



UNIVERSIDAD ALZATE DE OZUMBA

INCORPORADA A LA UNAM CLAVE8898-25

**“ ANÁLISIS SEMIÓTICO DE LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE LA
ENTREVISTA PSICOLÓGICA. EN UN CASO PRÁCTICO: ENTREVISTA EDGAR
VALDEZ VILLAREAL, ALIAS LA BARBIE.”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
JORGE RAMÍREZ MARTÍNEZ**

**ASESOR DE TESIS:
LIC. EN PSIC. JOSÉ NAVARRETE GALICIA**

OZUMBA, MÉXICO

DICIEMBRE, 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A mis padres Rodrigo y Maricela quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y superación ante las adversidades y el deseo de superación, sin importar el tiempo que transcurra para lograrlo.

A mi hermano Rodrigo por su cariño y apoyo incondicional, durante todo el proceso de mi carrera, por estar conmigo en todo momento gracias por enseñarme a sacar lo mejor de cualquier situación.

A mis abuelos y mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis profesores y amigos por la ayuda en general y enseñarme una forma distinta de ver las cosas por darme la oportunidad de compartir alegrías y tristezas en toda la carrera.

El lenguaje como instrumento del sujeto es como el movimiento del sol alrededor de la tierra: pura apariencia. En realidad, no es el sujeto el que se sirve del lenguaje, sino que por el contrario, está subordinado a él. (...) Un sujeto no habla, si no que es hablado por el lenguaje.

``Historias inconscientes`` (2014), Gabriel Rolón.

Índice

Resumen.....	7
Introducción	8
Planteamiento del problema.....	10
Pregunta de investigación	11
Capítulo 1 La comunicación	13
1.1 Niveles de comunicación	14
1.2 Elementos de la comunicación.....	16
1.3 Funciones básicas del lenguaje	17
1.4 Comunicación verbal	20
1.4.1 Cualidades de la voz.....	21
1.5 La Comunicación no verbal	23
Capítulo 2: La semiótica	32
2.1El Signo.....	34
2.1.1Tipos de signo	34
2.2 Funciones del lenguaje según Jakobson.....	40
Capítulo 3: La entrevista psicológica.....	42
3.1 Fases de la Entrevista.....	44
3.1.1 Fase inicial: Presentación Y Rapport	44
3.1.2 Fase Intermedia	46
3.1.3 Fase Final	47

3.2 Tipos de Entrevista.....	48
3.2.1 Entrevista Estructurada	49
3.2.2 Entrevista no Estructurada	49
3.2.3 Entrevista Semiestructurada.....	50
3.3 Características del Entrevistador.....	51
Capítulo 4 El análisis semiótico del Discurso.....	53
4.1 Organización del Discurso	54
4.1.1 La Narración.....	54
4.1.2 La Descripción	55
4.1.3 La Argumentación.....	56
Capítulo 5: Método	60
5.1 Población y muestra	60
5.2 Técnica e instrumento	60
5.3 Variables	60
5.3.1 Variable independiente:	60
5.3.2 Variable dependiente.....	61
5.4 Categorías:.....	61
5.5 Hipótesis.....	63
Capítulo 6: Análisis de contenido	64
Conclusiones	73

ANEXO:.....	76
Corpus lingüístico de entrevista a Edgar Valdez Villareal ``la Barbie`` realizado por la policía federal el 31 de agosto de 2010.....	76
Referencias Bibliográficas	82

Resumen

Esta investigación aborda el tema del análisis semiótico de la comunicación como una herramienta de la entrevista psicológica, ya que la sociedad participa en la creación del ser humano, no sólo en su socialización si no también en su vocabulario, actitudes, conductas y la forma en la que crea su personalidad, de esta manera el ser humano crea sus signos dotándoles de significado e interactuando con ellos día con día.

Existe un problema por el mal manejo de las entrevistas por parte de los psicólogos dedicados al peritaje, dificultando la obtención de información por una mala comunicación, teniendo como resultado un mal rapport y viendo al entrevistado en una sola perspectiva, por tal motivo el análisis semiótico facilitará herramientas al psicólogo para un mejor entendimiento del paciente y comprender la forma en cómo se comunica en su medio de forma verbal y no verbal y si lo que dice es completamente cierto.

De esta manera, en la primera parte del trabajo se encuentra el marco teórico con el cual se sustenta la investigación, en la segunda parte del trabajo se encuentra un caso práctico con su posterior análisis de contenido donde finalmente se llega a la conclusión de que el análisis semiótico de la comunicación sirve como una herramienta en la entrevista psicológica; de esta manera se obtuvo evidencia para comprobar la hipótesis inicial y de la misma forma la hipótesis alternativa bajo condiciones donde el individuo debe verse como un signo creador de signos donde se contextualiza sus significados y significantes.

Introducción

La necesidad de comprender todo hace que se busquen formas para hacerlo, y la comunicación no está exenta de esto es por eso que en los análisis de comunicación, la comunicación puede ser visto desde diferentes enfoques, uno de ellos sería la semiótica, la cual ayudara a entender lo que el hablante quiere comunicar y como le hace sentir lo que menciona, ya que la comunicación no solo es de forma verbal, sino también de forma no verbal, donde la comunicación debe analizarse de forma global, sin perder de vista elementos como el orden de la forma que lo dice, modismos, pausas al hablar, énfasis en lo que se dice y omisión de palabras.

Así mismo la psicología está inmersa en este tipo de análisis, de diferente manera se obtiene esta comunicación ya que, el paciente habla de las cosas que pasan a su alrededor y como estas lo afectan en su vida diaria, los psicólogos utilizan herramientas como la entrevista para obtener esta información donde ellos tienen que tener un buen manejo de la entrevista, para que sea una técnica mejor utilizada.

Los análisis del discurso buscan información entorno a lo que se dice y lo que no ya que esto estos mismos llegan a tomar elementos de otras disciplinas para hacerse, pueden ser más nutridos de información con elementos como las funciones de la lengua que propone Jakobson, compaginando adecuadamente con la estructura de un discurso y la forma en cómo se hacen.

El trabajo busca como objetivos las herramientas de la semiótica que serán de utilidad a la hora de un análisis de la comunicación, que serán de ayuda en la entrevista psicológica, tomando como un caso práctico la entrevista de Edgar Valdez Villarreal que fue realizada por la policía federal. Teniendo como alcance las entrevistas de tipo investigativas, donde se busca obtener la mayor veracidad de la información recabada entorno a los delincuentes, donde estos son entrevistados para obtener información de sus actividades delictivas, este tipo de individuos tienden a mentir u

omitir información, por lo tanto con este tipo de análisis, se busca hacer un mejor manejo de la entrevista, así mismo como un buen manejo de la comunicación verbal y no verbal, ya que la comunicación se deja en ocasiones de lado en este tipo de entrevista ya que se prefiere llenar un formato preestablecido al pie de la letra que profundizar en cuestiones que nutrirían de mayor información esta técnica, se pierde de vista que la mayor parte de nuestra comunicación no es verbal.

Planteamiento del problema

El Propósito de esta tesis de tipo descriptivo fenomenológico consiste en analizar las variables para hacer un análisis semiótico de la comunicación exitosa que pueda ser utilizado como una herramienta para los psicólogos.

Al estar en contacto con diferentes grupos, adoptamos distintas creencias y formas de expresarnos, lo que hace que nos adaptemos mejor al lugar donde nos encontremos, algunos correlatos psicológicos están preestablecidos de forma innata y se ven reforzados por la misma experiencia, donde llegan a ser modificados por los mismos usuarios pero siempre nutridos por la cultura, ya que se convierte en una relación, que depende una de la otra y esta no debe separarse para su análisis.

Por naturaleza se tiende a comunicar y expresar lo que nos rodea, incluso sin el habla logramos desarrollar sistemas de comunicación. Nuestro cuerpo comunica lo que siente estas circunstancias donde la comunicación ira de la mano con la semiótica planteara un problema de acuerdo a lo que dice el hablante, y si estos tendrán los mismos significados que su oyente, donde en el caso de una entrevista dificultaría la información obtenida, ya que existen signos que solo un grupo pequeño conoce y puede ser identificado, tal es el caso de la jerga utilizada por personas con antecedentes delictivos, donde utilizan un sistema de comunicación que solo ellos conocen.

Pregunta de investigación

¿De qué manera la semiótica ayudará al análisis de la comunicación en la entrevista psicológica?

¿Cuáles son las características que el entrevistador tomara en cuenta en un análisis semiótico de la comunicación en la entrevista psicológica?

¿El análisis semiótico en la comunicación es una herramienta práctica en la entrevista psicológica?

Justificación

La comunicación es un proceso, el cual se encuentra presente en todas nuestras interacciones, desde que nacemos, dentro de esta comunicación, se encuentra la comunicación no verbal la cual a diferencia de la comunicación verbal, esta es expresada a través de movimientos corporales, gestuales, proxémicos, etc. Este tipo de comunicación tiende a ser de tipo espontánea ya que es acompañada de la emoción que se siente a la hora de expresarla, se debe prestar mucha atención por la brevedad de la misma ya que pueden ser algunas de las emociones básicas como alegría, ira, asco, miedo, tristeza y sorpresa estas emociones son universales no cambian de persona a persona y son expresadas facialmente igual, con sus ligeros cambios de acuerdo a la anatomía de las personas, pero manteniendo su esencia misma.

Cuando se hace una entrevista de tipo pericial la comunicación se toma por separado, sin profundizar ni tratar de ir más allá de lo que dice la persona y es ahí donde un análisis de la comunicación obtendría mayor información, teniendo en cuenta elementos de la semiótica y psicología trabajando a la par como un todo, del cual uno se nutrirá del otro donde, los signos que ha creado el individuo tendrán que visualizarse si solo el grupo al que pertenece los utiliza para posteriormente entenderlos y evitar una mala comunicación.

En una entrevista donde la base es una comunicación eficiente, es importante tener conocimiento de la forma de comunicación del hablante ya que de este modo la entrevista se volverá más cómoda, facilitando un mejor rapport donde la persona exprese su realidad y como esta es reflejada en su lenguaje, el cual estará cargado de emociones, microexpresiones y cualquier elemento que pueda ser analizado, teniendo en cuenta respuestas que puedan trascender a interrogantes de ¿Cómo lo dijo? ¿Por qué lo dijo? ¿Qué hizo? ¿cuándo lo dijo? Así mismo se tendrá ver la intención del hablante al hacer su discurso, preguntarse ¿qué me intenta transmitir?, toda su comunicación reflejara su entendimiento del entorno y como este lo ha cambiado.

Objetivos

- Buscar las herramientas del análisis semiótico de la comunicación en la entrevista de Edgar Valdez Villareal.
- Conocer los elementos que entran en juego en un análisis discursivo y como la semiótica puede auxiliarlos en la psicología.
- Analizar y describir los elementos de la comunicación y semiótica combinados con la entrevista psicológica.

Capítulo 1 La comunicación

Los seres humanos son sociales por naturaleza, interesados en interactuar con su entorno, conocerlo, para después interpretarlo y tratar de entenderlo, donde el lenguaje es tan solo un código, el cual se utiliza para expresar las ideas, sentimientos y emociones que esto ocasiona, ya que, la gente es capaz de expresarse en distintos niveles, por distintos motivos y con distintas personas lo que pasa a su alrededor con tal de comunicarse.

Los tiempos cambian y seguirán cambiando, así mismo la comunicación no quedara exenta de este proceso ya que sufre distintas variaciones con el pasar del tiempo, las cuales tienden a ser adoptadas por la mayoría. Esto significa que el consenso determina la opinión de los otros teniendo una afirmación global de significados aprobados por el grupo o la mayoría.

Donde el cerebro será capaz de transformar los datos que recibe en información, esta información es nutrida por la percepción de tal forma que es enriquecida por la memoria y la experiencia organizando los estímulos en patrones conocidos para su interpretación, añadiendo características o datos de forma inmediata. No todos los datos emitidos pueden ser percibidos, ya que estarán determinados por la intensidad del estímulo emitido y si se encuentra dentro de los parámetros del individuo, ya que estos tendrán que coincidir con los umbrales que el individuo percibe. Los receptores directos de la comunicación son los sentidos que tienen una capacidad de percibir datos sensoriales (auditivos, visuales, olfativos, táctiles y gustativos), (Bretones, 2009). Así el ser humano detecta estímulos en un plano sin dimensión y el cerebro organiza estos datos de tal manera que podemos reconocer con base a la memoria hacia donde se dirige la comunicación que se lleve con cualquier individuo.

La comunicación que se reciba a través de los sentidos se transmitirá en datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr una comprensión. Etimológicamente proviene del latín *communicare* que

se traduce como poner en común, compartir algo (Fundacion De La Universidad Autonoma De Madrid, 2012) .

Partiendo de lo dicho anteriormente, la cultura se compondrá completamente de la comunicación, así mismo de los patrones aprendidos de los individuos, convirtiendo a la comunicación en un medio para descubrir y expresar lo que pasa a su alrededor, servirá como un elemento generador de la socialización, el cual el hombre nutrirá a la cultura y la cultura nutrirá al hombre, por lo tanto dentro de la comunicación existen niveles de comunicación los cuales son los niveles intrapersonal e interpersonal que ayudaran al hombre a desarrollarse y que serán descritos a continuación.

1.1 Niveles de comunicación

Cuando nos comunicamos se pretende que la transmisión del mensaje sea la adecuada y a su vez sea comprendido el mensaje enviado, es por eso que existen niveles de comunicación los cuales son los primeros que llega a tener el individuo para interactuar con su ambiente dentro de estos podemos encontrar el nivel intrapersonal e interpersonal.

Nivel intrapersonal

Santos (2012) afirma: La comunicación intrapersonal es quizás la primera comunicación que desarrollamos ya que es la comunicación llevada a cabo entre nosotros mismos. Es decir, se refiere al modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro sino, también para reflexionar, llevan a cabo una conversación consigo mismos. Los diálogos con uno mismo, en los que uno apela a una voz interior que en algunas ocasiones pregunta y en otras responde acerca del sentido de la vida, o los hechos cotidianos, son ejemplos de la manera en la que hacemos un uso íntimo, intrapersonal, de la comunicación.(p.20).

De que otra forma podemos comunicarnos si no logramos hacer una comunicación correcta con nosotros mismos, donde se entiende que pasa con el ambiente y como este nos cambia, donde interpretamos lo que pasa y como debemos adaptarnos.

El nivel intrapersonal estará nutrido por la actitud frente a los hechos y frente a las formas de actuar (propias y de otros) ya que al ser un dialogo entre nosotros mismos existirán valores y juicios que guiaran nuestra posición o actitudes, así como la jerarquía en la que hemos organizado tales principios. La combinación de actitudes y valores constituyen rasgos fundamentales de cada identidad particular y son resultado de la socialización, del aprendizaje y de las experiencias relevantes que nos acompañan en el proceso de constitución de nuestra identidad particular como seres sociales genuinos. Bretones, (2009).

Nivel interpersonal

La comunicación, se lleva a cabo mediante la ejecución de un proceso que va de la mano con ciertas habilidades que, se desarrollaran con el pasar del tiempo y con el conocimiento empírico. El nivel interpersonal es el encargado de la comunicación con el otro, la cual lleva una estructura que constara de un emisor, un receptor, un mensaje y un canal, ésta es posible con la participación de dos o más individuos, dentro de los cuales existirá una retroalimentación continua para que el proceso de comunicación continúe.

Berlo, (1982) Afirma: Una fuente de comunicación (emisor), después de determinar la forma en que desea afectar a su receptor, encodifica el mensaje destinado a producir la respuesta esperada, teniendo en cuenta las habilidades comunicativas, dentro de las cuales entraran en juego sus actitudes, su nivel de conocimiento y la posición que ocupa dentro de la posición socio-cultural.(p.34).

Dentro de las habilidades comunicativas que menciona Berlo, existen habilidades verbales en la comunicación las cuales servirán como habilidades en codificadoras, así mismo se encontraran con habilidades decodificadoras y habilidades de reflexión que nutrirán la comunicación interpersonal.

- Dentro de las habilidades encondificadoras se encontrara el hablar y escribir ya que en estas se desarrollaran la forma en que percibimos el medio y como nos expresamos, esta habilidad se vuelve una comunicación más subjetiva y personal, ya que cada persona impregnara su esencia en esta habilidad encodificadora nutriéndola a través del aprendizaje y la experiencia.
- Dentro de las habilidades decodificadoras se encuentra la habilidad de leer y escuchar, las cuales sirven para entender al otro y cómo percibe el entorno, tratando de ver la realidad que podría desde su posición.
- La habilidad de reflexión teniendo la más importante a desarrollar que es la reflexión o el pensamiento convirtiéndose en la combinación de las habilidades encondificadoras y decodificadoras ya que en una conversación, se tiende a ser analítico con lo que se dice y se entiende para que no haya malas interpretaciones, también al referirse que es la combinación de las otras dos habilidades, se habla de una unión del pensamiento para ser un mejor comunicador.

1.2 Elementos de la comunicación

Se puede decir que toda comunicación humana tiene algún propósito por cumplir, se llevara a cabo con dos o más individuos, dentro de los cuales existirán elementos tales como un emisor, un mensaje, un receptor y un canal los cuales serán definidos como los elementos de la comunicación.

- **Emisor:** Se puede definir como el elemento encargado de crear el mensaje, algunos autores lo define como la fuente, el codificara el mensaje en un sistema de símbolos compartidos con el que recibirá el mensaje llamado receptor.
- **Mensaje:** Este elemento involucra elementos conocidos por el emisor y el receptor que a su vez utilizaran para codificar y decodificar ya que será la esencia de lo que se quiere transmitir uno con el otro .Beristaín (2006) como se citó en Santos (2012) menciona el mensaje como una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado.
- **Receptor:** Es definido como el destinatario del mensaje, es un individuo que decodifica el mensaje de tal forma que no reproduce la idea inicial del emisor, si no que la reelabora y añade su opinión, lo cual es también llamado retroalimentación.
- **Canal:** Se refiere al medio por el cual los mensajes son transmitidos.

La comunicación tiene que servir como el medio en el que nuestra realidad cobra sentido mediante el cual nos expresaremos. Aristóteles menciona al estudio de la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance, con la meta principal de convencer a nuestros oyentes de lo que decimos. Cuando las personas tienen la intención de comunicarse, seguramente es porque hay algún propósito para hacerlo.

1.3 Funciones básicas del lenguaje

Las funciones básicas del lenguaje (representativa, expresiva y apelativa) se usarán para cumplir los propósitos generales de la comunicación. Douglas Ehninger, Alan H. Monroe y Bruce E. Gronbeck, en su libro Principles and Types of Speech Communication (1981:66-69) como se citó en Hernandez, (2013) mencionan 4 propósitos generales, los cuales se aplican en el desarrollo

de un discurso, los actos de informar, entretener y persuadir generalmente van mezclados, pero siempre llegara a predominar uno y el cual será llamado el propósito general, del se desprenderán propósitos específicos:

1. Informar (función representativa).
2. Entretener (función expresiva).
3. Persuadir (función apelativa).
4. Actuar (función apelativa/directiva).

- **Informar**

El propósito general de informar tiene como función principal ofrecer datos y se divide en cuatro tipos de propósitos específicos.

a) Explicar: Dar a conocer un proceso o funcionamiento de algo. Ejemplo: Dar a conocer un tema en específico.

b) Describir: Brindar las características esenciales y accidentales de alguien o algo para que el público construya en su mente una imagen. Ejemplo: hablar de una persona desconocida para el público (cualidades psicológicas y físicas) desde su perspectiva.

c) Definir: Aclarar un término. Ejemplo: tipos de amigo que existen.

d) Exponer: Presentar o dar a conocer un tema. Ejemplo: dar resultados parciales de un censo, presentar la estructura de la organización de una empresa.

- **Entretener**

Consiste en lograr que el público pase un rato agradable, ocupar el tiempo del público. Ejemplo: platicar las peripecias de un grupo, contar chistes, un cuento o una anécdota. La acción de entretener no se divide en propósitos específicos, pero básicamente cumple con la función de ocupar el tiempo de las personas, por lo general de una forma amena.

- **Persuadir**

Es pretender que las personas realicen una acción o adopten una idea, es pretender a modificar la conducta o la opinión de una o más personas. Puede dividirse en los siguientes propósitos específicos:

a) Motivar a la acción: Es pretender que las personas realicen una acción o adopten una idea, es pretender a modificar la conducta o la opinión de una o más personas. Puede dividirse en los siguientes propósitos específicos: Es decir, que se logre que el auditorio realice u omita una conducta. Ejemplo: lograr que los fumadores dejen de fumar.

b) Convencer-formar: Pretende establecer una opinión, creencia o actitud respecto de algo. Ejemplo: hablar de una persona de un producto que no conoce.

c) Convencer-reforzar: Este propósito se emplea cuando el público ya aceptó una opinión, actitud o creencia y se le ofrecen razones para consolidar esa idea. Ejemplo: promover el amor a la familia.

d) Convencer-cambiar: Consiste en modificar la idea, actitud, creencia u opinión que el público tiene respecto a algo. Ejemplo: cuando el público no está acostumbrado a separar los desechos de la basura y se le quiere hacer cambiar su conducta mediante argumentos que lo convenzan de realizar la separación.

- **Actuar**

Se realiza mediante la función apelativa o directiva, que intenta dirigir o llevar al oyente a un grado de motivación que los impulse a realizar alguna acción. Este propósito se considera también persuasivo ya que procura influir en las creencias o actitudes de las personas, pero mediante argumentos bien estructurados que atienden a las necesidades o expectativas del oyente; el comunicador tratará de "mover" el pensamiento aquél para que decida actuar. Ejemplo: Cátedra

de un maestro que motiva a sus alumnos para que estudien más sus materias; el entrenador motiva a sus deportistas para que obtengan el triunfo.

1.4 Comunicación verbal

Se define a la comunicación verbal como la capacidad de utilizar la voz y las palabras para expresar lo que se siente o se piensa, utilizando meramente las habilidades verbales para expresar lo que pasa alrededor. Cuando escuchamos la expresión oral o verbal de una persona, de inmediato nos formamos una imagen, al principio parcial y luego, total de ella, ya sea verdadera o errada.

Una palabra puede llegar a convertirse en un simple estímulo condicionado que seguirá un orden en la adquisición del lenguaje, se le atribuirá un orden para cada situación en específico a utilizar, tomando de ejemplo la apertura de conversación como un hola y el cierre como un adiós.

En toda comunicación verbal se encuentran características como: (Hernandez, 2013).

- 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.

Una de las funciones del ser humano que intervienen en el significado de la comunicación es la percepción, se describe como proceso de atención selectivo a la información sensorial que se recibe

del medio ambiente y se le da un significado con una base en nuestro conocimiento empírico, el cual se aprende mediante la interacción con la sociedad. Normalmente se recibe miles de estímulos del medio ambiente de los cuales solo se perciben algunos de ellos, como se mencionó con anterioridad se pone atención aquellos estímulos que son importantes en el momento ya que, el cerebro organizara estos estímulos de acuerdo a las necesidades, intereses y expectativas que tenga en ese momento el individuo.

De esta forma el cerebro lo interpreta y le da un significado, que en ocasiones no es el significado exacto y preciso, que da a entender el emisor, ya que se interpreta con base a su percepción y esta toma un carácter individual con algunos rasgos sociales de la cultura.

1.4.1 Cualidades de la voz

La comunicación verbal utiliza la voz dentro de las cuales existen cualidades y variedades vocales que darían pauta a una posible interpretación ya que estas cualidades transmitirán el sentir del individuo, haciéndose notar en las características de la voz (Hernandez, 2013).

1. Tono

Corresponde a los diversos timbres graves como el bajo y agudos como el soprano que la voz humana produce. Las vibraciones que la voz produce y que son originadas por las cuerdas vocales, deben emitir un tono adecuado al momento de la expresión oral. Escuchar a un orador con tono muy grave o agudo es desagradable al oído. Ya que utilizamos el tono adecuado de acuerdo a la situación.

2. Dicción

Se refiere a la pronunciación clara y concisa. 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 dicción se somete a varias reglas, de las cuales las principales son:

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

3. Ritmo

El ritmo es el encargado de llevar de forma adecuada la voz, haciéndola entendible, determinado el intervalo del tiempo durante su ejecución, es la armonía y acentuación grata y diferenciada por pausas y cortes en el momento preciso.

4. 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. Pero también hacen notar información relevante al hablar.

5. Entonación

Corresponde a poner énfasis o dar más fuerza a aquellas palabras o sílabas con las que queremos llamar la atención de los oyentes, va acompañada con el uso de las pautas para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje, las ideas principales que deseamos transmitir.

6. Volumen

Es la intensidad de la voz al escucharse. Un bajo volumen no permite percibir la voz. Un volumen demasiado fuerte molesta cuando distorsiona las palabras. El volumen adecuado se siente, ya sea al leer en voz alta o al expresarse oralmente, se comprueba por medio de los oídos, los rostros y las actitudes de los que nos escuchan. El volumen debe controlarse aumentarse o disminuirse de acuerdo a la intención que se quiera dar y a la manera como se espera sea recibido. Pero inconscientemente hace notar la importancia del contenido del mensaje ya que estará cargado con una expresión connotativa o denotativa.

1.5 La Comunicación no verbal

Haciendo un recorrido en la antigua Grecia hacía 2300 años, se menciona que la comunicación era utilizada de diferentes formas, pero en similares propósitos. Mencionando a los presocráticos, los sofistas, quienes se interesaban en el poder de la palabra, aun reconociendo que el lenguaje no era preciso, le asignaban al lenguaje las capacidades de nombrar lo que no se ve, de ocultar y revelar aspectos de la realidad. (Berlo, 1982).

La comunicación verbal y no verbal, no deben verse como dos tópicos separados uno de otro, sino más bien como un conjunto, el cual se complementan con las características del otro, que a su vez enfatiza, complementa e ilustra lo que se quiere decir. La comunicación no verbal va más allá de las palabras por este motivo que transmite en mayor medida los verdaderos sentimientos o el estado interior personal del individuo. De acuerdo con Cabana (2008).

El lenguaje no verbal puede definirse a través de las siguientes líneas conceptuales: es una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos. Ilustra la verdad de las palabras pronunciadas al ser todos nuestros gestos un reflejo instintivo de nuestras reacciones que componen nuestra actitud mediante el envío de mensajes corporales continuos. De esta manera, nuestra envoltura devela con transparencia nuestras verdaderas pulsiones, emociones y sentimientos.

Resulta que varios de nuestros gestos constituyen una forma de declaración silenciosa que tiene por objeto dar a conocer nuestras verdaderas intenciones a través de nuestras actitudes'' como se cito en Rodriguez, (2010, pág. 6).

El comportamiento, actitudes y emociones son expresados de manera distinta verbal, corporal y gestualmente de acuerdo con el contexto, personas, lugar, reglas determinadas y ambiente social en el que te encuentras. Además, las expresiones verbales siempre están acompañadas de señales no verbales que generalmente pasan inadvertidas entre los sujetos de la comunicación, y que no obstante adquieren gran importancia por su influencia y efectos en las relaciones sociales cotidianas. León y Viveros, (2013). Ya que la gran mayoría de las personas no tienden a ser tan observadoras, enfocando su atención a lo que escucha del individuo con el que se está comunicando.

Davis (2010), hace referencia que al nacer lo primero que todos preguntaran será su sexo , ya que existe una controversia en torno al comportamiento del niño , mencionando que se debe a razones biológicas o son actitudes aprendidas, insistiendo en que las diferencias de comportamiento son exclusivamente aprendidas, pero esto no se limitará al comportamiento, ya que la comunicación estará influenciada por el medio así mismo, tomemos de ejemplo la formas más primitiva de cualquier emoción donde puede decirse que sin importar de donde vengan significara lo mismo, ya que la felicidad y la tristeza puede entenderse con facilidad, porque la cultura misma nos enseñó, cuando ya sentíamos eso, pero que pasa cuando lo que decimos no concuerda con lo que se siente, comienza una lucha con las propias creencias del individuo.

La comunicación no queda exenta de un proceso llamado disonancia cognitiva el cual Leo Festinger (1957) lo menciona como un tipo de proceso psicológico que incluye una respuesta emocional y cognitiva común, presente en todos los individuos cuando éstos confrontan en sus

acciones concretas sus propios valores. En términos generales se puede decir que los individuos sienten bienestar al ser congruentes con sus creencias y juicios. (Bretones, 2009).

Lo que Festinger descubre es el conflicto de valores que puede sufrir el individuo delante de determinados actos (propios o ajenos) en los que se siente de alguna manera implicado. Estos tipos de actos pueden ser tanto de carácter decisonal, como comunicacional o hechos efectivos, dicho en otras palabras, el individuo no se sentirá cómodo si no es congruente lo que dice o con lo que hace, ya que de no ser así la disonancia cognitiva estará presente y se hará notar no sólo en la comunicación verbal sino también en la comunicación no verbal donde para regresar a su estado natural antes de la disonancia podría recurrir a la mentira.

Al existir conflictos en el individuo entorno a la disonancia cognitiva, el buscará mecanismos de resolución los cuales se encargan de sacar al individuo del estado en el que se encuentra. Dentro de los mecanismos de resolución se encuentra el descrédito, la adaptación y la sumisión que serán definidos a continuación: (Bretones, 2009).

- **El descrédito:** Este se lleva acabo delante de una información disonante (choca fuertemente con nuestros valores y creencias) es decir ésta es desacreditada mediante la clasificación de falsa o improbable, así como es desacreditada la fuente que nos informa.
- **La adaptación:** Este se lleva acabo delante de una información o hecho disonante también podemos externamente adaptarnos a la situación o incorporar como nuevo datos e información que se nos suministra; cambio en la opinión pero no necesariamente de valores y creencias, es decir si ha sido confrontada de tal forma la información, se verá actualizada a los nuevos datos para no perder credibilidad.

- **La sumisión:** Este se lleva a cabo delante de una información o hecho disonante podemos someternos a la presión externa de contexto si éste se impone o presenta sustentado por una mayoría de individuos; en cambio en la expresión de la opinión, pero no de valores y creencias, es decir este mecanismo es utilizado como última instancia al ser acorralado en su versión de los hechos, sin otra salida.

Albert Mehrabian, un prestigioso antropólogo, concluyó que cuando alguien está hablando solamente se recibe el mensaje de sus palabras en un 7%, mientras que por el tono de voz y otros detalles vocales nos transmite hasta un 38%, mientras que el máximo del contenido de la comunicación lo transmite el lenguaje corporal de los gestos, con un 55%. Partiendo de esta pauta se dice que, transmitimos más con lo que expresamos con el cuerpo y se entiende más lo que se mira, ya que puede hablarse de una universalidad de símbolos corporales, partiendo de las emociones básicas que propone Ekman (1978) como lo son: el miedo, la tristeza, la alegría, la ira, el asco y la sorpresa, que más adelante se desarrollaran a detalle en el apartado de microexpresiones.

Como se viene mencionando la comunicación tendrá un propósito, así mismo la comunicación no verbal no queda exenta de esta afirmación Ekman (1965) propuso funciones de la comunicación no verbal siendo las siguientes: (Hernandez, 2013)

- **Repetir:** La fuente simplemente repite lo que se ha dicho con el cuerpo, como un ejemplo sería una persona que observa cómo se saluda adecuadamente en ciertas situaciones.
- **Sustituir:** cuando el orador levanta la mano para pedir silencio, este acto sustituye la petición verbal.

- **Contradecir:** Esta función es evidente cuando tus gestos y posturas no concuerdan con lo que decimos.
- **Complementar:** Esta función es lo opuesto a contradecir ya que acentúa lo que la persona dice.
- **Acentuar:** Los actos no verbales sirven como punto de exclamación en partes específicas del mensaje verbal.
- **Regular o controlar:** En situaciones de la conversación esta función hace notar con gestos corporales y faciales si el mensaje fue comprendido.

Como se nota una imagen dice más que mil palabras, y en la comunicación no es la excepción, si tomamos de ejemplo las funciones que menciona Ekman en una comunicación interpersonal con alguien nuevo para el hablante o alguien que apenas interactuara con él, ya que si bien el emisor es el que iniciara la conversación estará severamente influida por la actitud del receptor, ya que si no hay una comunicación adecuada y fluida se corre el riesgo de que esta termine, así mismo será evidente de forma inmediata si la comunicación es natural u obligada, partiendo de este ejemplo cuando se habla de un interrogatorio, la comunicación está determinada en un punto hacer obligatoria, ya que su función del entrevistador, es obtener la información que él desea, pero al ser obligada no se garantiza que todo lo que se diga es verdad, aquí entrará en juego la comunicación no verbal ,el entrevistador tendrá que poner mucha atención en los movimientos del cuerpo, de la cara, de las manos, en la entonación de la voz, en el ritmo y las reflexiones del discurso ya que estos elementos mostrarán la verdad.

Un elemento a considerar sobre la comunicación no verbal es la proxemia, la cual se refiere a la distancia que se toma al interactuar con alguien. El antropólogo Edward T. Hall (1988) (como

se citó en Hernández, 2013) ha identificado cuatro distancias interpersonales que definen las relaciones entre las personas:

- **Distancia íntima:** de 0 a 0.5 metros. Es el espacio en el que solo unos cuantos tienen acceso a él, donde existe una cercanía ya que permite que las personas se acerquen de manera que llegan a compartir el calor y el olor de los cuerpos, es el espacio más próximo a nuestro cuerpo, donde se muestra un comportamiento más vulnerable y una cercanía casi inmediata.
- **Distancia personal:** de 0.5 metros a 1.5 metros. Es el espacio en el que se deja entrar a las personas conocidas como amigos o compañeros de trabajo con los que se convive ya que permite tocar a los demás si extendemos nuestros brazos, se perciben los perfumes, los olores fuertes y los colores, se comparten experiencias privadas que no sean íntimas.
- **Distancia social:** de 1.5 metros a 3.5 metros. Es el espacio en el que interactuamos de manera informal con compañeros de clase y amigos en una reunión social, donde se puede entablar una relación más o menos profunda con otra persona ya que otorga cierta seguridad y una capacidad de ser muy variada.
- **Distancia pública:** de 3.5 metros en adelante. Es el espacio en donde se hace un mayor contacto social de manera superficial ya que no es posible captar los detalles de las caras y los ojos de los demás, pero se puede ver y oír sin esfuerzo. En su etapa lejana ya que hay que hablar más fuerte, hacer gestos más amplios y no se percibe la cercanía con los demás.

No solo la distancia es un factor a considerar en la comunicación no verbal ya que la postura en teoría es el elemento más fácil de observar y de interpretar de todo el comportamiento no verbal.

En cierto modo, es preocupante saber que algunos movimientos corporales que teníamos por arbitrarios son tan circunscritos, predecibles y, a veces, reveladores; por otra parte, es muy agradable saber que todo nuestro cuerpo responde continuamente al desenvolvimiento de cualquier encuentro humano. (Pease, 2006).

La identificación de las posturas o de o de la comunicación no verbal tiende a ser muy relevante ya que el cuerpo siempre comunica algo, sin embargo, no debe verse de una forma sencilla teniendo como pista solo un elemento de la comunicación no verbal, ya que carecerá de sentido si no se contextualiza como un todo en la comunicación.

Ekman y Friesen (1969) han clasificado los gestos y movimientos corporales según sus funciones, en emblemas, ilustraciones, demostraciones de afecto, reguladores y adaptadores. (Viggiano,2009).

- Los **emblemas** también se pueden considerar símbolos ya que son movimientos que son utilizados de forma arbitraria Ejemplos de emblemas están los usados con la mano referirse a un hola o un adiós, para indicar una llamada por teléfono, etc.
- Los signos de **ilustración** apoyan, refuerzan, ilustran y complementan el mensaje verbal. Un ejemplo de este tipo de comunicación no verbal, es usar ambas manos y a cierta distancia para ilustrar el tamaño grande de algo, del cual se ha hecho referencia verbalmente.
- Los signos de **demonstración** de afecto son aquellos que por medio de movimientos faciales reflejan un estado de ánimo. La sonrisa, por ejemplo, puede apoyar la expresión "estoy contento".
- Los signos de **control o reguladores** son movimientos corporales y gestos faciales que actúan de retroalimentación, para confirmar si se está entendiendo el mensaje.

- Los signos **adaptadores** son movimientos y gestos faciales provocados sin intención de comunicar, aunque realmente comunican, porque el o los receptores los interpretan y creen entenderlos, estos tienden a ser más inconscientes.

Como se mencionan los gestos forman parte de la comunicación no verbal y dentro de ellos se encuentran las microexpresiones, que son definidas como la expresión facial realizada de manera involuntaria y automática y que, a pesar de durar menos de un segundo, si se presta la atención adecuada pueden observarse para lograr ver la emoción que se está expresando, ya que los signos faciales juegan un papel clave en la comunicación aportando los indicios más precisos a la hora de comunicar.

Según las ideas de Ekman y de otros investigadores, las microexpresiones son universales, ya que son el fruto de la expresión de ciertos genes, que hacen que ciertos grupos musculares de la cara se contraigan, elaborando un patrón cada vez que aparece un estado emocional básico, así que partiendo de esta idea es inevitable pensar que sin importar de donde sea el individuo, su cara mostrará la emoción que sienta al momento de comunicarse.

Las microexpresiones aparecen siempre de la misma forma en las personas, independientemente de su cultura ya que, si bien pueden existir ligeros cambios, estas activarán músculos específicos de la cara denotando una emoción básica la cual podrá ser observada si se presta la atención adecuada, ya que sin importar las condiciones de donde nos encontremos las emociones forman parte de nuestro día a día son darnos cuenta.

Uno de los puntos importantes de la comunicación facial lo encontraremos en los ojos, el foco más expresivo de la cara. El contacto ocular es una señal clave en nuestra comunicación con los demás ya que es la más sutil de la comunicación no verbal (Pease, 2006). Es quizás la que podría servir como indicio de otras señales de la comunicación no verbal ya que en los ojos se encontrara

una forma de calibración entorno a la reconstrucción de hechos, tomemos como ejemplo cuando a una persona se le hacen preguntas sencillas entorno su vida personal, de las cuales es muy improbable que mienta, como lo sería su nombre, edad, nacimiento, etc. sus ojos giraran hacia un lado marcando la pauta en la que utiliza su memoria para recordar algo, sus pupilas se dilatan o se contraen según la actitud de la persona y que sensaciones se obtienen en ese recuerdo, recordemos que cuando alguien se entusiasma las pupilas se dilatan hasta tener cuatro veces el tamaño normal. Pero cuando alguien está de mal humor, enojado o tiene una actitud negativa, las pupilas se contraen.

Precisamente es en la cara donde la mirada, los músculos faciales, los cambios de posición de los ojos, las cejas, los labios y los gestos que se utilizan para expresar, donde se identifica y reconoce señales no verbales que reflejan el comportamiento y actitudes de un sujeto, y que son usadas como complemento del lenguaje hablado (León y Viveros, 2013).Partiendo de esta idea es importante señalar que, para un análisis de la comunicación, una herramienta válida y que puede ser utilizada de mucha ayuda sería ver a la persona como un signo que su vez producirá y repetirá nuevos signos y dentro de los cuales la semiótica será de mucha ayuda.

Capítulo 2: La semiótica

La semiótica es una materia necesaria para cualquier estudioso de las ciencias de la comunicación porque es la disciplina que estudia el fenómeno de las relaciones que permiten a las personas transmitir significados e ideas. Además, la semiótica estudia unidades básicas de significados conocidos como símbolos, íconos, signos y señales, que conviene conocer y saber su funcionamiento para poder utilizarlos sabiamente durante el ejercicio de la profesión. (Correa, 2012).

La semiótica establece y trata de dar respuesta a la interrogante de cómo el ser humano conoce el mundo que lo rodea, cómo lo interpreta, cómo genera conocimiento y cómo lo transmite. Por lo tanto, la semiótica buscará encontrar los mecanismos que llevan al hombre a establecer una relación de significado con algo, que puede ser un objeto, un gráfico, una imagen, un sonido o una combinación de éstos, de tal forma que al volver a tener en contacto con éste, su mente recordará el significado con el que se ligó en un principio.

Otra confusión suele ocurrir entre la semiótica y la semántica, la sintaxis y la pragmática. Los cuatro tienen como objeto de estudio el significado, pero mientras la **semántica** se especializa en “qué significan las palabras”; **la sintaxis** describe la relación formal entre los signos es decir el orden en que deben ser ejecutados para ser entendidos llamados reglas gramaticales; **la pragmática** se refiere a la relación entre el signo y los intérpretes como esta y busca el modo en el que el contexto influye en la interpretación del significado ya que si bien y **la semiótica** se dedica a analizar cómo es que las palabras o signos transmiten sus significados. (Correa, 2012).

Saussure se preocupa por la posible objeción de que, por el hecho de ser el ejercicio del lenguaje una consecuencia de la "facultad que recibimos de la naturaleza, mientras que la lengua es adquirida y convencional", en la respectiva jerarquización de los elementos en estudio, es la lengua

la que parecería que "debería subordinarse al instinto natural, en lugar de sobreponérsele". (Magariños de Morentin, 1983).

Para poder continuar se tiene que hacer una diferenciación entre la lengua, el lenguaje y el habla ya que para Saussure **la lengua** es un sistema de signos, ya establecidos por un grupo o sociedad, ya que él considera a la lengua como un acto social, donde los elementos están hechos de tal forma que sea posible identificarlos, podemos tomar de ejemplo un idioma como el inglés, donde tiene un orden de ejecución.

El lenguaje considerado como totalidad, como algo universal, en la que el individuo será capaz de comunicarse ya que como se mencionó con anterioridad el ser humano tiende a comunicarse, no necesariamente solo con palabras si no con una comunicación no verbal y todo lo que esta engloba, como los signos y por último **el habla** definido como la fase final del lenguaje y la lengua ya que consiste en la articulación y ejecución de la lengua y el lenguaje , se trata de un proceso más íntimo ya que es considerado individual , utilizando las cualidades vocales que se describieron con anterioridad. Saussure va enunciando nuevas características diferenciales Como desarrollo de esta primera oposición entre la lengua como vínculo social y el habla como práctica.

Como menciona Saussure nuestra comunicación es el resultado de nuestra habilidad que adquirimos de una forma innata, ya que esta habilidad, fue modificada por el mismo hombre para poder ejercer una comunicación ya que esta comunicación no es una forma natural, de como lo hacen los animales, el mismo individuo modifíco esta habilidad para crear diferentes formas de comunicación como lo verbal y no verbal, así mismo el individuo en su necesidad de obtener sentido, se ve obligado a crear signos los cuales los dotara de información y estos mismos signos serán utilizados para representar una parte de la realidad.

2.1 El Signo

El signo se deriva del latín *signum* y significa lo que representa y sustituye o evoca un entendimiento del objeto, un fenómeno o una acción. Puede llegar a verse como un indicio o señal de algo. El signo compuesto de un valor expresivo que evoca una idea o un elemento para investigar (Ruiz, 2014, p. 99).

Cuando se habla del signo, se hace notar la marca que tiene para diferenciarse un signo de otro, esta tan internalizado ciertos signos que alguno que no son tan visibles pueden ser comprendidos, partamos del ejemplo de una conversación casual de un par de amigos , donde se conoce cada de talle de la persona con la que conversa, podrá notarse si algo no es de su agrado en la conversación , sin tener la necesidad de decirlo , ya que algo que está presente de formas en las que se deja un indicio para averiguar.

2.1.1 Tipos de signo

La semiótica también conocida como la teoría de los signos tiene elementos básicos al significado, que es la abstracción que define y delimita a algo en la realidad, y el signo, que será aquel elemento que al entrar en contacto con un intérprete transmitirá la abstracción de la realidad. El proceso es conocido como semiosis dentro de esta semiosis pueden encontrar al símbolo, el ícono, la señal y el signo.

Un símbolo es un tipo de signo que además de contener un plano de la realidad específico, también tiene direccionalidad y tonalidad definida por la cultura y la historia de la comunidad en particular en la que se presenta, pues evoca valores y sentimientos, representando ideas abstractas de una manera metafórica o alegórica (Correa, 2012).

El significado de los símbolos se le atribuye principalmente a la comunidad y la temporalidad en la que viven ya que dicho en otras palabras el símbolo se convierte en algo más, que una

representación pura de la realidad, se convierte un eslabón de la sociedad, que marca a una comunidad, representándola con sus valores, su identidad y para lograr entenderlo se debe mostrar una empatía con los miembros del grupo, tratar de verlo desde su perspectiva. Un ejemplo de esto sería el símbolo de la paz que es representado por una paloma blanca con un ramo de olivo en el pico, que simboliza de forma abstracta todo un concepto.

El ícono es un tipo de signo que imita o se parece en gran medida al significado. Es decir, que los trazos, los sonidos, las texturas, los olores, los gestos, etcétera, son parecidos al modelo original ya que el icono sustituye al objeto sin embargo manteniendo su relación con él. Un icono sufrirá mayores limitaciones, porque solo unos cuantos llegan a conocerlo a diferencia del símbolo donde la mayoría lo conoce, un ejemplo de esto lo indica Correa (2012) cuando menciona que:

“las limitaciones para dibujar una huella de pie son: cinco círculos de tamaño decreciente que representen los dedos y una figura cóncava y convexa que será la planta del pie. Todos saben que, al juntar las figuras, lo que se representará será un pie. Sin embargo, las limitaciones para dibujar un halcón de los pirineos son muy pocas pues pocos saben cómo es un halcón de los pirineos y a su vez, no cualquiera podrá identificar fácilmente al ícono de esta ave, porque necesitaría aprenderlos”. (p17)

La señal es un tipo de signo que tiene el propósito determinado de informar o dar direcciones específicas a un público general. Son colocados y diseñados de forma que 99 por ciento de las personas tengan contacto con ellos. Pueden ser visibles, sonoros o táctiles. Están hechas con la intención de comunicar. El objetivo principal de una señal es dar el aviso a un público general, sin tomar en cuenta perfiles como la alfabetización, el color de piel las creencias religiosas, la cultura de la que provengan, etcétera, la señal debe ser obvia y fácilmente interpretable, de tal forma que su relación con la realidad debe ser lo más fidedigna y sencilla posible.

El signo lingüístico une un concepto y una imagen acústica y los dos elementos están unidos en nuestro cerebro por un vínculo de asociación. Una imagen acústica es una imagen sensorial; en su libro de Curso de Lingüística General, F. Saussure, (1964) nos dice:

“Sin mover los labios ni la lengua, podemos hablarnos a nosotros mismos o recitarnos mentalmente un poema (...) porque las palabras de la lengua materna son para nosotros imágenes acústicas”. (Correa, 2012).

El signo lingüístico no solo se limitara a una palabra, si no que esta misma palabra adquirirá sentido de acuerdo a un significado y un significante ya que estarán determinados por una arbitrariedad, porque para lo que algunos signifique una palabra para otros puede significar otra cosa.

Partiendo de lo mencionado para Ferdinand de Saussure la *definición* o significado comienza a partir de la existencia del *signo*. El signo es una unidad dual de *significado* y *significante*, que ha determinado muchas de las definiciones posteriores de la semiótica. La relación entre significante y significado se establece sobre la lengua; es decir, un sistema de signos y reglas para utilizar dichos signos cuya característica principal recae en su fonetismo y su capacidad de ser ligada a signos gráficos que finalmente representan la sonoridad de los signos de la lengua (Correa, 2012).

Entendemos como **significado** de algo a la idea que se pretende expresar a través de un elemento. Es decir, si el lenguaje es un elemento simbólico, el significado sería aquello que quiere simbolizarse o representarse por medio de una palabra o símbolo. Dicho en una sola palabra, se trata del concepto.

Así, si utilizamos la palabra perro no es más que un símbolo a través del cual llegamos al concepto o idea que tenemos de un cánido. El **significado** es la idea en cuestión, aquello a lo que nos referimos cuando expresamos algo lo representado lo que evoca nuestra mente.

Si bien el término significado es habitual en el lenguaje de la mayoría de las personas y el concepto al que se refiere está generalmente claro, no ocurre lo mismo cuando hablamos del significante. Y, sin embargo, es lo único que percibimos realmente a través de los sentidos cuando nos comunicamos.

Denominamos como **significante** a aquel estímulo o elemento que empleamos con el fin de hacer referencia a un concepto determinado. Estaríamos hablando de la parte física, lo material y perceptible sensorialmente, lo que podría llamarse una imagen acústica de ese elemento.

Es importante tener en cuenta que el significante puede aparecer en modalidades muy diversas: es posible emplear el lenguaje a nivel oral para producir significantes que el oyente pueda percibir mediante la audición, pero también podemos generar palabras escritas. Estas dos son los principales medios en los que solemos pensar al hablar de signos para comunicarse, pero no son los únicos. Y es que es posible imbuir gestos con un significado diferenciado, como ocurre por ejemplo en el idioma de signos.

También puede utilizarse dibujos o incluso símbolos abstractos siempre y cuando transmitan una idea que pueda ser entendida. Incluso se podría utilizar el dibujo de símbolos sobre la piel para transmitir el significado a través del tacto.

Con ello podemos ver que las posibilidades para generar significantes para un concepto o significado es prácticamente ilimitada, pudiendo emplearse cualquier modalidad sensorial siempre y cuando pueda ser utilizada como elemento comunicativo con significado propio.

Principales diferencias entre significado y significante

Habiendo visto una breve definición de cada uno de ambos conceptos, puede resultar sencillo observar la principal diferencia entre significante y significado. Sin embargo, hay que tener en

cuenta que en realidad estamos entre dos conceptos hacen referencia a aspectos diferentes y precisan el uno del otro para existir.

Sin significante no podríamos hacer referencia a algo, mientras que sin significado las palabras o elementos que forman el significante carecerían de utilidad alguna.

Ya que los significados y significantes han cobrado sentido existirán también los **significados natural y artificial**; el significado natural es aquella en donde no media ningún tipo de convención. Por ejemplo, cuando se está enfermo, los síntomas refieren significados que no fueron producidos intencionalmente por la voluntad de un agente creador de significados. En otras palabras, el significado natural se refiere a la relación existente entre un fenómeno y los signos naturales (es decir, donde no media el hombre) que produce. El humo entre los árboles es un signo natural que se relaciona directamente con el significado natural de fuego a diferencia de los significados naturales podemos decir la característica principal de los **significados artificiales** es que la relación no se da de forma natural, sino que forzosamente media la mano del hombre. Son convencionalismos producidos socialmente que generan significados denotativos y connotativos sobre ciertos objetos, fenómenos, ideas, etcétera y que son transmitidos de forma cultural a los miembros o individuos de un segmento de la sociedad. Palabras que nosotros creamos para atribuir características tienden a ser ejemplo de esto, como lo sería el amor ya que existe una relación social-individual en las definiciones o el sonido de una campana escolar que significaría la hora del receso (Correa, 2012).

A si mismo los significados obtendrán cargas objetivas y subjetivas a la hora de expresarnos, el ser humano siempre necesitara satisfacer sus necesidades, ya que al comunicarnos fortalecemos nuestra relación con la sociedad. Los niños aprenden palabras dándole un significado a ellas teniendo el objeto presente por, se condiciona al niño de tal forma, diciéndole una palabra y

mostrándole el objeto que representa, el lenguaje se desarrolla y el niño se comunica llegando a un consenso en relación palabra-objeto (Berlo, 1982, p.146). Esta dimensión aprobada por la gente generaliza conceptos básicos que serán llamados denotativos o referenciales.

Dentro de cada expresión se poseerá una carga denotativa o connotativa dependiendo del contexto. Zecchetto (2002) Afirma que

“la **denotación** está vinculada con lo que directamente expresa y refiere al signo (...).La función denotativa marca, unifica y focaliza los sentidos del lenguaje impidiendo que se disperse” (p110).

Se habla más de carga denotativa para referirse a un conocimiento previo del signo, ya que constituye la descripción de un signo, sin la necesidad de que esté presente para referirse a él, en otras palabras se refiere a lo que es, sin ninguna carga subjetiva, llamándolo signo-objeto.

Ya se mencionó que todos los significados son aprendidos, así mismo que la gente tiene significados comunes en su lenguaje para un gran número de cosas, estos significados se refieren a lo que denotan, es verdad que un gran número de significados no son tan públicos y tienen un significado más personal, tomando de ejemplo lo que significa la palabra amor, esta varia, de persona en persona esto es conocido como la connotación.

Cuando se habla de la función **connotativa**, se menciona una carga más subjetiva ya que adquiere unos nuevos significados que hacen alusión al signo que se está utilizando, llevando consigo la creación de alguna metáfora, para referirse a lo que está sintiendo el hablante en el momento en que utiliza esta función.

El significado connotativo va de la mano con la denotación, ya que es definida con una relación objeto-signo como la denotación, pero agregando un elemento extra como lo es la persona, ya que estará más orientado por la experiencia personal, puede decirse que no está sujeto a la realidad

física o formal, sino a la realidad social, que va siendo modificada por la experiencia de la gente y a las características del individuo.

Las palabras de carácter connotativo que utilizamos en la interacción con el otro dicen poco con respecto al mundo, pero dicen más acerca de las personas que las dicen, está inmersa toda la idiosincrasia del individuo, pero se debe de tener cuidado de elegir las palabras adecuadas para no correr el riesgo de no ser entendidos, tomando en cuenta si los significados coinciden con los demás.

2.2 Funciones del lenguaje según Jakobson

Como se nota los significados connotativos van más allá de nosotros ya que utilizamos herramientas para expresar todo nuestro sentir tales como las que menciona Jakobson ya que existen funciones del lenguaje las cuales vendrían siendo la función emotiva, conativa, referencial, metalingüística, fática y poética. Estas funciones sirven para expresar lo que sentimos y pueden utilizarse una o varias a la vez, Jakobson las define de la siguiente forma: (Bertràn, 2001).

- 1. Función emotiva o sintomática:** Está centrada en el emisor quien pone de manifiesto emociones, sentimientos, estados de ánimo, etc.
- 2. Función apelativa:** Está centrada en el receptor o destinatario. El hablante pretende que el oyente actúe en conformidad con lo solicitado a través de órdenes, ruegos, preguntas, esta función se ve reflejada cuando el individuo da una orden o petición y él puede decidir aceptarla o apelarla argumentando por qué no quiere seguir la orden.
- 3. Función referencial:** Basada en el contenido o “contexto” entendiendo este último “en sentido de referente y no de situación”. Se encuentra esta función generalmente en textos informativos, narrativos, etc.

4. **Función metalingüística:** Esta se utiliza cuando el código sirve para referirse al código mismo son todas las herramientas lingüísticas que tenemos a la mano para expresarnos acerca del lenguaje.
5. **Función fática:** Se centra en el canal y trata de todos aquellos recursos que pretenden mantener la interacción. El canal es el medio utilizado para el contacto. Es utilizada para dar inicio a la conversación o para terminarla.
6. **Función poética:** Esta se centra en el mensaje. Se pone en manifiesto cuando la construcción lingüística elegida intenta producir un efecto especial en el destinatario: goce, emoción, entusiasmo, etc.

Estas funciones ayudan al individuo a expresar todo lo que siente debido a que el ser humano se autorregula, es proactivo y adaptativo, capaz de crear pautas que le motivan y capaz de adaptarse a las situaciones o a lo que se impone desde ellas. Estas funciones reflejan esta constante adaptación ya que estos procesos autorregulación tienen para el individuo un aprendizaje y un carácter acumulativo. El ser humano crea una base de datos en la que sabe qué hacer y cómo hacerlo al momento de expresarse de no ser así existe una disonancia cognitiva que pondrá en jaque sus valores y creencias del individuo.

Capítulo 3: La entrevista psicológica

La entrevista es herramienta de recolección de información y de evaluación, es flexible y práctica, sin embargo para su mejor manejo como cualquier habilidad requiere de un entrenamiento, se convierte en un factor clave en la obtención de información valiosa para el entrevistador, de esta forma se tiene que tomar en cuenta, lo que se busca con la entrevista que información se desea obtener y que tipo de entrevista necesitara para que se acople sus objetivos propuestos.

De acuerdo con Roncero y García, (2012), la entrevista puede verse como un proceso similar a una narracion, ya que cuenta con las fases de un planteamiento del problema, donde es mencionada la informacion necesaria para entender la historia, el nudo donde se desarrolla la trama de la historia y el desenlace, en el que se resuelve el problema, de igual forma en la entrevista se parte con una presentacion de la situacion , asi mismo se continua con el cuerpo principal de la entrevista y se termina con un cierre y una despedida. En este sentido la historia que nos contara el entrevistado contara con estos elementos, los cuales el entrevistador tendra que identificarlos ya que le seran de ayuda para la obtencion de informacion.

Como menciona Pascual y Gallardo (2012), la entrevista lleva preparación y una buena entrevista comienza mucho antes de que la persona a la que vamos a entrevistar esté frente a nosotros y termina mucho después de que se haya marchado de la sala, porque debe analizarse toda la información obtenida por el entrevistado, no solo la información verbal si no también la no verbal .Para tener éxito en la entrevista, es decir, para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto, ya sean terapéuticos, de selección de personal, de consejo y asesoramiento, de rendimiento laboral, de orientación, de disciplina laboral, etc., de manera válida, fiable y ética, conviene dedicar un tiempo adecuado a su preparación , tomando a consideración eventualidades

que pueden ocurrir en la entrevista, ya que debe contar con roles definidos de entrevistado y entrevistador donde de no ser así se convertiría en una charla casual, con un amigo o con un extraño y es que bajo su apariencia de simplicidad se encuentra una herramienta con un difícil manejo, el cual requiere práctica, como cualquier arte.

Bingham y Moore (como se citó en Perpiña,2012) define a la entrevista como una conversación con propósito de acuerdo a su definición engloba tres elementos importantes los cuales son la comunicación, interacción y propósito u objetivo.

La comunicación en una entrevista es una conversación entre dos o más personas pero en la que, uno el entrevistador es el que pregunta (con un objetivo predeterminado) y el entrevistado responde. La vía es de comunicación simbólica, es oral y con un componente no verbal, el cual se convierte en todo lo psicológico referente al entrevistado donde su información verbal como la no verbal, son registradas y analizadas para realizar la evaluación, el diagnóstico, el asesoramiento o la intervención psicológica.

La Interacción en una entrevista es un proceso bidireccional que surge a partir de la comunicación donde los participantes comparten una actividad en el curso de la entrevista, y se influyen el uno al otro, siendo la información recabada en la entrevista el resultado de esta interacción, donde toda la estructura psicológica del individuo es mostrada y la responsabilidad del entrevistador consiste en conducir la entrevista de tal forma que obtenga lo que desea, el entrevistador guiara la entrevista para evitar que se convierta en una charla entre amigos. El entrevistador y entrevistado pueden ser una o varias personas.

El propósito u objetivo en una entrevista psicológica las personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas pautas de un problema o cuestión determinada y persiguen un propósito profesional, que, en el campo de la clínica, tiene que ver con la relación de ayuda. El objetivo y

motivo de la entrevista parten del entrevistado, pero el objetivo último de la misma es conocido al menos por el entrevistador, pudiendo o no coincidir con el del cliente-paciente, y puede comunicarlo o no al paciente-cliente según considere adecuado para obtener información o proporcionarle ayuda. Las preguntas e intervenciones verbales se realizan en función de ciertas pautas y están relacionadas con el problema o la demanda que hace el entrevistado. Se establece la evaluación, la intervención para su posterior ejecución.

3.1 Fases de la Entrevista

Sin importar el curso u orientación que lleve la entrevista psicológica esta llevaría ciertas fases como cualquier proceso ya que tiene que llevarse a cabo de manera secuencial para ser más eficaz, igualmente cada fase , tendrá características diferenciadas con objetivos y duraciones que deberán ser cumplidos si quieren obtener el objetivo principal de la entrevista.

Es importante destacar que por mucho que se esfuerce el entrevistador en seguir todos los pasos, no existira una entrevista exactamente igual, ya que las personas pasan por un constante cambio, sin embargo un aspecto en consideración implica que no seguir un orden determinado no significa que una vez pasado por esa fase de la entrevista, no se pueda retomar después para la obtención de más información o entrar a profundidad a un tema ya que si es necesario debe hacerse pero esto no significa que sea una buena señal y hace notar la poca preparación que se tuvo para la entrevista y la eventualidades que pudieron surgir.

3.1.1 Fase inicial: Presentación Y Rapport

Conocer la verdad, es un proceso complicado ya que cada persona es un pequeño mundo andando, donde la entrevista se convierte en el mapa que nos guiara en busca de la información, cuando se entrevista el individuo debe verse como un ser biopsicosocial, donde cada apartado ira de la mano para lograr entender esta información.

El tiempo es un factor fundamental para cualquier entrevista , ya que tendran que ejecutarse ciertas tareas o puntos como menciona Perpiña , para que esta no se convierta en algo tediosa para el entrevistado.

Perpiña, (2012) afirma que en los primeros momentos de una entrevista inicial, tendrás que realizar diversas tareas como:

1. Debes indicar qué forma adoptará tu entrevista: cuánto tiempo durará, qué tipo de preguntas harás, entre otras.
2. Debes comunicar cierta idea sobre la clase de información que esperas de tu paciente (o de otro informante).
3. Debes crear un ambiente cómodo y seguro, que permita a tu paciente tener tanto control como sea posible en esas circunstancias.

Todo comienza con una presentación, donde al ser la primera vez en interactuar debe ser formal, se toca a grandes rasgos lo que se hará en la entrevista y se alista preparando todo lo necesario y teniendo en cuenta que se podría necesitar en el momento, teniendo los objetivos a alcanzar, a partir de ahí buscar la comodidad del entrevistado, para poder conseguir una entrevista más fluida, todo esto partiendo de haber obtenido un rapport con el entrevistado. El rapport es definido como el sentimiento de armonía y confianza que existe entre clínico y paciente. Es visto como una de las metas que desea alcanzar el entrevistador para obtener una buena entrevista, un buen rapport tiene consecuencias prácticas. No solo se obtiene una armonía en la entrevista si no como menciona Morrison,(2015) se obtiene una relación practica para el futuro, ya que si el entrevistador se encargara del tratamiento posteriormente, se desarrollara más confianza con el pasar de las sesiones, o tomando como ejemplo que sea solo la entrevista de una sola sesión donde el tiempo jugara un factor fundamental ya que no se conocerá si se cuenta con mucho o poco tiempo.

El rapport jugara el papel determinante para el manejo de la entrevista, tanto que nuestra conducta es fundamental, ya que para el entrevistado, puede ver al entrevistador con una barrera , notándolo como un profesional frívolo y sin emociones, pero por el contrario si el entrevistador quiere evitar esa actitud y muestra una actitud más relajada e interesada , es más probable que se sienta más cómodo y por ende exista una mejor relación en la entrevista, tiene que encontrar el equilibrio perfecto para evitar complicaciones y no conseguir los objetivos planteados con anterioridad, el entrevistador debe convertirse en esa persona neutral y objetiva que necesita la situación .

Para lograr que el entrevistado se sienta más cómodo es conveniente, mencionar temas, más triviales para romper el hielo, pueden ser desde cómo está el clima, como prefiere ser llamado durante el proceso ya que a si se lograra romper la tensión que puede presentar el entrevistado, la primera fase del rapport tendrá que tener una duración de ocho a diez minutos donde pueden obtenerse datos más generales del entrevistado y donde el entrevistador es quien probablemente hable más para poder ganar su confianza .

3.1.2 Fase Intermedia

Posteriormente de haber concluido la fase inicial, comenzara la fase intermedia donde un punto a tomar en cuenta es evitar el cambio brusco de cambio de fases, ya que en esta fase el entrevistado será el encargado de hablar la mayor parte del tiempo. Donde la fluidez debe ser la piedra angular de esta fase, las transiciones deben hacerse de forma natural, donde debe percibirse la comunicación verbal y no verbal de la persona, donde un buen parámetro de ver que tan fluida va la entrevista estará presente en las respuestas del entrevistado donde al ser más largas, puede notarse comodidad.

Una buena forma en la que el entrevistador inicia esta fase es con una pregunta abierta entorno al tema que se esté hablando en ese momento, donde el entrevistado tiene la libertad de hablar lo que quiera sin olvidar los objetivos a alcanzar tales como:

- **Obtener información relevante y precisa:** Éste, además, constituye el principal objetivo de la entrevista. El reto de esta fase será lograr que la persona transmita la cantidad justa de información que necesitamos, ni más ni menos.
- **Identificar el problema:** En el caso de las entrevistas clínicas, será importante identificar el problema y definirlo de la manera más exacta posible.
- **Elaborar hipótesis.** Mientras la persona está dando información, es importante que a la vez se vayan elaborando hipótesis que guíen a la hora de seguir preguntando en un sentido u otro. Por ejemplo, si estamos ante una persona de la que sospechamos que podría tener un problema psicológico, haremos preguntas que nos aporten información específica sobre si cumple o no criterios diagnósticos (Roncero y García, 2012).

Esta fase será la más extensa de las tres ya que mantener una duración aproximada de 45 minutos, un punto a tomar en cuenta, es considerar alargar la fase inicial y controlar el tiempo en esta fase para evitar un cierre de entrevista de forma abrupta, el entrevistador debe notar y percibir el ritmo de la entrevista para evitar un bombardeo de preguntas al entrevistado y este se sienta incapaz de responder, de igual forma el entrevistado debe evitar el dar por hecho información, ya sea por experiencia o suposición.

3.1.3 Fase Final

En la entrevista el cierre o la final es un punto importante ya que en este punto debe contarse con la información necesaria y debe concluirse en el momento perfecto donde el paciente tenga un

estado positivo, ya que de no ser así debe continuar, evitando que el entrevistado salga con un estado peor al que mostraba al comienzo de la entrevista.

En esta fase tendrá una duración aproximada de diez a doce minutos donde se lleva a cabo:

- Resumir lo que se ha visto en la entrevista. El resumen ofrece la oportunidad de recapitular todo lo que se ha tratado en la fase anterior para obtener una visión global. Además, permite aclarar informaciones erróneas o malentendidos que se hayan producido a lo largo de la sesión.
- Planificar posibles citas, acciones o tareas futuras. En este punto se pautarán posibles tareas que sean interesantes de cara a la siguiente cita. Se explicará cómo y cuándo tiene que llevarlas a cabo. Además, en caso de ser necesario, se pactará la siguiente visita con la persona.
- Aclarar dudas o comentarios. Es muy importante, antes de la despedida, asegurarse de que la persona no se queda con ninguna pregunta o duda por formular. Para eso se le preguntará directamente a la persona si quiere aclarar algo o hacer algún comentario y, si es así, se dedicará el tiempo necesario.
- Cierre o despedida. En función de si está pactado un próximo encuentro con la persona o no, en la despedida se hará referencia ello o simplemente se le despedirá deseándole que todo le vaya bien. Este objetivo cobrará mayor importancia en el caso de que entrevistador y el entrevistado se vuelvan a ver en el futuro. (Roncero y García, 2012, como se cito en Shea, 2002).

3.2 Tipos de Entrevista

Las entrevistas se pueden clasificar en función a su estructura ya que por estructura de la entrevista es definido el grado de especificación y estandarización de sus distintos elementos y

componentes, tales como: preguntas, respuestas, secuencia de las preguntas (fijación de una secuencia), registro y elaboración de la información e incluso la interpretación de la información. En ese sentido, hay entrevistas estructuradas, no estructuradas y semiestructuradas.

3.2.1 Entrevista Estructurada

Es aquella entrevista en la que los elementos mencionados con anterioridad tienen un formato prefijado; es decir, las preguntas están previamente establecidas, el orden de formulación y las posibilidades de respuestas del entrevistador están acotados y restringidos, hay una orden de dirección de la entrevista a través de sus secciones y la combinación de ciertos criterios ayuda a la interpretación de las respuestas del entrevistado.

Segal y Hersen, 2010 (como se cito en Perpiña, 2012), mencionan que las entrevistas estructuradas se pregunta de una manera y con una secuencia predeterminada. Las respuestas del entrevistado se suelen codificar bien en un formato dicotómico, bien usando una escala Likert, sobre todo para evaluar la frecuencia, la duración o la gravedad de aquello sobre lo que se le pregunta.

El que la entrevista esté estructurada facilita la posibilidad de estandarizar, cuantificar y, por tanto, someter los resultados a comparaciones numéricas, este tipo de entrevista surge de la necesidad de fiabilidad y validez en las entrevistas, principalmente en las que se necesitaban decisiones clasificatorias diagnosticas para un futuro diagnóstico.

3.2.2 Entrevista no Estructurada

Este tipo de entrevista se realiza en función de algunas líneas muy generales la entrevista misma dicta el orden y el tipo de preguntas a utilizar, se parte de la idea o tema a trabajar y es de suma importancia contar con una buena fluidez y un buen rapport en este tipo de entrevista, ya que se corre el riesgo de ser bloqueado por el entrevistador y no pueda obtenerse mucha información.

3.2.3 Entrevista Semiestructurada

Este tipo de entrevista es una mezcla de la entrevista de tipo estructurada y de la no estructurada se convierte en un híbrido donde las preguntas tienen algún tipo de estructuración, donde pueden llegar a verse las preguntas como una especie de guion formado por áreas concretas, pero también tienen la libertad de no hacerse o de formularse nuevas de las cuales el entrevistador puede hacer las preguntas que le parezcan oportunas, llegando a ser espontáneas de acuerdo al tema que se esté tratando.

Por otra parte, Nahoum, (1961), clasifica la entrevista en tres tipos: la entrevista de diagnóstico, la entrevista de investigación y la entrevista terapéutica o de consejo.

- **La entrevista de diagnóstico**, cuyo propósito es recoger la biografía del sujeto y determinar, a través de lo que dice, sus opiniones, actitudes y características personales.
- **La entrevista de investigación** es la encargada de obtener información útil y veraz ya sea de forma cualitativa o cuantitativa entorno a la investigación por realizar o al objetivo a alcanzar. Este tipo de entrevista son muy utilizadas en el ámbito pericial, donde se busca información con un objetivo bien definido, esperando que la información recabada sea fiable.
- **La entrevista terapéutica o de consejo** cuyo propósito es readaptar socialmente al sujeto y reorganizar su afectividad. Esta entrevista es la más utilizada por los psicólogos ya que busca en toda la estructura de la persona, las posibles fallas, para poder solucionarlas en terapia, con la información recabada en la entrevista de diagnóstico.

3.3 Características del Entrevistador

Una de las habilidades que ha de tener el entrevistador antes de comenzar cualquier entrevista es la capacidad de ser flexible para amoldarse a las circunstancias concretas de cada persona y del contexto, la habilidad de poder adaptarse a las necesidades del medio, sin que estas situaciones influyan demasiado en el resultado previsto.

Morrison(2015), afirma que los buenos entrevistadores obtienen la mayor cantidad de información precisa pertinente para el diagnóstico y el manejo, en el menor tiempo, son constantes en la creación y mantenimiento de una buena relación de trabajo (*rapport*) con el paciente.

El entrevistador deberá tener en cuenta las variables con las que se encuentre a la hora de planificar la entrevista. Así, el entrevistador se deberá plantear las siguientes preguntas:

- **Finalidad (por qué/para qué):** ¿cuál es la finalidad de la entrevista?, ¿qué información quiero obtener a través de ella?
- **Mensaje (el qué):** ¿qué voy a comunicar?, ¿qué información tengo que dar durante la entrevista?
- **Receptor (a quién):** ¿a quién voy a entrevistar?, ¿qué características tiene el entrevistado?
- **Medio (cómo):** ¿cómo voy a transmitir el mensaje?, ¿cómo he de hacerlo para que sea entendido por el entrevistador? (Roncero y García, 2012).

Saber escuchar es una condición que un buen entrevistador tiene que tener para poder llevar cabo una entrevista con un orden lógico y natural. No solo se presta atención a lo que dice la persona a nivel verbal, sino que también a nivel no verbal, el entrevistador tendrá que ser capaz de plantear preguntas adecuadas para ir más allá del discurso. Sin embargo, esto no significa que el entrevistador deba dejarse llevar por lo que está contando la persona, tiene que ser atento y saber

en qué momento debe hacer su siguiente pregunta, ya que es necesario tener la habilidad de realizar un cambio en lo que se está hablando, para dirigirlo al tema de interés del entrevistador, sin realizar un cambio brusco aparente.

Saber preguntar es otra habilidad que el entrevistador debe dominar ya que el objetivo de la entrevista es recopilar información, la habilidad del entrevistador para realizar las preguntas oportunas y en el momento idóneo dependerá el éxito o el fracaso.

De acuerdo con Roncero y García, 2012

``Mencionan la aparente magia con la que el entrevistador habilidoso consigue realizar la tarea en realidad no es magia, es habilidad. La habilidad que se basa en el conocimiento de qué preguntas hay que hacer y cuándo hay que hacerlas durante el cuerpo de la entrevista``. (como se cito en Shea 2002).

Todas las preguntas deberán tener un sentido e ir encaminadas a lograr un objetivo, tienen que ser planteadas adecuadamente para evitar correr el riesgo de ser bloqueadas por el entrevistado, se debe saber que se está buscando, ya que determinaran el tipo y cantidad de información dada, es importante a destacar que el entrevistador tiene que tener en mente que cada entrevista es diferente, y necesitara prepararse adecuadamente, así mismo necesitara llevar un registro adecuado de información para su posterior revisión.

Capítulo 4 El análisis semiótico del Discurso

El discurso como cualquier interacción social es visto como un fenómeno que es práctico social y cultural, ya que cualquier persona que utilice el discurso realiza actos sociales y participa en una interacción social con el medio, sin perder de vista que como todo acto tiene una intención. Bajo esta línea se puede notar que un análisis semiótico permite conocer las características tanto de los significados más absolutos como de la relación signo-significado dentro de un sistema de comunicación, lo que permitirá descomponer un discurso, un texto, un mensaje, etcétera, de tal forma que se encontraran los elementos básicos y los significados individuales de cada individuo o grupo que se originan a través de la socialización con diferentes signos, símbolos, señales o íconos (Correa, 2012).

De acuerdo con Dijk(2000), las palabras pueden significar más (o algo distinto de) lo que dicen. En su interpretación intervienen una multiplicidad de factores, entre los cuales se encuentran la familiaridad con el contexto. La misma frase puede tener diferentes significados en diferentes ocasiones, y se puede expresar la misma intención mediante diferentes medios lingüísticos. Es ahí donde el análisis comienza tenemos que hacer que el discurso que estará acompañado de varios factores, desglosarlo para su análisis y posteriormente su interpretación, tendrá que verse desde las perspectivas multidisciplinarias lingüísticas, psicológicas y semióticas.

Desde la psicología serán más que solo palabras, ya que el individuo no solo habla de manera aleatoria, sino todo lo que dice, lo dice por algo, su subconsciente toma las riendas de lo que dice para expresar lo que sucede con él utilizando la sintáctica y a su vez la semiótica transmitiendo lo que siente y como lo expresa con pragmática a diferentes escalas, teniendo diferentes impactos, ya que pueden ser a una escala macro, a una escala micro donde un par de personas conoce de lo que se dice, el contexto determinará toda la información a analizar, para ser entendida, se convierte en

la piedra angular del entendimiento humano y aun principalmente de la psicología para el entendimiento del ser humano, tenemos que tener en mente, que quiere dar a entender el hablante con lo que dice, para hacer esto tenemos que ver cómo se organiza el discurso. Así mismo como hace uso de él porque existen características en el hablante que dirán mucho de su personalidad y a su vez como una marca la cual difícilmente puede ser borrada, a estas marcas el Diccionario de Lingüística Moderna las menciona como:

"Los vocablos o giros privativos de una región se llaman regionalismos, los cuales marcan la procedencia de una zona, pero no constituyen una variedad lingüística como los dialectos".
(Àlcaraz y Martínez, 1997).

Con esta definición se marca la importancia de contextualizar todo lo que se diga verbal o no verbalmente, e interpretando solo las emociones, valores o acciones de cómo lo dice porque las emociones pueden postularse como un tópico universal, pero si no son contextualizadas adecuadamente pueden confundirse con otra emoción.

4.1 Organización del Discurso

El discurso cuenta con un orden establecido para tener coherencia y está relacionado con funciones textuales, las cuales pueden utilizarse en la comunicación oral, así mismo se tratan de narrar, describir y argumentar dando un cuerpo al discurso para posteriormente estudiarse.

4.1.1 La Narración

La narración es el relato de sucesión de hechos que se producen a lo largo de un tiempo determinado. Narrar implica que los hechos referidos estén relacionados, encadenados y que tengan una estructura lógica (...) la narración emplea fundamentalmente verbos (lo que pasa, acción) y sustantivos (a quien le pasa, personas y en donde pasa, lugar) (Ruiz, 2014, p. 397)

La narración es importante ya que es el medio por el cual se trasmite un hecho, donde dependerá que tan buen narrador sea la persona, transportara al lugar en el que está sucediendo este hecho, a través de ella se conoce la historia de sucesos que han pasado en la cultura. La narración en psicología describiría cualquier acontecimiento importante en el paciente el cual, lo dejo marcado y en una entrevista será de mucha ayuda a la hora de recabar la información.

La narración puede combinarse de distintas formas como en un dialogo, en forma de anécdota, en un chiste, en un discurso argumentativo como argumento que apela a la experiencia.

Adam 1992, (citado en Calsamiglia Blancafort y Tusòn Valls, 2001, p. 271), encuentra la estructura interna de una secuencia narrativa donde se encuentra:

1. Temporalidad: Existe una sucesión de acontecimientos en un tiempo que transcurre, que avanza.
2. Unidad Temática: Esta unidad se garantiza por, al menos un sujeto-actor ya sea animado o inanimado, individual o colectivo, agente o paciente.
3. Transformación: Los estados o predicados cambian, por ejemplo de tristeza a alegría, de desgracia a felicidad, de plenitud a vacío.
4. Unidad De Acción: Existe un proceso integrador, a partir de una situación inicial se llega a una situación final a través del proceso de transformación.
5. Causalidad: Hay intriga que se crea a través de relaciones causales entre los acontecimientos.

4.1.2 La Descripción

La descripción es un dibujo hecho con palabras. Describir significa enunciar las características, rasgos, cualidades de una persona objeto, lugar, etc. con la finalidad de identificar las características singulares y generales (Ruiz, 2014).

La descripción es la conversión lingüística del mundo real o imaginario al ámbito humano, es la forma en la que expresamos el mundo, en como nuestra psique transforma todo lo percibido por los sentidos y como estos pueden desencadenar emociones y deseos que pueden estar reprimidos por algún trauma y como en el proceso terapéutico pueden ser resueltos. Adam propone considerar tres procedimientos en la descripción: (Calsamiglia Blancafort y Tusòn Valls, 2001, p. 280).

1. **Anclaje Descriptivo:** Consiste en establecer al objeto como un todo.
2. **Aspectualizaciòn:** Consiste en distinguir las cualidades, propiedades y las partes del objeto de la descripción.
3. **Puesta En Relación Con El Mundo Exterior:** Se refiere al espacio y tiempo, como alas múltiples asociaciones que se pueden activar en otros mundos u objetos análogos (comparación, metáfora) la expresión de la realidad adquiere rasgos nuevos y atractivos, evitando el estereotipo gastado apoyándose en la creatividad, alcanzando un valor estético.

4.1.3 La Argumentación

La argumentación es una práctica discursiva que responde a una función comunicativa, está orientada al receptor para lograr su adhesión, se argumenta con el fin de convencer o persuadir ya sea a una persona o aun grupo, las características fundamentales de la argumentación son: (Calsamiglia Blancafort y Tusòn Valls, 2001, p. 295).

1. Objeto: Cualquier tema controvertido, dudoso, problemático, que admite diferentes maneras de tratarlo, se puede formular como pregunta.
2. Locutor: Ha de manifestar una manera de ver e interpretar la realidad, una toma de posición .Expone la opinión a través de expresiones modelizadas y axiológicas (Subjetividad y moral).

3. **Carácter:** Polémico , marcadamente dialógico : se basa en la contra posición de dos o más posturas (verdades o creencias aceptadas o posiciones defendidas por un sector o por una persona), los enunciados se formulan en relación con otros enunciados , se manifiesta la oposición , el contraste , la desautorización, el ataque la provocación.
4. **Objetivo:** Provocar la adhesión, convencer, persuadir a un interlocutor o aun público de la aceptabilidad de una idea, de una forma de ver el tema que se debate.

La argumentación utiliza la retórica porque permite al sujeto embellecer el discurso de tal forma que puede persuadir al receptor, vincula herramientas para convencer la idea que está diciendo, utilizando a la par el contexto para que el mensaje sea más fuerte a la hora de penetrar al oyente. Si lo transferimos a la entrevista psicológica donde el paciente es el que responde las preguntas, el utilizara todas las herramientas que tenga a su alcance para poder convencer su entrevistador de que lo que dice es verdad, utilizando herramientas pragmáticas que menciona Austin donde parte de la percepción inicial de que expresiones lingüísticas poseen la capacidad de realizar actos comunicativos o actos de habla.

Austin (1962) desarrolla la pragmática lingüística con sus conceptos de actos de habla los cuales los define como una acción que involucra el uso de la lengua el, los divide en locucionarios, ilocucionarios y perlocucionarios, proporcionando así el marco teórico para el estudio de las relaciones entre el significado, la intención y la acción resultante.

1. **Acto locutivo:** la formulación de una oración con sentido y referencia concretos.
El acto locutivo es lo dicho, que típicamente contiene una expresión referencial (como “Juan”, “la maestra”, “el gobierno” y una expresión predicativa ("casarse",

"se fue del trabajo", "negociará un tratado de paz") para expresar una proposición.
(Dijk, 2000).

El acto locucionario comprende a su vez tres tipos de actos: de acuerdo con Dijk (2000), en (Gutiérrez, 2011).

- a) **el acto fonético**, consiste meramente en la emisión de ciertos ruidos
 - b) **el acto fático** consiste en la emisión de ciertos términos o palabras, es decir, ruidos de ciertos tipos, considerados como pertenecientes a un vocabulario
 - c) **el acto rético** consiste en realizar el acto de usar esos términos con un cierto sentido y referencia, más o menos definidos.
2. **Acto ilocutivo**: la realización de una función comunicativa, como afirmar, preguntar, ordenar, prometer, etc. El acto ilocutivo es lo que el hablante hace al emitir una expresión lingüística. Por ejemplo, si la maestra dice "Abran el libro en la página 20", el acto ilocutivo realizado (la fuerza ilocutiva del enunciado) es el de una directiva.
 3. **Acto Perlocutorio**: es la acción resultante de la ejecución de los actos ilocutivos, produce determinados efectos. Es el acto realizado por medio de decir algo: persuadir a alguien de que haga algo, mover a uno a la ira, etcétera: "Realizar un acto locucionario y, con él, un acto ilocucionario, puede ser también realizar un acto de otro tipo. A menudo, e incluso normalmente, decir algo producirá ciertas consecuencias o efectos sobre los sentimientos, pensamientos o acciones del auditorio, o de quien emite la expresión, o de otras personas. Y es posible que al decir algo lo hagamos con el propósito, intención o designio de producir tales

efectos... Llamaremos a la realización de un acto de este tipo la realización de un acto perlocucionario o perlocución (Dijk, 2000).

La emisión es la locución, la ilocución es la intención con la que se dice o una exigencia, y la perlocución es la acción resultante. Como se ha visto la semiótica está involucrada en todas las ramas de la ciencia, como la psicología, es importante conocer la relación que existe entre el hablante y sus signos, se ha visto que la semiótica involucra la relación de significados y signos para la codificación de mensajes que serán reinterpretados por los receptores de dicho mensaje, sin perder el contexto para que la codificación sea exitosa. En otras palabras, el análisis semiótico permite descomponer un discurso, un texto, un mensaje, etcétera, encontrar sus elementos básicos y los significados individuales de cada elemento e identificar las relaciones que se originan a través de la mezcla de diferentes signos, símbolos, señales o íconos (Correa, 2012).

Capítulo 5: Método

La presente es una investigación con un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con un diseño narrativo-fenomenológico, llevado a cabo mediante un estudio de caso de tipo interpretativo, utilizando como instrumento de recolección el corpus de la entrevista realizada por la policía federal en el momento de su detención.

Esta investigación busca identificar los elementos a tomar en cuenta para la construcción de un análisis de contenido utilizando las herramientas de la semiótica y aspectos de la psicología tales como la comunicación verbal y no verbal así mismo las aptitudes que debe tener para que la entrevista sea una técnica más efectiva.

5.1 Población y muestra

- Universo: Presentación y entrevista de personas con conductas delictivas
- Muestra: Video: ``Declaraciones de Edgar Valdez Villareal La Barbie`` (DEMOS Desarrollo de Medios S.A. de C.V., publicado el 01 de septiembre de 2010).

5.2 Técnica e instrumento

Técnica: Entrevista.

Instrumento: Corpus de la entrevista.

5.3 Variables

5.3.1 Variable independiente:

- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
- Análisis semiótico.

5.3.2 Variable dependiente

- Entrevista psicológica.

5.4 Categorías:

Variable independiente:

Categorías	Sub categorías
Comunicación verbal: Capacidad de utilizar la voz y las palabras para expresar lo que se siente o se piensa, utilizando meramente las habilidades verbales para expresar lo que pasa alrededor.	Elementos de la voz: Corresponden a las cualidades que posee la voz como el tono que produce sea fuerte o bajo, la dicción y el ritmo si es claro o no, uso de pausas puede enfatizar algo de lo que se dice acompañado de la entonación y su volumen para resaltar su comunicación.
Comunicación no verbal: La comunicación no verbal va más allá de las palabras por este motivo, transmite el mensaje utilizando el cuerpo con movimiento, la cara y cualquier expresión no verbal para transmitir los sentimientos o el estado interior del individuo.	Proxemia: Se refiere a la cantidad de espacio que se encuentra con la persona que se interactúa, mostrando la relación que tiene con la otra persona.
Análisis semiótico : El análisis semiótico permite descomponer un discurso, un texto, un mensaje, etcétera,	Tipos de signos: Un símbolo se convierte en algo más, que una representación pura de la realidad, se

<p>encontrar sus elementos básicos y los significados individuales de cada elemento e identificar las relaciones que se originan a través de la mezcla de diferentes signos, símbolos, señales o íconos (Correa, 2012).</p>	<p>convierte un eslabón de la sociedad, que marca a una comunidad, representándola con sus valores, su identidad</p> <p>El ícono es un tipo de signo que imita o se parece en gran medida al significado. el icono sustituye al objeto sin embargo manteniendo su relación con él.</p> <p>La señal es un tipo de signo que tiene el propósito determinado de informar o dar direcciones específicas a un público general.</p> <p>El signo lingüístico une un concepto y una imagen acústica y los dos elementos están unidos en nuestro cerebro por un vínculo de asociación.</p>
---	--

Variable dependiente

<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista psicológica <p>Una entrevista es una conversación entre dos o más personas con el propósito de obtener información. Así mismo la entrevista psicológica es una técnica de recolección de información, y de evaluación.</p>

5.5 Hipótesis

Hipótesis inicial: El análisis semiótico de la comunicación funciona como herramienta en la entrevista psicológica

Hipótesis alternativa: La comunicación verbal y no verbal debe ser analizada no solo en una forma discursiva si no en una totalidad semiótica y psicológica.

Hipótesis nula: El análisis semiótico de la comunicación no funciona como herramienta en la entrevista psicológica.

Capítulo 6: Análisis de contenido

Datos retomados de presentación de la detención de la "Barbie", hechos por la policía federal en su presentación de detención realizada el 31 de agosto de 2010 (DEMOS Desarrollo de medios S.A. de C.V., 2010):

Hechos previos de Edgar Valdez Villareal: persona de 37 años de edad, originario de Estados Unidos, nacido en Laredo Texas; inicia su carrera criminal a los 19 años por una detención con sus colaboradores por posesión de marihuana, más tarde en el año 1989, se traslada a la ciudad de México, donde conoció a Arturo Beltrán Leyva alias el barbas, donde se convierte en el reclutador de nuevos elementos y operador de traslado de droga para la organización de Arturo.

Connotaciones generales:

- P: Entrevistador
- R: Entrevistado

P: ¿Cuál es su nombre?

R: Edgar Valdez Villareal

P: ¿Cuántos Años tienes?

R: 37

P: ¿Tiene algún apodo?

R: La Barbie

P: ¿En Donde Nació?

R: En Laredo Texas

Cuando comienza la entrevista se debe hacer una serie de preguntas que a primera vista pueden llegar a ser sencillas y básicas para el individuo entrevistado, sirven como una forma de apertura

en la entrevista para romper la tensión y no se note muy forzada la obtención de información, a su vez se obtiene una calibración del individuo, donde deben observarse las respuestas fisiológicas (comunicación no verbal) y así obtener un análisis más nutrido de la entrevista. Dentro de las preguntas que se hacen se debe observar el movimiento ocular a detalle ya que las preguntas que tienen que ver con el pasado del individuo, harán que el recuerde y realice un movimiento ocular hacia la izquierda mientras lo hace y responde, este tipo de detalles hacen evidentes la veracidad de las respuesta ya que es improbable que mienta, son datos básicos de su persona que no podrá ocultar a la policía federal.

P: ¿A qué se dedica?

R: Al narcotráfico

P: ¿Formo parte de alguna organización en el pasado?

R: Era amigo de Arturo Beltrán

En las preguntas que anteceden, poco a poco se comienza a profundizar y el individuo hace notar de forma fugaz con sus microexpresiones ya que toma un tiempo considerable para responder combinado con un movimiento de ojos notable, donde se puede ver que hace una reflexión para deducir qué tanto sabe la policía a lo que se dedicaba ya que este tipo de conductas es parte de la actitud altanera de las personas que se dedican al narcotráfico y sus actividades complementarias, contestando de forma general y haciendo una evasión clara de la pregunta siguiente; este tipo de respuestas son una clara forma de adaptación para evitar llegar a una disonancia cognitiva, ya que él tiene que responder, teniendo en cuenta que todo lo que diga puede ser utilizado a su favor o en su contra.

P: ¿Quién se lo presenta?

R: Jaime Valdez

P: ¿Cómo se acopló al ritmo que traía Arturo Beltrán?

R: No pue yo... lo miraba a veces diario, iba y yo me, o sea yo trabajaba en mis cosas, él nunca trabajó, algunas, muchas, tres veces trabajé con él, en cosas de él ve'a, pero yo trabajaba en mis cosas, solo

Después de responder comienza a denotarse comunicación no verbal de incomodidad, típico en personas que mienten y se hacen conscientes de que pueden ser descubiertos donde utilizan un mecanismo para darse protagonismo a ellos o las demás personas, en este caso se da el protagonismo a el mismo para evitar decir todo lo que sabe acerca de Arturo Beltrán , ya que es bien sabido que en este tipo de actividades ilícitas como el narcotráfico, las venganzas pueden suscitarse por decir información de más, así mismo, él se contradice varias veces en su respuesta, y en su comunicación no verbal, partiendo de este punto es posible notar un signo de demostración de su estado de ánimo donde su cara hace una microexpresión pues su labio superior se frunce, muy característico en la expresión de personas que tienen ira y deben contenerla. Otro elemento a considerar es la sintaxis y la elección de palabras que utiliza pues comienza con una oración que iba a ser desarrollada y después es sustituida en varias ocasiones, este tipo de comportamientos son muy particulares en personas que ocultan información relevante.

P: ¿Cuál era el interés de que usted lo conociera?

R: Que el supuestamente hablaba con los zetas y que, que me iban a arreglar ahí con los zetas pa' que no me detuvieran, buscando y él arreglo una cita para... para yo ir a ver a Osiel, a Matamoros

P: ¿Usted conoció a Héctor Beltrán Leyva?

R: A Héctor sí lo conocí

P: ¿Al cómo lo conoce?

R: Porque yo veía a veces con Arturo

P: ¿Llegó a hacer algún trabajo con él?

R: No yo con él nunca me la lleve bien

P: ¿Usted conoció a Sergio Villareal Barragán? alguien que le apodaban el...

R: Sí

P: ¿con el cómo se llevaba?

R: Primero bien y ya después... cuando pasó lo de Arturo pues ya no, él agarró pa' su lado y ya no sé ya no hablamos después de ahí

P: ¿Usted se refiere cuando matan a Arturo Beltrán?

R: Así es

P: ¿Qué sucede cuando se enteran que muere?

R: Pus' que yo lo había traicionado, yo tenía tres, cuatro meses que no lo miraba, porque yo sé que me quería matar, cuando andaba malo, cuando andaba drogado me quería matar y cuando no me hablaba bien, entonces yo se la hacía larga, no sí que sí, que andamos aquí ocupados, ocupados nomas y ya nunca me le arrimé

P: ¿Cómo se entera de la muerte de él?

R: Este... Antes de que se murió me habló a mí, por teléfono

P: Y ¿qué le dijo?

R: No, no, pues le dije que se entregara, que pa' que quería estar muerto y ... dice que no, que no, que no se iba a entregar

P: ¿Le habló cuándo estaba el operativo?

R: Sí, todavía no entraban a su departamento, decían que estaban rodeados que iban a pelear y que mandáramos gente, que mandáramos gente para...

P: Y ¿qué hizo usted?

R: No, no, yo no, no, nada

P: ¿Cuando usted le comenta que es mejor que se entregue, él qué le dice?

R: Ah, no que, que prefería morirse, que no se iban a dejar y ya después me pasó a otro que estaba ahí y que no que no dejara salir a nadie y él no dejó salir a nadie de ahí

P: ¿Él se drogaba mucho?

R: Ya despu, (así dice después) ya al último sí se, cuando estaba conmigo que yo andaba, así que andábamos juntos nunca, nunca se drogaba ya al último casi un año y medio, estuvo drogándose mucho

P: ¿Porque sabe usted?

R: Por qué, pus' por el hermano... la verdad no sé, la presión nunca, él no sé porque la verdad no sé porque

P: ¿Quién era también en cierta forma cercano a Arturo Beltrán que usted conocía?

R: El borrado y el MP

P: ¿Ellos como trabajaban con él?

R: Le, le recibían allí dos lanchas y eso

P: ¿Usted conoce a Gerardo Álvarez que le apodaban el indio?

R: Si es mi compadre

P: ¿A quién más llego a conocer mientras usted estaba en este mundo de narcotráfico?

R: A el chapo, al mayo,

P: ¿Cómo conocía?

R: Al azul, ¿cómo dice?

P: ¿Cómo es que conoce al chapo Guzmán?

R: Este, en una junta, el ultimo quedó el control Arturo, quedó que, quedaron de acuerdo que los zetas iban a hablar no más con Arturo y que Arturo iba, si había algo Arturo lo iba a arreglar, después comienzan las envidias y se volvió todo loco,

P: Las envidias entre quien...

Comienza su narración y su descripción entorno a los hechos utilizando la función referencial y la función apelativa de Jakobson; así mismo, su comunicación no verbal, muestra varios tipos de signos no verbales como signos de ilustradores para hacer evidente su enojo en el momento en que frunce sus cejas. Se puede deducir que él tuvo bastantes problemas con los zetas por la microexpresión de enojo que hace; así mismo, hace uso de un signo adaptativo típico de personas que mienten, pues él hace omisión de información y un sutil movimiento para taparse la boca y evitar revelar información de más de la que se le está solicitando, en el momento de responder qué

sucede en la muerte de Arturo, evade la pregunta y contesta otra cosa que directamente no responde la pregunta, en este punto de la entrevista deben notarse todos los elementos que surgen, ya que la elección de palabras y la forma en que se utilizan dicen un texto entre líneas donde se podría obtener la verdad de los hechos, ya que él siempre evade preguntas donde tiene que ser claro y específico, lo que es un signo a considerar de que está mintiendo, también existe una pésima intervención de la entrevistadora en el momento que el menciona a quien mas conoce del mundo del narcotráfico y él regresa en si para callarse, evitando así la posible profundización del tema ya que su cuerpo expresa demasiados signos de comunicación no verbal, todos entorno a su boca tapándola, cubriéndola y limpiando su frente; expresiones claras de personas que no quieren revelar más información.

P: ¿Pero con el chapo?

P: ¿Las envidias entre quién?

R: Entre Arturo y el chapo y el mayo, Nacho Coronel, todos ellos

P: ¿Cuánto duro después de que se reúnen la segunda vez y que se rompe la paz?

R: Pues con nosotros, hasta ahorita no peleamos, con ellos, no somos amigos, pero hay un pacto que no peleamos, aunque a veces hacen cosas ellos pero ta' parado todo ahorita con ellos, ellos están peleando hasta Culiacán con el chapo, con Vicente vea, todos ellos

P: ¿Quién es el primero en, en no respetar el acuerdo?

R: Comenzó todo por Juárez

R: Pos que... No querían al JL1 el que manejaba las cosas a Vicente Carrillo y este pues no más, que se me, que había, supuestamente ellos iban a arreglar con Vicente para poder pasar por Juárez y comenzó que comenzaron a pelear, que por que se miraban feo no más comenzaron a pelear por que pus así es

P: Cuando usted se refiere que comenzaron a pelear, ¿qué comenzaron a hacer?

R: Yo lo que sé que el chapo metió gente, que sea, como que no respetó él, el pacto el

P: ¿Pero ¿qué comenzó a matar? o ¿qué comenzó?

R: Le comenzó a matar gente y mataba gente y decía que el no y la gente de él, entonces hablaron, hablaron y hablaron había muchas juntas, pero eso nunca se arregló porque no estaban de acuerdo que ... (omite respuesta y dice otra cosa) pos la gente de abajo decía que no y pus peleaban la gente de abajo, la gente del chapo con ellos y así comenzaron a pelear

P: ¿Cuándo muere Arturo Beltrán se complica aún más la situación?

R: No ya estaba

P: ¿Fue un peligro los zetas para ustedes?

R: Pues sí, porque no respetan ellos son pus', la verdad son mugrosos, pa' mí que ni su mamá los quiere

P: Usted ¿conoce a Esparragoza el azul?

R: De vista sí lo conozco si

P: Esto ¿cuándo fue? y ¿en dónde?

R: Primero ahí en una tre, ahí en una junta y venia dos tres veces a comer ahí en Cuernavaca

P: ¿Cómo conoció a Ignacio Corona?

R: Ahí una, una vez, la vez que fuimos ahí con el chapo, estaba también él, y la otra vino aquí a una junta él también tuvo una junta

P: ¿Pero usted tuvo oportunidad de platicar con él?

R: Si, si hablábamos

P: De ¿qué platicaban?

R: No pues nada que, que le echáramos ganas que nos iba a poyar igual que el chapo que nos iba a mandar un millón, en cada junta nos mandaba un millón y no mandaba ni un cinco

P: ¿Y Vicente Carrillo antes era igual?

R: A él si no lo conozco

P: ¿A ese no lo conoció?

R: No, él mandaba un representante, hablaba por radio ahí, ahí con Arturo y con Vicente

P: ¿Porque era usted tan cuidadoso? o ¿porque casi no? o ¿porque no le gustaba aliarse? es mejor trabajo

R: Pus siempre he trabajado solo

P: ¿Porque es mejor?

R: Pus si pus no recibes ordenes de nadie

P: ¿Qué tipo de droga manejaba? y ¿en qué cantidad?

R: Primero la mariguana y después la cocaína

P: De ¿dónde la obtenía?

R: Comprándola

P: Pero ¿a quién se la compraba?

R: A gente de Colombia

P: Dentro del negocio que usted tenía, ¿en alguna ocasión usted llegó a mandar gente a Guatemala, Belice?

R: No, a Panamá

P: A Panamá ¿para qué?

R: Pa' tener ahí oficina

P: Y dentro de este mundo del narcotráfico ¿porque usted manejaba ese tipo de videos?, ¿porque manejar mantas? ¿Por qué? bueno me imagino que usted ha conocido varias mantas ¿quién firmó?

R: Pus pa' que la gente piense que voy perdiendo o que, que ya no tengo pus' pa' quede más la gente pa' que la gente los que anden conmigo se asusten

P: ¿Usted llegó a hacer lo mismo?

R: Mantas, si

P: ¿En dónde las colocaba? o ¿para quién eran?

R: Para Héctor Beltrán y para el Grandal

P: ¿Por qué? ¿por qué para ellos?

R: Pues son los que me estaban a mi aventando

P: Estuvieron circulando algunas fotos de usted, no sabemos si es usted en verdad o no con una mujer la llevo a ver la noticia

R: Si

P: ¿Y si era usted?

R: Si

En esta parte del discurso se abstrae la forma en que se dirige a las demás personas involucradas, donde la manera en que llama a los demás por su apodo y no por su nombre se deduce la cercanía que tenía con algunos; así mismo, cuándo hacen mención entorno a las mantas, ya que este tipo de mantas son vistas como un icono y una señal para toda la sociedad y no sólo para unos cuantos como sería lo típico ya que estos tipos de signos envían distintos mensajes a diferentes grupos, sirven como una señal ya que indican lo que sucederá si no se hace caso a lo que se menciona en la manta, como la muerte de una forma muy cruel.

Conclusiones

La comunicación se convierte, en el pilar de toda relación humana, porque ahí surge la forma en cómo convive con el medio el ser humano, por estas razones la psicología interviene ya que, se convierte en la llave del mundo del paciente donde debe haber una sintonía, de esta forma la entrevista psicológica será nuestra mayor fuente de información para su posterior uso en el proceso terapéutico, asimismo el rapport, facilitará, una especie de lapsus catártico por parte del paciente, por lo tanto ese subconsciente se hará presente, otorgando la información que se busca; se tiene la tendencia de focalizar toda la atención a un punto y se olvidan los detalles que nutrirán esta información, sin embargo inconscientemente se hace esto, porque para los seres humanos es preferible recibir un mensaje simple, que poner atención a los detalles omitidos, de este modo el problema se encuentra en las entrevistas de investigación o periciales realizadas, ya que se trata de un simple llenado de formatos, sin profundizar en ideas o momentos significativos de la entrevista, que a su vez en la mayoría de los casos no son realizadas por profesionales especializados en la materia (psicólogo criminalista o pericial).

Se puede notar que es una entrevista de tipo semiestructurada donde no hay un buen manejo de ésta, ya que el entrevistador sobrecarga de preguntas al entrevistado, mostrando el evidente control que tenía el entrevistado en algunos momentos de la entrevista, llegando a hablar de forma rápida para evitar la claridad en sus respuestas y sólo respondiendo algunas preguntas de forma clara, perdiendo el entrevistador la posibilidad de profundizar en el discurso de su entrevistado, interrumpiéndolo cuando menciona la disputa que existe entre otros grupos delictivos, lo que da como consecuencia que él reconsidere su respuesta y responda de forma ambigua; su lenguaje verbal denota la región de México de donde proviene, ya que esa manera de expresarse es muy

característica de las personas que son del norte del país, ya que utiliza modismos y un tono de voz un poco alto que se modifica en las ocasiones que responde cosas que no quiere resaltar.

Su discurso es toda una narración mostrando una descripción notoria al momento de desarrollar las respuestas en torno a la relación que llevaba con los zetas; de la misma forma, cuando menciona los acuerdos que tenían, pero también es muy selectivo en lo que dice ya que la descripción no es detallada, es hecha de forma general para evitar la profundización de información que pueda ser perjudicial para él, ya que todo lo que diga puede ser utilizado en su contra, no sólo por la policía si no por los mismos elementos de organizaciones delictivas que estén implicados en ello.

Argumenta para persuadir que sólo sabe eso, pero él se contradice con su lenguaje no verbal evitando el contacto visual, mirando hacia abajo que es característico de personas que mienten, en su rostro se muestran ciertas expresiones de ira, desagrado, así mismo la incomodidad que muestra su cuerpo, moviendo mucho los hombros mostrando una disonancia cognitiva y regulándose después con sus palabras y su tono de voz.

Un momento clave de la entrevista sucede cuando su cuerpo expresa bastantes signos de comunicación verbal y no verbal, cuando le preguntan a quién más conoce del mundo del narcotráfico, mostrando movimientos, tosiendo, haciendo un uso de pausas y mirando al vacío recordando cosas para responder y donde es deficiente la poca atención de la entrevistadora teniendo una intervención inoportuna evitando una respuesta profunda por parte de él.

Otro punto a considerar que comunica es el hecho de su vestimenta, aunque no puede verse completamente en el video, se aprecia un signo, que podría llamarse un signo de vestimenta ya que, se crea a partir de esta detención un nuevo código de vestimenta dentro las personas que siguen este tipo de movimiento el cual fue denominado narco moda, la cual consiste en la imitación de la manera de vestir de los grandes capos del narcotráfico.

La complejidad de cualquier proceso pone nervioso al ser humano, él busca su comodidad, ya sea mintiendo o tergiversando lo que dice de tal manera que él salga beneficiado de esto, es ahí donde las hipótesis son comprobadas, ya que la semiótica facilita el entendimiento de los signos que el paciente mostrará y producirá, aspecto que es evidentemente estuvo ausente por parte del entrevistador de acuerdo a como se sienta en ese momento, uno de ellos será su comunicación no verbal, que irá acompañado de su comunicación verbal y a su vez dotara de sus significados connotativos y mostrará la forma en que fueron creados sus significados denotativos, de esta forma el orden sintáctico de las palabras que utilice el paciente mostrara la cercanía con las cosas a su alrededor y no sólo una forma de expresarse, sino una forma de signo que se crea en el momento dando indicios denotativos del paciente, como lo sería un modismo, alguna pausa o énfasis en el tono del paciente, es muy importante tomar en cuenta que cualquier cosa que diga éste tiene una razón y la respuesta que se busca es ¿por qué? lo dijo.

Mi hipótesis alternativa es cumplida bajo la característica de que el análisis semiótico debe ver al paciente como un signo que creará más signos y no debe verlo como un discurso, donde el psicólogo buscará en todo el paciente si los signos que menciona a la hora de comunicarse son compartidos por la mayoría o sólo por unos cuantos, de esta manera saldrá a relucir un mayor contenido en la comprensión del mismo.

ANEXO:

Corpus lingüístico de entrevista a Edgar Valdez Villareal ``la Barbie'' realizado por la policía federal el 31 de agosto de 2010.

Connotaciones generales:

- P: Entrevistador
- R: Entrevistado

P: ¿Cuál es su nombre?

R: Edgar Valdez Villareal

P: ¿Cuántos Años tienes?

R: 37

P ¿Tiene algún apodo?

R: La Barbie

P: ¿En Donde Nació?

R: En Laredo Texas

P: ¿A qué se dedica?

R: Al narcotráfico

P: ¿Formo parte de alguna organización en el pasado?

R: Era amigo de Arturo Beltrán

P: ¿Quién se lo presenta?

R: Jaime Valdez

P: ¿Cómo se acopló al ritmo que traía Arturo Beltrán?

R: No pue yo... lo miraba a veces diario, iba y yo me, o sea yo trabajaba en mis cosas, él nunca trabajó, algunas, muchas, tres veces trabajé con él, en cosas de él ve'a, pero yo trabajaba en mis cosas, solo

P: ¿Cuál era el interés de que usted lo conociera?

R: Que el supuestamente hablaba con los zetas y que, que me iban a arreglar ahí con los zetas pa' que no me detuvieran, buscando y él arreglo una cita para... para yo ir a ver a Osiel, a Matamoros

P: ¿Usted conoció a Héctor Beltrán Leyva?

R: A Héctor sí lo conocí

P: ¿Al cómo lo conoce?

R: Porque yo veía a veces con Arturo

P: ¿Llegó a hacer algún trabajo con él?

R: No yo con él nunca me la lleve bien

P: ¿Usted conoció a Sergio Villareal Barragán? alguien que le apodaban el...

R: Sí

P: ¿con el cómo se llevaba?

R: Primero bien y ya después... cuando pasó lo de Arturo pues ya no, él agarró pa' su lado y ya no sé ya no hablamos después de ahí

P: ¿Usted se refiere cuando matan a Arturo Beltrán?

R: Así es

P: ¿Qué sucede cuando se enteran que muere?

R: Pus' que yo lo había traicionado, yo tenía tres, cuatro meses que no lo miraba, porque yo sé que me quería matar, cuando andaba malo, cuando andaba drogado me quería matar y cuando no me hablaba bien, entonces yo se la hacía larga, no sí que sí, que andamos aquí ocupados, ocupados nomas y ya nunca me le arrimé

P: ¿Cómo se entera de la muerte de él?

R: Este... Antes de que se murió me habló a mí, por teléfono

P: Y ¿qué le dijo?

R: No, no, pues le dije que se entregara, que pa' que quería estar muerto y ... dice que no, que no, que no se iba a entregar

P: ¿Le habló cuándo estaba el operativo?

R: Sí, todavía no entraban a su departamento, decían que estaban rodeados que iban a pelear y que mandáramos gente, que mandáramos gente para...

P: Y ¿qué hizo usted?

R: No, no, yo no, no, nada

P: ¿Cuándo usted le comenta que es mejor que se entregue, él qué le dice?

R: Ah, no que, que prefería morirse, que no se iban a dejar y ya después me pasó a otro que estaba ahí y que no que no dejara salir a nadie y él no dejó salir a nadie de ahí

P: ¿Él se drogaba mucho?

R: Ya despu, (así dice después) ya al último sí se, cuando estaba conmigo que yo andaba, así que andábamos juntos nunca, nunca se drogaba ya al último casi un año y medio, estuvo drogándose mucho

P: ¿Porque sabe usted?

R: Por qué, pus' por el hermano... la verdad no sé, la presión nunca, él no sé porque la verdad no sé porque

P: ¿Quién era también en cierta forma cercano a Arturo Beltrán que usted conocía?

R: El borrado y el MP

P: ¿Ellos como trabajaban con él?

R: Le, le recibían allí dos lanchas y eso

P: ¿Usted conoce a Gerardo Álvarez que le apodaban el indio?

R: Si es mi compadre

P: ¿A quién más llego a conocer mientras usted estaba en este mundo de narcotráfico?

R: A el chapo, al mayo,

P: ¿Cómo conocía?

R: Al azul, ¿cómo dice?

P: ¿Cómo es que conoce al chapo Guzmán?

R: Este, en una junta, el ultimo quedó el control Arturo, quedó que, quedaron de acuerdo que los zetas iban a hablar no más con Arturo y que Arturo iba, si había algo Arturo lo iba a arreglar, después comienzan las envidias y se volvió todo loco,

P: Las envidias entre quien...

P: ¿Pero con el chapo?

P: ¿Las envidias entre quién?

R: Entre Arturo y el chapo y el mayo, Nacho Coronel, todos ellos

P: ¿Cuánto duro después de que se reúnen la segunda vez y que se rompe la paz?

R: Pues con nosotros, hasta ahorita no peleamos, con ellos, no somos amigos pero hay un pacto que no peleamos, aunque a veces hacen cosas ellos pero ta' parado todo ahorita con ellos, ellos están peleando hasta Culiacán con el chapo, con Vicente vea, todos ellos

P: ¿Quién es el primero en, en no respetar el acuerdo?

R: Comenzó todo por Juárez

R: Pos que... No querían al JL1 el que manejaba las cosas a Vicente Carrillo y este pues no más, que se me, que había, supuestamente ellos iban a arreglar con Vicente para poder pasar por Juárez y comenzó que comenzaron a pelear, que por que se miraban feo no más comenzaron a pelear por que pus así es

P: Cuando usted se refiere que comenzaron a pelear, ¿qué comenzaron a hacer?

R: Yo lo que sé que el chapo metió gente, que sea, como que no respetó él, el pacto el

P: ¿Pero ¿qué comenzó a matar? o ¿qué comenzó?

R: Le comenzó a matar gente y mataba gente y decía que él no y la gente de él, entonces hablaron, hablaron y hablaron había muchas juntas, pero eso nunca se arregló porque no estaban de acuerdo que ... (omite respuesta y dice otra cosa) pos la gente de abajo decía que no y pus peleaban la gente de abajo, la gente del chapo con ellos y así comenzaron a pelear

P: ¿Cuándo muere Arturo Beltrán se complica aún más la situación?

R: No ya estaba

P: ¿Fue un peligro los zetas para ustedes?

R: Pues sí, porque no respetan ellos son pus', la verdad son mugrosos, pa' mí que ni su mamá los quiere

P: Usted ¿conoce a Esparragoza el azul?

R: De vista sí lo conozco si

P: Esto ¿cuándo fue? y ¿en dónde?

R: Primero ahí en una tre, ahí en una junta y venia dos tres veces a comer ahí en Cuernavaca

P: ¿Cómo conoció a Ignacio Corona?

R: Ahí una, una vez, la vez que fuimos ahí con el chapo, estaba también él, y la otra vino aquí a una junta él también tuvo una junta

P: ¿Pero usted tuvo oportunidad de platicar con él?

R: Si, si hablábamos

P: De ¿qué platicaban?

R: No pues nada que, que le echáramos ganas que nos iba a poyar igual que el chapo que nos iba a mandar un millón, en cada junta nos mandaba un millón y no mandaba ni un cinco

P: ¿Y Vicente Carrillo antes era igual?

R: A él si no lo conozco

P: ¿A ese no lo conoció?

R: No, él mandaba un representante, hablaba por radio ahí, ahí con Arturo y con Vicente

P: ¿Porque era usted tan cuidadoso? o ¿porque casi no? o ¿porque no le gustaba aliarse? es mejor trabajo

R: Pus siempre he trabajado solo

P: ¿Porque es mejor?

R: Pus si pus no recibes ordenes de nadie

P: ¿Qué tipo de droga manejaba? y ¿en qué cantidad?

R: Primero la mariguana y después la cocaína

P: De ¿dónde la obtenía?

R: Comprándola

P: Pero ¿a quién se la compraba?

R: A gente de Colombia

P: Dentro del negocio que usted tenia, ¿en alguna ocasión usted llegó a mandar gente a Guatemala, Belice?

R: No, a Panamá

P: A Panamá ¿para qué?

R: Pa' tener ahí oficina

P: Y dentro de este mundo del narcotráfico ¿porque usted manejaba ese tipo de videos?, ¿porque manejar mantas? ¿Por qué? bueno me imagino que usted ha conocido varias mantas ¿quién firmó?

R: Pus pa' que la gente piense que voy perdiendo o que, que ya no tengo pus' pa' quede más la gente pa' que la gente los que anden connigo se asusten

P: ¿Usted llegó a hacer lo mismo?

R: Mantas, si

P: ¿En dónde las colocaba? o ¿para quién eran?

R: Para Héctor Beltrán y para el Grandal

P: ¿Por qué? ¿por qué para ellos?

R: Pues son los que me estaban a mi aventando

P: Estuvieron circulando algunas fotos de usted, no sabemos si es usted en verdad o no con una mujer la llevo a ver la noticia

R: Si

P: ¿Y si era usted?

R: Si

Referencias Bibliográficas

- Aguado, J. M. (2004). *Introducció n A Las Teorías De La Informacion Y La Comunicació n*. Universidad De Murcia.
- Àlcaraz, V. E., & Martínez, L. M. (1997). *Diccionario de Lingüística Moderna*. Barcelona: Ariel.
- Berlo, D. k. (1982). *El proceso de la comunicacion* . Buenos Aires: El Ateneo.
- Bertràn, J. B. (2001). *Psicología Del Lenguaje; Fundamentos Para Educadores Y Estudiantes De Pedagogía*. Santiago: Ediciones Universidad Católica De Chile.
- Bretones, M. T. (08 de Enero de 2009). *Las Bases Psicosociales De La Comunicación*. Obtenido de Universitat De Barcelona: <http://hdl.handle.net/2445/5863>
- Calsamiglia Blancafort, H., & Tusón Valls, A. (2001). *Las Cosas Del Decir; Manual De Analisis Del Discurso*. Barcelona, España: Ariel.
- Correa, G. J. (2012). *Semiotica*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Davis, F. (2010). *La comunicacion no verbal*. Madrid: FGS.
- DEMOS Desarrollo de medios S.A. de C.V. (01 de Septiembre de 2010). *Youtube*. Obtenido de Youtube: <https://youtu.be/iUiuWguZqrU>
- Dijk, T. A. (2000). *EL DISCURSO COMO INTERACCION SOCIAL*. Barcelona: Gedisa.
- Fundacion De La Universidad Autonoma De Madrid. (11 de Octubre de 2012). *Fundacion De La Universidad Autonoma De Madrid*. Obtenido de FUAM: <http://fuam.es/investigacion/manual-de-comunicacion-para-el-personal-investigador/>
- Gutiérrez, V. S. (2011). *Cómo Hacer Cosas Con Palabras 50 Años Después. Razón Y Palabra. Primera Revista Electronica En América Latina Especializada En Comunicación*.
- Hernandez, R. A. (01 de Enero de 2013). *Unidad Temática I Comunicación Verbal Y No Verbal*. (U. T. MATAMOROS, Recopilador)

- León, H. R., & Viveros, B. F. (22 de Enero de 2013). Taller De Anàlisis De Comunicaciòn I. Distrito Federal, Mexico.
- Magariños de Morentin, J. À. (1983). *El Signo: Las fuentes teóricas de la semiología: Saussure, Peirce, Morris*. Buenos Aires: Hachete.
- Morrison, J. (2015). *La entrevista psicológica*. Mexico: Manual Moderno.
- Nahoum, C. (1961). *La Entrevista Psicologica*. Buenos Aires: Kapelusz.
- Pascual, O. L., & Gallardo, O. L. (2012). Condiciones previas de la entrevista. En C. Perpiña, *Manual de la entrevista psicologica: saber escuchar , saber preguntar* (págs. 53-76). Madrid: Piramide.
- Pease, A. (2006). *Comunicación No Verbal ("El Lenguaje del Cuerpo")*. España: Amat.
- Perpiña, C. (2012). *Manual De La Entrevista Psicologica; Saber Escuchar, Saber Preguntar*. Madrid: Piramide.
- Rodriguez, Z. J. (2010). Analisis De La Comunicacion No Verbal. *Revista Latina De Comunicacion Social*, 436-450.
- Roncero, M., & García, S. G. (2012). EL PROCESO DE LA ENTREVISTA. En C. Perpiñá, *Manual de la entrevista Saber escuchar, saber preguntar* (págs. 177-201). Madrid: Piramide.
- Ruiz, E. L. (2014). *El Perito En El Sistema Penal Acusatorio*. Mexico : Flores.
- Santos, G. D. (2012). *Fundamentos De La Comunicaciòn*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- The history Channel Iberia. (01 de Marzo de 2017). *Crimen + Investigacion*. Obtenido de <http://citv.es/blog/los-10paises-mas-asesinos-serie-tenido/>
- Vidales Gonzáles, C. (2011). *SEMIÓTICA Y TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN* (Vol. 2). Monterrey, Mexico: CECYTE, N.L.-CAEIP,.

Viggiano, N. V. (2009). *Lenguaje Y Comunicacion* (Vol. 25). San Jose: Editorama.

Zecchetto, V. (2002). *La danza de los signos, Nociones de semiotica general*. Quito, Ecuador :

ABYA-YALA.