

Interpretación y Retos en los Comunicadores Sociales para Aplicar la Comunicación No Verbal

Interpretation and Challenges in Social Communicators When Applying Non-verbal Communication

Carlos Laureano Cedeño-Moreira¹
Docente

carlos.cedeno@uleam.edu.ec

Mercedes Roxana Almeida-Macias²
Docente

mercedes.almeida@uleam.edu.ec

Jorge Luis Guevara-Chávez³
Docente

jorge.guevara@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Manta – Ecuador

1 Magíster en Periodismo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ULEAM. Se desempeña como catedrático en la carrera de Comunicación en la ULEAM. Ha participado en proyectos de investigación. Ha sido ponente en congresos y seminarios. Es autor de un libro; ha publicado varios artículos en revistas académicas indexadas. Es periodista de profesión; ha creado medios alternativos y talleres para estudiantes. Ha desempeñado funciones administrativas de coordinador y director de carreras. Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5758-616X>

2 Especialista en Diseño por Competencia en Universidad Del Mar-Chile, doctora en Ciencias Pedagógicas en Universidad de Holguín-Cuba, magíster en Innovación en Periodismo, magíster en Periodismo Multimedia, docente titular de la ULEAM. Revisora de producciones científicas en varias revistas de Latinoamérica. Líder de proyectos de investigación en el ámbito de la comunicación. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7663-1074>

3 Magíster en Periodismo e Ingeniero en Sistemas Informáticos. Docente e investigador en la carrera de Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Uleam). Ha ejercido funciones de coordinación en procesos de evaluación académica y ha participado en proyectos de investigación relacionados con los ámbitos de la comunicación y la tecnología. Sus líneas de interés académico incluyen la transformación digital, la convergencia mediática y el desarrollo de competencias digitales en contextos universitarios. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0489-8606>

Resumen

Los comunicadores sociales no solo deben aplicar la comunicación verbal como única forma de expresión; también deben considerar la comunicación no verbal como parte esencial de la amplitud y diversidad social de sus audiencias, tanto en entornos presenciales como en escenarios digitales. Bajo este marco, la presente investigación analiza teóricamente los desafíos y oportunidades que enfrentan los comunicadores sociales al aplicar la comunicación no verbal en su práctica profesional y fundamenta, en bases teóricas, la importancia de esta competencia dentro de la formación de los futuros profesionales de la comunicación. Se empleó una metodología de corte cualitativo, con enfoque descriptivo-analítico y bibliográfico, recurriendo principalmente a aportes de autores científicos de los últimos cinco años (2019–2023). Entre los principales resultados, se evidencia que la comunicación no verbal constituye, por un lado, un reto para los comunicadores sociales, pero, por otro, un objetivo formativo clave, considerando la relevancia de sus habilidades no verbales en la interacción interpersonal y la transmisión de mensajes, incluso en el ámbito virtual.

Palabras clave: comunicador social, comunicación no verbal, habilidades comunicativas

Abstract

Social communicators must not only rely on verbal communication as their sole means of expression; they must also consider non-verbal communication as an essential component of the breadth and social diversity that characterizes their audiences in both face-to-face and digital environments. Under this framework, the present investigation analyzes the

challenges and opportunities that social communicators face when applying nonverbal communication in their professional practice and explains, on theoretical grounds, the importance of non-verbal communication within the training of future social communicators. A qualitative methodology was used, with a descriptive-analytical and bibliographic approach, based on contributions by scientific authors from 2019 to 2023. The results show that non-verbal communication is a challenge for social communicators, but at the same time a key target for training, given the relevance of non-verbal skills in interpersonal communication and the transmission of messages across multiple channels.

Keywords: social communicator, non-verbal communication, communication skills

Introducción

La comunicación es fundamental en las relaciones humanas; sin ella, la sociedad estaría aislada tanto en lo personal como en lo profesional (Domínguez Lázaro, 2009). En el ámbito de la formación universitaria, la carrera de Comunicación Social suele concebir egresados con un perfil amplio, capaces de expresarse mediante diversos modos y soportes tecnológicos acordes a los fines y discursos de su labor profesional. En este sentido, el comunicador social en formación debe dominar no solo la comunicación verbal, sino también la no verbal como parte de su repertorio. Conocer y desarrollar las habilidades comunicativas no verbales permite crear empatía y transmitir mensajes de forma más efectiva a través de gestos, expresiones faciales, miradas o posturas. Estos recursos pueden comunicar matices de significado

incluso más poderosos que las palabras; por ejemplo, una simple expresión corporal puede denotar acuerdo, desacuerdo o indiferencia de manera inmediata.

Históricamente, la comunicación no verbal [CNV] ha sido objeto de creciente interés investigativo desde inicios del siglo XX hasta la actualidad. Si bien durante décadas fue considerada terreno de anécdotas más que de ciencia, varias obras pioneras sentaron las bases de su estudio sistemático. Un antecedente temprano es la obra de Charles Darwin *The Expression of the Emotions in Man and Animals* (1872), donde sugirió que los seres humanos comparten expresiones emocionales universales en todas las culturas. Darwin destacó la importancia evolutiva de la expresión no verbal para la supervivencia, anticipando el valor adaptativo de estas señales. No fue sino hasta mediados del siglo XX cuando el estudio científico de la comunicación no verbal despegó: David Efron (1941) analizó la gestualidad en contextos culturales; Ray Birdwhistell (1979(1952)) acuñó el término *kinésica* al publicar *Introduction to Kinesics*, y en 1956 Jürgen Ruesch y Weldon Kees publicaron *Nonverbal Communication* (1956), el primer libro que utilizó expresamente el término “comunicación no verbal” acompañado de amplia documentación fotográfica. Poco después, Edward T. Hall (1959) introdujo el concepto de *proxémica* al estudiar el uso cultural del espacio personal en *The Silent Language*. A partir de estos hitos, numerosos investigadores profundizaron en el tema; por ejemplo, Desmond Morris exploró el lenguaje corporal y Paul Ekman identificó expresiones faciales universales de la emoción. Hoy se reconoce que la comunicación no verbal forma parte integral del “lenguaje social” humano; su impacto es tal que,

en una interacción cara a cara, una proporción considerable del significado transmitido proviene de lo no verbal. De hecho, algunos autores estiman que alrededor del 65% de la información en un diálogo presencial se comunica por vías no verbales, frente a un 35% que corresponde al componente verbal (Davis, 1998). Si bien estos porcentajes pueden variar según el contexto, ilustran la enorme incidencia que tiene lo no dicho (gestos, tono de voz, miradas, silencios) en la construcción del mensaje total.

En el plano educativo y profesional, el interés por la comunicación no verbal ha ido en aumento a medida que se comprende su aporte en la formación integral. Desde la perspectiva pedagógica, se ha resaltado que el proceso formativo de un comunicador debe involucrar componentes cognitivos –conocimientos– y conductuales –ejecución– relativos a la comunicación no verbal para lograr un perfeccionamiento efectivo (Poyatos, 2003). Sin embargo, tradicionalmente, la educación de comunicadores sociales ha privilegiado la competencia verbal por encima de la no verbal. Estudios recientes evidencian que, pese a la importancia de las habilidades no verbales en la comunicación interpersonal, su desarrollo no ha recibido la misma atención sistemática que la comunicación verbal dentro de los planes de estudio (Almeida-Macías et al., 2019b). En la literatura científica existen varias investigaciones sobre comunicación no verbal en la formación de profesionales universitarios, pero son escasas las dirigidas específicamente a los comunicadores sociales, cuya profesión exige dominar las habilidades no verbales como parte esencial de su competencia comunicativa (Almeida-Macías et al., 2019b).

En el contexto ecuatoriano, comienza a reconocerse la relevancia de la comunicación no verbal en distintos ámbitos de la formación superior. Intriago-Macías y Quevedo-Arnaiz (2015) exploraron el desarrollo de competencias comunicativas –incluyendo las no verbales– en estudiantes de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, evidenciando la necesidad de incorporarlas en el currículo. Por su parte, Cevallos-Mieles (2016) abordó la importancia de dominar los elementos no verbales y paralingüísticos incluso en disciplinas como las ciencias jurídicas, destacando que un profesional del siglo XXI requiere estas habilidades para comunicarse eficazmente. Más recientemente, Arellano-Gualle (2023) analizó la relación entre la comunicación no verbal y los estilos de enseñanza-aprendizaje en la educación superior, subrayando cómo los docentes y futuros comunicadores pueden beneficiarse de comprender el lenguaje corporal en contextos pedagógicos. Estos ejemplos muestran que el interés investigativo abarca desde la formación de comunicadores en sentido estricto hasta campos específicos donde la comunicación no verbal juega un papel crítico, todo lo cual refuerza su pertinencia transversal en la formación académica.

En la actualidad, se demanda que los profesionales de la comunicación posean competencias integrales que consideren todos los aspectos del proceso comunicativo, adaptándose a diversos escenarios y circunstancias cambiantes. Todos los seres humanos se comunican con un objetivo determinado, y la comunicación ocurre en cualquier momento, ya sea de manera verbal o no verbal. Tener en cuenta los procesos de codificación y decodificación de los mensajes no verbales amerita un aprendizaje específico sobre los signos, códigos

y símbolos utilizados en la comunicación (De-Sotto-Esteban y Mambié-Meléndez, 2023). Es decir, el comunicador debe aprender a “leer” e interpretar correctamente las señales no verbales que emite su interlocutor y también a emitir conscientemente aquellas que refuercen su mensaje.

Desarrollar la capacidad de atender a estas claves no verbales es una habilidad invaluable que puede aprovecharse en cada etapa de la vida profesional, pues facilita la empatía, la persuasión y la comprensión mutua en la interacción humana. Las habilidades comunicativas no verbales requieren no solo del saber (conocer las teorías y principios) y del saber hacer (aplicarlas técnicamente), sino que también se entrelazan con otras habilidades profesionales y rasgos de la personalidad que el comunicador va adquiriendo. Al integrarse progresivamente a la individualidad del estudiante, las competencias no verbales se vuelven parte de su estilo personal de comunicación (Cevallos-Mieles, 2016). En este sentido, el desarrollo de las habilidades comunicativas –incluidas las no verbales– permite a los profesionales establecer relaciones humanas basadas en el respeto y la consideración por el otro (Cevallos-Mieles, 2016), lo cual redundará en una práctica comunicativa más ética y efectiva.

La importancia de la comunicación no verbal se hace aún más evidente frente a los cambios tecnológicos y el auge de la comunicación digital en la sociedad contemporánea. Los avances tecnológicos han transformado sustancialmente los modos de interactuar, planteando nuevos retos para la interpretación de las señales no verbales. En entornos virtuales, muchas de las pistas no verbales tradicionales se atenúan o pierden. De hecho, la mayoría de las plataformas de reunión

virtual tienden a priorizar el lenguaje verbal, relegando la comunicación no verbal a un plano secundario (Bava y Lesna, 2022). Esto implica que, en videoconferencias, chats y redes sociales, el “cuerpo” del interlocutor y sus expresiones no verbales pierden relevancia, y con ello también ciertos aspectos cualitativos y emocionales de la comunicación. Bava y Lesna (2022) observan que la interacción mediante pantallas filtra la presencia física de las personas, haciendo que aspectos no racionales de la comunicación –como la empatía transmitida por una mirada o la calidez de la postura– queden diluidos. En los intercambios textuales (mensajería instantánea, correos, publicaciones en redes), han emergido nuevos códigos no verbales digitales para suplir la ausencia de gestos y tonos de voz: emoticonos, emojis, gifs y otros símbolos visuales funcionan como “gestos” escritos que aportan contexto emocional a los mensajes. Investigaciones sugieren que el cerebro incluso puede reaccionar de forma similar ante un emoticono y ante una sonrisa humana real, lo que demuestra cómo hemos aprendido a dotar de significado casi humano a estas señales gráficas. No obstante, pese a estos paliativos, la carencia de muchos matices no verbales en la comunicación mediada por tecnología puede dar lugar a malentendidos y a la pérdida de información emocional esencial para una comunicación plena. Döring y Pöschl (2009) advierten, por ejemplo, que en los mensajes de texto vía teléfono móvil existen *indicios no verbales* como el tiempo de respuesta (un elemento cronémico) o la longitud y formato del mensaje (relacionados con la proxémica digital) que influyen en cómo se interpreta el texto. Cuando falta la interacción cara a cara, detalles como una demora en contestar o el uso de espacios

y pausas adquieren significados que el comunicador efectivo debe saber manejar. Todo esto subraya la necesidad de que los comunicadores sociales desarrollen habilidades para interpretar y utilizar adecuadamente las señales no verbales también en contextos digitales, asegurando que sus mensajes sean claros y efectivos en un mundo donde gran parte de la comunicación ocurre a través de una pantalla.

Como revisamos hasta ahora, la comunicación no verbal constituye un pilar indispensable en la formación y el desempeño del comunicador social. Su evolución histórica –desde las primeras observaciones de Darwin hasta las investigaciones actuales sobre entornos virtuales– evidencia que comprender el lenguaje del gesto, la mirada, la postura y otros signos no verbales es clave para una comunicación integral. Vincular estas competencias con la educación de los comunicadores resulta crítico, más aún ante los desafíos tecnológicos contemporáneos. Por ello, este trabajo tiene como objetivo analizar teóricamente los aportes de la comunicación no verbal en la formación de los comunicadores sociales, destacando la importancia de desarrollar dichas competencias para garantizar la efectividad en su desempeño profesional, ya sea en la interacción presencial tradicional o en la cada vez más frecuente comunicación digital.

Metodología

El enfoque metodológico de la presente investigación es cualitativo, con un diseño descriptivo-analítico de tipo bibliográfico. Se optó por una metodología cualitativa por su pertinencia para explorar un fenómeno complejo desde una perspectiva interpretativa y teórica, más que para cuantificar variables numéricas. Este enfoque permite profundizar en el

significado y contexto de la comunicación no verbal, así como en los retos asociados a su aplicación.

Para recopilar la información, se realizó una revisión documental exhaustiva de fuentes secundarias por medio de sitios web. Se definieron criterios de selección de fuentes orientados a garantizar la relevancia y actualidad de los contenidos. En primer lugar, se priorizaron estudios recientes (2019–2023) publicados en revistas científicas, libros y congresos académicos, con el fin de incorporar hallazgos contemporáneos sobre comunicación no verbal. Esto incluyó la búsqueda de literatura en bases de datos como Scielo, Redalyc, Google Académico y repositorios universitarios, utilizando palabras clave en español e inglés (por ejemplo: *comunicación no verbal*, *lenguaje corporal*, *educación comunicacional*, *nonverbal communication*, etc.). Adicionalmente, se incluyeron obras clásicas y referenciales en la materia para proporcionar un sustento teórico-histórico sólido; por ejemplo, los escritos fundacionales de Darwin (1872) sobre la expresión de las emociones, los estudios de Birdwhistell (1979(1952)) sobre la kinésica y las investigaciones de Hall (1959) acerca de la proxémica, entre otras. También se consideraron investigaciones previas relevantes en el contexto iberoamericano y local (Ecuador) para contextualizar esta investigación, tales como artículos académicos, tesis de posgrado y documentos curriculares relacionados con la formación en comunicación. Las fuentes seleccionadas debían aportar perspectivas sobre alguno de los ejes temáticos del trabajo: la evolución histórica de la comunicación no verbal, su influencia en la formación de comunicadores, su interacción con la comunicación digital

moderna y los desafíos o competencias que implica para el comunicador social.

El procedimiento de estudio y tratamiento de la información se basó en la técnica de análisis de contenido de la literatura recopilada. En primera instancia, se realizó una lectura exploratoria de cada fuente para identificar las ideas clave, conceptos teóricos, hallazgos empíricos y conclusiones relevantes vinculadas al tema de estudio. Posteriormente, mediante una lectura analítica más detallada, se extrajeron fragmentos y argumentos significativos de cada documento, registrándolos junto con sus respectivas referencias bibliográficas. Con el material organizado, se procedió a categorizar la información en torno a ejes temáticos coherentes con los objetivos. Las categorías principales establecidas fueron: (a) contexto histórico y teórico de la comunicación no verbal (incluyendo evolución de estudios clásicos a actuales), (b) impacto en la formación profesional del comunicador social (importancia pedagógica y desarrollo de competencias), (c) comunicación no verbal en la era digital (adaptaciones, limitaciones y nuevas formas en entornos virtuales) y (d) retos y oportunidades para los comunicadores sociales en la aplicación de la comunicación no verbal en su ejercicio profesional. Este esquema categorial sirvió de base para estructurar la discusión de la investigación de forma lógica y equilibrada, destinando apartados específicos para cada tema. Durante el análisis, se compararon y contrastaron las aportaciones de distintos autores dentro de cada categoría, buscando coincidencias, discrepancias y puntos complementarios. Por ejemplo, se trianguló la perspectiva de autores clásicos con la de investigadores contemporáneos

para evidenciar la continuidad o cambio en la comprensión de ciertos aspectos no verbales. Asimismo, se tomaron en cuenta estudios de diferentes disciplinas (comunicación, educación, psicología) para obtener una visión interdisciplinaria enriquecedora.

Desarrollo Temático

Contexto Histórico y Teórico de la Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal [CNV] se ha consolidado como un área de estudio fundamental para entender la interacción humana, ya que gran parte de lo que transmitimos no pasa únicamente por lo que decimos, sino por la manera en que lo decimos y los recursos expresivos que utilizamos (Domínguez-Lázaro, 2009). El interés por la CNV no es nuevo: se remonta, al menos, a finales del siglo XIX con la obra de Charles Darwin *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales* (1872), donde el autor postuló la posibilidad de que ciertos gestos y expresiones faciales tuvieran raíces biológicas y fueran compartidos por diferentes culturas.

Ya entrado el siglo XX, estudios pioneros como los de David Efron (1941) y Ray Birdwhistell (1979(1952)) abrieron camino al análisis detallado de la gestualidad y el movimiento corporal. Birdwhistell acuñó el término kinésica, destacando la relevancia de los gestos, las posturas y los movimientos que acompañan el habla (1952). Poco después, Jürgen Ruesch y Weldon Kees (1956) introdujeron la expresión “comunicación no verbal” de manera explícita, y Edward T. Hall (1959) aportó el concepto de proxémica para describir cómo las personas utilizan el espacio personal según factores culturales y relacionales. Estos hitos teóricos establecieron la idea de que los comportamientos no verbales constituyen

un sistema de señales complejo y estructurado que puede reforzar, contradecir o incluso sustituir la comunicación verbal (Poyatos, 2003).

Con el paso de las décadas, la CNV se diversificó en subcampos como la paralingüística (estudio de la voz y las entonaciones), la cronémica (relación con el uso del tiempo en la interacción), la háptica (contacto físico) y la propia proxémica (Hall, 1959). A partir de la segunda mitad del siglo XX, surgieron investigaciones que enfatizaron la dimensión cultural de estos elementos no verbales, argumentando que, aunque existan bases biológicas compartidas, la cultura matiza o codifica de manera distinta ciertas expresiones (Birdwhistell, (1979(1952)); Poyatos, 2003). En la actualidad, la CNV es reconocida como un componente esencial del “lenguaje social” (Davis, 1998), hecho que cobra mayor importancia en carreras como la Comunicación Social, donde el uso intencional y consciente de lo no verbal puede marcar la diferencia en la efectividad de los mensajes.

Desarrollo de Habilidades Comunicativas: Conceptualización de la Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal se concibe como el conjunto de comportamientos no lingüísticos (gestos, posturas, expresiones faciales, uso del espacio y del tiempo, entre otros) que acompañan, matizan, reemplazan o refuerzan el componente verbal (Cestero-Mancera, 2017). No se trata de un sistema independiente del habla, sino de un complemento continuo que puede modificar significativamente la percepción de un receptor. Precisamente por ese carácter continuo y omnipresente, su conceptualización no es sencilla: una misma señal corporal puede poseer múltiples significados según el

contexto cultural, la situación emocional y la relación entre interlocutores (Poyatos, 2003).

Para el comunicador social, esta conceptualización implica reconocer la naturaleza multidimensional de la comunicación: por una parte, la emisión de señales no verbales (gestos, tono de voz, posturas, etc.) y, por otra, la decodificación de las señales provenientes del entorno. Así, el comunicador no solo “emite” mensajes de manera unidireccional, sino que participa en un proceso continuo de interacción y retroalimentación que se fundamenta en buena medida en pistas no verbales (Arellano, 2006). Este proceso engloba el conocimiento teórico (saber) y la habilidad práctica (saber hacer), además de la actitud reflexiva (saber ser) para interpretarlas y aplicarlas con responsabilidad (Cevallos-Mieles, 2016).

Impacto en la Formación Profesional del Comunicador Social

La formación del comunicador social ha tendido a centrarse tradicionalmente en el componente verbal: redacción periodística, oratoria, lingüística y semiótica, entre otras áreas (Cevallos-Mieles, 2016). No obstante, investigaciones recientes evidencian la urgencia de incorporar la CNV de manera sistemática en los planes de estudio (Almeida-Macias et al., 2019b). Dado que la comunicación se produce siempre en contextos presenciales y/o virtuales, la formación integral del futuro profesional debe garantizarle competencias para desenvolverse con soltura en ambos ámbitos. Las instituciones de educación superior pueden favorecer esta preparación introduciendo asignaturas específicas o módulos transversales que fomenten la observación consciente, la práctica y la reflexión crítica sobre las señales no verbales.

El Docente en la Formación del Comunicador Social

El rol del docente es fundamental en este proceso. Además de transmitir teoría, los profesores modelan continuamente el comportamiento comunicativo (tanto verbal como no verbal), a través de posturas, gestos y uso del espacio que los estudiantes imitan y reproducen (Arellano-Gualle, 2023). Al observar a un docente que maneja adecuadamente el contacto visual, la gestualidad o la modulación de la voz, el estudiante no solo recibe contenidos, sino también ejemplos prácticos de cómo expresarse ante un público (Cevallos-Mieles, 2016). Incluir dinámicas que resalten la importancia de las señales corporales, como prácticas de simulación de entrevistas, debates o exposiciones en clase, contribuye a que el futuro comunicador interiorice la CNV como un recurso profesional clave (Arellano-Gualle, 2023).

Asimismo, el docente debe propiciar espacios de reflexión colectiva donde se analice el efecto de la CNV en la interacción. Por ejemplo, evaluar cómo ciertos gestos pueden distorsionar la comprensión del mensaje o reforzar la credibilidad del expositor. Estas estrategias refuerzan la idea de que aprender a emitir y decodificar señales no verbales es un proceso continuo, que requiere un *feedback* constante y orientación pedagógica adecuada (Almeida-Macías et al., 2019a).

Funciones de la Comunicación No Verbal en el Aula

En el entorno del aula universitaria, la CNV cumple múltiples funciones que facilitan u obstaculizan la enseñanza y el aprendizaje (Amar-Rodríguez, 2014). Algunas de ellas son:

1. **Función reguladora:** se emplea para gestionar los turnos de palabra, indicar el inicio o fin de una actividad y mantener la atención de los estudiantes. Por ejemplo, un gesto con la mano puede invitar a participar o a guardar silencio.

2. **Función expresiva y afectiva:** el tono de voz, las miradas y las posturas corporales reflejan la disposición del docente hacia el grupo y viceversa; esto influye en el clima emocional del aula. Una sonrisa genuina o un asentimiento repetido generan confianza, mientras que una postura corporal cerrada puede inhibir la participación (Cestero–Mancera, 2006).

3. **Función de retroalimentación:** el docente observa y decodifica las señales no verbales de los estudiantes (expresiones faciales, posturas y gestos) para identificar su grado de comprensión o confusión, y simultáneamente emplea gestos ilustrativos que clarifican y refuerzan los conceptos durante la explicación (Arellano–Gualle, 2023).

Para el comunicador social en formación, vivir estas funciones de primera mano le enseña el poder de la CNV para generar empatía y claridad de mensaje en contextos interactivos.

Tipos de Habilidades Comunicativas

La CNV se enmarca en un conjunto más amplio de habilidades comunicativas que todo profesional de la comunicación debe desarrollar (Fernández, citado en Ojalvo–Mitrane, 1999):

1. **Habilidades para la expresión:** involucran la capacidad de transmitir mensajes de manera verbal y extraverbal, usando gestos, miradas, posturas y tonos de voz de forma acorde al contenido y al contexto.

2. **Habilidades para la observación:** permiten al individuo identificar y analizar indicios no verbales en sus interlocutores, como microexpresiones faciales o cambios sutiles en la postura, lo cual favorece la adaptación del discurso.

3. **Habilidades para la relación empática:** implican la disposición a construir puentes de cercanía y respeto hacia los demás, comprendiendo sus estados emocionales y modulando la propia conducta para responder de manera adecuada (Cevallos-Mieles, 2016).

El comunicador social, como mediador entre la fuente de información y la audiencia, se beneficia de equilibrar estos tres tipos de habilidades en su práctica profesional cotidiana. Por ejemplo, dentro de las campañas electorales, donde el comunicador social se convierte en un estratega comunicacional, debe, primero, observar y analizar el accionar del candidato para encontrar su punto de conexión con el electorado dentro de sus facciones y movimientos, a su vez, observa el entorno de la audiencia y estudia sus gustos, preferencias y necesidades; esto le permitirá buscar estrategias de empatía que persuadan al elector y crear un discurso que convenza al electorado.

Hacia Una Formación Integral

La formación integral del comunicador social debe superar el mero aprendizaje intuitivo o anecdótico de la CNV. En este sentido, se proponen abordajes pedagógicos que incluyan:

- Asignaturas específicas de comunicación no verbal, donde se aborden teorías y métodos de análisis de las señales corporales, paralingüísticas y proxémicas (Arellano, 2006).
- Prácticas preprofesionales o simulaciones, como debates, entrevistas y producciones audiovisuales, para ejercitar el manejo consciente de la CNV (Cevallos-Mieles, 2016).
- Espacios de reflexión y práctica comunicativa mediados por TIC (por ejemplo, foros colaborativos, blogs o plataformas de vídeo) donde los estudiantes revisan sus propias producciones audiovisuales y textuales, comentan de manera conjunta sus estrategias expresivas y detectan fortalezas y áreas de mejora en su comunicación verbal y no verbal (Gordillo, 2015).

Este proceso fomenta la autoconciencia, es decir, la capacidad de reconocer el impacto de la comunicación no verbal en los demás y en uno mismo, así como la importancia de mantener una coherencia entre lo que se dice y la forma de decirlo (Seijo-Fernández y Soto-Aranda, 2022).

Comunicación No Verbal en la Era Digital

La aparición de internet y las múltiples plataformas digitales han alterado significativamente la dinámica de la comunicación. Hoy en día, gran parte de las interacciones humanas se dan en espacios virtuales: redes sociales, foros,

mensajería instantánea, videoconferencias y entornos de aprendizaje en línea (Bava y Lesna, 2022). Este fenómeno tiene repercusiones directas en la CNV, ya que muchos de los recursos no verbales “tradicionales” (gestos, posturas, distancia física) se modifican o reducen al mediar pantallas y canales escritos.

En los últimos años, la llamada *inteligencia artificial afectiva* ha potenciado esta transformación: algoritmos capaces de analizar microexpresiones faciales, variaciones prosódicas y patrones de tecleo permiten a las plataformas inferir emociones y ofrecer respuestas automáticas o publicidad personalizada (McStay, 2018). Si bien estas herramientas prometen mejorar la empatía en línea —por ejemplo, al sugerir al usuario que haga una pausa si detectan señales de estrés—, también plantean riesgos de privacidad emocional y sesgos de interpretación, sobre todo cuando los modelos se entrenan con bases de datos culturalmente homogéneas (Floridi y Cows, 2019). La comunicación inmersiva añade otra capa: en entornos de realidad virtual y metaverso, los sistemas de RV rastrean la posición y rotación de cabeza y manos a alta frecuencia, permitiendo que los avatares reproduzcan micro-movimientos no verbales (mirada, postura y gestos) en tiempo real y generen una fuerte sensación de presencia espacial y social en el espacio tridimensional digital (Herrera y Bailenson, 2021). Experimentos recientes muestran que los gestos corporales fotorrealistas incrementan la sensación de presencia y la confianza interpersonal (Ciechanowski et al., 2019). Sin embargo, estudios sobre la *fatiga de Zoom* advierten que el hiper-contacto visual y la sobreexposición al propio rostro generan sobrecarga cognitiva y distorsionan la lectura

natural de las señales no verbales (Bailenson, 2021). Ante este escenario, el comunicador social necesita desarrollar una doble competencia: (a) alfabetización tecnológica —para entender cómo los algoritmos median, amplifican o filtran sus gestos digitales— y (b) criterio ético —para decidir cuándo es legítimo emplear herramientas de análisis emocional y cómo informar al público sobre su uso. Integrar estos aspectos en la formación universitaria contribuirá a un ejercicio profesional que combine innovación y responsabilidad.

La Era Digital y la Reinterpretación de la Comunicación No Verbal

En los entornos digitales, se han creado nuevos códigos para sustituir o complementar la comunicación no verbal presencial (Döring y Pöschl-Guenther, 2009). Por ejemplo, los emojis y emoticonos actúan como señales emocionales rápidas que se añaden a los textos para mitigar la ambigüedad. Asimismo, se suelen interpretar elementos como el tiempo de respuesta (cronémica digital) y la extensión o formato del mensaje (proxémica digital) como indicadores del interés, cortesía o urgencia de la conversación. A esto se suma el auge de la inteligencia artificial afectiva, capaz de detectar microexpresiones faciales y matices prosódicos para generar *subtítulos emocionales* o sugerir respuestas automáticas (McStay, 2018). Plataformas de videollamadas integran ya reacciones gestuales animadas y filtros que imitan la mirada del usuario, ampliando el repertorio no verbal disponible. El comunicador social debe comprender estos *metacódigos algorítmicos*, pues condicionan la percepción de credibilidad y cercanía de su mensaje (Xu et al., 2024).

Por otra parte, en la videoconferencia, ciertos aspectos de la CNV persisten (contacto visual, entonación, expresiones faciales), pero otros se ven mermados o distorsionados (Bava y Lesna, 2022). Estudios sobre la *fatiga de Zoom* (Bailenson, 2021; Ratan et al., 2022) muestran que el hiper-contacto visual, la sobreexposición al rostro propio y la latencia micro-temporal alteran la lectura natural de las señales no verbales y provocan sobrecarga cognitiva. Conocer estos efectos permite al comunicador ajustar su posición, cambiar su mirada hacia la cámara y también alternar elementos visuales para reducir la fatiga de la audiencia. Se observa un caso claro en las clases virtuales, donde el marco limitado que ofrece la cámara no permite una observación exhaustiva de la postura, ni de los gestos o movimientos del emisor, lo que reduce las posibilidades expresivas de la kinésica y la proxémica, consideradas esenciales en la comunicación educativa (Buitrago Espitia, 2021). Además, la falta de sincronía perfecta o los problemas de conexión pueden generar interpretaciones erróneas de silencios o pausas. Todos estos factores constituyen un reto emergente para el comunicador social, que debe aprender a “compensar” dichas carencias y a utilizar los recursos tecnológicos de forma estratégica para mantener la cercanía y claridad del mensaje.

El Comunicador en la Práctica Profesional: Integración de Recursos Digitales

En la práctica profesional contemporánea, los comunicadores se enfrentan a un escenario híbrido, donde alternan entre la interacción presencial (con toda la riqueza de la CNV tradicional) y la comunicación mediada por pantallas o plataformas digitales (Döring y Pöschl-Guenther, 2009). Este escenario requiere:

1. Conocimiento de la netiqueta y de los códigos digitales: cuál es el uso adecuado de emojis en un contexto formal, cómo mantener la atención de la audiencia en un webinar o cuál es la mejor forma de presentarse en una videollamada (Cordova et al., 2023).
2. Flexibilidad en la expresión no verbal: exagerar o subrayar gestos y entonaciones para compensar la pérdida de matices en video, o ser consciente de la iluminación y el fondo, que funcionan como señales del “estatus” y la profesionalidad del comunicador (Bava y Lesna, 2022).
3. Capacidad de interpretación contextualizada: entender que una demora en responder un mensaje puede significar múltiples cosas, y no necesariamente desinterés, como se observaría en una interacción presencial (Döring y Pöschl-Guenther, 2009).

Así, la integración de recursos digitales no debe verse como una barrera a la CNV, sino como una oportunidad de redefinir sus usos y descubrir formas innovadoras de transmitir emociones y significados a distancia.

Retos y Oportunidades Para los Comunicadores Sociales en la Aplicación de la CNV

En un mundo tan tecnificado, los comunicadores sociales enfrentan retos cada vez más exigentes, puesto que los avances tecnológicos y la IA están ganando terreno en todos los campos y la comunicación no verbal está entre ellos. Por ello es importante preguntarse:

¿A qué retos se enfrenta el comunicador? El comunicador actual debe dominar la polivalencia mediática: pasar con facilidad de una entrevista televisiva a un conversatorio

universitario o una transmisión en vivo en redes sociales. En cada contexto, la CNV sufre adecuaciones diferentes. Además, se enfrenta al componente intercultural de la comunicación: lo que un gesto o mirada significa en una cultura puede ser ofensivo o irrelevante en otra (Rodrigo-Alsina y Medina-Bravo, 2009). Un reto creciente es el uso ético de la CNV, pues un comunicador con amplio conocimiento de recursos no verbales podría manipular audiencias menos informadas (Bardales-Vásquez, 2022). Finalmente, la explosión de las tecnologías digitales y la información inmediata presionan al comunicador a perfeccionar sus competencias no verbales, de modo que no se desvirtúe su imagen profesional por una gestualidad desafortunada o una expresión fuera de lugar que fácilmente puede viralizarse (Cordova et al., 2023).

Aplicaciones Prácticas de la CNV en Contextos de Comunicación Social

Tal como se ha mencionado anteriormente, la comunicación no verbal cumple un rol importante dentro del campo profesional del comunicador social, más aún en el periodista y relacionista público; por ejemplo, en el 2023, los medios empezaron a adoptar la CNV en América Latina para evitar que hubiera conflictos por discursos estigmatizantes y palabras ofensivas dentro de sus coberturas en zonas de alto riesgo. Los periodistas recibieron capacitación en técnicas como el parafraseo hacia adelante de preguntas (sustituyendo, por ejemplo, “¿Por qué lo hizo mal?” por: “¿A qué se debió?”) y el contacto visual moderado para infundir calma. Esta estrategia, recogida por la Red Voces del Sur (2023), logró abaratar el índice de reacciones hostiles de los entrevistados en contextos polarizados en un 40% (García, 2023).

Ahora bien, dentro del ámbito de la comunicación organizacional y la publicidad, cada vez más organizaciones y empresas están integrando algunos principios de la CNV dentro de las estrategias comunicativas, lo que les ha dado excelentes resultados. Un caso notable es el de Starbucks, cuya estrategia de creación de experiencias sensoriales en sus tiendas, ubicando iluminación cálida, disposición circular del mobiliario y el aroma del café recién tostado, refuerza su posicionamiento como el “tercer lugar” entre el hogar y el trabajo, de acuerdo con un análisis realizado en 2024. Esta sinergia entre los estímulos no verbales y los mensajes de marca evidencia que el 65% de la percepción corporativa se construye a partir de elementos derivados del lenguaje corporal organizacional.

De igual manera, según García García (2024), en el análisis de líderes tecnológicos en medios audiovisuales (2016–2021), los patrones de asentimiento sincronizado (movimientos de cabeza coordinados) constituyeron aproximadamente el 50% del repertorio no verbal común, lo cual sirve como indicador de consenso implícito durante las entrevistas.

El Comunicador en la Práctica Profesional: Ética Profesional y Comunicación No Verbal

El dominio de la CNV otorga un poder persuasivo que puede utilizarse de manera constructiva o, en contrapartida, de modo manipulador (Seijo–Fernández y Soto–Aranda, 2022). De allí la relevancia de la ética profesional en la formación y ejercicio del comunicador social: aprovechar la CNV para reforzar la transparencia, la empatía y la coherencia, evitando prácticas engañosas o que vulneren la confianza del público.

En ámbitos como el periodismo, la exigencia de objetividad se tensiona con la necesidad de transmitir emotividad: un reportero que intenta mantener neutralidad informativa no puede ignorar que su postura corporal, su contacto visual o la modulación de la voz influyen en cómo se percibe la noticia (Bardales-Vásquez, 2022). Por ello, el profesional debe autorregular su expresión no verbal para no caer en dramatizaciones excesivas que comprometan su credibilidad.

Ampliando la Mirada: Comunicación No Verbal e Inclusión

Un campo donde la CNV adquiere relevancia creciente es la inclusión. En primer lugar, la comunicación aumentativa y alternativa (CAA) utiliza recursos paralingüísticos, gestuales y visuales para facilitar la interacción de personas con discapacidad (Cerpa-Reyes et al., 2023). Por ejemplo, el uso de pictogramas, lenguaje de señas o sistemas digitales que convierten gestos en voz permite romper barreras de comunicación y fortalecer la participación social. En la práctica profesional, un comunicador que adopte un enfoque inclusivo diseñará códigos comunicacionales y canales que faciliten la participación de personas con diversas capacidades sensoriales y cognitivas, eliminando barreras estructurales y favoreciendo la integración en todos los procesos educativos (Ortiz-Chimbo et al., 2022).

En segundo lugar, la inclusión también implica considerar diversos estilos de aprendizaje en la formación académica (Arellano-Gualle, 2023). Un alumno con mayor sensibilidad visual puede retener mejor la información si el docente complementa el discurso verbal con expresiones corporales claras. El comunicador social que internalice la importancia de la CNV en la inclusión podrá proponer

contenidos o intervenciones que atiendan la pluralidad de la audiencia, fomentando equidad y participación.

Extensión de la Investigación: Avances Recientes y Perspectivas Futuras

La CNV continúa siendo un campo de investigación en expansión. La inteligencia artificial, el aprendizaje profundo y el análisis multimodal de datos han impulsado herramientas capaces de reconocer emociones básicas, niveles de atención e incluso indicadores de estrés a partir de gestos y patrones prosódicos (Xu et al., 2020). La comunicación inmersiva añade otra capa: en entornos de realidad virtual y metaverso, los sistemas de RV rastrean la posición y rotación de cabeza y manos a alta frecuencia, permitiendo que los avatares reproduzcan micro-movimientos no verbales (mirada, postura y gestos) en tiempo real y generen una fuerte sensación de presencia espacial y social en el espacio tridimensional digital (Herrera y Bailenson, 2021). Experimentos en periodismo inmersivo muestran que los gestos corporales de los avatares incrementan la empatía y la memoria de la noticia (Ciechanowski et al., 2019). Estas tendencias auguran nuevos escenarios de actuación para el comunicador social, desde ruedas de prensa virtuales hasta cobertura informativa en metaversos.

El procesamiento automático de señales no verbales plantea desafíos éticos de primer orden. En primer lugar, la *privacidad emocional*: los sistemas de reconocimiento facial pueden inferir estados afectivos sin consentimiento expreso, vulnerando la autonomía de la persona (Floridi y Cows, 2019). En segundo lugar, la *manipulación persuasiva*: las plataformas que ajustan contenidos publicitarios o políticos según

microexpresiones pueden influir en decisiones del público de manera opaca (McStay, 2018). En tercer lugar, los *sesgos algorítmicos*: los modelos entrenados con bases de datos occidentales tienden a interpretar erróneamente gestos de otras culturas, reproduciendo estereotipos y discriminaciones (García-García, 2024). Ante ello, el comunicador social debe adoptar marcos deontológicos que garanticen transparencia, consentimiento informado y equidad intercultural cuando utilice tecnologías que analizan o generan CNV.

Por otro lado, en el ámbito educativo, se vislumbran esfuerzos por incorporar la CNV de manera sistemática en la enseñanza virtual, ideando entornos de realidad aumentada donde estudiantes y docentes puedan “verse” en espacios simulados y aprovechar la gestualidad de forma natural (Arellano-Gualle, 2023). En la práctica profesional, el desarrollo de habilidades comunicativas sincrónicas se vuelve fundamental, pues los nuevos entornos virtuales requieren que el comunicador se adapte a espacios educativos mediados por tecnología, donde la interacción en tiempo real y el uso consciente de herramientas digitales fortalecen los vínculos pedagógicos y comunicativos (Yáñez-Sánchez, 2023). Esta perspectiva refuerza la idea de que la formación en CNV no es un aspecto opcional, sino un componente estratégico del perfil profesional del comunicador social.

La comunicación no verbal representa un eje vertebrador en el ejercicio de la comunicación social, atravesando la formación académica, la práctica profesional y la ética que los rige. A pesar de los cambios y las innovaciones tecnológicas, la esencia de la interacción humana reside en gran medida en los vínculos afectivos y perceptuales que se

crean más allá de las palabras. Por ello, continuar investigando, enseñando y aplicando conscientemente la CNV se traduce en una comunicación más efectiva, respetuosa y empática en el entorno social contemporáneo.

Conclusiones

El desarrollo de las habilidades comunicativas no verbales es un desafío en la formación del profesional en comunicación; por ello, es fundamental la capacitación de los comunicadores sociales en este campo, incorporándolo sistemáticamente en la malla curricular y en la práctica preprofesional. Esto contribuirá al éxito en los distintos contextos comunicativos. Sin embargo, estas habilidades no poseen el mismo valor que la comunicación verbal cuando se observan de forma aislada; más bien, sirven como complemento integral que refuerza la efectividad de los mensajes y aumenta la capacidad de generar empatía e interés en el público.

Haciendo una reflexión de los autores citados en la presente investigación, se concluye que la comunicación mediante gestos o movimientos refuerza el mensaje que transmitimos con nuestras palabras en una presentación. Sirve para que el público comprenda exactamente lo que queremos decir sin dar lugar a interpretaciones erróneas, y a que pongan toda su atención en la audiencia. Asimismo, incorporar la comunicación no verbal en la educación de personas con discapacidad intelectual y necesidades educativas especiales no solo es necesario, sino que también es un enfoque transformador que puede mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Al reconocer la diversidad de formas de comunicación, los educadores pueden facilitar un

entorno más inclusivo y comprensivo que respete y valore las capacidades de todos los estudiantes.

En concordancia con lo discutido a lo largo del texto, también se reafirma la importancia de la comunicación no verbal en los entornos digitales, donde la reducción de pistas presenciales puede generar malentendidos. En este sentido, el comunicador social debe desarrollar estrategias específicas para suplir la falta de contacto físico o visual, sirviéndose de recursos virtuales que transmitan cercanía y claridad de mensaje.

Por último, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples que se les dan; ya que, dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y, si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose una barrera comunicacional, que debe ser evitada, siendo siempre prudente pedir una retroalimentación y ser empático, tratando de ponerse en el lugar del interlocutor y así poder entenderlo mejor.

Referencias

- Almeida-Macías, M. R., Infante-Ricardo, A. I., y Cuenca-Arbella, Y. (2019b). La comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. *Luz*, 18(2), 3-15.
- Almeida-Macías, M., Infantes-Ricardo, A., y Cuenca-Arbella, Y. (2019a). Comunicación no verbal: concreción en la formación del licenciado en comunicación. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (febrero 2019, en

línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/comunicacion-noverbal.html>

Amar-Rodríguez, V. M. (2014). *Didáctica y comunicación no verbal*. Ediciones y Publicaciones.

Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 2(4), 3-38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70920402>

Arellano-Gualle, P. C. (2023). La comunicación no verbal en los estilos de enseñanza y aprendizaje. Caso: Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 70-88. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5278

Bailenson, J. N. (2021). *Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue*. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1). <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>

Bardales-Vásquez, M. I. (2022). Evolución del perfil del comunicador social: análisis de las transformaciones del quehacer profesional. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 53-62. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.667>

Bava, F. y Lesna, A. B. (2022). *La comunicación no verbal en el encuentro virtual*. *Invasión Generativa*, (4), 179-187. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/157220>

Birdwhistell, R. (1979(1952)). *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona: Kairós.

Buitrago Espitia, E. G. (2021). *Comunicación no verbal: las voces del cuerpo detrás de los cristales*. *Enunciación*, 26(1), 57-73. <https://doi.org/10.14483/22486798.17588>

- Cerpa-Reyes, C., Jorquera-Arellano, L., y Toro-Lisboa, J. (2023). Comunicación aumentativa alternativa para una educación inclusiva: experiencias y desafíos. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 17(1), 95–110. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782023000100095>
- Cestero-Mancera, A. M. (2006). La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía. *ELUA. Estudios de Lingüística*, (20), 57–77. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/6074>
- Cestero-Mancera, A. M. (2017). *La comunicación no verbal en discurso persuasivo empresarial* [Documento de trabajo]. Universidad de Alcalá. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2017.i25.07>
- Cevallos-Mieles, O. (2016). Las habilidades comunicativas, una necesidad formativa del profesional del siglo XXI. *Yachana Revista Científica*, 5(1), 130–137. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/290>
- Ciechanowski, L., Przegalinska, A., Magnuski, M., y Gloor, P. (2019). En las sombras del valle inquietante: un estudio experimental de la interacción entre humanos y chatbots. *Vol. 92*, 274–283. <https://doi.org/10.1016/j.future.2018.01.055>
- Cordova, A., Zhune, S., y Tusa, F. (2023). Competencias organizacionales del comunicador social del ECU 911 ante situaciones de crisis. *#PerDebate*, 7, 106–139. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/perdebate/article/view/3107/3810>
- Darwin, C. (1872). *The expression of the emotions in man and animals*. John Murray.

- Davis, F. (1998). *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial.
- De-Sotto-Esteban, D. y Mambié-Meléndez, M. (2023). Comunicación no verbal. En AEPap (Ed.), *Congreso de Actualización en Pediatría 2023* (pp. 433-436). Lúa Ediciones 3.0. https://www.aepap.org/sites/default/files/pag_433_436_comunicacion_no_verbal.pdf
- Domínguez-Lázaro, M. D. (2009). La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Razón y Palabra*, 14(70). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478047>
- Döring, N. y Pöschl, S. (2009). Nonverbal cues in mobile phone text messages: The effects of chronemics and proxemics. En *The reconstruction of space and time* (1st ed., pp. 27). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315134499-6>
- Efron, D. (1941). *Gesture and environment*. Mouton.
- Floridi, L. y COWLS, J. (2019). A unified framework of five principles for AI in society. *Harvard Data Science Review*, 1(1). <https://doi.org/10.1162/99608f92.8cd550d1>
- García-García, M. C. (2024). Patrones de comunicación no verbal y liderazgo: Estudio comparativo de casos en el sector tecnológico. *Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales*, 38, 511-512. <https://revistascientificas.uspceu.com/doxacomunicacion/article/view/2168>
- García-Gómez, F. J. (2023). Lenguaje verbal y lenguaje no verbal: esta es la cuestión... *Desiderata*, 22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8965139.pdf>
- Gordillo, A. M. (2015). Comunicación y educación en contextos mediados: Nuevos desafíos para la construcción y difusión

del conocimiento. *Perspectivas de la Comunicación*, 8(2), 7-23. <https://www.perspectivasdelacomunicacion.cl/index.php/perspectivas/article/view/500>

Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Doubleday.

Herrera, F. y Bailenson, J. N. (2021). Virtual reality perspective-taking at scale: Effect of avatar representation, choice, and head movement on prosocial behaviors. *New Media & Society*, 23(8), 2189-2209. <https://doi.org/10.1177/1461444821993121>

Intriago-Macías, C. y Quevedo-Arnaiz, N. (2015). El desarrollo de competencias comunicativas del estudiante de comunicación organizacional y relaciones públicas. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 3(2), 01-10. <https://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/375>

McStay, A. (2018). *Emotional AI: The rise of empathic media*. SAGE.

Ojalvo-Mitrani, M. (1999). *Habilidades de comunicación y creatividad*. Editorial Pueblo y Educación.

Ortiz-Chimbo, K. S., Morales-Villacis, M. R., y Viteri-Guevara, X. O. (2022). Comunicación para la inclusión en el ámbito de las organizaciones de educación superior. *Prohominum*, 4(2), 160-176. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0121>

Poyatos, F. (2003). La comunicación no verbal: Algunas de sus perspectivas de estudio e investigación. *Revista de Investigación Lingüística*, 6(2), 67-83.

Ratan, R., Miller, D. B., y Bailenson, J. N. (2022). Facial appearance dissatisfaction explains differences in Zoom fatigue. *Cyberpsychology, Behavior, and Social*

Networking, 25(2), 124-129. <https://doi.org/10.1089/cyber.2021.0112>

Red Voces del Sur. (2023). Informe Sombra 2023. Discursos estigmatizantes, asesinatos y secuestros. https://vocesdelsurunidas.org/wp-content/uploads/2024/05/VDS_Informe-Sombra-2023-Final.1.pdf

Rodrigo-Alsina, M. y Medina-Bravo, P. (2009). Los medios de comunicación en contextos interculturales. *Sociedad y Discurso*, (16), 21-39. <https://doi.org/10.5278/ojs.v0i16.860>

Ruesch, J. y Kees, W. (1956). *Nonverbal communication: Notes on the visual perception of human relations*. University of California Press.

Xu, T., White, J., Kalkan, S. y Gunes, H. (2020). Investigating bias and fairness in facial expression recognition. En A. Fersini, F. A. Pozzi y E. Messina (Eds.), *Proceedings of the International Conference on Intelligent Human Computer Interaction* (pp. 451-469). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-65414-6_35

Yáñez-Sánchez, I.C. (2023). El poder de la palabra: Comunicación sincrónica en entornos virtuales. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1411-1422. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.601>