

24

COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, ¿CÓMO OPTIMIZAR EL TIEMPO EN LAS RELACIONES EMPRESARIALES?

NON-VERBAL COMMUNICATION IN ORGANIZATIONAL MANAGEMENT, HOW TO OPTIMIZE TIME IN BUSINESS RELATIONS?

Dana Ibed Baquero Galvis¹

E-mail: dbaquero@uniminuto.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6049-3028>

Santiago Felipe Cárdenas García¹

E-mail: santiago.cardenas@uniminuto.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9618-3803>

¹Corporación Universitaria Minuto de Dios. Cundinamarca. Colombia.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Baquero Galvis, D. I., & Cárdenas García, S. F. (2019). Comunicación no verbal en la gestión organizacional, ¿cómo optimizar el tiempo en las relaciones empresariales? *Revista Conrado*, 15(68), 160-167. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

RESUMEN

Las formas de comunicación no verbales han sido determinantes tanto para la conservación, como para la evolución del hombre. Develar sus orígenes y asociarlo a conductas mediante estímulos externos es el propósito del presente artículo. A través de la ejecución de un experimento social y un cuestionario sobre las disciplinas que estudian el lenguaje no verbal, se planteará cómo influyen estas formas no verbales de comunicación en la interacción dentro del ámbito organizacional y cómo a su vez, es fundamental como herramienta de gestión para la optimización del tiempo en las relaciones empresariales. Desde una dimensión desarrolladora en términos de desenvolvimiento y actuación del profesional para brindar soluciones a problemas laborales que conlleven a la superación personal, se evaluarán conocimientos y conductas en lo que respecta a la comunicación no verbal y se medirá su incidencia a través de un estímulo externo en los trabajadores de Uniminuto, Centro Regional Madrid.

Palabras clave:

Comportamiento, comunicación no verbal, comunicación organizacional, conducta.

ABSTRACT

Non-verbal forms of communication have been decisive both for conservation and evolution of man. Revealing their origin and associate them with behaviors through external stimulus is the purpose of this article. Through the execution of a social experiment and a questionnaire about the disciplines that study nonverbal language, it will be considered how these non-verbal forms of communication influence the interaction within the organizational scope and how, at the same time, it is fundamental as a tool of management for the optimization of time in business relationships. From a developmental dimension in terms of professional development and performance to provide solutions to work problems that lead to personal improvement, knowledge and behaviors will be evaluated in relation to non-verbal communication and its incidence will be measured through an external stimulus in the workers of Uniminuto, Madrid Regional Center.

Keywords:

Behavior, non-Verbal communication, organizational communication, conduct.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente investigación es conocer si tanto el lenguaje no verbal en sus disciplinas de estudio, como los estímulos externos son determinantes en la conducta de los trabajadores de UNIMINUTO, Centro Regional Madrid y responder a la pregunta orientadora: ¿Existe relación en la comunicación no verbal y la comunicación como herramienta de gestión?

La procedencia del lenguaje no verbal tiene su origen en la evolución del hombre. Charles Darwin demostró en su libro *“The Expression of the emotions in man and animals”* (1872), cómo el hombre antes de comunicarse verbalmente, utilizó formas no verbales como los sonidos (gruñidos y gritos), los gestos, las posturas y las expresiones faciales para relacionarse con su entorno.

Los trabajos de Darwin dieron lugar a que Paul Ekman, profesor de la Universidad de California los ratificara en 1965 afirmando que las expresiones faciales de los humanos son universales y no heredados (Fast, 2011); al respecto Ekman estudió a cinco culturas totalmente distintas en tres continentes y concluyó junto con Margaret Mead, Gregory Bateson, Edward T. Hall, Silvan Tomkins y Charles Osgood que no había expresiones faciales “desconocidas” o que no fueran familiares entre las culturas.

Después de realizar varias tomas fotográficas y filmaciones durante seis meses, no evidenció expresiones aprendidas y, por el contrario, estableció una serie de emociones primarias: interés, alegría, sorpresa, miedo, enojo, angustia, desagrado, desprecio y vergüenza como universales (Fast, 2011).

Desde luego que sí existen expresiones dependientes y posturas heredadas por una cultura; sin embargo, siempre, los músculos del cuerpo humano (y más los del rostro), reciben descargas eléctricas emanadas de las neuronas cada vez que, a través de los sentidos, expresan una emoción en particular.

Y, aunque en muchos contextos se le ha otorgado mayor poder a lo que se dice y no a cómo se dice. Cabana (2008), citado por Rodríguez & Hernández (2010), define como lenguaje no verbal lo siguiente: *“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 desvela 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”.

DESARROLLO

Ya, en 1972, Albert Mehrabian fue más allá y configuró en cifras la significación del lenguaje no verbal, en relación con su contraparte, el lenguaje verbal así, las palabras representan tan solo un 7% de nuestros mensajes, un 38% corresponde a la expresión vocal (tono, timbre y entonación de la voz) y un 55% al lenguaje corporal (Mehrabian, 1971). Incluso, Sigmund Freud insistió en que el hombre tiene más valor comunicativo a través de sus actos frente a la palabra ya que ésta última escondía más de lo que revelaba (Domínguez, 2009).

Rulicki, et al. (2007), expresan que dentro de las funciones de la comunicación no verbal se encuentra la Expresión afectiva; donde las emociones básicas del ser humano se canalizan directa e involuntariamente con los gestos y expresiones corporales.

Incluso, Berger (1982), afirma que las emociones en la interacción social son en su mayoría inconscientes y resulta prácticamente imposible operarlas en un estado total de conciencia.

Para comprender con mayor precisión el mundo de las emociones y su conflicto con lo consciente o la razón, Maclean (1998), concibe al cerebro como un sistema formado por tres subsistemas, una primera zona primitiva que solamente se encarga de regular las funciones vitales básicas como la respiración, el metabolismo y los movimientos automáticos del cuerpo.

De este cerebro primitivo, emergieron los centros emocionales o sistema límbico que permite el desarrollo emocional y la capacidad de sentir y desear. Y justo aquí, en la zona límbica, se encuentran entonces los sentimientos que, al pretender ocultarlos conscientemente, nuestro cuerpo los delata.

Finalmente, unos 50 millones de años atrás, se dio lugar al cerebro pensante o neocórtex, que, para Beauport (2008), corresponde al cerebro más evolucionado ya que sus funciones específicas constituyen la inteligencia racional y la inteligencia asociativa.

Y en palabras de Goleman (2008), *“el hecho de que el cerebro emocional sea muy anterior al racional y que éste sea una derivación de aquel, revela con claridad las auténticas relaciones existentes entre el pensamiento y el sentimiento”*.

Precisamente la expresión afectiva se vale entonces de la comunicación no verbal para manifestarse y ésta, a su vez,

se basa en cuatro disciplinas: la Kinésica, la Proxémica, la Tactésica y el Paralenguaje para evidenciarla.

La kinésica hace referencia a todo valor comunicativo basado en los movimientos corporales no orales, de percepción visual y a las posiciones del cuerpo que se adoptan de manera consciente, y más inconsciente, en un contexto expresivo combinado con la estructura lingüística – paralingüística (Cestero, 2006a).

A través de la postura corporal, la gesticulación, la expresión facial y la mirada que un individuo adopte en un proceso comunicativo, le estará dotando al mensaje un significado u otro; o como diría Flora Davis en su conocida obra “La comunicación no verbal”:

“La postura 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; pero, por otra parte, es muy agradable saber que todo nuestro cuerpo responde continuamente al desenvolvimiento de cualquier encuentro humano”. (Davis. 1998, p. 35)

La proxémica hace referencia a la organización del espacio y el valor expresivo que el ser humano le confiere a éste. Sin embargo, dentro de este ámbito de estudio, se diferencian dos tipos de espacio. Por un lado, encontramos el espacio físico o territorial que le concede importancia al lugar y contexto social; y por otro, el espacio psicológico o personal que le otorga importancia al contexto íntimo de la persona (Domínguez, 2009).

Al respecto, el antropólogo Hall indicó que la distancia íntima está dada por la relación entre la carga emocional que soporta una persona con otra y su contacto físico; esto es, entre 0 cm a 45 cm. La distancia personal entre un grupo de amigos se desarrolla entre los 45 cm hasta los 120 cm. La distancia social que es la que mantiene cualquier extraño, abarca los 120 cm hasta los 270 cm. Finalmente, la distancia pública donde se mantienen conversaciones oficiales, comprende más allá de los 270 cm.

La tactésica se refiere al contacto corporal que el ser humano realiza para entablar una interacción con otro ser humano. Tanto la intensidad, como la frecuencia y contexto específica la finalidad en concreto que pretende conseguir la persona al realizar dicho contacto.

También, la tactésica depende mucho del contexto cultural donde se dé, pues en Suramérica es común ver en las calles a personas agarrados del brazo; sin embargo, en Estados Unidos y Europa, no lo es. De hecho, los múltiples significados que se pueden extraer de las experiencias táctiles obedecen tanto a la parte del cuerpo que se

toca, el tiempo de duración, la fuerza que se aplica, como la forma de hacerlo (mano abierta o puño cerrado, por ejemplo), y la frecuencia con que se practica.

El paralenguaje hace referencia a aquellos elementos que dotan de cualidades a la voz como los calificadores, diferenciadores y alternantes.

Los calificadores son todos los componentes de la voz como la intensidad, el tono, timbre, tiempo y ritmo; los diferenciadores son las reacciones emocionales del individuo como la risa, el llanto, bostezos e inclusive los estornudos; finalmente, los alternantes expresan todas aquellas interjecciones que obstaculizan la comunicación no verbal.

Ahora bien, desde el punto de vista organizacional, ¿cómo influye el lenguaje no verbal en la interacción formal e informal dentro del ámbito empresarial?, ¿existe relación entre la comunicación no verbal y la comunicación como herramienta de gestión?

Brindar respuestas a estos interrogantes, nos sugiere primero encontrar una definición sobre comunicación organizacional.

Para Trelles (2005), la comunicación organizacional es una disciplina que se centra en el análisis, diagnóstico, organización y posterior perfeccionamiento de las múltiples variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar las interrelaciones entre el cliente interno y el cliente externo.

De acuerdo con esta disciplina, la comunicación organizacional expone una serie de competencias a desarrollar en las que se identifican entre muchas otras, diagnosticar, planificar, diseñar y gestionar estrategias que ofrezcan soluciones a problemas comunicacionales que afectan la productividad y competitividad de las organizaciones.

De acuerdo con lo anterior, la comunicación como herramienta de gestión se basa en la optimización a través del trabajo en equipo y la formación para el desarrollo de los saberes capitales: conocer, saber hacer, ser y saber convivir que, entre otras cosas, se delimitan en las teorías de la comunicación verbal, comunicación de masas, comunicación educativa, comunicación pública y, por supuesto la comunicación no verbal.

Así pues, la comunicación aporta saberes propios al ámbito organizacional para clarificar elementos instruccionales y actitudinales en la formación profesional, entendiendo a esta última como una construcción pedagógica de la “ruta formativa” a la que Fernández, citado por Belén (2005), le atribuye el apelativo de “Sistema Nervioso de la Empresa”.

El profesional de hoy debe enfocarse en la integralidad para lo que Horruitiner (2006), aclara que no basta con perfeccionar los conocimientos para el desempeño profesional, sino que también es necesario involucrar conceptos que el autor describe como dimensiones instructivas, educativas y desarrolladoras.

Como dimensión instructiva, el autor la define como la identificación de los conocimientos e instrucciones para desempeñar su función; la dimensión educativa se enfoca en el criterio de valorar lo que es justo, moral y ético en el actuar profesional; y la dimensión desarrolladora se concentra en los modos de actuación del profesional para brindar solución a problemas reales en el ámbito, y las que deben fomentar una constante superación de sí mismo a lo largo de la vida.

A esta última dimensión obedece el objeto de estudio del presente artículo en términos de evaluar los conocimientos referentes a la comunicación no verbal en un grupo de profesionales de diferentes áreas de UNIMINUTO, Centro Regional Madrid a través de un cuestionario y evidenciar mediante el método de la observación, cómo estímulos externos condicionan la actitud de los trabajadores para emprender una acción.

En los años 90's el psicólogo John Bargh pidió a un grupo de estudiantes de la Universidad de Nueva York, entre los 18 y 22 años, que formaran frases utilizando al menos cuatro palabras de un grupo de cinco.

A un grupo les suministró palabras aleatorias, a otro grupo se les entregó palabras asociadas con la tercera edad, tales como olvido, gris, calvo, arruga y Florida (esta última se incluyó ya que, en Estados Unidos, el estado de la Florida es el sitio preferido de jubilación para muchas personas de la tercera edad).

Una vez completada la tarea de formar la frase, los participantes fueron enviados a otro experimento a una oficina continua donde debían recorrer unos cuantos metros de distancia.

Bargh y su grupo de investigadores midieron el tiempo que tardaban los estudiantes en desplazarse del primer lugar hacia el otro. Y, tal como se esperaba, los jóvenes que habían construido frases con palabras asociadas a la tercera edad tardaron más en recorrer el espacio transitado que los otros.

El efecto Florida, es la demostración de la conducta inducida, generando esquemas de comportamiento diferentes a los comunes. De esta forma, es posible suscitar cambios de comportamiento de manera inconsciente, a través de estímulos que activen determinadas asociaciones. Inclusive, ningún estudiante del experimento

relacionó conscientemente el tiempo de desplazamiento con las palabras inducidas (tabla 1).

El propio Bargh (1996), dice que “*el efecto Florida nos descubre que inconscientemente podemos cambiar pautas de comportamiento y decisión, generando los estímulos y las asociaciones adecuadas*”.

Tabla 1. Ficha Técnica.

Muestra	45 Profesionales
Hombres	28
Mujeres	17
Edad	25 – 65 Años
Método Recolección De Datos Ejercicio N° 1	Observación Directa No Participante
Método Recolección De Datos Ejercicio N° 2	Cuestionario

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio N° 1 adaptación del efecto Florida:

De acuerdo con las palabras suministradas, el grupo que construyó la frase con palabras negativas tardó en desplazarse un promedio de 13,6 segundos; mientras que el grupo que construyó la frase con palabras positivas, su desplazamiento fue de 8,9 segundos.

En la gráfica *Tiempo de desplazamiento*, se puede evidenciar el tiempo máximo y mínimo para ambos casos (Figura 1):

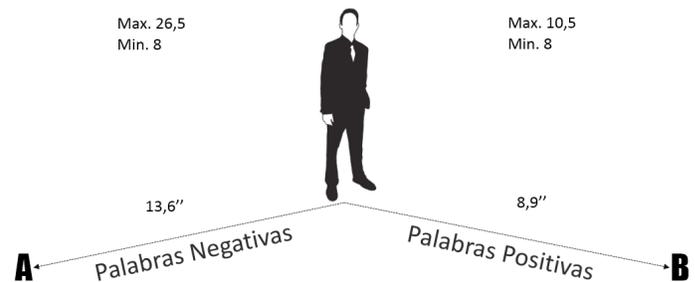


Figura 1. Tiempo de desplazamiento

Fuente: elaboración propia.

Se hace evidente que las personas pertenecientes al grupo de las palabras negativas cambian su actitud y sin ser conscientes del objeto de estudio, su kinésica se transforma, desplazándose con mayor lentitud hacia el siguiente ejercicio.

Contraria es la acción de las personas del grupo de palabras positivas que se desplazan 4,7 segundos más rápido que el primer grupo.

Ante los resultados, nos hacemos la pregunta: ¿Las palabras que utilizamos en el ámbito laboral (y en cualquiera

de interacción social), son detonantes de actitudes positivas o negativas en las personas?

La adaptación al efecto Florida, nos dice claramente que sí, e inclusive el lenguaje corporal de las personas lo ratifica. En síntesis, no solamente es lo que se dice, sino cómo se dice lo que debemos empezar a trabajar como desarrollo para el fomento de una constante superación personal y profesional.

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio N° dos (Tabla 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 y 12):

Tabla 2. Resultados habilidades para analizar el lenguaje corporal.

Pregunta N° 1	Opción A	Opción B	Opción C
¿Quién tiene mayores habilidades para analizar el lenguaje corporal?	6,7%	62,2%	31,1%
Respuesta correcta	Según Baron-Cohen (2005), el cerebro de la mujer tiene mayor conectividad neuronal y el cuerpo calloso está más desarrollado que el del hombre debido a que lo integra todo. Como consecuencia, la mujer amplifica su capacidad de empatía utilizando la lectura de la mente para reconocer diferentes estados de ánimo. De acuerdo con lo anterior, la opción B es la respuesta correcta y un 62,2% de la muestra también lo considera así.		

Tabla 3. Resultados sonrisa fingida.

Pregunta N° 2	Opción A	Opción B	Opción C
De acuerdo a la imagen presentada, ¿por qué sentimos que su sonrisa es fingida?	15,6%	36,8%	46,7%
Respuesta correcta	La risa, lo mismo que la sonrisa son reacciones fisiológicas que contienen ciertos componentes inferenciales comunicativos que varían de cultura a cultura y pueden ser conscientes o inconscientes. La sonrisa es un calificador de enunciados, es decir, indica si se está o no de acuerdo con algo; si hay entendimiento, reconocimiento o seguimiento; pero también marca anécdotas, sucesos o suavizando errores. En todos los casos, la sonrisa será genuina si cumple con simetría, es decir, que no hay una elevación de los músculos de la boca y mejilla más pronunciada de un lado que del otro. Al presentarse esta elevación asimétrica, se cae en <i>impropiedades conversacionales</i> o <i>enunciados comprometidos</i> presentes en la ironía (Cestero, 2006b). De acuerdo con lo anterior, solo el 37,8% de la muestra detectó la ironía en la expresión.		

Tabla 4. Resultados forma de saludar.

Pregunta N° 3	Opción A	Opción B	Opción C
De acuerdo a la imagen presentada, ¿qué refleja esta persona en la forma como saluda?	11,1%	55,6%	33,3%
Respuesta correcta	Según Baró (2012), quién inicia el saludo con un apretón de manos con la palma inclinada y abovedada hacia abajo indican voluntad de control y autoridad por sobre quién se saluda. A mayor inclinación hacia abajo de la palma de la mano, mayor será esta voluntad de poder. De acuerdo con lo anterior, el 55,6% de la muestra detectó la sensación de poder en la expresión.		

Tabla 5. Resultados inclinación de la cabeza.

Pregunta N° 4	Opción A	Opción B	Opción C
Si observamos a una persona mirándonos sonriente con la cabeza inclinada hacia su izquierda y con las manos en su rostro, ¿qué pensaremos?	6,7%	62,2%	31,1%
Respuesta correcta	Para Turchet (2010), la cabeza ladeada revela una actitud afectiva frente al otro. Sin embargo, cuando la inclinación es hacia la izquierda, se está bajo la influencia de una emoción positiva de cercanía; mientras que la inclinación hacia la derecha, según el mismo autor, se trata de una reflexión de tipo racional. De forma paralela, la cabeza ladeada se puede relacionar con la señal de sumisión propia de los animales <i>beta</i> al exponer el cuello para abandonar la batalla frente al maño <i>alfa</i> . El 62,2% de la muestra piensa que la postura con la cabeza ladeada evidencia que la persona se siente atraída por algo o alguien.		

Tabla 6. Resultados postura autoconfianza.

Pregunta N° 5	A	B	C	D	E
De las posturas presentadas, ¿cuál representa autoconfianza?	0	84,4%	2,2%	11,1%	2,3%
Respuesta correcta	Según Bandura (1997), la autoconfianza se entiende como la autoevaluación de un individuo sobre lo que se cree capaz de hacer. En la figura presentada, la opción B muestra un individuo que sugiere expresiones de capacidad. La sonrisa simétrica, la espalda erguida y las piernas sin cruzar denotan la predisposición a demostrar laboralmente lo que sabe hacer. El 84,4% de la muestra también opta por la postura B.				

Tabla 7. Resultados pupila dilatada.

Pregunta N° 6	Opción A	Opción B	Opción C
Según los ojos en la secuencia, ¿cuál rostro está viendo algo que le desagrada?	28,9%	44,4%	26,7%
Respuesta correcta	La presente pregunta corresponde a las señales kinésicas y, para Edward H. Hess la dilatación de la pupila se hace evidente cuando el ojo humano ve algo agradable (Fast, 2011). También, la pupila puede experimentar cambios en su tamaño frente a estímulos positivos o negativos, en procesos de aprendizaje y/o en el procesamiento de la información (Reyes, 2016), en este apartado, solo el 26,7% de la muestra notó la diferencia del rostro en la contracción de las pupilas.		

Tabla 8. Resultados confianza.

Pregunta N° 7	Opción A	Opción B	Opción C
De los rostros en la secuencia, ¿cuál le genera mayor confianza?	28,9%	60%	11,1%
Respuesta correcta	El presente ítem revela tres rostros; sin embargo, de acuerdo a las preguntas anteriores que orientan sobre las sensaciones que producen las posturas y expresiones corporales y faciales, de los tres, solo dos sonríen; y de estos dos, ambos presentan asimetría en el gesto. Pero es la opción B la que evidencia en las cejas arqueadas hacia afuera mayor sinceridad en la expresión. Tomando la definición de Cook & Wall (1980), citado por Zapata, Gómez & Rojas (2010), sobre confianza que la define como la medida para atribuir buenas intenciones y fiabilidad de las palabras y acciones de otras personas, podríamos ratificar que, de las tres imágenes, la B representa esas buenas intenciones. El 60% de la muestra también lo considera así.		

Tabla 9. Resultados armonía.

Pregunta N° 8	A	B	C	D
De las posturas presentadas en la secuencia, ¿cuál representa armonía?	2,2%	8,9%	35,6%	53,3%
Respuesta correcta	En el entendido que la armonía es el sinónimo de tranquilidad, satisfacción y plenitud, donde el ser tiene certeza de que todo está bajo control; se le consultó a la muestra cuál era la imagen que representaba mejor ese valor. Para los encuestados, la opción D es la más acertada siendo elegida por el 53,3% de la población. Y, efectivamente, desde la dimensión corporal, esta imagen representa la kinésica y la proxémica de manera acertada.			

Tabla 10. Resultados oportunidad de conversación.

Pregunta N° 9	Opción A	Opción B	Opción C
De acuerdo con la imagen, ¿en qué posición se sentaría para tener mayor oportunidad de conversación con A?	31,1%	40%	28,9%
Respuesta correcta	En este apartado la disciplina que atañe a la pregunta, es la proxémica. Según Pease (2006), el puesto de la esquina N° 3 propicia una conversación amistosa y desenfadada ya que permite contacto visual fácil (piénsese que ninguna de las partes debe forzar en más de 30° el movimiento del cuello para ver a su interlocutor), además se amplían las oportunidades para utilizar gestos y observar los de la contraparte. Las opciones 4 y 5 propician, en cambio, una posición colaborativa que idealmente se utiliza cuando ya existe una "complicidad" formal o informal entre las partes. En la situación presentada en la encuesta, se busca la oportunidad en el entendido en que ésta no se ha dado. Para el 31,1%, la opción correcta (y así es), es la A; sin embargo la mayoría (40%) respondió con la opción B.		

Tabla 11. Resultados intimidación.

Pregunta N° 10	Opción A	Opción B	Opción C
De acuerdo con la imagen, ¿cuál de los dos personajes está intimidando al otro?	15,6%	42,2%	42,2%
Respuesta correcta	La pregunta diez, muestra la figura de dos personajes de la vida política influyentes justo en la escena en que se dan la mano. Pero la posición de B, a pesar de tener la palma de la mano hacia arriba, es intimidatoria ya que su intención camuflada es hallar a su interlocutor A, a que se amolde a la posición de B. Así, A, debe obligado acercarse a B quién no mueve su cuerpo para mostrar reciprocidad. Curiosamente, para la muestra tanto la opción B, como la opción C tienen el mismo porcentaje de respuesta (42,2%) siendo la opción B, la correcta.		

Tabla 12. Resultados gestos.

Pregunta N° 11	A	B	C	D
En la imagen, ¿cuál es el gesto al que debemos prestarle mayor importancia?	17,8%	8,9%	8,9%	64,4%
Respuesta correcta	Esta última pregunta tiene la firme intención de avalar que el lenguaje corporal no se debe analizar de manera aislada, sino por el contrario, es preciso hacer una lectura de todos los elementos que se presentan antes de emitir un juicio sobre el comportamiento de las personas. El 64,4% de la muestra reflejó esta apreciación indicando que tanto el contacto visual, la forma de apretar la mano, como las expresiones faciales son fundamentales a la hora de establecer importancia en la comunicación no verbal.			

CONCLUSIONES

Las formas no verbales del lenguaje son las expresiones emocionales instantáneas que los seres humanos adoptamos como mecanismo de conservación y evolución de la especie y que están presente mucho antes que la comunicación verbal.

Sin la posibilidad de utilizar y leer instrumentos que detecten la alteración orgánica como el pulso, el sudor o la tensión arterial producto de alguna incertidumbre o respuesta emotiva a raíz de un estímulo externo, tanto el lenguaje no verbal, como la administración del tiempo fueron los elementos que se emplearon en el presente experimento para comprobar que efectivamente y a un nivel inconsciente, las personas cambian su actitud frente a condicionantes que, aparentemente, no tienen incidencia.

Nuestro objetivo es revelar las repercusiones que tienen las marcaciones no verbales en las actitudes e interpretación que las personas tenemos frente a estímulos externos.

Hemos propuesto un puente entre la comunicación como disciplina (solo desde el lenguaje no verbal) y la comunicación como campo (comunicación organizacional) para exponer la importancia del uso de palabras que propicien la acción positiva y su latente evidencia a través de la Kinésica, Proxémica, Tactésia y Paralenguaje.

Y, tal como lo manifestamos en los resultados del ejercicio ambientado en el efecto Florida, las palabras que utilizamos en el ámbito laboral (y en cualquiera de interacción social), sí son detonantes de actitudes positivas o negativas en las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Bargh, J., Chen, M., & Burrows, L. (1996). Automaticity of Social Behavior: Direct Effects of Trait Construct and Stereotype Activation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(2), 230-244. Recuperado de <https://www.psychologytoday.com/files/attachments/5089/barghchenburrows1996.pdf>

Baró, T. (2012). *La gran guía del lenguaje no verbal, cómo aplicarlo en nuestras relaciones para lograr el éxito y la felicidad*. Barcelona: Paidós

Baron-Cohen, S. (2005). *La gran diferencia, cómo son realmente los cerebros de hombres y mujeres*. Barcelona: Amat

Beauport, E., et al. (2008). *Las Tres Caras de la Mente*. Caracas: Galac.

Belén, A., Rojas, L., Ramírez, F., & Álvarez, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Revista NEGOTIUM*, 1(2), 32 – 48

Cabana, G. (2008). *¡Cuidado! Tus gestos te traicionan*. Barcelona: Sirio.

Cestero, 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. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6074/1/ELUA_20_03.pdf

Cestero, A. M. (2006). *Lingüística aplicada a la enseñanza del español como lengua extranjera: desarrollos recientes*. Alcalá: Universidad de Alcalá de Henares.

- Darwin, C. (1872). *The Expression of Emotion in Man and Animals*. Recuperado de <http://charles-darwin.classic-literature.co.uk/the-expression-of-emotion-in-man-and-animals/ebook-page-06.asp>
- Domínguez, M. (2009). La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Razón y Palabra*, 14 (70). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478047>
- Fast, J. (2005). *El lenguaje del cuerpo*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós
- Horrutiner, P. (2006). *La Universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana: Félix Varela
- Horrutiner, P. (2008). *La Universidad cubana: el modelo del profesional*. La Habana: Félix Varela
- Maclean, P. (1998). *Evolución del Cerebro Triuno*. Nueva York: Pleumpress
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*, Chicago: Aldine-Atherton.
- Neira, E. (2016). *Estudio del comportamiento fisiológico de usuarios de la web como determinante del género, basado en herramientas de eye tracking, electroencefalograma y técnicas de minería de datos*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- Pease, B., & Pease, A. (2006). *El Lenguaje del Cuerpo, cómo interpretar a los demás a través de sus gestos*. Barcelona: Amat.
- Rizzolatti G., Fadiga L., Gallese V., & Fogassi L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive Brain Research*, 3(2), 131-141. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8713554>
- Rodríguez, I. & Hernández, M. (2010). Análisis de la comunicación no verbal de José Luis Rodríguez Zapatero. *Revista Latina de Comunicación Social*, 65, 436-449. Recuperado de http://www.revistalatinacs.org/10/art3/911_Cervantes/33Imelda.html
- Rulicki, S., & Cherny, M. (2007). *Comunicación no verbal, Cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Buenos Aires: Granica.
- Trelles, I. (2005). *Gestión de comunicación institucional: Reflexiones en torno a un concepto y una praxis*. *Revista Espacio*, 10.
- Turchet, P. (2010). *El lenguaje de la seducción, entender los códigos inconscientes de la comunicación no verbal*. Barcelona: Mat.
- Zapata, C., Gómez, M., & Rojas M. (2010). *Modelado de la relación de confianza profesor estudiante en la docencia universitaria*. La Sabana: Universidad de La Sabana.