de oraciones en cada lengua por lo tanto se tiene que asumir que los seres humano están equipados con un mecanismo finito de conocimiento que les permite construir e interpretar un infinito número de oraciones. Este sistema finito de principios es conocido como “la gramática interna del lenguaje”. Afirma que una gran parte de esa gramática interna es innata por lo que los seres humanos poseen un mecanismo genético que les permite aprender una lengua. (Alconchel, 2004)

- **Teoría de la Comunicación no verbal (Mark L. Knapp):**

Esta teoría indica que no es raro que varios observadores del mismo acontecimiento vean cosas muy distintas, ni es raro tampoco que un observador vea cosas muy diferentes en un mismo acontecimiento en dos momentos distintos. A veces un observador percibirá una secuencia de acción como una unidad perceptual, mientras que otro observador poder ver la misma secuencia como divida en diversas unidades.

El punto de partida debe ser el reconocimiento de que es el condicionamiento cultural, educación y experiencias personales lo que organiza la percepción. (Knapp, 1982)

## 2.10 ¿Qué es un Maestro de Ceremonias?

Según la Real Academia Española (RAE), Maestro o Maestra de Ceremonias, es la persona que advierte las ceremonias que deben observarse con arreglo a los ceremoniales o usos autorizados.

Jeanne Delmy Leiva Escobar, en su Tesis *“Aplicación del Protocolo en Ceremonial Diplomático, Guía para Comunicadores Sociales”*, hace referencia a las normas para la organización del protocolo de todo tipo de actos: entre los cuales hace mención de los Oradores, quienes cumplen la función de Maestro de Ceremonias.

Oradores: El ejecutivo de ceremonial debe conocer a cada uno de los oradores, para evitar cualquier tipo de contratiempos.

También hace mención al perfil de los Comunicadores sociales, como encargados del protocolo.

(Escobar, 2006) Los comunicadores sociales como funcionarios públicos deben cumplir una serie de cualidades y aptitudes para desempeñar sus deberes y atribuciones que pueden clasificarse como sumamente exclusivas, que requiere responsabilidad y tino, a continuación se describen algunas de esas características que debe poseer un encargado de protocolo en las relaciones públicas gubernamentales y en algunos casos en el protocolo aplicado en el ceremonial diplomático:

- **Formación académica:**
  - Cultura de humanidades
  - Cultura general
  - Conocimiento de la teoría y técnicas de las relaciones públicas gubernamentales
  - Conocimiento en leyes y política internacional
  - Experiencia en el manejo de medios de comunicación
  - Experiencia y contacto con la vida diplomática
  - Dominio del propio idioma y de idiomas extranjeros, especialmente el francés

- Conocimiento del protocolo y el ceremonial diplomático
- **Cualidades Personales:**
  - Inteligencia
  - Personalidad equilibrada
  - Memoria y creatividad
  - Vocación para ejercer con brillantez
  - Analítico
  - Decisión
  - Tenacidad para sacar adelante los planes y programas
  - Organizado para poder planificar y ejecutar
  - Sentido de la oportunidad
  - Práctico
  - Social y de buen gusto
  - Educado y honrado

### ¿Cómo ser un brillante Maestro de Ceremonias?

(Green-EI, 2015) Hay muchas tareas y un gran número de aspectos prácticos para prestar atención.

El maestro de ceremonias está para ayudar al público a sentirse comprometido, y sentirse informado sobre, todo lo que está sucediendo.

Por eso da cinco consejos para ayudar a ser un Maestro de Ceremonias brillante.

- **Conocer su papel.** El maestro de ceremonias es responsable de crear y sostener la atmósfera prevista a lo largo del evento.

Como maestro de ceremonias, las principales responsabilidades incluyen:

- Mantener la fluidez del evento y hacer conexiones entre los segmentos del mismo.
- Mantener el interés de la audiencia y asegurarte de que la gente se divierta.
- Ayudar a que la audiencia se sienta respetada y hacer que participe durante el evento.

- Ayudar a los oradores a sentirse valorados.
- Hacer que el evento se realice puntualmente.
- Mantener a todos informados con respecto a lo que sucede en el evento.
- **Dar la bienvenida a los grupos principales.** Ayudar al público a sentirse bienvenido. Identifique los grupos principales en su audiencia y dé la bienvenida a cada uno. No basta con decir: "Bienvenidos a todos".
- **Tener confianza en mantener el tiempo.** De antemano decidir cómo, como Maestro de Ceremonias, se debe hacer saber a la gente cuando el tiempo está por terminar.

Es importante asegurarse de que su sistema de tiempo es muy claro, fácil para los oradores a seguir y conocido por todos los involucrados.

- **Mantener todo fluyendo suavemente.** El Maestro de Ceremonia necesita saber exactamente lo que va a suceder cuando, dónde y con quién. Se recomienda el desarrollo de un calendario minuto a minuto para el evento, con bastante antelación.
- **Generar entusiasmo.** Motivar a la audiencia a que quiera oír al siguiente orador o intérprete. Es papel del Maestro de Ceremonias inspirarlos. No lea sólo una palabra biográfica palabra por palabra, puede dejar a la audiencia aburrida, plana o sólo ligeramente interesados.

### **Responsabilidades de un maestro de ceremonias.**

El maestro de ceremonias es responsable de crear y sostener la atmósfera prevista a lo largo del evento. Las principales responsabilidades incluyen:

- Mantener la fluidez del evento y hacer conexiones entre los segmentos del mismo.

- Mantener el interés de la audiencia y asegurarse de que la gente se divierta.
- Ayudar a que la audiencia se sienta respetada y hacer que participe durante el evento.
- Ayudar a los oradores a sentirse valorados.
- Hacer que el evento se realice puntualmente.
- Mantener a todos informados con respecto a lo que sucede en el evento.
- Ponerse en contacto con los oradores principales para obtener un poco de información acerca de su trasfondo y usarla para preparar tus presentaciones para los oradores.
- Averiguar si hay algún miembro de la audiencia especial al que se le deba hacer algún reconocimiento o mención durante el evento.
- Asegurarse de revisar el nombre y el título de todos para mencionarlos apropiadamente en el escenario cuando llegue el momento de hacer sus anuncios.
- Crear o revisar una agenda dada para el evento y planificar minuto a minuto el horario.
- Considerar hacer un borrador del guion sobre lo que se va a decir.
- Puede ser útil decirle al organizador principal del evento que, como Maestro de Ceremonias, solo se responderá a una persona a cargo. Si se necesita hacer algún cambio al programa, la única manera de que accedas a que eso suceda es si la persona a cargo aprueba los cambios. Esto reducirá las confusiones y los malentendidos durante el evento. Además, ayudará a que el evento fluya más fácilmente.

### **Hablar en público.**

(Mejía) El hablar en público es un arte que se debe desarrollar, así como el pintor famoso que puede plasmar en una pintura, los hermosos paisajes de la naturaleza, y que al iniciarse como tal no sabía combinar los colores, ni qué materiales usar pero que con la práctica llegó a ser un gran pintor.

Para dominar las técnicas de hablar en público, (Mejía) menciona que se debe tomar en cuenta las siguientes sugerencias:

- Tener pleno conocimiento y dominio del tema que se ha de exponer.
- Poseer facilidad de palabra y si no cultivarla, por medio de la lectura, conversaciones formales, etc.
- Que la exposición a realizar no se extienda demasiado ya que esto hará que el público pierda el interés en el tema.
- Controlar sus nervios, ya que, de lo contrario le podrá causar confusión y el auditorio perderá interés en el tema y le verán como una persona insegura en lo que hace o dice.
- Una buena presentación, hará que las personas lo vean con seriedad y formalidad
- No utilizar términos desconocidos o mal pronunciados que propicien dudas al auditorio.
- Tener cuidado con el trato que le dé a su público ya que deber ser acorde al grupo social que forme el mismo, lo mejor es tratarlo de usted y con respeto.
- Sonreír cuando fuese necesario para propiciar una atmósfera de confianza y tranquilidad.
- No leer el contenido del todo sobre el tema que expone, puede utilizar fichas para recordar algo, no todo, ya que si lee todo el tema no tendrá objetivo que la gente lo escuche.
- No imite gestos, palabras o expresiones de otros oradores, muchos menos imitar la voz, sea original.
- Hablarle al público sobre temas de interés para ellos.
- Utilizar apoyo visual, como el retroproyector, cañonera, ahora si no cuenta con este equipo, trabaje con carteles, rota folios o pizarrón.

### **Decálogo del Servidor Público.**

- Ser consciente de su responsabilidad
- Tener deseo de superarse técnica y moralmente.
- Ser ordenado, limpio y cuidadoso en su trabajo.
- Dar al público a quien sirve, un trato respetuoso y cordial.
- Conservarse en buen estado de salud físico y psicológico.

- Saber enmendar sus errores, aceptándolos y corrigiéndolos.
- Ser accesible y aceptar sugerencias.
- Dar a las cosas que ejecute el orden de importancia que se necesita, sobre todo en la solución de problemas.
- Mantener buenas relaciones humanas con subalterno y jefes.
- Ser comprensivo.

Hace referencia al “don de la elocuencia”, en ese sentido menciona que en la antigüedad algunas personas eran privilegios con este hermoso don de la palabra.

En la antigua Grecia existió un personaje llamado Demóstenes. Filósofo que fue llamado el padre de la elocuencia por la fluidez de su vocabulario, sólo que antes tuvo que corregir su defecto de tartamudez, colocándose debajo de la lengua una piedra pequeña para tratar de gritar y opacar el ruido de las olas. Su constancia para hacer este ejercicio lo llevó a la práctica de una buena elocuencia, después se convirtió en un gran político y orador.

Cuando uno es capaz de pronunciar un discurso ante un público debe procurar hacerlo cuantas veces sea posible, para que cada vez perfecciona su técnica, no olvide que un orador se hace con la práctica.

### **La Presentación de un Orador o Comunicador.**

Debe considerarse dos aspectos importantes cuando se está frente a un auditorio.

- El porte
- El vestuario

### **La personalidad del Orador o Comunicador.**

***El individuo que habla con convicción es el que tiene éxito porque “no es lo que hable sino cómo lo habla”. Carlos Armando Solís Mejía.***

Si se pretende impactar a los demás se recomienda lucir con originalidad, creatividad, dinamismo y soltura.

## **2.11 Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.**

El Acuerdo Gubernativo Número 130-2016, de fecha 27 de junio de 2016, emite el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de la Defensa Nacional.

En su Capítulo I, Romanos II FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional cuenta con:

1. Departamento Administrativo
2. Departamento de Diseño y Producción
3. Departamento de Relaciones Públicas
4. Departamento de Análisis
5. Departamento de Monitoreo

Asimismo en su Artículo 27.- La Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, es una dependencia de carácter especializado, que tendrá la responsabilidad de administrar las actividades de prensa, comunicación estratégica e imagen institucional, con el objeto de informar y comunicar oportuna y verazmente a todos los segmentos sociales nacionales e internacionales, información relativa a la misión y funciones inherentes al Ministerio de la Defensa Nacional y al Ejército de Guatemala, a través de sus relaciones públicas.

La Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, estará a cargo de un Oficial con el Grado de Coronel o su equivalente en las Fuerzas de Mar.

Artículo 28.- Son funciones de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, las siguientes:

- A.** Administrar, dirigir y conducir todo lo relacionado en asuntos de Comunicación social.
- B.** Planificar, administrar, gestionar, coordinar y ejecutar las estrategias de comunicación social para generar, proveer, intercambiar e informar toda noticia relacionada al Ejército de Guatemala y del Ministerio de la Defensa

Nacional, con el propósito de mantener y optimizar la imagen y reputación del mismo.

- C.** Coadyuvar dentro de su competencia al restablecimiento, mantenimiento e incremento de los niveles de confianza y aceptación socio-política, y contribuir al liderazgo estratégico del Ministerio de la Defensa Nacional a través de la comunicación estratégica.
- D.** Asesorar al Ministro de la Defensa Nacional en asuntos concernientes a medios de comunicación social.
- E.** Dar a conocer la información relativa al Ministerio de la Defensa Nacional y del Ejército de Guatemala, para mantener e incrementar la credibilidad de la institución y la confianza de la sociedad guatemalteca través de los medios de comunicación social haciendo uso de tecnología de vanguardia.
- F.** Mantener comunicación armoniosa a través de los canales apropiados con los medios de comunicación social.
- G.** Emitir opinión en asuntos materia de su competencia que sean sometidos a su consideración por el Ministerio de la Defensa Nacional u otras dependencias militares.
- H.** Otras que le sean asignadas en las demás leyes y reglamentos militares.  
(Depto. Información Pública)

**Misión:**

Generar, proveer, intercambiar e informar de manera oportuna, y veraz a la población guatemalteca y comunidad internacional; toda noticia relacionada con el quehacer diario del Ejército de Guatemala. (Ejército de Guatemala, s.f.)

**Visión:**

Ser conocidos en el ámbito nacional e internacional, como un equipo de trabajo transparente, moderno, profesional y pro-activo al servicio del pueblo.

**Meta:**

Posicionar al Ejército de Guatemala ante la sociedad guatemalteca y el Mundo, como una institución al servicio de su pueblo, digno y transparente.

## **Objetivos:**

- Renovar la imagen del Ejército de Guatemala, dando a conocer y/o divulgar todas las actividades importantes, que se realizan al servicio del pueblo.
- Optimizar el Recurso Humano y material con el que cuenta el Departamento de Prensa del MDN.
- Promover un acercamiento con los medios de comunicación social, nacionales e internacionales, para intercambiar profesionalmente la información del Ejército de Guatemala.
- Generar un ambiente de confianza hacia la población y al interior con nuestro personal difundiendo la información de una forma oportuna y veraz.
- Cubrir todas las actividades importantes y/o relevantes que realizan los comandos, dependencias y centros educativos militares.
- Optimizar los recursos tecnológicos a disposición para intercambiar información a todo nivel.

## **2.12 Ceremoniales Militares.**

En el Ejército de Guatemala, existe una gran variedad de Ceremoniales, desde los que se celebran en unidades menores, Comandos, Direcciones, Departamentos, Escuelas, Fuerza Aérea, Marina de la Defensa Nacional, hasta llegar a los más importantes de organismos regionales militares, y otros conjuntamente con entidades de gobierno, organismos internacionales etc.

### **Precedencia Militar**

La Precedencia en el Ejército de Guatemala: según la Ley Constitutiva del Ejército de Guatemala. Decreto No. 72-90, Orden General para Oficiales No. 2-91 es como sigue:

- Alto Mando del Ejército
- Ministerio de la Defensa Nacional
- Estado Mayor de la Defensa Nacional
- Comando Militares

- Comandos Militares Especiales
- Servicios Militares
- Estados Mayores Especiales
- Estados Mayores Personales
- Centros de Formación, Profesionalización, Educación Vocacional, Instrucción y Entrenamiento Militar.
- Dependencias Militares Auxiliares
- Otras Dependencias Militares que en el futuro sean necesarias.

### **Montaje de un Ceremonial Militar**

El diseño de la actividad depende:

- Programa y Contenido
- Lugar en el que ha de realizarse
- Necesidad de decoración
- Listado de invitados
- Seguridad perimétrica y local
- Acceso al área de ceremonias
- Horario en el que ha de desarrollarse la ceremonia
- Hora de arribo de los invitados
- Hora de arribo de las personalidad que presiden
- Medios de comunicación (equipo de sonido, publicidad escrita y televisada)
- Nombrar el personal necesario, adecuado e idóneo
- Discursos y vocativo.
- Equipo de Apoyo (tarimas, toldos, pódium, sonido, tarjetas de sitio, separadores, pedestales, etc.)
- Elaborar el Instructivo respectivo
- Elaborar un plano del área de ceremonia
- Señalización, indicando el área en el que han de ubicarse los invitados, así como también los servicios (primeros auxilios, sanitarios, etc.)

- Coordinar anticipadamente con todas las unidades militares que tienen participación en el ceremonial.
- Llevar a cabo una práctica de ceremonial, con la debida anticipación.

### **Definiciones de Acto, Ceremonia y Ceremoniales.**

- **Acto:** Hecho, acción o actividad pública solemne.
- **Ceremonia:** Acción o Acto exterior, público y solemne, establecido por norma, uso o costumbre, y que su contenido y relevancia ha de estar revestido de un especial formalismo.
- **Ceremonial:**
  - En general o específicamente, conjunto de ceremonias.
  - Serie o conjunto de formalidades o formalismos, para determinados Actos públicos solemnes.
  - Perteneciente o relativo a las ceremonias.
- **Precedencia:** Es el ordenamiento de las personas en cualquier actividad, acto o ceremonia, está determinada por la ubicación de las personas que intervienen en la misma.

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Método o tipo de investigación:

El tipo de investigación fue descriptivo, porque la presente evaluación se realizó por medio de la observación en el momento cuando se llevó a cabo el proceso de comunicación; asimismo, se realizó una encuesta (con lista de cotejo) lo cual generó datos estadísticos para mejor formulación del problema, generando una *investigación Mixta*.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006) Los diseños mixtos complejos representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo.

#### 3.2 Objetivos.

- **General:**

Hacer una Evaluación de la Comunicación Verbal y no Verbal de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

- **Específicos:**

1. Evaluar el nivel de comprensión verbal que los Maestros de Ceremonias transmiten al público asistente.
2. Identificar elementos de la comunicación verbal y de las expresiones faciales, corporales y vestimenta, que utilizan los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, de acuerdo a la ocasión del evento.
3. Establecer la percepción que el público asistente tiene sobre la comunicación verbal y no verbal que los Maestros de Ceremonias desarrollan durante un Ceremonial.

### 3.3 Técnica:

- Observación indirecta y análisis de datos.
  - **Cualitativa:** Consulta de libros y textos para recaudar información.
  - **Cuantitativa:** al realizar datos estadísticos a través de encuestas.

### 3.4 Instrumento:

- Guía de Observación.
- Encuesta. (Por medio de lista de cotejo que contiene los elementos a evaluar de la comunicación verbal; asimismo la comunicación no verbal tales como: la sonrisa, la mirada, la postura y la vestimenta), ya que ésta permitió identificar comportamientos con respecto a los contenidos, habilidades y actitudes de asignaturas específicas.

### 3.5 Población y muestra.

#### Población:

La población son las personas que asistieron a las actividades de los Maestros de Ceremonias de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, durante el período de tiempo del 15 mayo al 30 de junio de 2017.

Desglosándose de la siguiente manera:

Fecha	Actividad	Maestro de Ceremonias que cubrió el evento	Población (Cantidad de Personas asistentes)
17/05/2017	Colocación primera piedra Construcción de la Escuela Naval de Guatemala	Mayra Turqueza Castellanos Deras	200
28/06/2017	Ascensos Oficiales en la Guardia de Honor	Juan Carlos Rosales	300
28/06/2017	Hora Cultural en la Guardia Presidencial	Mayra Turqueza Castellanos Deras	250
30/06/2017	Hora Cultural en la Escuela Politécnica	Juan Carlos Rosales López	250
<b>TOTAL</b>			<b>1000</b>

Tabla 1 (Detalle de los eventos y totales de personas asistentes)

### **Muestra:**

Para la recolección de información se tomó una muestra de las personas que asistieron a las diferentes actividades. El tamaño de la muestra se determinó mediante el sistema de población finita, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

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

**N=** Población (200 personas en el primer evento)

**n=** Muestra

**p=** probabilidad a favor (0.5)

**q=** probabilidad en contra (0.5)

**Z=** Nivel de confianza (95% que es igual a 1.96)

**e=** Error de la muestra (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 200}{0.0025 * 199 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579}$$

**n= 131.75 (Se aproximó a 132)**

Esto significa que se necesitó una muestra de 132 personas en el primer evento (ver detalle del evento en la Tabla 1) para obtener una información confiable. Así se determinó el tamaño de la muestra para cada actividad, quedando de la siguiente manera:

Fecha	Actividad	Maestro de Ceremonias que cubrió el evento	Población (Cantidad de Personas asistentes)	Muestra (Cantidad de personas encuestadas)
17/05/2017	Colocación primera piedra Construcción de la Escuela Naval de Guatemala	Mayra Turqueza Castellanos Deras	200	132
28/06/2017	Ascensos Oficiales en la Guardia de Honor	Juan Carlos Rosales	300	169
28/06/2017	Hora Cultural en la Guardia Presidencial	Mayra Turqueza Castellanos Deras	250	152
30/06/2017	Hora Cultural en la Escuela Politécnica	Juan Carlos Rosales López	250	152
<b>TOTAL</b>			<b>1000</b>	<b>605</b>

*Tabla 2: Detalle de actividad, población y muestra.*

La tabla No. 2 desglosa el nombre de dos actividades por cada Maestro de Ceremonias, la cantidad de personas asistentes y la muestra tomada. Lo cual dio como resultado:

Maestro de Ceremonias	Población	Muestra (Cantidad de personas encuestadas)
Mayra Turqueza Castellanos Deras	450	284
Juan Carlos Rosales López	550	321

*Tabla 3: Cantidad de Personas encuestadas.*

La tabla No. 3, desglosa el total de personas encuestadas por cada Maestro de Ceremonias.

## Encuesta al personal asistente / Tabulación de resultados.

Maestra de Ceremonias evaluada: **Mayra Turqueza Castellanos Deras.**  
 Total personas encuestadas: **284 personas**

*Tabla 4: Tabulación de resultados, Maestra de Ceremonias: Mayra Turqueza Castellanos Deras.*

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Necesita practicar	Deficiente
1	¿Se expresa con claridad?	246	38	0	0	0
2	¿El volumen de voz que utiliza es el adecuado?	136	134	14	0	0
3	¿Tiene fluidez al expresarse?	134	142	8	0	0
4	¿Su expresividad verbal es idónea?	134	140	10	0	0
5	¿La dicción (pronunciación) al momento de leer el programa es adecuado?	170	108	6	0	0
6	¿Tiene coherencia al momento de expresar palabras o frases?	161	123	0	0	0
No.	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7	¿Sonríe con el público presente?	174	84	26	0	0
8	¿Mantiene contacto visual con el público?	225	59	0	0	0
9	¿Mantiene las manos entrelazadas?	33	116	72	39	24
10	¿Se toma la muñeca con una de las manos?	31	24	79	126	24
11	¿Cuándo está de pie, mantiene las piernas cruzadas?	32	0	157	54	41
12	¿Cuándo está de pie, mantiene una pierna delante y otra detrás?	27	0	145	67	45
13	¿Se mantiene alejado del público?	20	64	28	48	124
No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Necesita mejorar	Deficiente
14	¿La indumentaria va de acuerdo a la actividad que conduce?	235	49	0	0	0



## Encuesta al personal asistente / Tabulación de resultados

Maestro de Ceremonias evaluado: **Juan Carlos Rosales López**  
Total personas encuestadas: **321 personas**

*Tabla 5: Tabulación de resultados, Maestro de Ceremonias: Juan Carlos Rosales.*

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Necesita practicar	Deficiente
1	¿Se expresa con claridad?	278	43	0	0	0
2	¿El volumen de voz que utiliza es el adecuado?	157	159	5	0	0
3	¿Tiene fluidez al expresarse?	152	161	8	0	0
4	¿Su expresividad verbal es idónea?	153	157	11	0	0
5	¿La dicción (pronunciación) al momento de leer el programa es adecuado?	192	122	7	0	0
6	¿Tiene coherencia al momento de expresar palabras o frases?	183	138	0	0	0
No.	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7	¿Sonríe con el público presente?	199	94	28	0	0
8	¿Mantiene contacto visual con el público?	253	68	0	0	0
9	¿Mantiene las manos entrelazadas?	37	130	83	44	27
10	¿Se toma la muñeca con una de las manos?	35	27	89	143	27
11	¿Cuándo está de pie, mantiene las piernas cruzadas?	36	0	178	61	46
12	¿Cuándo está de pie, mantiene una pierna delante y otra detrás?	31	0	165	76	49
13	¿Se mantiene alejado del público?	22	69	32	54	144
No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Necesita mejorar	Deficiente
14	¿La indumentaria va de acuerdo a la actividad que conduce?	266	55	0	0	0



En la tabla No. 4, se muestra la cantidad de respuestas, a catorce (14) preguntas que se realizaron al personal asistente a actividades militares, con relación al lenguaje verbal y no verbal de la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

En la tabla No. 5, se muestra la cantidad de respuestas, a catorce (14) preguntas que se realizaron al personal asistente a actividades militares, con relación al lenguaje verbal y no verbal del Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López de la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional.

Con estos resultados se elaboraron las gráficas correspondientes, detallando los porcentajes por cada pregunta. Utilizando la siguiente operación:

Total de respuestas a una pregunta= 246

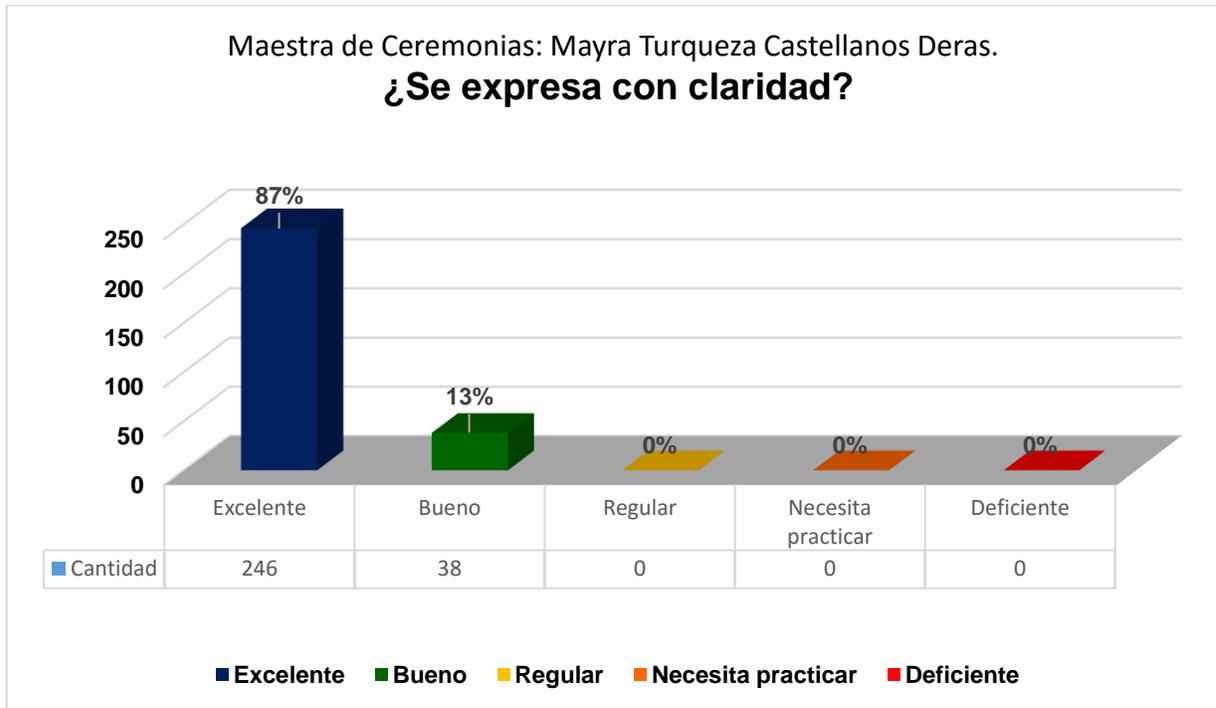
Porcentaje = 100

Total de personas encuestadas= 284

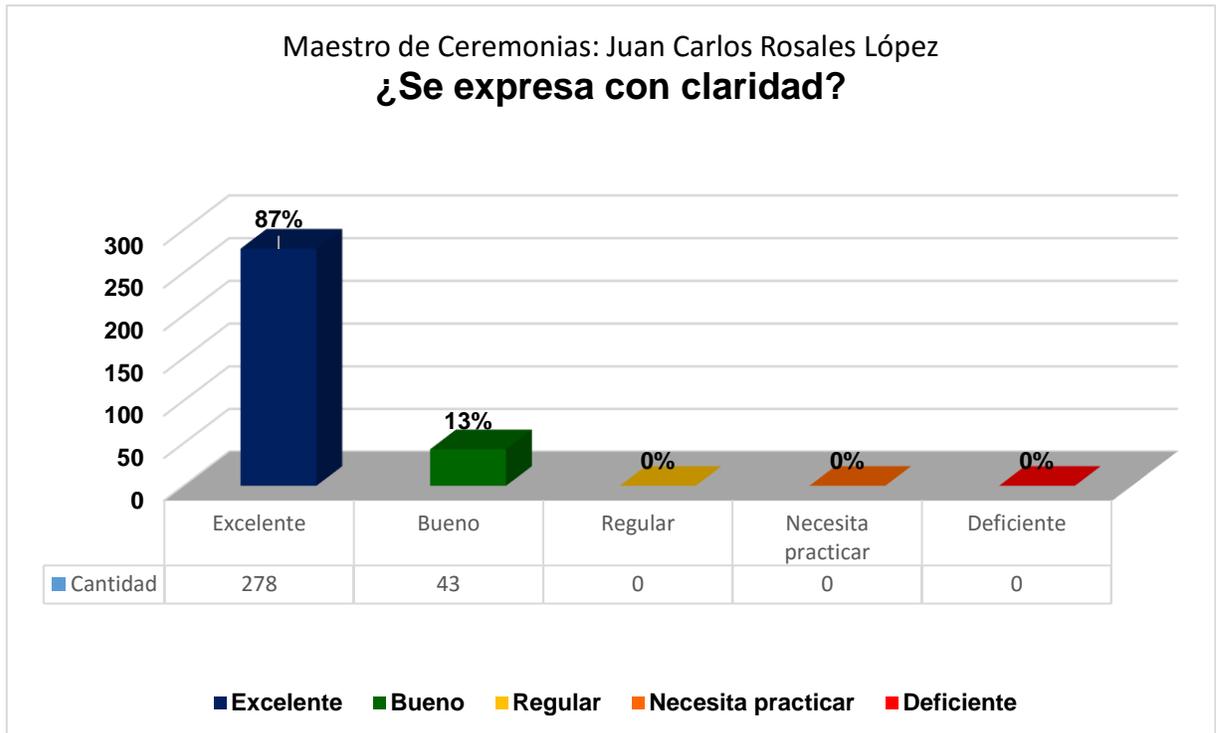
$246 * 100 / 284 = 86.6 = \mathbf{87\%}$

## IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Gráfica 1



Gráfica 2



### **Análisis Gráfica No. 1**

Con relación a la Gráfica No. 1, se puede observar que un 87% de las personas encuestadas, cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras tiene excelente claridad al expresarse mientras que el otro 13 % cree es bueno.

Esto significa que al momento de llevarse a cabo el proceso de comunicación entre Emisor y Receptor, el mensaje fue captado, ya que se vieron bien empleados los factores de la comunicación verbal, como el tono, el ritmo y los silencios; asimismo, una fácil interpretación de la palabra hablada.

De acuerdo a la Guía de Observación, también se observó que la entonación de la Maestra de Ceremonias daba fuerza a las palabras en la cual quería hacer énfasis y de acuerdo a lo planteado por Ángela Hernández Ríos, ésta se aplica para dar vitalidad a la voz para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje.

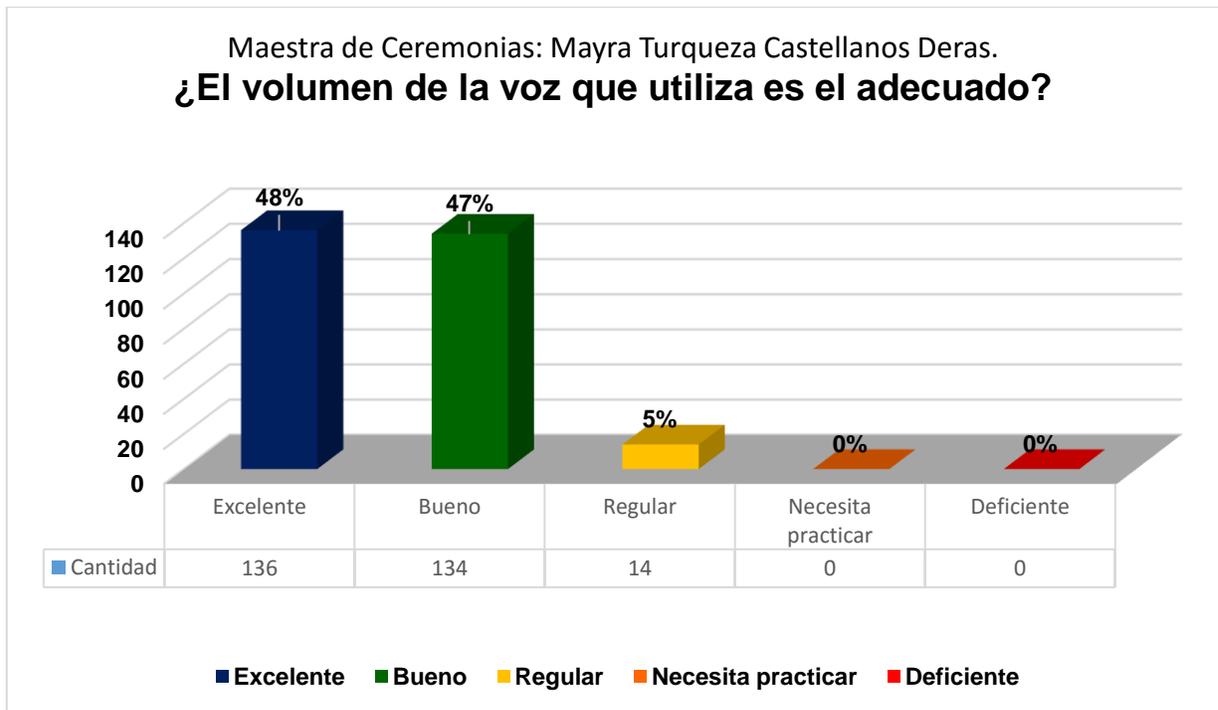
### **Análisis Gráfica No. 2**

Con relación a la Gráfica No. 2, se puede observar que un 87% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López tiene excelente claridad al expresarse mientras que el otro 13 % cree es bueno.

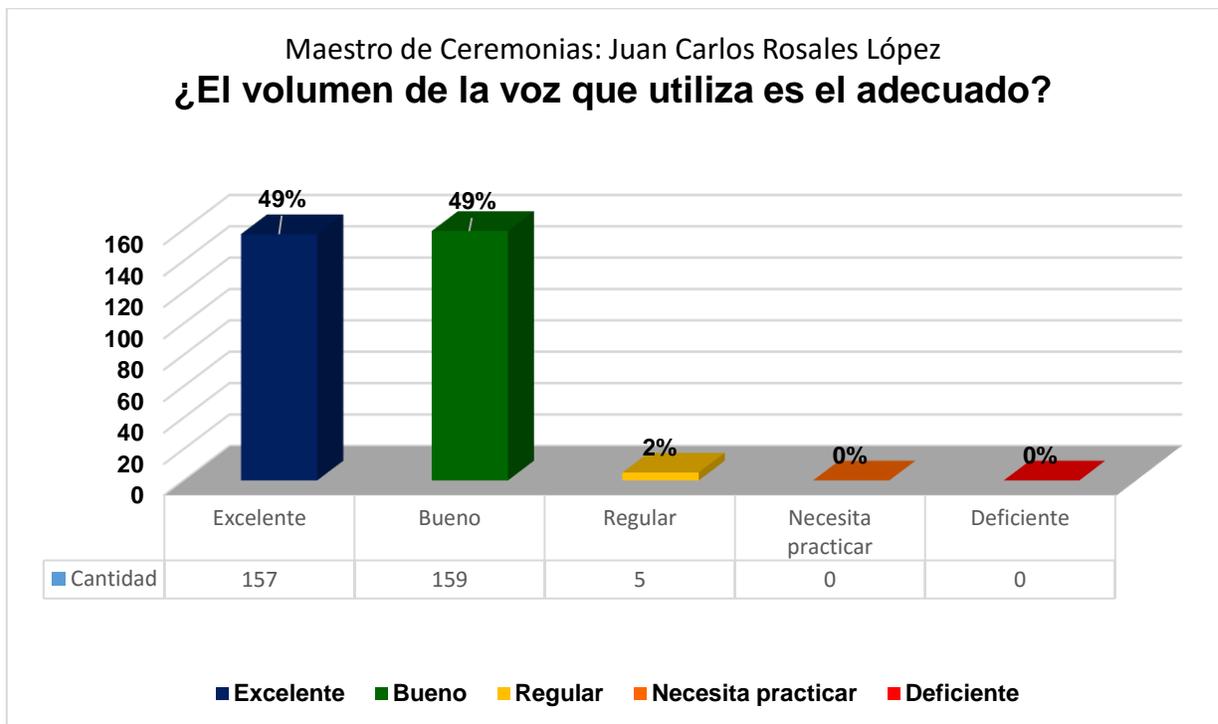
De igual manera, el proceso de comunicación entre Emisor y Receptor fue efectivo, lo cual ayudó para que el personal asistente se mostrara interesado en las actividades que se realizaron.

Es importante resaltar que el tono de voz, de acuerdo a la Guía de Observación era descendente, lo cual transmite firmeza, determinación y confianza.

Gráfica 3



Gráfica 4



### **Análisis Gráfica No. 3**

Con relación a la Gráfica No. 3, se puede observar que un 48% de las personas encuestadas, cree que el volumen de voz la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras es excelente; el otro 47% cree que es bueno, mientras que un 5% dice que es regular.

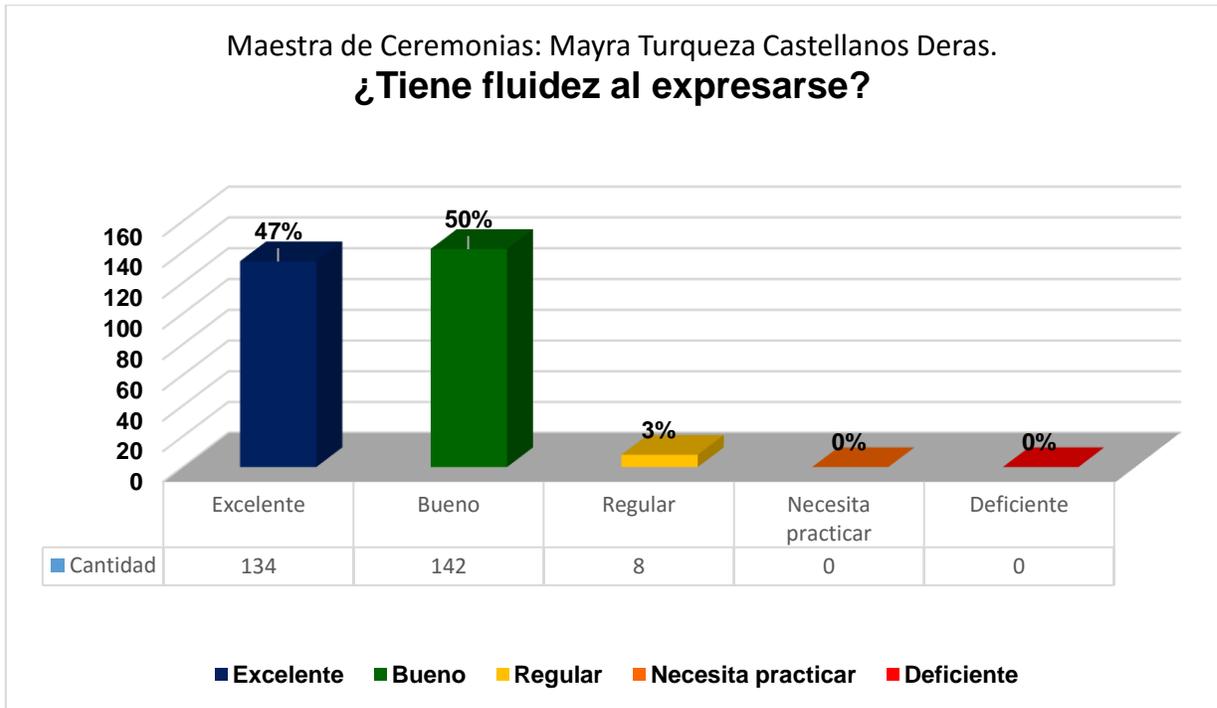
Al interpretarlo el volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que se habla. De acuerdo a la guía de observación se pudo constatar que el volumen era de clase alta, lo que significa que se utiliza en momentos de entusiasmo; es por eso que en su mayoría las personas determinaron que el volumen de voz era el adecuado para el evento que se llevó a cabo.

### **Análisis Gráfica No. 4**

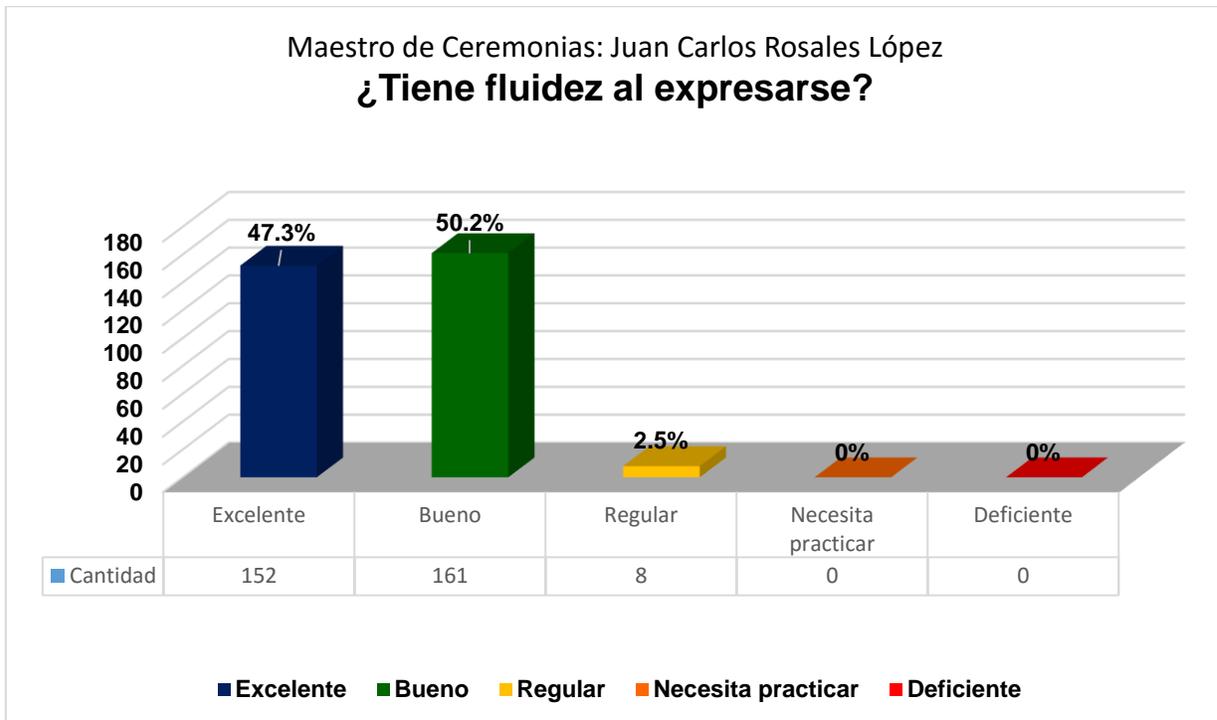
Con relación a la Gráfica No. 4, se puede observar que un 49% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López tiene un excelente volumen de voz, mientras que otro 49% cree que es bueno y solamente un 2% cree que es regular.

Los porcentajes más altos, se encuentran en excelente y bueno lo cual indica que el volumen de voz empleado transmitió autoridad, seguridad y dominio de la situación, lo cual aportó en su mayoría la aprobación del público presente.

Gráfica 5



Gráfica 6



### **Análisis Gráfica No. 5**

Con relación a la Gráfica No. 5, se puede observar que un 47% de las personas encuestadas, cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras tiene excelente fluidez al expresarse; el otro 50% cree que es bueno, mientras que un 3% dice que es regular.

Esto se refiere al ritmo que se emplea, el número de palabras por minuto, la buena pronunciación y la claridad con la que se habla sin equivocarse.

De acuerdo a lo que se observó, la Maestra de Ceremonias posee una buena dicción, ya que articuló con claridad, tiene buena pronunciación de palabras.

Se pudo observar que antes de una actividad los Maestros de Ceremonias, leen los programas a desarrollarse, lo cual contribuyó en su fluidez al momento de hablar en público.

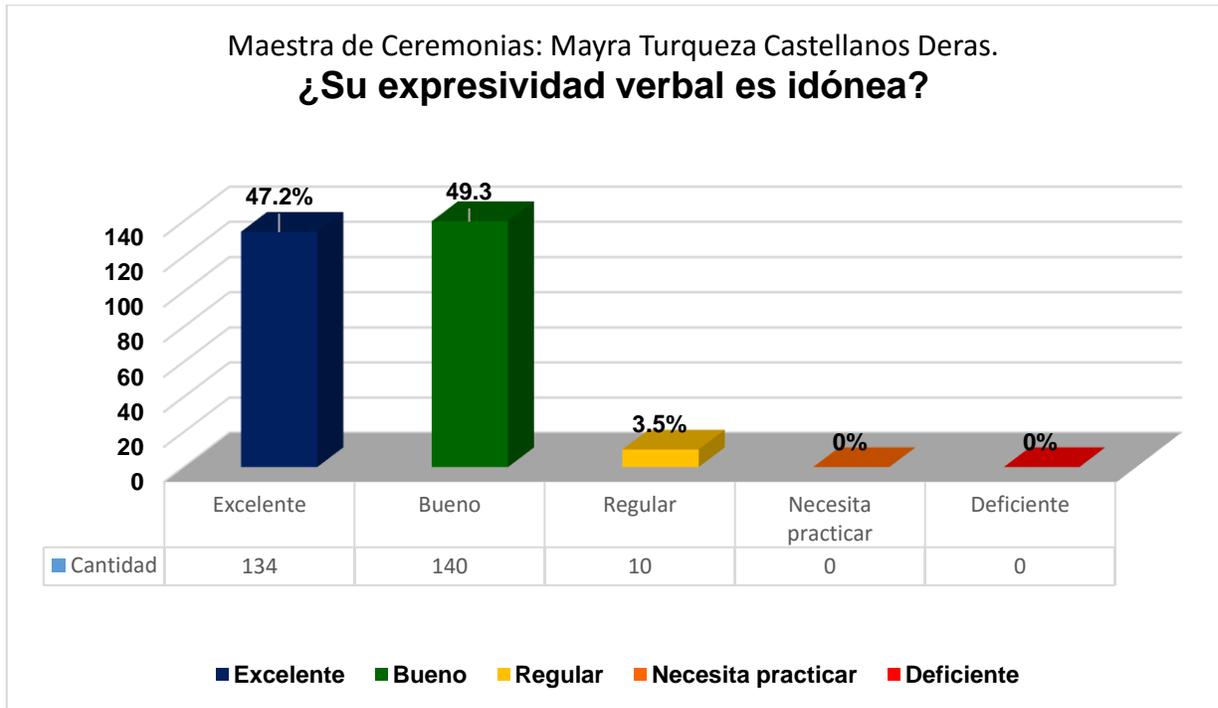
### **Análisis Gráfica No. 6**

Con relación a la Gráfica No. 6, se puede observar que un 47.3% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López tiene un excelente volumen de voz, mientras que otro 50.2% cree que es bueno y solamente un 2.5 % cree que es regular.

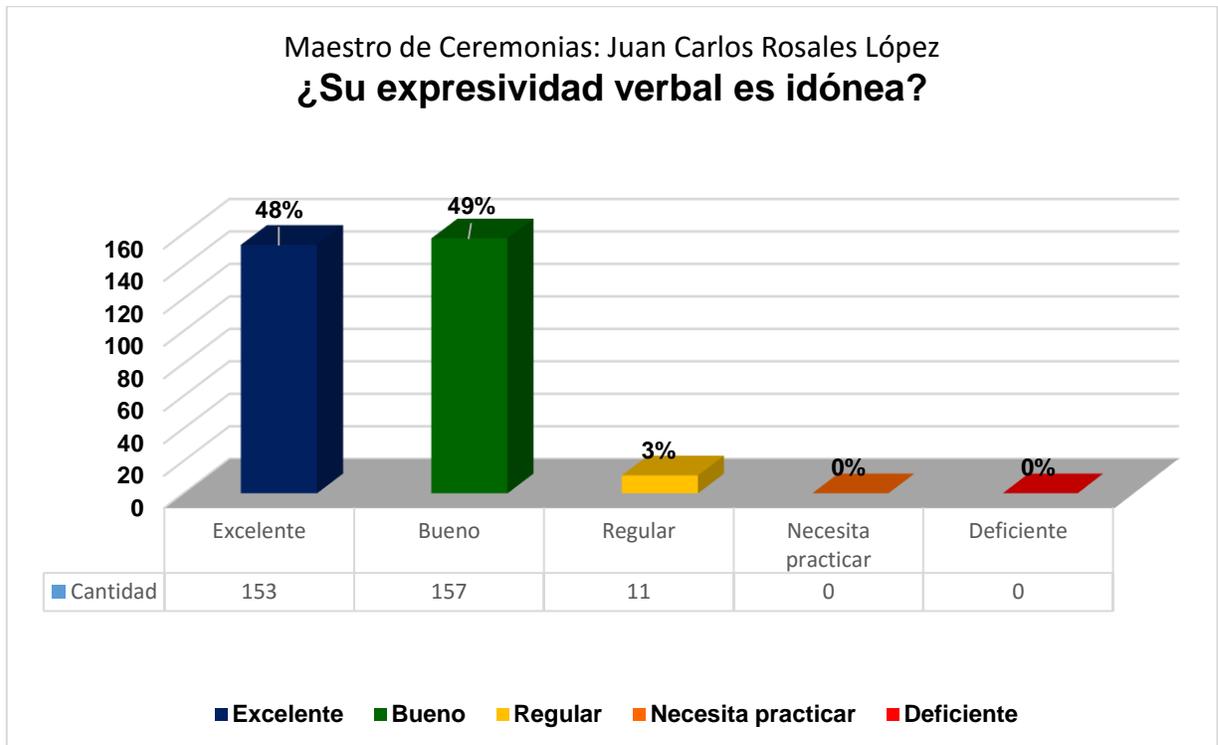
Se observó que los Maestros de Ceremonias, antes de cada actividad; también resolvían dudas con los organizadores de las actividades para conocer más sobre los puntos a desarrollarse, y eso facilitó la información al momento de hablar en público.

Es importante mencionar que en la evaluación de ambos Maestros de Ceremonias, se observó una práctica antes del evento oficial, lo cual contribuye a la buena realización del mismo.

Gráfica 7



Gráfica 8



### **Análisis Gráfica No. 7**

Con relación a la Gráfica No. 7, se puede observar que un 47.2% de las personas encuestadas, cree que la expresividad verbal de la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras es excelente; el otro 49.3% cree que es bueno, mientras que un 3.5% dice que es regular.

La mayor incidencia está el 49.3%, lo que significa que las personas creyeron que la Maestra de Ceremonias pudo expresar emociones de alegría y sorpresa con su voz.

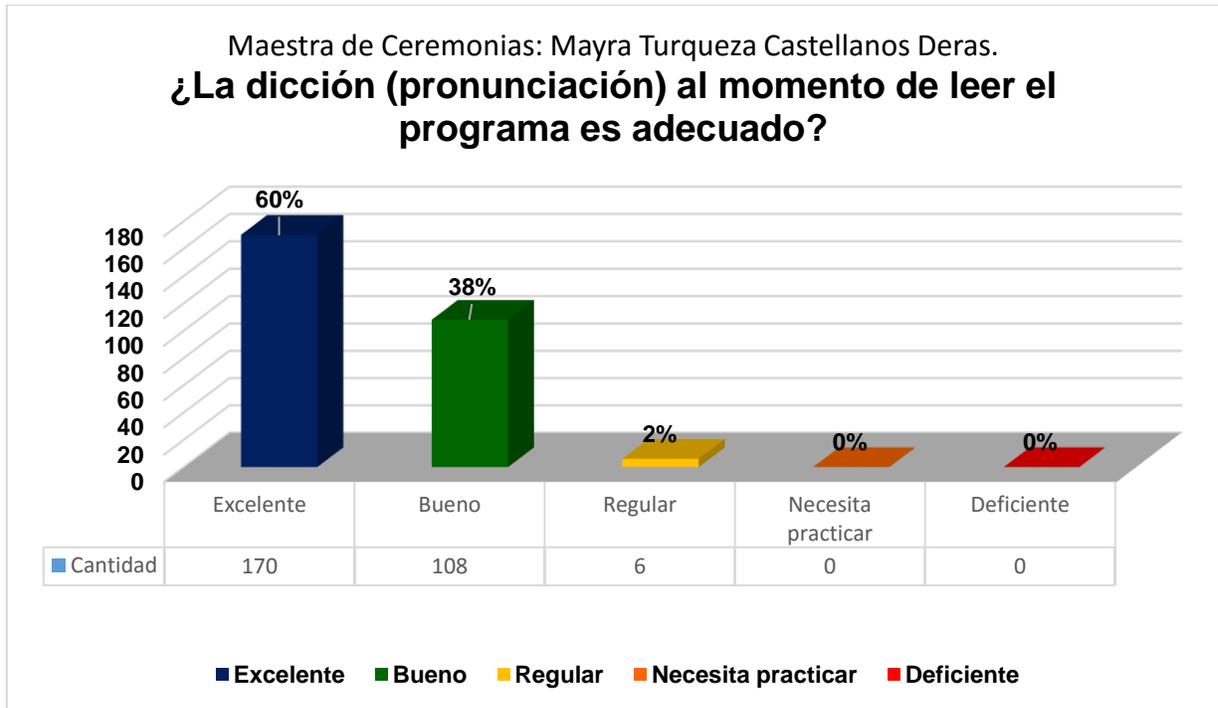
Se pudo observar que en el desarrollo de las actividades, la Maestra de Ceremonias tenía que mostrarse alegre y con entusiasmo para que el público presente se animara. Lo cual según la encuesta, fue de gran aceptación por dicho personal.

### **Análisis Gráfica No. 8**

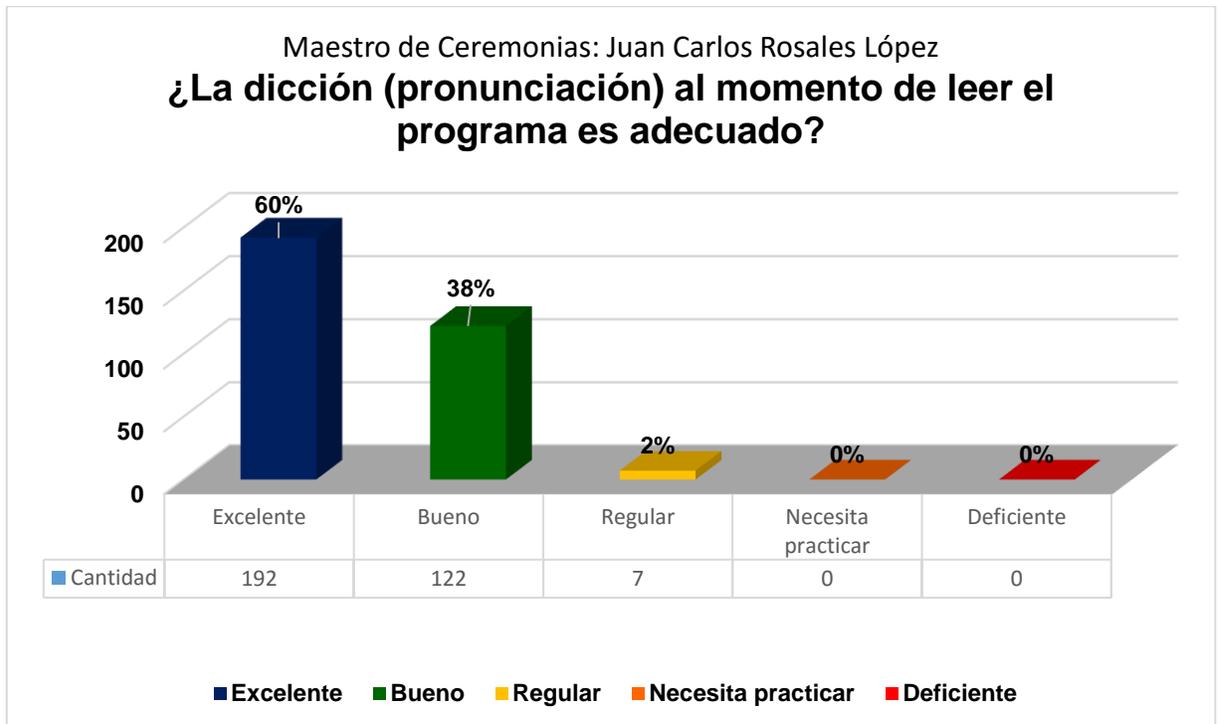
Con relación a la Gráfica No. 8, se puede observar que un 48% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López tiene un excelente volumen de voz, mientras que otro 49% cree que es bueno y solamente un 3 % cree que es regular.

De igual manera se observó muy buena aceptación por parte del personal asistente, ya que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López, en varias ocasiones expresó con su voz alegría y entusiasmo, lo cual animó al público.

Gráfica 9



Gráfica 10



### **Análisis Gráfica No. 9**

Con relación a la Gráfica No. 9, se puede observar que un 60% de las personas encuestadas, cree que la dicción (pronunciación) de la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras es excelente; el otro 38% cree que es bueno, mientras que un 2% dice que es regular.

En su mayoría las personas contestaron que es excelente, y de acuerdo a lo que se observó, al momento de leer el programa a desarrollarse, ella mostró fluidez al leer, lo cual denota que es una persona que lee mucho y conoce de términos militares, ya que se escucharon muchos grados militares, pequeñas frases motivadoras entre cada punto y también nombres de personalidades.

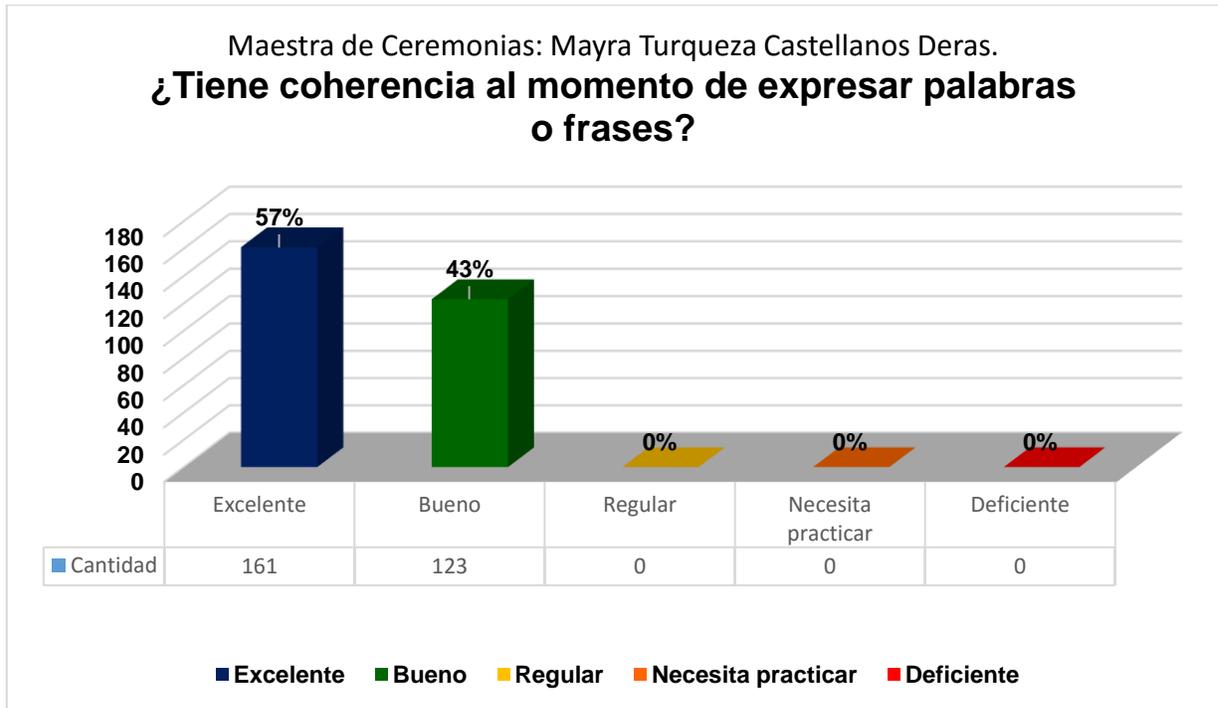
### **Análisis Gráfica No. 10**

Con relación a la Gráfica No. 10, se puede observar que un 60% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López tiene una excelente dicción (pronunciación) al momento de leer el programa, mientras que otro 38% cree que es bueno y solamente un 2 % cree que es regular.

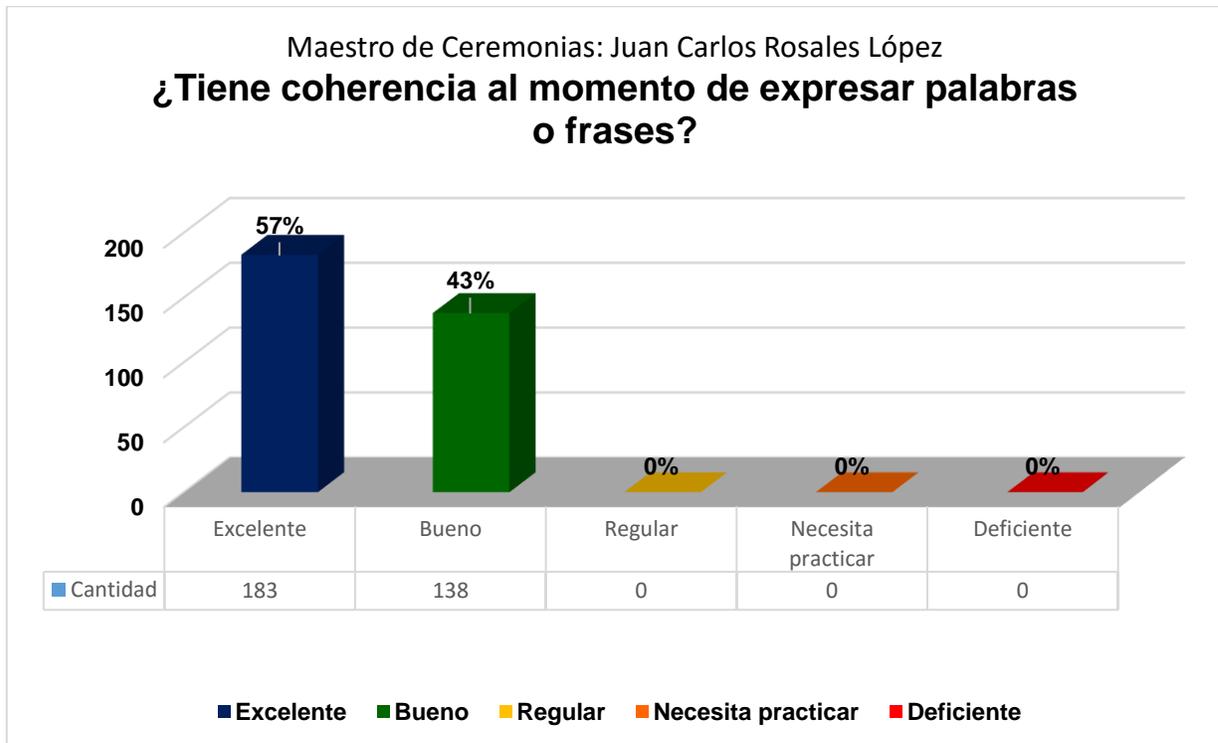
De igual manera se observó muy buena aceptación por parte del personal asistente, ya que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López, leyó cada punto con claridad y sin confundirse.

Es importante resaltar que en ocasiones, cuando terminaba de leer un punto, no siempre las personas que participaban dentro de la actividad, no estaban preparadas para lo cual el Maestro de Ceremonias tuvo que improvisar y de acuerdo a la guía de observación, no tartamudeó y mantuvo la calma, para lo cual el público no mostró molestia o enojo.

Gráfica 11



Gráfica 12



### **Análisis Gráfica No. 11**

Con relación a la Gráfica No. 11, se puede observar que un 57% de las personas encuestadas, cree que la coherencia al momento de expresar palabras o frases de la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras es excelente; el otro 43% cree que es bueno.

Eso nos da en total el 100% de aceptación; la coherencia no es no hablar con relaciones a temas que no se están tratando a la actividad.

Según se pudo observar, todo lo que se habló en las actividades era con relación a la misma.

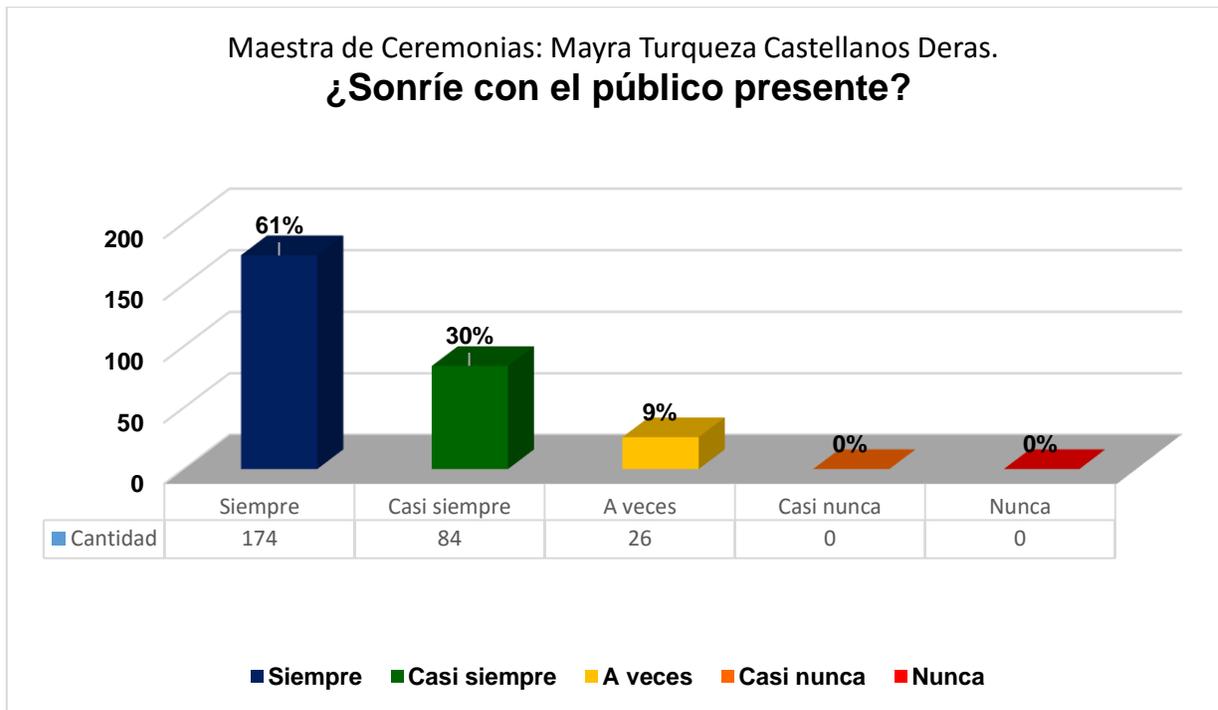
### **Análisis Gráfica No. 12**

Con relación a la Gráfica No. 12, se puede observar que un 57% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López excelente con relación a la coherencia al momento de expresar palabras o frases, mientras que otro 43% cree que es bueno.

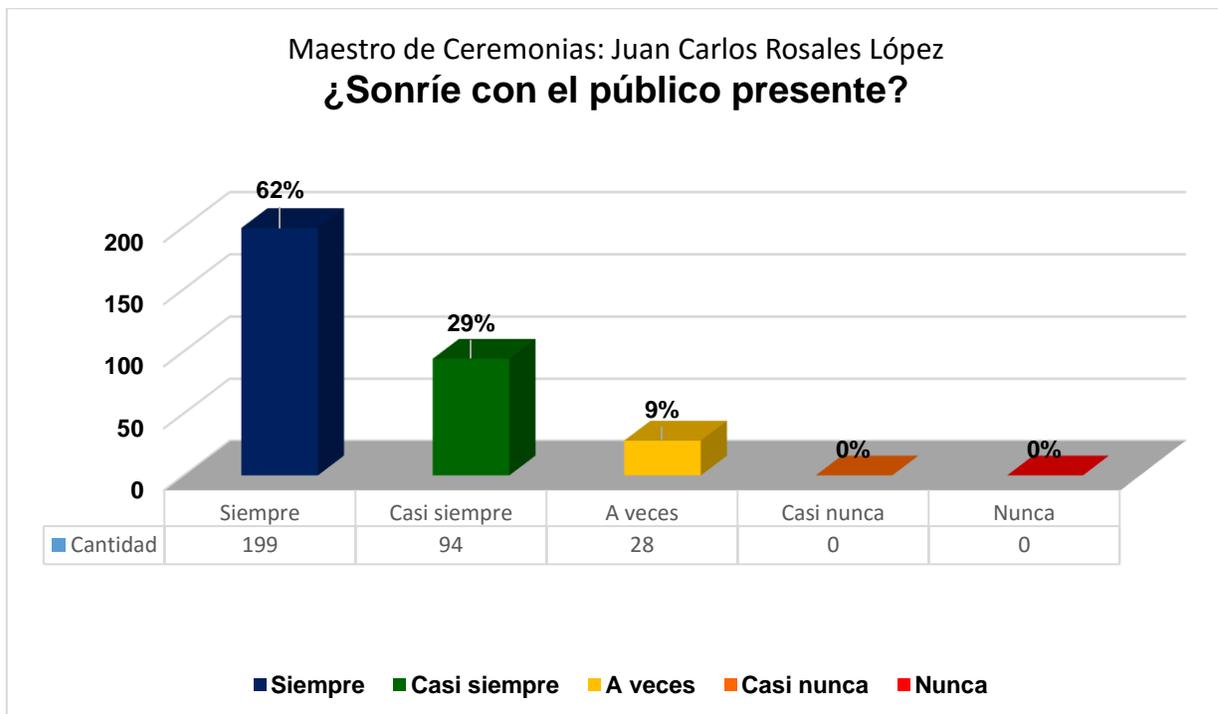
De igual manera, de acuerdo a los resultados de las encuestas se constató la buena aceptación por parte del personal asistente, ya que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales López, como se mencionó en la gráfica No. 10, tuvo que improvisar, lo cual fue bien recibido por parte del público ya que no se salió del tema y pudo manejar la situación.

Se observó que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales, estuvo calmado y no cambió el tono de su voz.

Gráfica 13



Gráfica 14



### **Análisis Gráfica No. 13**

Con relación a la Gráfica No. 13, se puede observar que un 61% de las personas encuestadas, cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre sonríe con el público, mientras el 30% cree que casi siempre sonríe y el 9% que a veces.

Según la guía de observación se constató que la sonrisa que transmitía era una sonrisa sencilla de alta intensidad. Lo cual es de muy buena aceptación ya que según Ekman, ese tipo de sonrisa transmite confianza.

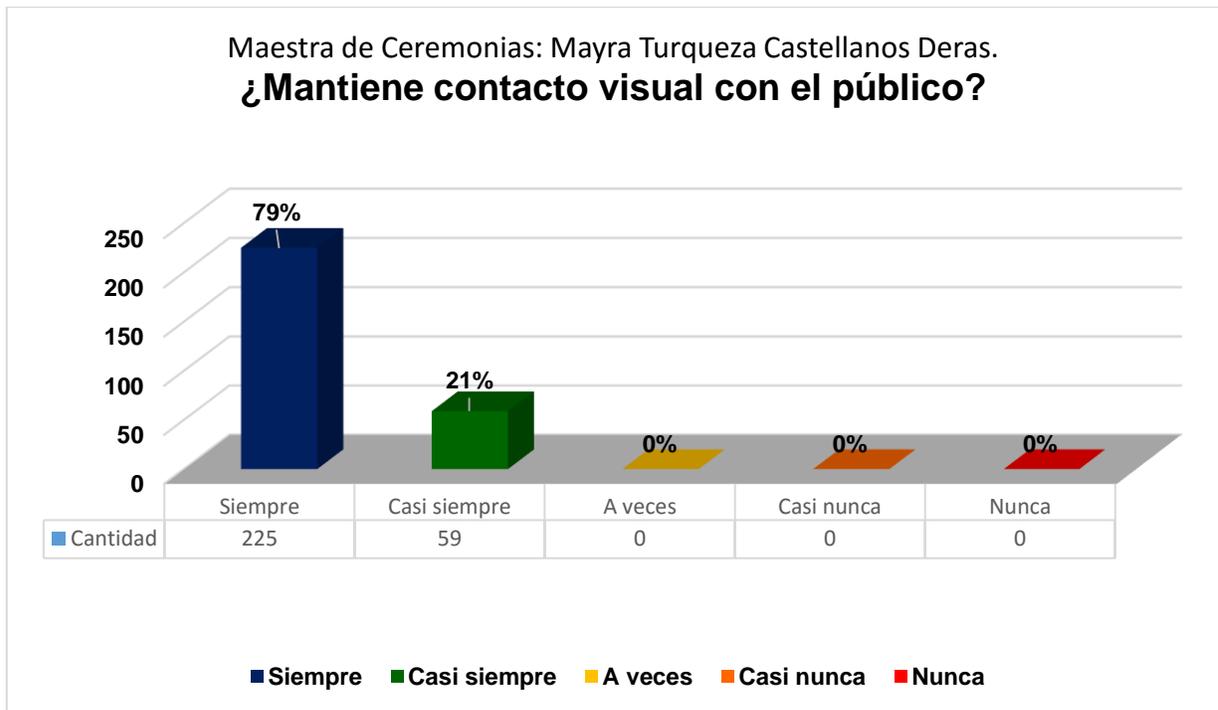
Entonces se puede interpretar el resultado que a las personas les pareció agradable y apropiada ese tipo de sonrisa.

### **Análisis Gráfica No. 14**

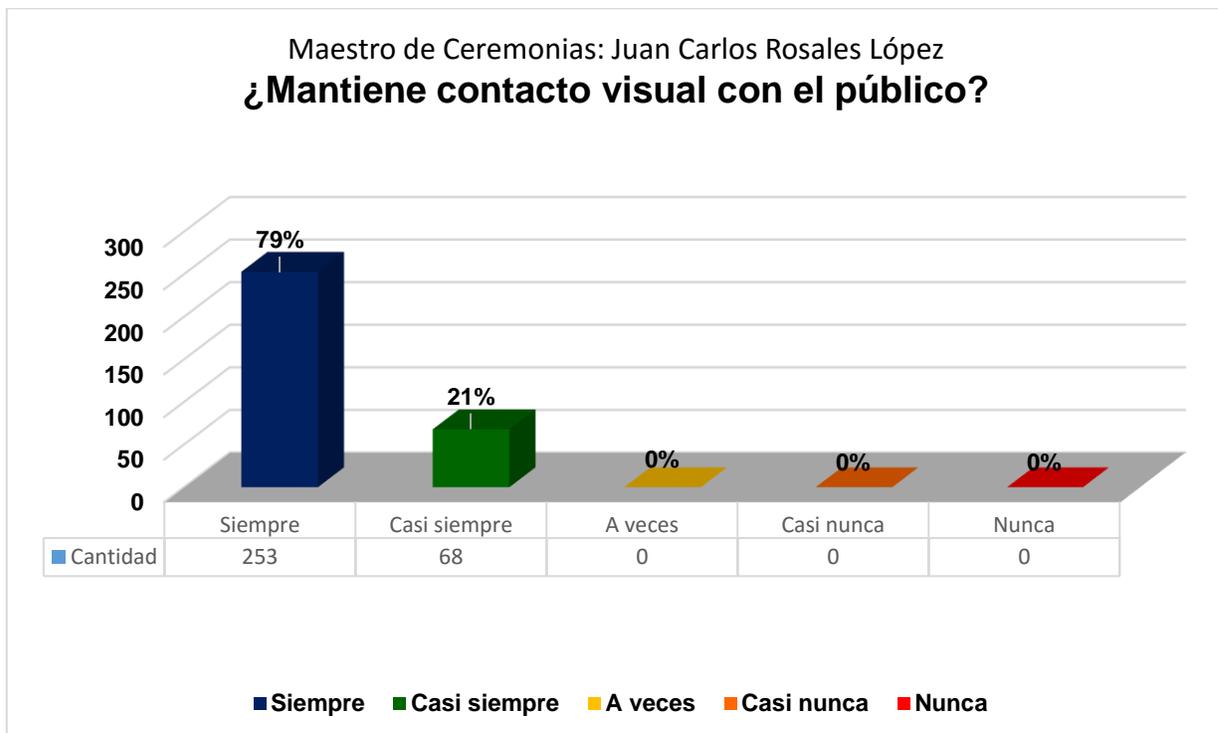
Con relación a la Gráfica No. 13, se puede observar que un 62% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales siempre sonríe con el público, mientras el 29% cree que casi siempre sonríe y el 9% que a veces.

De igual manera la sonrisa que transmitía era una sonrisa sencilla de alta intensidad.

Gráfica 15



Gráfica 16



### **Análisis Gráfica No. 15**

Con relación a la Gráfica No. 15, se puede observar que un 79% de las personas encuestadas, cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre mantiene contacto visual con el público, mientras el 21% cree que casi siempre sonrío.

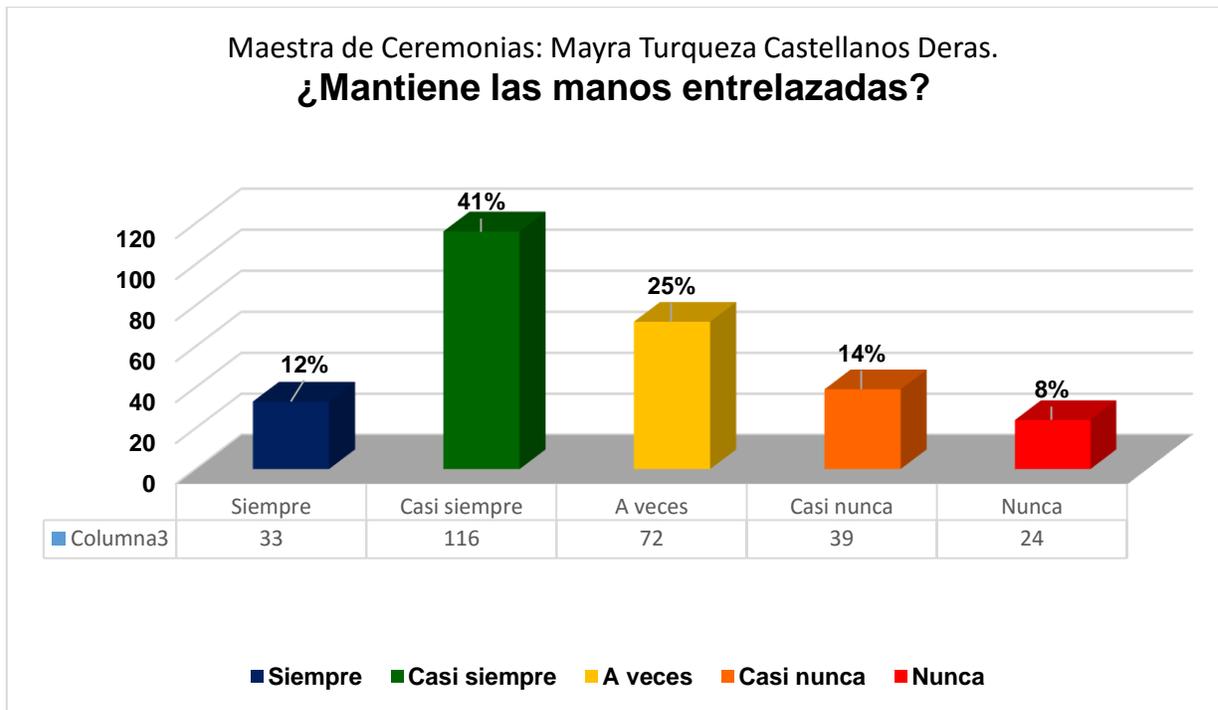
Los ojos transmiten información. De acuerdo a la guía de observación se determinó que la Maestra de ceremonias transmitía una mirada social, lo que significa que la mirada cae por debajo de los ojos, y tuvo el 79% de contacto visual con el público lo cual creó una buena comunicación entre Emisor y Receptor.

### **Análisis Gráfica No. 16**

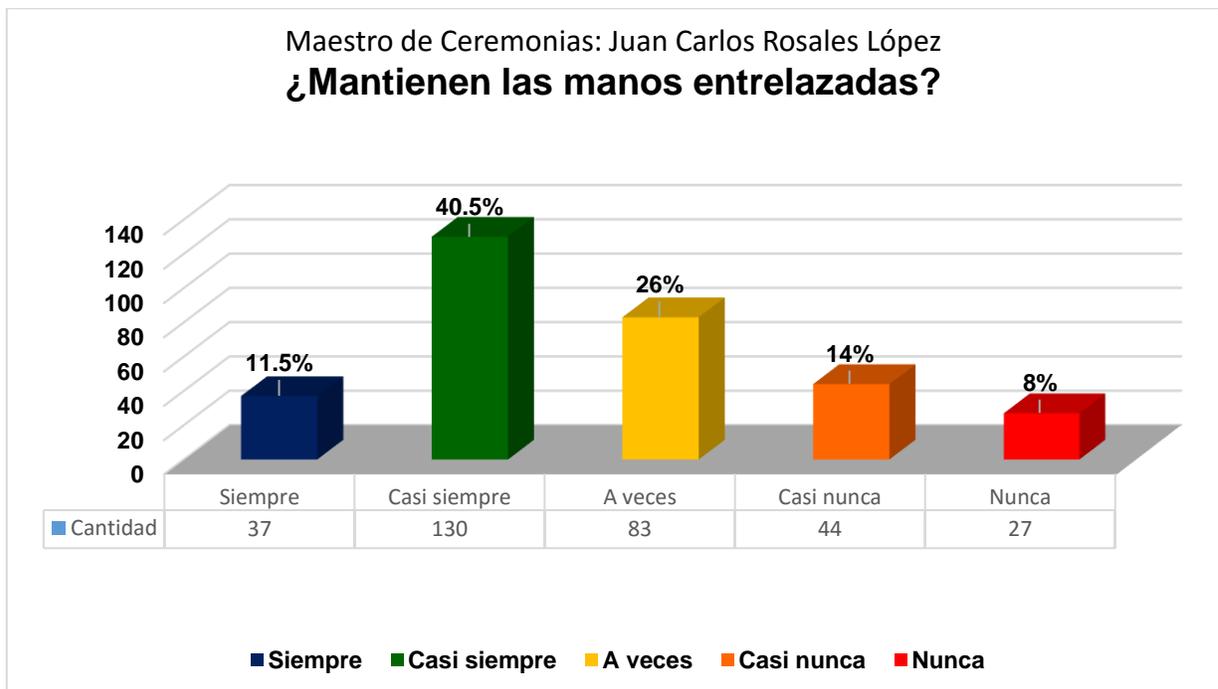
Con relación a la Gráfica No. 16, se puede observar que un 79% de las personas encuestadas, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales, siempre mantiene contacto visual con el público, mientras el 21% cree que casi siempre sonrío.

También en este caso, se tuvo muy buena aceptación por parte del público ya que el mantener contacto visual con el público demuestra mucha seguridad en la persona y dominio del escenario.

Gráfica 17



Gráfica 18



### **Análisis Gráfica No. 17**

Con relación a la Gráfica No. 17, se puede observar variación con relación a las otras gráficas, ya que un 12% cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre mantiene las manos entrelazadas, un 41% cree que casi siempre, un 25% cree que a veces, otro 14% cree que casi nunca y el 8% que nunca.

De acuerdo a la guía de observación se percató que las personas se encontraban a una distancia alejada de los Maestros de Ceremonias, lo cual en su momento pudo haber dificultado que el público se percatara a precisión si el Maestro (a) de ceremonias, mantenía sus manos entrelazadas.

Otro elemento importante es que siempre se observó en el área donde los Maestros de Ceremonias desarrollaban el programa, la presencia de un atril o pódium, lo cual disminuyó de manera considerable la visión al momento de observar las manos.

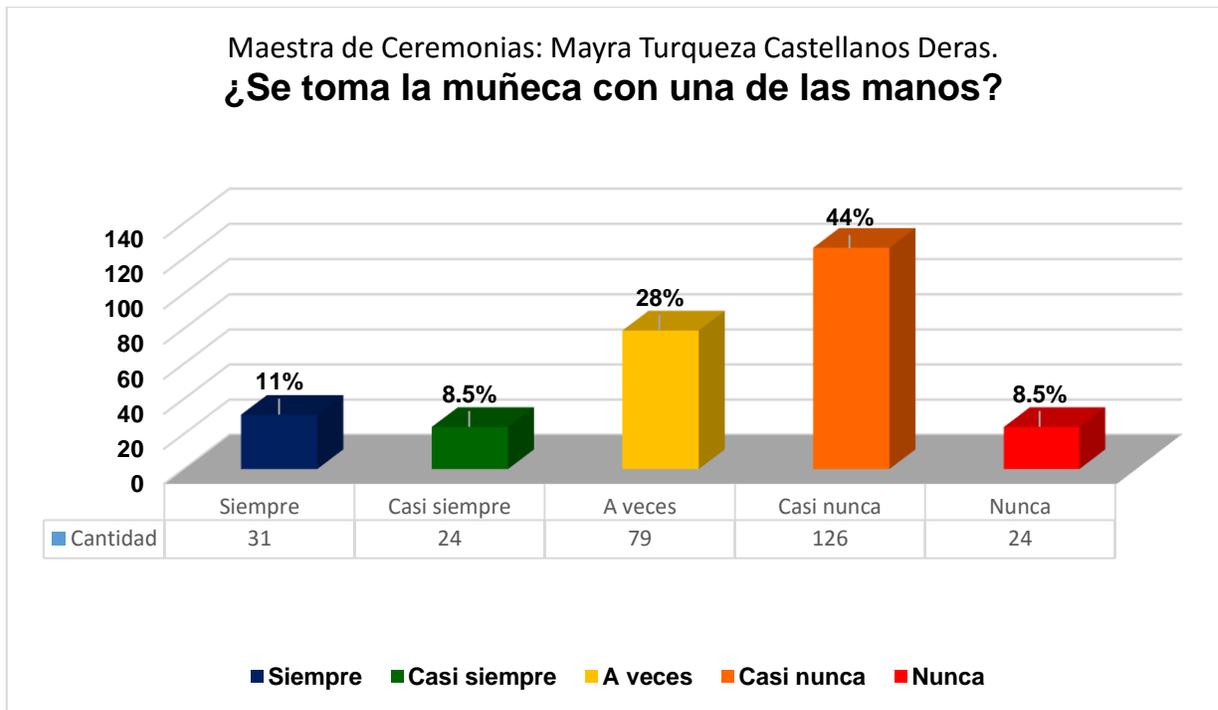
Con relación al porcentaje más alto del 41%, se puede determinar que la Maestra de Ceremonias se encontraba nerviosa, triste o con ansiedad. También el 25% cree que a veces, lo cual puede significar que era posición de descanso entre cada punto.

### **Análisis Gráfica No. 18**

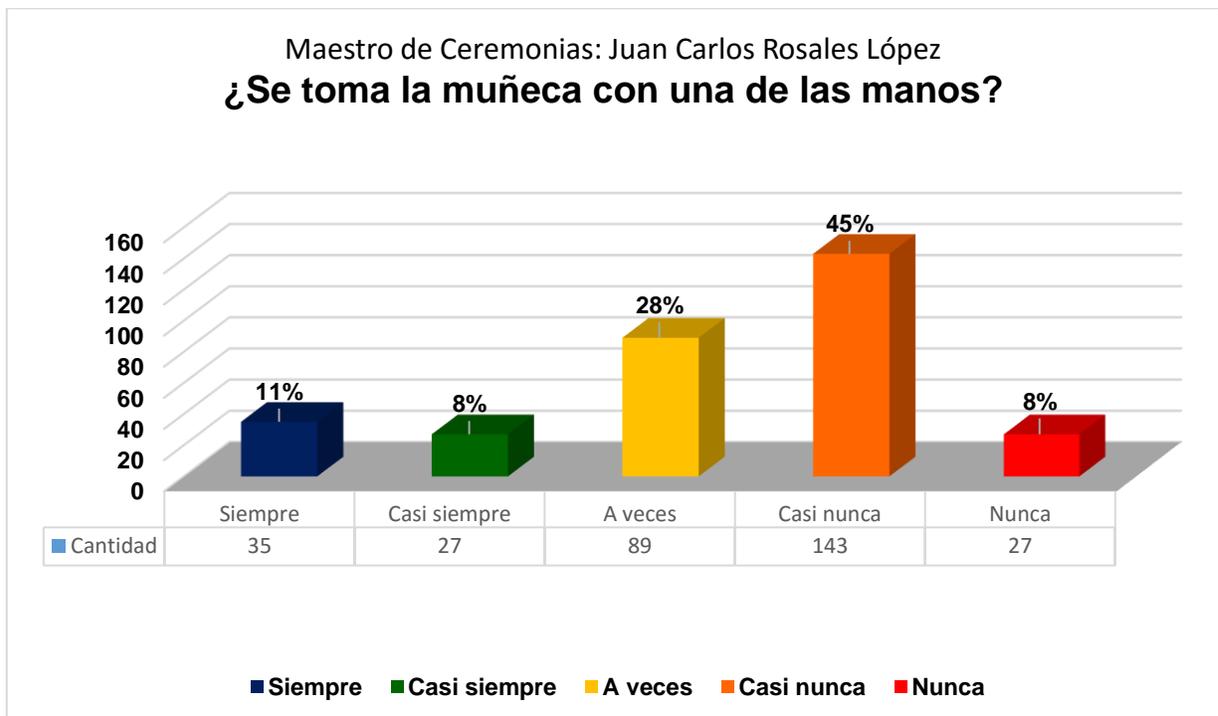
Con relación a la Gráfica No. 18, también se muestran variaciones, ya que un 11.5%, cree que el Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales, siempre mantiene las manos entrelazadas; el 40.5% que casi siempre; el 26% que a veces; el 14% que casi nunca y el 8% que nunca, de igual manera con la gráfica anterior, la mayor incidencia está en la opción casi siempre.

De acuerdo a la guía de observación se determinó que ambos Maestros de Ceremonias utilizaban esta posición como una forma de descanso. Ya que su rostro se observó relajado y con una sonrisa.

Gráfica 19



Gráfica 20



### **Análisis Gráfica No. 19**

Con relación a la Gráfica No. 19, se puede observar que un 11% cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre se toma la muñeca con una de las manos; un 8.5% cree que casi siempre; un 28% que a veces; el 44% que casi nunca y el 8.5% que nunca.

De acuerdo con la investigación realizada para esta evaluación, esa posición de manos se da en situaciones de espera en la que no se sabe muy bien qué hacer. Transmite nerviosismo.

Como se puede observar el porcentaje más alto es el 44% se encuentra casi nunca, lo cual tiene coherencia al momento de analizar la posición de las manos.

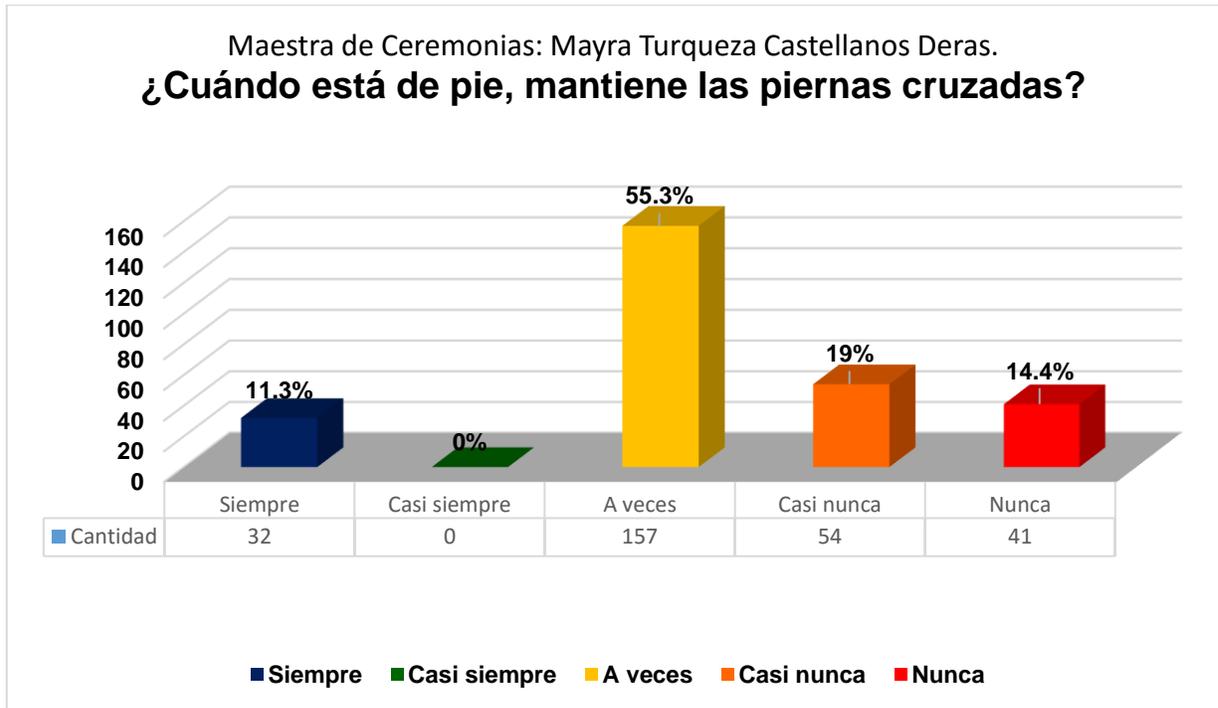
Lo cual indicó que la Maestra de Ceremonias casi nunca se encontraba en esta posición.

### **Análisis Gráfica No. 20**

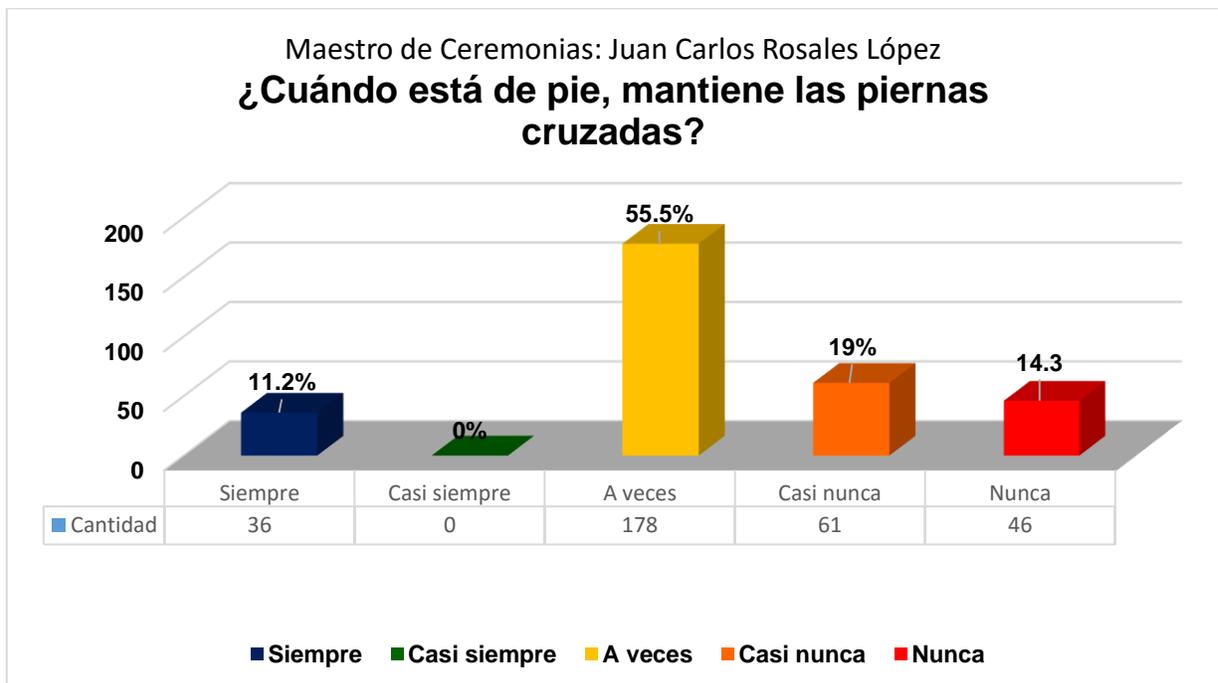
Con relación a la Gráfica No. 20, sigue repitiéndose el patrón con relación al Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales; el 11% cree que siempre se toma la muñeca con una de las manos; el 8% que casi siempre; el 28% que a veces; el 45% que casi nunca y el 8% que nunca.

De igual manera el porcentaje más alto está en casi nunca con un 45%, lo cual demuestra una vez más, que el Maestro de Ceremonias no utilizó mucho esta posición de mano.

Gráfica 21



Gráfica 22



### **Análisis Gráfica No. 21**

Con relación a la Gráfica No. 21, se puede observar que un 11.3% cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre, cuando está de pie, mantiene las piernas cruzadas; el 55.3% que a veces; el 19% casi nunca y el 14.3 nunca.

El 55.3% cree que a veces la Maestra de Ceremonias se encuentra con esta posición de piernas. De acuerdo a la investigación esta posición demuestra inseguridad y timidez.

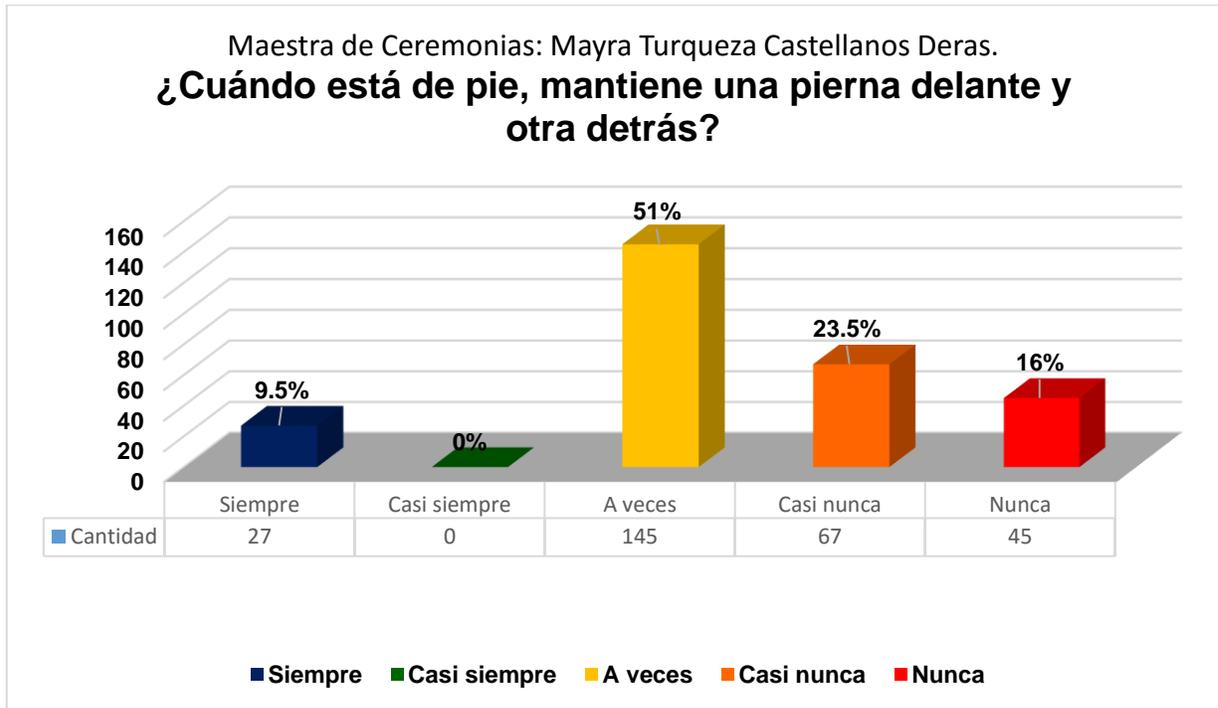
Ya que el porcentaje más alto señala que la opción “a veces”, es una posición que la Maestra de Ceremonias no realizó con frecuencia.

### **Análisis Gráfica No. 22**

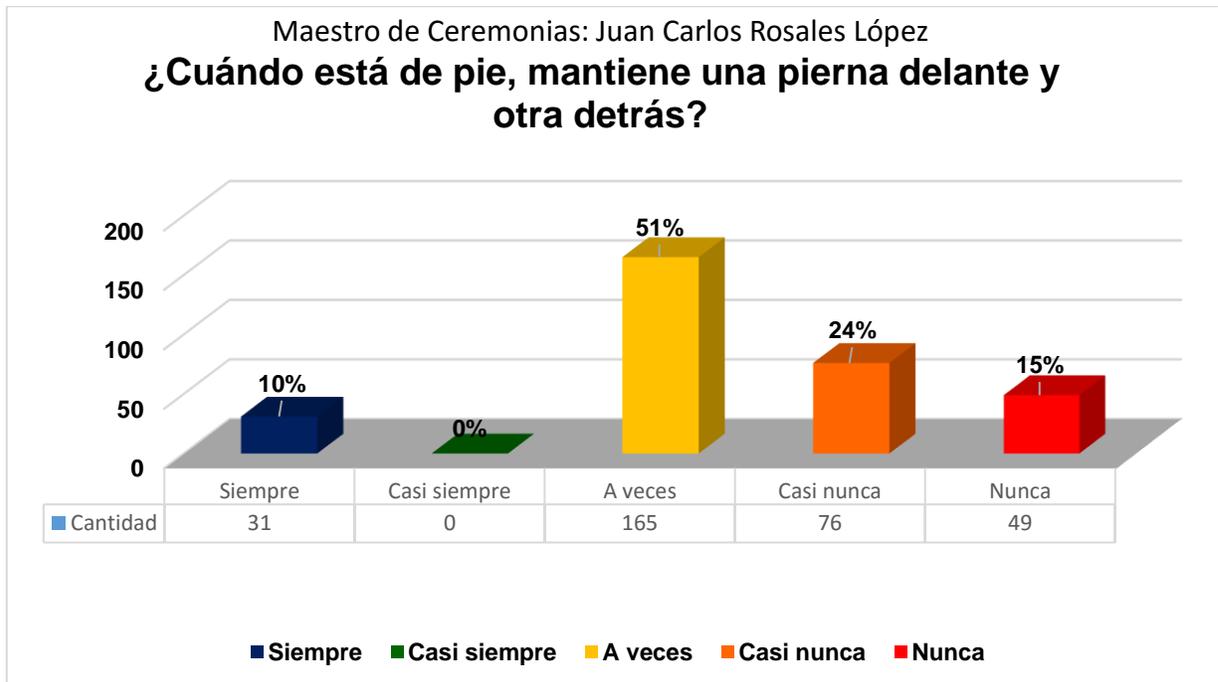
Con relación a la Gráfica No. 22, con relación al Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales; el 11.2% cree que siempre cuando está de pie, mantiene las piernas cruzadas; el 55.5% que a veces, el 19% que casi nunca y el 14.3 que nunca.

De igual manera el porcentaje más alto está en “a veces” con un 55.5%, lo cual demuestra una vez más, que el Maestro de Ceremonias no utilizó mucho esta posición de piernas.

Gráfica 23



Gráfica 24



### **Análisis Gráfica No. 23**

Con relación a la Gráfica No. 23, se puede observar que un 9.5% cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre, cuando está de pie, mantiene una pierna delante y otra detrás; el 51% que a veces, el 23.5 que casi nunca y el 16% que nunca.

El 51% cree que a veces la Maestra de Ceremonias se encuentra con esta posición de piernas. De acuerdo a la investigación esta posición demuestra una situación de estrés.

Ya que el porcentaje más alto señala que la opción “a veces”, es una posición que la Maestra de Ceremonias no realizó con frecuencia. También hay un porcentaje del 23.5% lo cual indica que casi nunca se observó con ésta posición.

Según la guía de observación, se percató que la posición era con los dos pies formando una escuadra, en forma de “V”, lo cual realizaba en cada descanso.

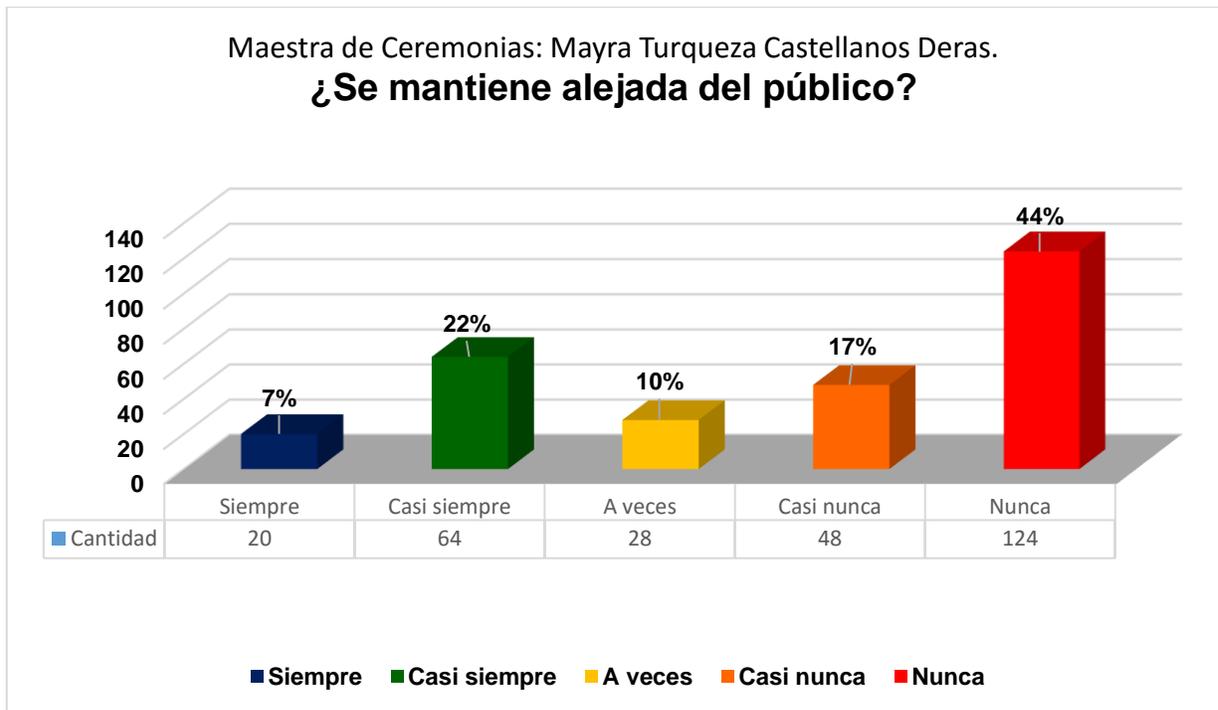
### **Análisis Gráfica No. 24**

Con relación a la Gráfica No. 24, del Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales; se sigue mostrando similitud con la Maestra de Ceremonias Turqueza Castellanos; ya que el 10% cree que siempre cuando está de pie, mantiene una pierna delante y otra detrás; el 51% que a veces, el 24% que casi nunca y el 15% que nunca.

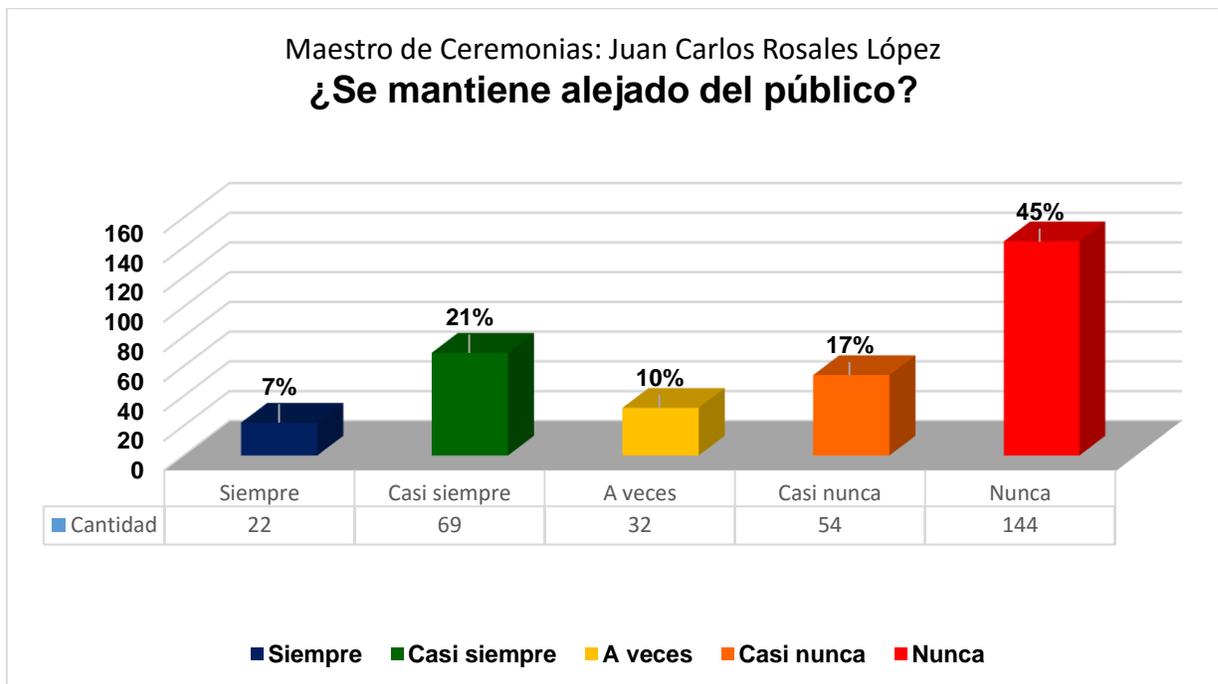
De igual manera se puede observar que el porcentaje más alto está en “a veces” con un 51%, lo cual demuestra una vez más, que el Maestro de Ceremonias no utilizó mucho esta posición de piernas; asimismo un 24% cree que casi nunca, lo cual significa que no se observó mucho esta posición.

Según la guía de observación, se percató que la posición era con los dos pies formando una escuadra, en forma de “V”, lo cual realizaba en cada descanso.

Gráfica 25



Gráfica 26



### **Análisis Gráfica No. 25**

Con relación a la Gráfica No. 25, se puede observar que un 7% cree que la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras siempre, se mantiene alejada del público; el 21% casi siempre; el 10% a veces; el 17% casi nunca, y el 45% que nunca.

Aquí se observan muchas variaciones, ya que de acuerdo a la guía de observación realizada, se constató que había personas del público que se encontraba a una distancia considerable de la Maestra de Ceremonias.

Se observó una distancia pública (más de 360 cms), la que se emplea para los discursos o conferencias y reunión; confiere prestigio y autoridad.

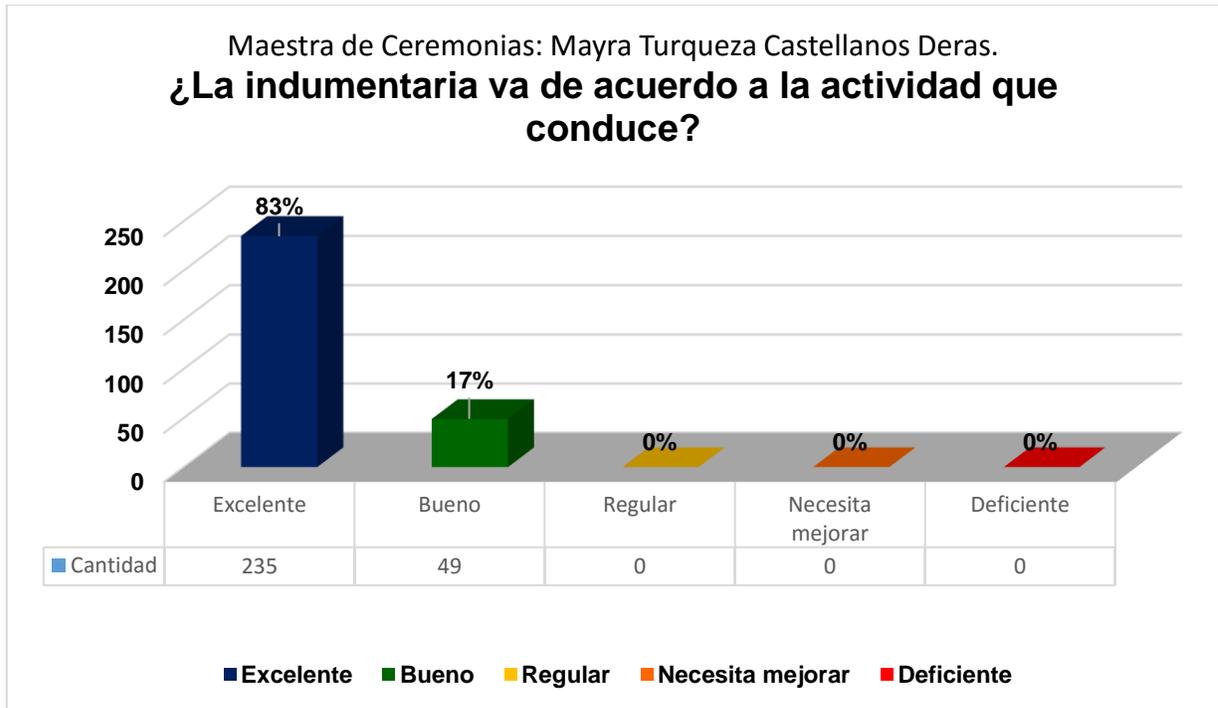
Es importante mencionar que el 45% de los encuestados cree que nunca se alejó del público. Lo cual se comprobó mediante una guía de observación, ya que la Maestra de Ceremonias no se retiró del área de Ceremonias, se mantuvo siempre en esa área. De igual manera hay un 21% que cree que casi siempre, lo cual se puede interpretar a que la Maestra de Ceremonias desde la posición de muchas personas se encontraba lejos más no se alejaba.

### **.Análisis Gráfica No. 26**

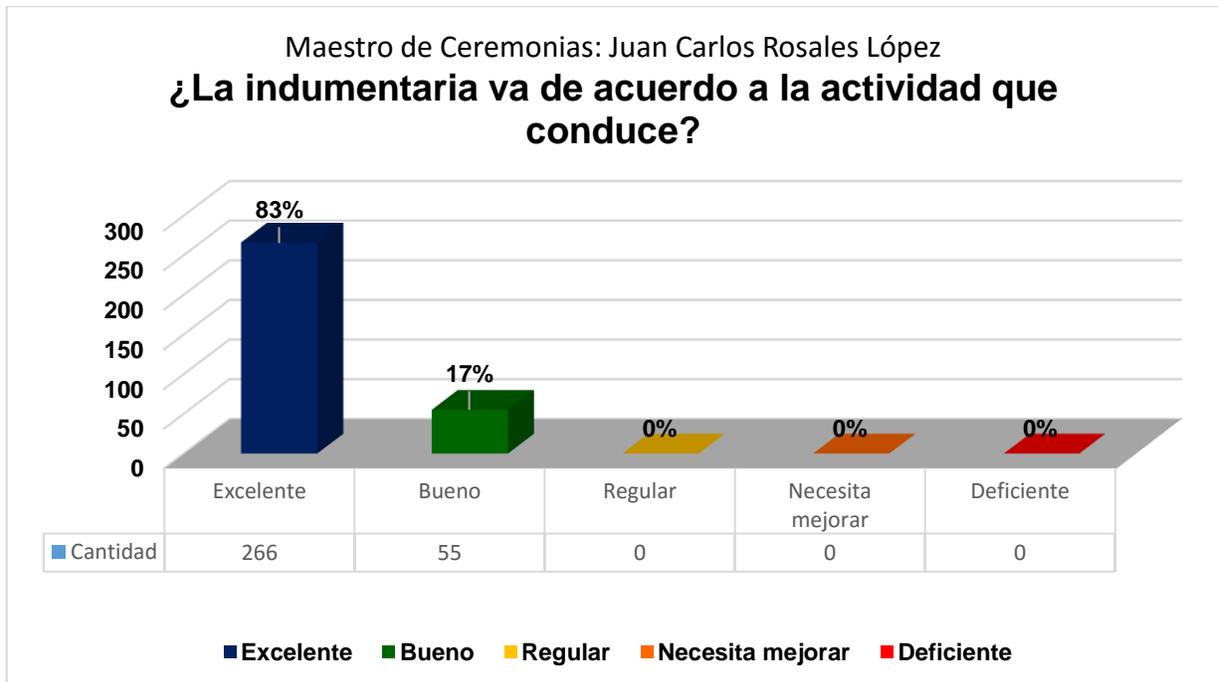
Con relación a la Gráfica No. 26, con relación al Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales se observa que el 7% cree que siempre se mantiene alejado del público; el 21% casi siempre; el 10% a veces; el 17% casi nunca y el 45% que nunca.

De igual manera se puede observar que el porcentaje más alto está en “nunca” con un 45%, lo cual demuestra una vez más, que el Maestro de Ceremonias también permaneció en el área de Ceremonias. Siendo un factor importante la posición en la cual se encontraban las personas, ya que no todas pueden encontrarse hasta delante.

Gráfica 27



Gráfica 28



### **Análisis Gráfica No. 27**

Con relación a la Gráfica No. 27, relacionado con la indumentaria de la Maestra de Ceremonias Mayra Turqueza Castellanos Deras, un significativo 83% de las personas encuestadas cree que es excelente y otro 17% indicó que es bueno, lo cual da un 100% de aceptación en cuanto a la imagen personal que ella proyecta.

Como se indicaba en el Marco Teórico, 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.

Esto significa que al ver a un profesional que representa a una empresa en este caso a la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, se forma una idea de lo que es dicha entidad.

.

### **Análisis Gráfica No. 28**

Con relación a la Gráfica No. 28, con relación al Maestro de Ceremonias Juan Carlos Rosales se observa un 83% de las personas encuestadas que creen que su indumentaria es excelente y el otro 17% cree que es bueno.

De acuerdo a la investigación es importante distinguir que hay determinados oficios o profesiones que exigen una determinada indumentaria (uniforme) o equipo (bomberos, sanitarios, militares entre otros).

Lo que se pudo determinar mediante la guía de observación es que los Maestros de Ceremonias, a pesar de pertenecer a la institución armada, vestían trajes formales, para dar realce al evento. En su mayoría era trajes con colores como el negro, que representa formalidad y poder; el gris, que significa paz y tenacidad; azul es seriedad, lealtad y el blanco optimismo, limpieza y simplicidad, todos estos elementos reforzaron de una manera positiva a la imagen que Maestros de Ceremonias proyectaron ante el público asistente.

## CUADRO COMPARATIVO

<b>Maestro de Ceremonias</b>	
<p><b>Nombre:</b> Mayra Turqueza Castellanos Deras  <b>Género:</b> Femenino  <b>Edad:</b> 30 años</p>	<p><b>Nombre:</b> Juan Carlos Rosales López  <b>Género:</b> Masculino  <b>Edad:</b> 45 años</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El <b>87%</b> cree que se expresa con claridad.</li> <li>2. El <b>47%</b> cree que el volumen de voz es el adecuado.</li> <li>3. El <b>50%</b> cree que tiene fluidez al expresarse</li> <li>4. El <b>49.3%</b> cree que su expresividad verbal es idónea.</li> <li>5. El <b>60%</b> cree que la dicción (pronunciación) es excelente.</li> <li>6. El <b>57%</b> cree que tiene coherencia al expresar palabras o frases.</li> <li>7. El <b>61%</b> cree que siempre sonríe.</li> <li>8. El <b>79%</b> cree que mantiene contacto visual con el público.</li> <li>9. El <b>41%</b> cree que casi siempre mantiene sus manos entrelazadas.</li> <li>10. El <b>44%</b> cree que casi nunca toma la muñeca con una de las manos.</li> <li>11. El <b>55.3%</b> cree que a veces mantiene las piernas cruzadas.</li> <li>12. El <b>51%</b> cree que a veces mantiene una pierna delante de otra.</li> <li>13. El <b>44%</b> cree que no se mantiene alejada del público.</li> <li>14. El <b>83%</b> cree que su vestimenta es excelente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El <b>87%</b> cree que se expresa con claridad.</li> <li>2. El <b>49%</b> cree que el volumen de voz es el adecuado.</li> <li>3. El <b>50.2%</b> cree que tiene fluidez al expresarse</li> <li>4. El <b>49%</b> cree que su expresividad verbal es idónea.</li> <li>5. El <b>60%</b> cree que la dicción (pronunciación) es excelente.</li> <li>6. El <b>57%</b> cree que tiene coherencia al expresar palabras o frases.</li> <li>7. El <b>62%</b> cree que siempre sonríe.</li> <li>8. El <b>79%</b> cree que mantiene contacto visual con el público.</li> <li>9. El <b>40.5%</b> cree que casi siempre mantiene sus manos entrelazadas.</li> <li>10. El <b>45%</b> cree que casi nunca toma la muñeca con una de las manos.</li> <li>11. El <b>55.5%</b> cree que a veces mantiene las piernas cruzadas.</li> <li>12. El <b>51%</b> cree que a veces mantiene una pierna delante de otra.</li> <li>13. El <b>45%</b> cree que no se mantiene alejada del público.</li> <li>14. El <b>83%</b> cree que su vestimenta es excelente.</li> </ol>

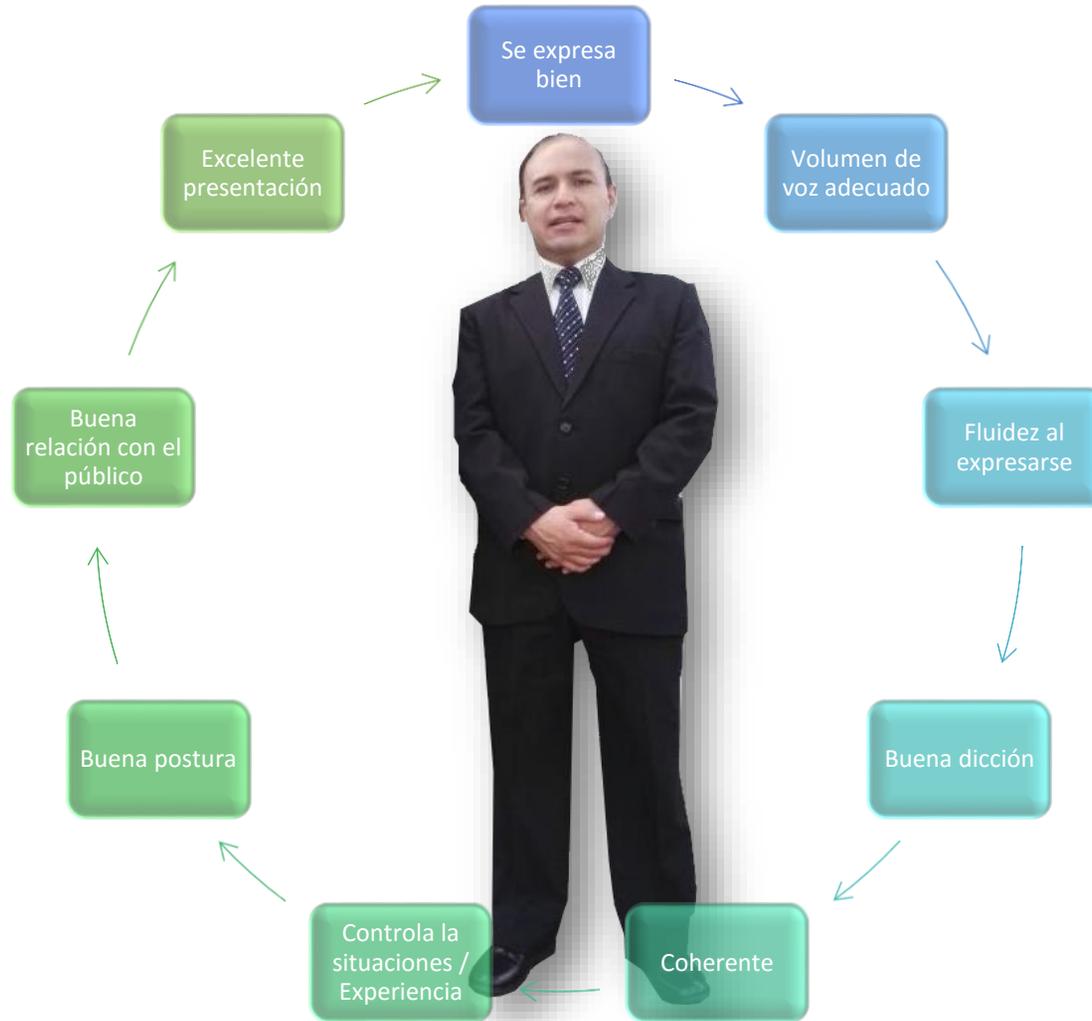
*Tabla 6: Cuadro Comparativo*

**RESULTADO DEL PERFIL FINAL DE ACUERDO A LAS ENCUESTAS**



**Perfil 1**

## RESULTADO DEL PERFIL FINAL DE ACUERDO A LAS ENCUESTAS



Perfil 2

## CONCLUSIONES

1. En conclusión la comunicación verbal se puso de manifiesto en los eventos conducidos por los dos Maestros de Ceremonias. El tipo de comunicación verbal fue oral en virtud que su principal instrumento fue la voz utilizando como canal el micrófono.

El personal asistente si cree que los Maestros de Ceremonias transmiten de una forma clara y coherente lo que hablan; ya que un 58% piensa que es excelente su desempeño verbal y el 40% cree que es bueno. La mayor incidencia en ambos Maestros es excelente y bueno.

En tal sentido se determinó que la comprensión verbal de los Maestros de Ceremonias tuvieron elementos positivos como:

- Buen tono de voz
- Fluidez verbal
- Volumen alto de voz
- Buena dicción
- Buena expresividad vocal
- Buena entonación
- Buena interpretación

2. Se identificó elementos de la comunicación verbal como no verbal. Se concluyó que la comunicación no verbal coadyuva a la comunicación verbal, reforzando lo que se habla por medio de expresiones faciales, ademanes, posturas, proximidad y vestimenta.

La unión de todos estos elementos permitió que el público asistente identificara elementos positivos de la comunicación no verbal, tales como:

- Sonrisa constante con el público
- Contacto visual
- Las manos refuerzan de manera positiva su lenguaje verbal
- Contacto con el público

- Excelente vestimenta.

Esto demostró que la comunicación no verbal se puso de manifiesto en todo momento.

3. Se estableció que a los asistentes a las actividades, les agradó el desenvolvimiento de los Maestros de Ceremonias ya que de acuerdo a las respuestas obtenidas entendieron con claridad y con buena aceptación el mensaje tanto verbal y no verbal.

## RECOMENDACIONES

- Que la Dirección General de Prensa del Ministerio de la Defensa Nacional, promueva que los Maestros de Ceremonias con experiencia, por su buena aceptación ante el público, capacite a personal más joven con relación a la comunicación verbal y no verbal; y lo involucre en las actividades para que pueda desarrollar cualidades positivas y pueda desenvolverse en el ámbito de la Comunicación.
- Que la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, incluya capacitar a los estudiantes de comunicación para desenvolverse como maestros de ceremonias.
- Que la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sea pionera en crear un “Manual de Protocolo” el cual incluya una sección sobre el Maestro de Ceremonias siguiendo los protocolos propios de actividades; desde el perfil que debe tener un maestro de ceremonias (tales como: preparación académica, vestimenta, ejercicios de vocalización, improvisación, gestos y posturas, entre otros); asimismo, incluir un “Check List” de los elementos que se deben revisar antes de comenzar un evento (tales como: programas, sonido, iluminación, ubicación de escenarios, entre otros).

## Referencias Bibliográficas

1. **Aguilar, E. A. (2006).** Los códigos verbales y no verbales utilizados en las andas del Señor Sepultado del templo de Santo Domingo. Guatemala, Guatemala.
2. **Alconchel, M. A. (Marzo de 2004).** Chomsky "La Gramática Generativa". *"Investigación y Educación"*, 3(7).
3. **Baró, T. (s.f.).** *La gran guía del lenguaje no verbal* (Sexta ed.). Makano.
4. **Berganza, C. J. (2011).** La incursión del código no verbal como fuente de información para entrevistadores en el programa de revista "Buenos Días. Guatemala, Guatemala.
5. **Eco, U. (1988-1993).** *Signo* (Segunda ed.). Barcelona y Colombia: Labor.
6. **Escobar, J. D. (2006).** El Ceremonial Diplomático, Guía para Comunicadores Sociales. Guatemala.
7. **Gutiérrez, W. S. (2000).** Lenguaje Kinésico en el desfile Centenario de la Huelga de Dolores. Guatemala, Guatemala.
8. **Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006).** *Metodología de la Investigación* (4ta. ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
9. **Juárez, M. X. (Octubre de 2002).** Tesis: Fundamentos para el uso técnico de la voz. Guatemala.
10. **Knapp, M. L. (1982).** *La Comunicación no Verbal*. (M. A. Galmarini, Trad.) Barcelona, Buenos Aires, Mexico: Paidós, Ibérica S. A.
11. **Lam, A. Y. (Mayo de 2015).** "Estudio de los tipos de comunicación que se utilizan . Guatemala, Guatemala.

- 12. López, L. J. (1998).** Análisis comparativo de los niveles de comunicación verbal (lenguaje articulado) en los niños de 5 a 6 años de nivel Pre primaria. Guatmela.
- 13. Mejía, L. C. (s.f.).** *Ética Profesional.....*
- 14. Morales, C. C. (Octubre de 2015).** Comunicación no verbal en el proceso enseñanza-aprendizase del idioma francés. Guatemala, Guatemala.
- 15. Ongallo, C. (2007).** *Manual de Comunicación* (Segunda Edición ed.). Madrid: Dykinson S.L.
- 16. Palencia, S. K. (2006).** Comunicación no verbal en los docentes: apreciación de los estudiantes de locución de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC. Guatemala, Guatemala.
- 17. Paul Watzlawick, J. B. (1985).** *Teoría de la Comunicación Humana (Interacciones, patologías y paradojas)*. Barcelona: Herder.
- 18. Pease, A. (s.f.).** Comunicación no Verbal "El Lenguaje del Cuerpo". Australia.
- 19. Pirir, A. J. (2014).** La Comunicación No Verbal de los Colaboradores del Registro Nacional de las Personas -RENAP- Sedes Metropolitanas, en la Atención al Usuario. Guatemala, Guatemala.
- 20. Ríos, A. H. (s.f.).** Expresión Oral y Escrita II - Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros.
- 21. Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996).** *Metodología de la Investigación cualitativa*. España: Algibe.
- 22. Talento, A. B. (2011).** *Introducción a la Semiología* (Quinta ed.). Guatemala.
- 23. Vásquez, M. J. (s.f.).** Lenguaje Kinésico en la Revista Moralejas Comic.
- 24. Velásquez Rodríguez, C. A. (2015).** *Teoría de la mentira / una introducción a la Semiótica*. Guatemala, Guatemala: ECOediciones.

**25. Velásquez, C. A. (2007).** *Comunicación, semiología del mensaje oculto* (Sexta edición, 2006 ed.). Guatemala: ECO ediciones.

## **E-Grafías**

- 1. Alicante, D. d. (2007).** <http://www.psb.ua.es>. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/6/TEMA%206.LENGUAJE%20Y%20COMUNICACION.pdf>
- 2. Ejército de Guatemala.** (s.f.). Recuperado el 2017, de <http://www.mindef.mil.gt/mdn/prensa/misionvision.html>
- 3. Facultad de Ingeniería.** (s.f.). Recuperado el 2017, de Universidad de la República, Uruguay: [https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/coe/materia/el\\_signo\\_linguistico.pdf](https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/coe/materia/el_signo_linguistico.pdf)
- 4. Green-EI, R.** (Noviembre de 2015). Master of Ceremonies Resources. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/20140611053052-12308251-how-to-be-a-brilliant-master-of-ceremony>
- 5. Mc Graw Hill, E.** (s.f.). *Unidad 4*. Recuperado el 10 de Abril de 2017, de <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>
- 6. Nacional, M. d. (s.f.). Portal de Información Pública del MDN.** Recuperado el 2017, de <http://www.dip.mindef.mil.gt/Acuerdo%20Gubernativo%20130-2016%20Reglamento%20Org%C3%A1nico%20del%20MDN.pdf>
- 7. Serrano, M. M. (1982).** Obtenido de <https://es.slideshare.net/gerrobert/teoria-delacomunicacionlibro>

## ANEXOS

### GUÍA DE OBSERVACIÓN EXTERIORES

Característica	Descripción	Si	No	Observaciones
<b>Sonido</b>	Bocinas	X		
	Micrófonos HandsFree		X	No se observaron
	Micrófonos Alámbricos	X		
	Amplificador	X		
	Técnico de Sonido	X		Realiza las pruebas de sonido con los Maestros de Ceremonias
<b>Escenario</b>	Atril o Pódium	X		Lo proporciona el Comando o la Dependencia
	Banderas	X		
	Sillas	X		
	Mesas		X	Cerca de los Maestros de Ceremonias no se observaron
	Manteles		X	No se observaron
	Maestro de Ceremonias	X		
	Toldos	X		
	Agua para los Maestros de Ceremonias		X	No se observó
<b>Visuales</b>	Cañoneras		X	No se observaron
<b>Material impreso</b>	Programas	X		Lo proporciona la Dependencia que organiza el evento
<b>Equipo de Comunicación</b>	Cámara de video	X		A cargo de la Dirección General de Prensa del MDN.

	Cámara fotográfica	X		A cargo de la Dirección General de Prensa del MDN.
	Camarógrafo	X		A cargo de la Dirección General de Prensa del MDN.

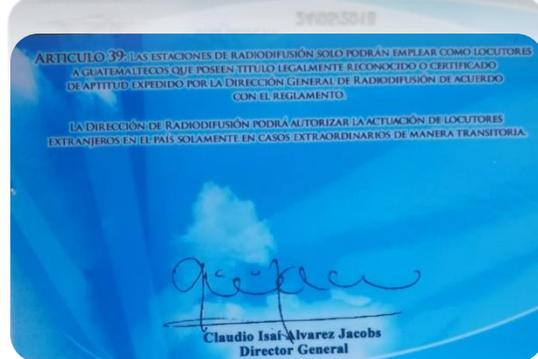
## GUÍA DE OBSERVACIÓN LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL

Característica	Descripción	Si	No	Observaciones
Elementos de la Comunicación	Emisor	✓		Maestro (a) de Ceremonias
	Receptor	✓		Público asistente
	Mensaje	✓		Cumplimiento del Programa a desarrollarse
	Canal	✓		La voz humana y el micrófono
	Código	✓		Lenguaje verbal y no verbal por medio de gestos y expresiones.
	Referente	✓		El motivo de la actividad, es decir: Hora cultural del Ejército.
Clases de Comunicación	Unidireccional	✓		El Maestro de Ceremonias presentaba cada punto y no recibía un mensaje hablado del público.
	Bidireccional		✓	No se observó
	Interpersonal		✓	No se observó
	Masiva		✓	No se observó
	Intrapersonal		✓	No se observó
	Extrapersonal		✓	No se observó
	Directa	✓		Tanto Emisor como Receptor estaban presentes en el momento de las actividades
	Indirecta		✓	No se observó
Comunicación Verbal	Tono	✓		En ambos Maestros de Ceremonias se observó un tono descendente lo cual transmite firmeza, determinación y confianza
	Ritmo	✓		Se observó fluidez verbal por parte de los dos Maestros de Ceremonias
	Volumen	✓		Se observó un volumen alto, el cual se utiliza en momentos de entusiasmo
	Silencios		✓	No se observaron
	Timbre	✓		Se escuchó un timbre medio-bajo en ambos Maestros de Ceremonias
	Dicción	✓		Se escuchó una pronunciación clara en ambos Maestros de Ceremonias
	Expresividad	✓		Se observó la expresión de entusiasmo en el habla de ambos Maestros de Ceremonias
	Uso de Pausas		✓	No se observaron

		Entonación	✓		Se observó que ambos Maestros de Ceremonias hacían énfasis en ciertas pronunciaciones por ejemplo cuando decían un grado militar	
		Interpretación		✓	No se observaron	
Comunicación no Verbal	Expresión facial	Sonrisa sencilla de baja intensidad		✓	No se observaron	
		Sonrisa sencilla de alta intensidad	✓		Se observó una sonrisa agradable y confiable al público	
		Sonrisa superior		✓	No se observaron	
	Las Miradas	Mirada laboral	✓		La mirada en la mayor parte de la actividad se dirigía al documento que se leía y al público	
		Mirada social		✓	No se observaron	
		Mirada íntima		✓	No se observaron	
	Gestos con las dos manos	Manos entrelazadas	✓		Se observó que en varias ocasiones los dos Maestros de Ceremonias hacían esa posición de manos, pero era una posición de descanso.	
		Manos en ojiva		✓	No se observaron	
		Cogerse la muñeca con una de las manos.		✓	No se observaron	
		Pulgares en contacto		✓	No se observaron	
	La postura	Piernas cruzadas	✓		Se observó pero no con mucha frecuencia	
		Piernas semiabiertas		✓	No se observaron	
		Piernas estiradas		✓	No se observaron	
		Una pierna delante y otra detrás	✓		Se observó pero no con mucha frecuencia	
	Comunicación Proxémica	Distancia íntima (hasta 45 cms.)			✓	
		Distancia personal (de 45 a 120 cms.)			✓	
Distancia social (de 120 a 360 cms.)				✓		
Distancia Pública (más de 360 cms.)		✓			Los Maestros de Ceremonias se encontraban en un área aproximadamente a 360 cms. del público	
La imagen personal		Traje formal	✓		Se observó que ambos Maestros de Ceremonias, utilizaron trajes formales, predominando el color negro, con combinaciones de gris,	

				blanco y azul en pequeñas cantidades
	Uniforme Militar	✓		En una actividad la Maestra de Ceremonias utilizó un uniforme blanco correspondiente a la Marina (por protocolo)
	Presentación	✓		Se observó que la presentación de los Maestros de Ceremonias era recatado y con la seriedad del evento.
	Exceso de accesorios		✓	No se observaron

# CARNÉTS DE LOCUTOR PROFESIONAL



## MODELO DE ENCUESTA UTILIZADO

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Encuesta para el personal asistente a actos militares

**INSTRUCCIONES:** Con relación al Maestro de Ceremonias que dirigió el evento, marque con una "X" la opción que considere apropiada.

1. ¿Se expresa con claridad?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita practicar  Deficiente
2. ¿El volumen de la voz que utiliza es el adecuado?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita practicar  Deficiente
3. ¿Tiene fluidez al expresarse?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita practicar  Deficiente
4. ¿Su expresividad verbal es idónea?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita practicar  Deficiente
5. ¿La dicción (pronunciación) al momento de leer el programa es adecuado?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita practicar  Deficiente
6. ¿Tiene coherencia al momento de expresar palabras o frases?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita practicar  Deficiente
7. ¿Sonríe con el público presente?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
8. ¿Mantiene contacto visual con el público?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
9. ¿Mantiene las manos entrelazadas?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
10. ¿Se toma la muñeca con una de las manos?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
11. ¿Cuándo está de pie, mantiene las piernas cruzadas?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
12. ¿Cuándo está de pie, mantiene una pierna adelante y otra atrás?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
13. ¿Se mantiene alejado (a) del público?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca
14. ¿La indumentaria va de acuerdo a la actividad que conduce?  
 Excelente  Bueno  Regular  Necesita mejorar  Deficiente

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**