



# SABER, arte y técnica

Minerva. Saber, arte y técnica

**AÑO 8 • VOL. 1 • JUNIO 2024**

**Dossier Defensa del Patrimonio Cultural**

ISSN en línea 2545-6245

ISSN impreso 2591-3840

# La percepción DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL en multitudes

JULIO PEREIRO\*

Facultad de Ciencias Sociales,  
Universidad Nacional del Centro  
(UNICEN), Argentina

[juliopereiro@hotmail.com](mailto:juliopereiro@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-2731-2971>

RECIBIDO: 7 de julio de 2023

ACEPTADO: 25 de julio de 2024

**Resumen** La comunicación no verbal es una parte esencial de la interacción humana y juega un papel crucial en la forma en que las personas se perciben y se relacionan entre sí. En situaciones de multitudes, como manifestaciones, conciertos y/o eventos deportivos, así como en espacios públicos altamente transitados, la comunicación no verbal adquiere una importancia aún mayor, especialmente en el campo de la seguridad. La capacidad de interpretar y comprender la comunicación no verbal en multitudes puede tener un impacto significativo en la gestión y prevención de situaciones potencialmente peligrosas. En este sentido, los profesionales de seguridad, como los cuerpos de policía o los equipos de seguridad en eventos masivos, necesitan comprender cómo las señales no verbales pueden indicar posibles amenazas o situaciones de riesgo. En el presente artículo, se explorará la importancia de la percepción de la comunicación no verbal en multitudes, específicamente en el contexto de la seguridad. Se analizará cómo los profesionales de seguridad pueden interpretar y utilizar la comunicación no verbal para prevenir y gestionar situaciones de riesgo, así como los desafíos asociados.

**Palabras clave** seguridad pública; prevención; espacios públicos; comportamiento anómalo

## The Perception of Nonverbal Communication in Crowds

**Abstract** Nonverbal communication is an essential part of human interaction and is crucial in how people perceive and relate to each other. In crowded situations such as protests, concerts, sporting

events, and highly trafficked public spaces, nonverbal communication becomes even more important, especially in the field of security. The ability to interpret and understand nonverbal communication in crowds can have a significant impact on the management and prevention of potentially dangerous situations. In this article, we will explore the importance of perceiving nonverbal communication in crowds, specifically in the context of security. We will examine how security professionals, such as police forces or security teams at massive events need to understand how nonverbal cues can indicate potential threats or risky situations. We will discuss how security professionals can interpret and utilize nonverbal communication to prevent and manage risk situations, as well as the associated challenges.

**Keywords** public safety; prevention; public space; anomalous behavior

## Introducción

Si bien la comunicación no verbal (CNV) ha sido objeto de estudio desde hace más de medio siglo, con aportes de diversos campos del conocimiento como la psicología, la sociología, la comunicación, la antropología, la neurociencia, entre otros (Pereiro, 2019), aún existen áreas en las que se requiere una mayor comprensión, como es el caso de la percepción de la CNV en multitudes. La comunicación no verbal abarca todos aquellos signos que no son lingüísticos y que constituyen una parte inseparable del proceso de interacción entre los seres humanos. En el presente artículo, se abordará la detección de comportamientos anómalos y posibles amenazas en multitudes, analizando la importancia de la percepción de la comunicación no verbal en situaciones de alta densidad poblacional.

En este sentido, la CNV en multitudes puede incluir una amplia variedad de señales, como expresiones faciales, dirección de las miradas, gestos, posturas corporales, movimientos, y proximidad física. Estas señales pueden ser indicadores importantes del estado emocional, las intenciones y el comportamiento de las personas en una multitud.

En el campo de la seguridad, la percepción precisa de la comunicación no verbal en multitudes es esencial para la identificación temprana de posibles amenazas o situaciones de riesgo. Los profesionales de seguridad necesitan ser capaces de leer y entender rápidamente las señales no verbales para tomar decisiones informadas y llevar adelante medidas preventivas adecuadas. A modo de ejemplo, la detección de una postura corporal agresiva o un cambio repentino en el comportamiento de una persona en una multitud puede alertar a los profesionales de seguridad sobre una posible situación de riesgo y les permite intervenir de manera oportuna.

## La CNV en multitudes: un desafío complejo

La comunicación no verbal en multitudes presenta una tarea ardua debido a la cantidad de estímulos visuales y auditivos que se presentan en este tipo de situaciones. La densidad poblacional en lugares como conciertos, manifestaciones, eventos deportivos, así como en lugares con una alta circulación de personas, como los aeropuertos, puede dificultar la percepción precisa de los comportamientos no verbales de las personas presentes en la multitud.

En el contexto de la percepción de elementos propios de un comportamiento anómalo en las interacciones interpersonales, existen numerosos y diversos factores que restringen la capacidad de detección. Entre ellos, destacan la visión de túnel, la ceguera por falta de atención y la disonancia cognitiva (Pereiro, 2021). En este sentido, la *visión de túnel*, también llamada pérdida de visión periférica, es un fenómeno que afecta nuestros sentidos y la percepción global;

se caracteriza por una reducción de la atención tanto en el campo visual como en la audición. Este fenómeno puede ser desencadenado por un aumento del estrés causado por la sensación de amenaza o peligro inminente para nuestra seguridad o supervivencia. En respuesta, el cuerpo experimenta cambios fisiológicos que preparan al individuo para enfrentar el peligro, conocidos como “respuesta de lucha o huida”. Esta respuesta fisiológica dirige la atención únicamente hacia la situación de peligro percibida, ignorando el entorno y limitando significativamente la capacidad de observación periférica (De Camargo, 2004).

En segundo término, la ceguera inatencional refiere a la incapacidad de percibir conscientemente un objeto visible cuando nuestra atención está enfocada en otra tarea. Esto sucede cuando nos concentramos en una tarea cognitiva y aparece un objeto inesperado. En estas situaciones, nuestro enfoque en la tarea hace que pasemos por alto el objeto inesperado (Jensen *et al.*, 2011). Esto implica que necesitamos estar completamente concentrados en una tarea específica para no percibir el objeto inesperado, lo que sugiere que nuestra capacidad de percepción se ve afectada por la atención que dedicamos a otras cosas (Mack, 2003).

Finalmente, en tercer lugar, la *disonancia cognitiva*, propuesta por Festinger en 1959, refiere a un comportamiento contradictorio en el que las personas cambian sus opiniones para justificar sus acciones. La disonancia cognitiva se produce cuando existen pensamientos o creencias incompatibles entre sí (Festinger, 1993), lo que genera un estado psicológico de contradicción incómodo y provoca estrés. Para reducir dicho estado de estrés, las personas buscan coherencia, a veces ignorando información contradictoria. Por ejemplo, en situaciones de peligro, se puede minimizar o directamente negar el riesgo.

Además de los elementos previamente mencionados, existen dos parejas de factores más que merecen ser considerados, ya que están estrechamente relacionados: por un lado, la sensación de tedio y aburrimiento, y por otro, la fatiga y el estrés. Los primeros dos factores tienen un impacto significativo en la capacidad de un individuo para mantener la concentración en la tarea de observar posibles comportamientos anómalos. El *tedio* y el *aburrimiento* son estados psicológicos que se caracterizan por una falta de interés, estimulación o satisfacción en relación con la actividad que se está realizando (Eastwood *et al.*, 2012). Estos estados pueden surgir cuando una tarea se vuelve repetitiva, monótona o carente de desafío. De este modo, la falta de concentración causada por el tedio y el aburrimiento dificulta la detección de comportamientos anómalos, ya que la atención dispersa y la disminución de la vigilancia pueden llevar a pasar por alto señales sutiles pero relevantes (Pattyn *et al.*, 2008).

Por otra parte, la *fatiga* y el *estrés* pueden limitar la percepción de la comunicación no verbal y la detección de comportamientos anómalos. La fatiga puede disminuir la atención y la concentración, lo que hace que sea más difícil procesar la información no verbal y detectar cambios sutiles en el comportamiento. El estrés, por otro lado, puede hacer que la atención se centre en la amenaza inmediata y no en la información no verbal que puede ser relevante para detectar comportamientos anómalos (Staal, 2014). Además, el estrés puede reducir la capacidad para procesar información nueva y hacer que se recurra a atajos cognitivos que pueden llevar a interpretaciones incorrectas de la información no verbal.

Ahora bien, en los entornos que se caracterizan por una alta concentración de personas se generan nuevas condiciones que dificultan la percepción y comprensión de los elementos de

la comunicación no verbal. Esta aglomeración de individuos introduce diversos factores que contribuyen a la complejidad de la interpretación de los signos no verbales. Entre estos elementos se encuentran la sobrecarga cognitiva, el efecto del ritmo de la multitud, la distancia y el ángulo de visión del observador, así como el nivel de experiencia del mismo.

En primer lugar, y quizás el más importante de todos, es la *sobrecarga cognitiva*; uno de los principales retos en la percepción de la CNV en multitudes es el procesamiento de la información (Saegert, 1973; Hodgetts *et al.*, 2017). En situaciones de alta densidad poblacional, es común que las personas estén expuestas a una gran cantidad de estímulos visuales y auditivos, lo que puede dificultar la atención y el análisis en tiempo real de la comunicación no verbal de cada individuo. Este fenómeno, denominado sobrecarga cognitiva hace referencia a la cantidad de información procesada por el cerebro en un momento dado y que puede exceder la capacidad de procesamiento cognitivo de una persona, lo cual limita la percepción de la CNV y, por ende, la detección de potenciales comportamientos anómalos (Gjøsæter *et al.*, 2019). Planteado en otros términos, la presencia de una carga cognitiva excesiva puede dar lugar a la inhibición o distorsión de la percepción de la información no verbal, lo que lleva a la posibilidad de ignorar dicha información o realizar interpretaciones erróneas de los comportamientos observados. En entornos de alta presión, caracterizados por la presencia de múltiples estímulos que requieren procesamiento simultáneo, la sobrecarga cognitiva puede manifestarse de manera particularmente problemática.

Asimismo, la sobrecarga cognitiva puede afectar a la atención, la memoria y la toma de decisiones (Kirsh, 2000). En contextos de sobrecarga cognitiva, se produce una modulación selectiva de la atención, enfocándose en estímulos de mayor relevancia. Como consecuencia, existe la posibilidad de que la persona experimente una pérdida de información crucial y no logre detectar comportamientos anómalos. Del mismo modo, la memoria también puede verse afectada por este fenómeno, dificultando la retención de información nueva cuando se está procesando una carga significativa de información simultáneamente. Como resultado, la persona puede experimentar dificultades para recordar detalles relevantes, lo cual puede obstaculizar la detección de comportamientos anómalos a partir de las señales no verbales.

Por otra parte, la sobrecarga cognitiva también puede afectar la toma de decisiones, especialmente en situaciones de estrés (Kirsh, 2000). El procesamiento cognitivo puede propiciar la toma de decisiones basadas en atajos mentales o estereotipos, en lugar de basarse en una evaluación cuidadosa de la información disponible, lo cual puede conllevar a una interpretación errónea de algún elemento no verbal y que, como consecuencia, no se detecte un comportamiento anómalo.

Es importante tener en cuenta que la sobrecarga cognitiva no constituye una condición permanente, sino que es susceptible de ser mitigada mediante la adopción de medidas adecuadas. Entre las estrategias para reducir la sobrecarga cognitiva se incluyen la simplificación de la información, la eliminación de distracciones superfluas y la incorporación de pausas regulares, que permiten a la persona procesar la información de manera más efectiva (Jaeggi *et al.*, 2007). Además, la capacitación y experiencia en la detección de la CNV pueden favorecer un procesamiento más eficiente de la información y, por ende, la reducción de la sobrecarga cognitiva en contextos de una gran cantidad de estímulos, como el caso de la observación de una aglomeración de personas.

Directamente vinculada al punto anterior, se encuentra el *efecto del ritmo de la multitud*, el cual se caracteriza por su influencia en la percepción de la comunicación no verbal. En presencia de

una multitud en movimiento, con individuos desplazándose en diversas direcciones y a distintas velocidades, se dificulta la detección de comportamientos no verbales sutiles en un sujeto específico (Gallup *et al.*, 2012). Adicionalmente, el ritmo de la multitud puede incidir en la atención y la capacidad del observador para procesar la información no verbal de manera efectiva (Sweeny *et al.*, 2012).

El efecto del ritmo de la multitud puede entenderse a través del concepto de *carga perceptual*. Esta refiere a la cantidad de información que se presenta a un individuo en un momento determinado y la capacidad de procesamiento limitada del sistema perceptual (Benoni y Tsal, 2013). Cuando una multitud se encuentra en movimiento, generando una alta densidad de estímulos visuales y auditivos, se produce un incremento en la carga perceptual que puede sobrecargar los recursos cognitivos del observador. Como resultado, se dificulta la atención selectiva y la discriminación de señales no verbales específicas en un individuo en particular.

Como podrá observarse, el concepto de *carga conceptual* se encuentra intrínsecamente ligado al de *sobrecarga cognitiva*. No obstante, si bien están relacionados, refieren a nociones diferentes.

En este sentido, la carga perceptual remite al volumen de información sensorial que debe ser procesada, mientras que la sobrecarga cognitiva se refiere a la limitada capacidad del sistema cognitivo para procesar dicha información, lo cual puede resultar en una disminución del desempeño cognitivo así como en dificultades para mantener la atención y tomar decisiones apropiadas (Linnell y Caparos, 2011). Planteado en otros términos, mientras que la carga perceptual se enfoca en la cantidad de estímulos sensoriales presentes en el entorno, como una multitud en movimiento, y cómo esto puede saturar los recursos perceptuales disponibles, la sobrecarga cognitiva se produce cuando la cantidad o complejidad de la información supera la capacidad de procesamiento cognitivo, lo que puede ocasionar dificultades en la atención selectiva y el procesamiento eficiente de la información relevante. Esta distinción entre carga perceptual y sobrecarga cognitiva es fundamental para comprender cómo la cantidad y complejidad de la información sensorial pueden afectar la capacidad cognitiva y la toma de decisiones en diversas situaciones.

Otros dos factores clave que limitan la percepción de la comunicación no verbal son la distancia entre quien observa y la persona que muestra un potencial comportamiento anómalo, así como el ángulo de visión del observador. De este modo, la *distancia* –objeto de estudio central en la proxémica (Hall, 1973)– entre el observador y las diferentes personas que conforman la multitud constituye un factor crítico en la percepción de la CNV. En una multitud, esta distancia puede afectar la visibilidad y la percepción de los comportamientos no verbales sutiles (Knapp, 1997). A medida que la distancia aumenta, los detalles más finos así como las microexpresiones faciales pueden volverse menos visibles, lo que dificulta la interpretación precisa de la comunicación no verbal.

Por otro lado, la posición y el ángulo de visión del observador desempeñan un papel crucial en la percepción de la comunicación no verbal en multitudes (Hodgetts *et al.*, 2017). La ubicación física del observador con respecto a la persona que exhibe un comportamiento anómalo determina el ángulo de visión desde el cual se observa la situación. Un ángulo más amplio permite captar una panorámica de la escena y de los comportamientos no verbales que se despliegan en ella. Esto facilita la detección de señales sutiles, como los cambios de expresión facial o los gestos corporales, y proporciona una base más sólida para interpretar la veracidad o intenciones de un individuo.

Por el contrario, un ángulo de visión estrecho o parcial restringe la observación y dificulta la percepción detallada de los comportamientos anómalos. En este caso, el observador puede

experimentar la omisión de determinados gestos o expresiones que poseen relevancia para la evaluación precisa de la situación. Además, un ángulo de visión limitado puede obstaculizar la identificación de señales no verbales que ocurren fuera del campo visual directo del observador.

Es importante destacar que el ángulo de visión del observador no solo se ve afectado por su posición física, sino también por la ubicación de la persona que exhibe la conducta anómala en relación con el observador. En situaciones donde la persona de interés se encuentra en un ángulo de visión complicado o está obstaculizada por otros elementos presentes en la multitud, se intensifica la restricción del ángulo de visión, generando una mayor dificultad en la percepción e interpretación de los comportamientos no verbales.

Ambos aspectos, la distancia y el ángulo de visión del observador, están interrelacionados en la percepción de la comunicación no verbal en una multitud. Una mayor distancia y un ángulo limitado pueden actuar en conjunto para dificultar la detección de comportamientos anómalos y la interpretación precisa de las señales no verbales.

Finalmente, la percepción de comportamientos anómalos en una multitud requiere habilidades avanzadas de interpretación de la comunicación no verbal, y el *nivel de experiencia del observador* desempeña un papel crítico en este proceso. La capacidad para interpretar de forma efectiva los comportamientos no verbales y discernir aquellos que exhiben características anómalas se ve potenciada por la adquisición progresiva de experiencia así como la formación en la observación y análisis de la comunicación no verbal.

El nivel de experiencia del observador en la interpretación de la CNV desempeña un factor importante en la detección de comportamientos anómalos en una multitud. La experiencia puede aumentar la capacidad para interpretar de manera efectiva los comportamientos no verbales y detectar aquellos que son anómalos. En este sentido, los observadores con mayor experiencia pueden estar más familiarizados con los patrones de comportamiento típicos y atípicos, lo que les permite identificar señales sutiles que podrían pasar desapercibidas para observadores menos experimentados (Navarro y Schafer, 2003). Además, la experiencia en la detección de comportamientos anómalos puede mejorar la capacidad para discriminar entre comportamientos genuinos y aquellos que podrían indicar una intención delictiva. Dicha experiencia se puede adquirir a través de la formación especializada, la práctica sistemática y la exposición continua a situaciones en las que se requiere la detección de comportamientos anómalos.

Además de los desafíos analizados, también existen consideraciones éticas en la percepción de la comunicación no verbal en multitudes en el campo de la seguridad. La privacidad y la protección de los derechos de las personas en una multitud son aspectos importantes a tener en cuenta. Los profesionales de seguridad deben asegurarse de mantener un equilibrio adecuado entre la obtención de información a través de la comunicación no verbal y el respeto a los derechos y la intimidad de las personas en la multitud.

## Los riesgos de la interpretación errónea

Todo acto de comunicación implica un proceso de codificación y decodificación de signos. En este sentido, existen tres formas posibles de decodificación por parte del receptor: una decodificación correcta, en la cual el receptor reconoce tanto el gesto como el significado; una decodificación cero, en la que el receptor no percibe el gesto o no le ha dado importancia y, finalmente, una

decodificación errónea, en la que el receptor es consciente del gesto realizado por el emisor, pero le otorga otro significado (Poyatos, 1994). La comunicación no verbal es un aspecto esencial en nuestra interacción diaria y, especialmente, en el ámbito de la seguridad. Sin embargo, existe un riesgo latente en la interpretación errónea de estos signos, lo que puede generar consecuencias negativas e incluso peligrosas, como errores en la evaluación del riesgo, decisiones inadecuadas y, en algunos casos, incluso peligro para la vida. Por ejemplo, en el caso de la detección de comportamientos anómalos en un aeropuerto, una mala interpretación de las señales no verbales de una persona puede llevar a la identificación errónea de una amenaza y a la activación innecesaria de los protocolos de seguridad, con el consiguiente impacto en la eficiencia y la calidad del servicio.

El contexto se revela como un componente esencial que debe ser considerado de manera primordial en la interpretación de la CNV. Es importante destacar que un gesto o una expresión facial pueden adquirir diversos significados en función del contexto en el que se manifiesten. En otras palabras, el entorno, las circunstancias y los factores socioculturales circundantes son determinantes en la atribución de sentido a los comportamientos no verbales. La comprensión adecuada de la CNV exige, por lo tanto, una apreciación consciente de la influencia del contexto, a fin de evitar interpretaciones erróneas y garantizar una aprehensión precisa de los mensajes no verbales.

Otro aspecto que puede generar errores de interpretación en la CNV es la existencia de diferencias culturales y lingüísticas. Los componentes no verbales pueden variar según la cultura. Lo que para una persona puede ser considerado como un gesto amistoso en una cultura, puede ser interpretado como una señal de agresión en otra. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las diferencias culturales y adaptar la interpretación del lenguaje corporal a las características de la cultura en la que se desenvuelve la interacción.

En síntesis, la comunicación no verbal es una herramienta valiosa en el campo de la seguridad; no obstante, es necesario ser conscientes de los riesgos de la interpretación errónea. La capacitación y el conocimiento de los contextos culturales y lingüísticos son fundamentales para garantizar una interpretación adecuada de los signos no verbales. Solo así se podrán evitar situaciones peligrosas y garantizar la seguridad en distintos ámbitos.

## El doble riesgo de la perfilación

Dentro del ámbito de la seguridad, resulta relevante abordar el tema de las técnicas de perfilación basadas en criterios étnicos o socioeconómicos, las cuales merecen una mención especial debido a su implicación ética y legal. Estas técnicas, que buscan identificar o clasificar a individuos sospechosos en función de su origen étnico, religión, lugar de procedencia, vestimenta y, en general, características vinculadas con un contexto socioeconómico determinado, plantean preocupaciones en términos de discriminación racial y violación de derechos fundamentales (García Añón *et al.*, 2013).

En este sentido, la detección del comportamiento anómalo basada en la perfilación plantea un riesgo significativo y una flagrante violación de los derechos humanos. Al utilizar criterios como la etnia o nacionalidad, u otras características físicas o culturales para identificar individuos sospechosos, se perpetúa la discriminación y se vulnera el principio de igualdad ante la ley. Esta práctica sesgada no solo socava la confianza en los sistemas de seguridad, sino que también perpetúa estereotipos perjudiciales y crea un ambiente propicio para la marginalización y la injusticia (Harris, 2005).

Asimismo, es importante destacar que la perfilación conlleva un segundo riesgo intrínseco, el cual radica en que, al fundamentarse en criterios que se sustentan en estereotipos preexistentes, existe la posibilidad de desestimar o reducir la importancia de elementos objetivos y observables que realmente constituyen indicios veraces de una actitud sospechosa. En este sentido, al centrarse exclusivamente en características superficiales asociadas a estereotipos y prejuicios, se pasa por alto la necesidad de evaluar de manera exhaustiva y rigurosa los comportamientos concretos y circunstancias específicas que puedan indicar la presencia de una conducta potencialmente amenazante.

Planteado en otros términos, la perfilación presenta un doble riesgo; por un lado, el riesgo de discriminación al basarse en criterios estereotipados para seleccionar “individuos sospechosos”, lo cual resulta en un trato injusto y una violación de los principios de igualdad y no discriminación; y por otro lado, existe el riesgo de pasar por alto verdaderos potenciales delincuentes al centrarse exclusivamente en estereotipos y descuidar la observación detallada del comportamiento observable. Esta perspectiva restringida y sesgada puede conducir a la omisión de indicios claros y objetivos que podrían ser fundamentales para identificar situaciones de riesgo o conductas delictivas. En síntesis, la perfilación presenta el peligro de discriminación y de ignorar comportamientos y evidencias concretas que podrían ser cruciales para la detección y prevención del delito.

En este punto es importante mencionar que en el presente artículo se emplea el término “comportamiento anómalo” en lugar de “conducta sospechosa”, ya que el primero se basa en la identificación de acciones que se desvían de lo habitual o esperado (Feijoo Fernández *et al.*, 2020), sin prejuicios ni sesgos, mientras que el término “sospechoso” puede estar cargado de subjetividad y predisposición, lo que puede llevar a discriminación y errores en la evaluación de situaciones y personas.

En este sentido, el comportamiento anómalo refiere a aquellas conductas que se desvían notablemente de las normas, expectativas o patrones de comportamiento establecidos en un contexto específico; sugiere una ruptura con lo esperado o lo convencional, pero es importante reconocer que la percepción de lo anómalo es intrínsecamente subjetiva y puede variar significativamente según el contexto cultural, social o situacional. De esta manera, lo que puede considerarse anómalo en una cultura o contexto puede ser completamente normal en otro, lo que destaca la necesidad de considerar cuidadosamente el contexto al evaluar y categorizar el comportamiento como anómalo.

### **El uso de la tecnología para la percepción y análisis de la CNV en multitudes**

La tecnología ha provocado una profunda transformación en nuestras interacciones sociales, en la forma en que nos comunicamos y en nuestras relaciones personales. Desde el auge de las redes sociales hasta el uso generalizado de aplicaciones de mensajería instantánea, estos cambios han modificado significativamente la manera en que nos relacionamos, así como nuestra percepción e interpretación de la comunicación no verbal.

Los avances en las últimas décadas en diversas áreas de la tecnología han permitido desarrollar herramientas que pueden ayudar en la percepción y análisis de comportamientos anómalos a partir de la comunicación no verbal (Crundall y Eyre-Jackson, 2017). Desde la implementación masiva en los grandes centros urbanos de la videovigilancia hasta el desarrollo de software que

permiten identificar de forma autónoma el comportamiento anómalo (Pereiro, 2022), la tecnología ha avanzado en el desarrollo de sistemas de análisis de comportamiento basados en la CNV. Estos sistemas se basan en algoritmos que permiten detectar, analizar y comprender el comportamiento no verbal de las personas (Amrutha *et al.*, 2021). Tales recursos facilitan la detección de señales y patrones que indican estados emocionales, actitudes, intenciones o comportamientos que pueden ser considerados sospechosos o de riesgo, es decir que son capaces de detectar patrones de comportamiento que indiquen amenazas o peligros potenciales.

Sin embargo, el uso de herramientas digitales en la percepción y análisis de comportamientos anómalos a partir de la comunicación no verbal también plantea ciertos desafíos, tales como la complejidad inherente de los sistemas de videovigilancia en lo que respecta a la interpretación durante el monitoreo de las imágenes (Williams, 2007); a modo de ejemplo, una interacción jovial entre un grupo de amigos puede confundirse con una interacción agresiva y viceversa.

De esta manera, a través de la combinación de la tecnología con el conocimiento experto en comunicación no verbal y seguridad, se pueden mejorar los protocolos de detección y prevención de delitos, así como también en entornos laborales y sociales donde se requiere una evaluación de riesgos. No obstante, es importante destacar que la tecnología debe ser vista como una herramienta complementaria, y no como una solución aislada (Wijn *et al.*, 2013). La interpretación y el análisis de la comunicación no verbal aún requieren de la intervención humana y del contexto en el que se produce la interacción (Hodgetts *et al.*, 2017).

### Señales no verbales de comportamientos anómalos en multitudes

Las multitudes, ya sea en eventos públicos, manifestaciones o espacio de alta densidad poblacional y tráfico humano, donde convergen y transitan numerosas personas, pueden ser un escenario propicio para la ocurrencia de comportamientos anómalos o delictivos (Stott y Radburn, 2020). En estos contextos, la observación y reconocimiento de señales no verbales puede resultar crucial para la identificación temprana de posibles amenazas y la toma de acciones adecuadas (Stamps, 2011; Sweet y Burzette, 2018). A continuación, se describen las principales señales no verbales de comportamientos anómalos en multitudes.

La *actitud de alerta y vigilancia* es una de las señales no verbales más relevantes en la identificación de comportamientos anómalos en multitudes. Esta manifestación se caracteriza por la presencia de una constante disposición hacia la atención y una vigilancia activa del entorno circundante. Las personas que presentan una actitud de alerta constante, con movimientos rápidos, miradas frecuentes a su alrededor, evitando la interacción con otros, pueden estar en búsqueda de oportunidades para llevar a cabo acciones delictivas. La presencia de esta actitud de alerta puede ser interpretada como un indicativo de un estado de preparación y búsqueda de oportunidades para llevar a cabo acciones que podrían ser consideradas como delictivas (Langhals *et al.*, 2013). Además, si una persona muestra signos de vigilancia excesiva, como escudriñar con frecuencia el área, cambiar de dirección constantemente o mostrar una preocupación desproporcionada por la presencia de autoridades o personal de seguridad, puede ser también un indicio de un comportamiento anómalo.

Vinculado con el punto anterior, el *comportamiento evasivo* o *errático* puede desempeñar un papel significativo como indicador de comportamientos anómalos en contextos de multitudes. Esta conducta se manifiesta a través de acciones que buscan evitar la atención o el contacto

con otros individuos, o bien, mediante movimientos impredecibles y desordenados (Brunyé *et al.*, 2014). Las personas que presentan este tipo de conducta pueden mostrar signos de nerviosismo, evitando la mirada directa, desviando su trayectoria de manera abrupta o adoptando movimientos erráticos sin una aparente razón. Este comportamiento evasivo o errático puede ser una estrategia para ocultar intenciones o acciones ilícitas, dificultando su identificación y seguimiento por parte de las autoridades o personal de seguridad. Por lo tanto, el análisis atento y sistemático de este tipo de conducta constituye una herramienta clave para la detección temprana de potenciales amenazas en entornos de multitudes, siendo necesario considerar también el contexto y otros factores de comportamiento no verbal para una evaluación más precisa y fundamentada.

Un tercer comportamiento de relevancia a tener en cuenta en la detección de comportamientos anómalos en multitudes es la *contravigilancia*. La *contravigilancia* se refiere a la estrategia empleada por individuos sospechosos para evitar o contrarrestar la atención de los sistemas de vigilancia y seguridad presentes en el entorno (Łabuz y Safjański, 2017). Esta conducta se manifiesta a través de acciones deliberadas y planificadas con el objetivo de eludir la detección y evadir la vigilancia.

La *contravigilancia* puede adoptar diferentes formas y técnicas. Entre las acciones más comunes se encuentran el cambio constante de dirección, la adopción de rutas alternativas poco predecibles y la utilización de coberturas como objetos o personas para ocultar sus movimientos. Además, el empleo de vestimentas que cubran el rostro, cambios de apariencia física o el uso de dispositivos electrónicos sofisticados para evitar ser identificados son estrategias adicionales utilizadas por aquellos individuos que buscan evadir la vigilancia.

Es importante destacar que la *contravigilancia* implica, con distintos grados de intensidad, un nivel de planificación y premeditación por parte de los individuos sospechosos (Braga, 2008). Esta conducta sugiere una intención consciente de evitar ser detectados, lo que puede indicar la participación en actividades ilegales o la intención de cometer actos delictivos. El reconocimiento y la comprensión de estas tácticas de *contravigilancia* por parte de los profesionales de seguridad y la implementación de estrategias efectivas de contramedidas son fundamentales para garantizar la seguridad en entornos de multitudes. Planteado en otros términos, la planificación y ejecución de acciones para eludir la vigilancia demuestran la intención de evadir la detección y pueden ser indicativos de actividades delictivas. La comprensión de estas estrategias de *contravigilancia* y su abordaje adecuado son aspectos esenciales para el diseño de medidas de seguridad efectivas en situaciones de alta concurrencia.

El *comportamiento disruptivo o agresivo* se configura como otro elemento de relevancia en la identificación de comportamientos anómalos en multitudes. Aquellas personas que exhiben signos de agresión física o verbal, buscan provocar altercados, interfieren con el flujo normal de la multitud o llevan a cabo actos de vandalismo, pueden representar una amenaza para la seguridad en un contexto de aglomeración de personas (Brunyé *et al.*, 2014). Además, cuando un individuo manifiesta hostilidad, emite gritos o insultos hacia otros, o adopta un comportamiento desproporcionado o inapropiado en relación con la situación o el entorno en el que se encuentra, es plausible considerarlo como una señal de comportamiento anómalo que merece ser debidamente atendida. La observación y detección de este tipo de conductas agresivas, en combinación con otros indicadores no verbales y contextuales, resulta fundamental para salvaguardar la seguridad y prevenir incidentes en entornos de masividad.

Con respecto a las *microexpresiones*, se han observado discrepancias en los resultados de las investigaciones en cuanto a su utilidad para detectar comportamientos anómalos en multitudes (Becker y Rheem, 2020). En este sentido, si bien pueden revelar emociones vinculadas, por ejemplo, con una agresión inminente (Matsumoto y Hwang, 2014), las mismas presentan limitaciones en su utilidad para la detección de comportamientos anómalos en multitudes. En primer lugar, debido a su breve tiempo de duración, la detección y análisis preciso en una aglomeración de personas resulta extremadamente desafiante, ya que es necesario captar de manera precisa y en tiempo real estas expresiones faciales sutiles entre múltiples rostros en movimiento. Además, las microexpresiones pueden ser el resultado de diversas emociones (Ekman, 1999), no necesariamente relacionadas con un comportamiento anómalo, lo que dificulta su interpretación precisa. Por lo tanto, aunque las microexpresiones constituyen un campo de estudio relevante en la CNV, su aplicación en la detección de comportamientos anómalos en multitudes presenta limitaciones que deben ser consideradas al realizar evaluaciones en entornos de alta concurrencia.

Ahora bien, si bien es cierto que la detección del comportamiento anómalo a partir de las microexpresiones aparentemente no es factible, existe evidencia científica que respalda el reconocimiento de una expresión facial de enojo dentro de una multitud (Öhman *et al.*, 2010). Las expresiones faciales desempeñan un papel crucial en la transmisión de emociones, y el enojo es una de las más fácilmente reconocibles a través de señales faciales. La investigación ha demostrado que los seres humanos poseen la capacidad innata de identificar con precisión el enojo en los demás, incluso en entornos sociales complejos como ambientes concurridos; esto se conoce como *efecto de encontrar un rostro en la multitud* (FICE por su sigla en inglés) (Hansen y Hansen, 1988). Este reconocimiento del enojo puede servir como una señal valiosa para evaluar posibles amenazas o comportamientos agresivos dentro de una multitud, proporcionando una herramienta importante para los profesionales de la seguridad al identificar a individuos que puedan representar un riesgo. De este modo, si bien las microexpresiones pueden no ser indicadores confiables de un comportamiento anómalo, la capacidad de reconocer el enojo en una multitud puede mejorar la comprensión de las señales de comunicación no verbal y contribuir a la evaluación general de la seguridad en entornos concurridos. No obstante, es importante considerar que la detección de comportamientos anómalos en multitudes requiere de un enfoque holístico y la combinación de diversas señales no verbales, como la postura corporal, el comportamiento gestual y la interacción social, para obtener una evaluación más precisa y confiable.

Finalmente, la *manipulación de objetos de forma inusual o inapropiada* constituye igualmente una señal de comportamiento anómalo en un entorno de multitud (Mukherjee, 2016). Un ejemplo de ello es cuando una persona manipula de forma constante y nerviosa una mochila, maleta, paquete u otro objeto, de manera que resulte llamativa, fuera de lo común o sin una justificación aparente, lo cual podría implicar el ocultamiento de algo o la preparación para llevar a cabo una acción delictiva. Asimismo, si alguien coloca o retira objetos de manera apresurada o disimulada, o deja un objeto en un lugar inusual o desatendido, se trata de conductas que también pueden ser consideradas como señales de comportamiento anómalo en el contexto de una multitud. Cabe destacar, no obstante, que estas acciones deben ser valoradas en conjunto con otros indicios no verbales y contextuales, ya que su observación detallada y su correlación con el contexto y las circunstancias pueden ser determinantes para la identificación y prevención de posibles amenazas o incidentes en ambientes de gran afluencia de personas.

Es importante destacar que los comportamientos previamente mencionados son indicios o señales que pueden sugerir la posible existencia de comportamientos anómalos en entornos de

multitudes; sin embargo, no deben ser considerados como factores determinantes y/o concluyentes. Es imperativo evitar llegar a conclusiones precipitadas o basar decisiones exclusivamente en la observación de un solo indicio. Es necesario llevar a cabo un análisis exhaustivo de la situación, corroborar la información con datos adicionales y contar con la participación de profesionales especializados para una evaluación apropiada y la toma de decisiones fundamentadas en relación con la detección de comportamientos anómalos en multitudes a partir de la comunicación no verbal.

## Conclusión

El análisis de las señales no verbales asociadas a comportamientos anómalos en multitudes constituye un campo de estudio dinámico y de gran relevancia para la seguridad. A través de la comprensión de la comunicación no verbal, es posible percibir posibles amenazas y tomar medidas preventivas que contribuyan a la salvaguarda de la integridad y el bienestar de las personas en situaciones de alta concentración de personas.

En este sentido, la identificación temprana de comportamientos anómalos en multitudes posee un papel fundamental para prevenir situaciones de riesgo o amenazas a la seguridad. La actitud de alerta y vigilancia constante, el comportamiento evasivo o errático, la contravigilancia, la agresividad disruptiva y la manipulación inusual de objetos son señales que pueden indicar la presencia de individuos con intenciones ilícitas o delictivas en entornos concurridos.

El estudio y comprensión de estas señales no verbales requiere un enfoque multidisciplinario que involucre aspectos de la psicología, la comunicación, la antropología y la criminología, entre otras disciplinas. Es necesario considerar tanto los aspectos individuales como los contextuales para interpretar adecuadamente estas conductas y tomar decisiones informadas en términos de seguridad.

Si bien la percepción de comportamientos anómalos basada en señales no verbales puede ser una herramienta útil, es importante tener en cuenta que ninguna señal o conjunto de señales es definitiva y pueden estar sujetas a interpretaciones erróneas. Por lo tanto, es fundamental complementar el análisis de los indicios no verbales con otras estrategias de seguridad, como la recopilación de información adicional, el monitoreo de cámaras de seguridad y la cooperación con las autoridades competentes.

En última instancia, el objetivo principal de la percepción de comportamientos anómalos en multitudes es garantizar la seguridad y protección de las personas en eventos públicos, manifestaciones, u otras situaciones de alta concentración de individuos. El conocimiento y la capacitación en la identificación de señales no verbales constituyen una herramienta valiosa para los profesionales de seguridad y para aquellos responsables de la toma de decisiones en estos entornos.

## Bibliografía

Amrutha, C. V.; Jyotsna, C. y Amudha, J. (2020). Deep learning approach for suspicious activity detection from surveillance video. En 2<sup>nd</sup> International Conference on Innovative Mechanisms for Industry Applications (ICIMIA), 335-339. IEEE.

Becker, D. V. y Rheem, H. (2020). Searching for a face in the crowd: Pitfalls and unexplored possibilities. *Attention, Perception, & Psychophysics*, 82, 626-636.

Benoni, H. y Tsal, Y. (2013). Conceptual and methodological concerns in the theory of perceptual load. *Frontiers in Psychology*, 4, 522.



- Braga, A. (2008). *Problem-oriented policing and crime prevention*. New York. Criminal Justice Press.
- Brunyé, T.; Howe, J. y Mahoney, C. (2014). Seeing the Crowd for the Bomber: Spontaneous Threat Perception From Static and Randomly Moving Crowd Simulations. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 20(4), 303.
- Crundall, D. y Eyre-Jackson, L. (2017). Predicting criminal incidents on the basis of non-verbal behaviour: The role of experience. *Security Journal*, 30(3), 703-716.
- De Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista medico científica*, 17(2).
- Eastwood, J. D.; Frischen, A.; Fenske, M. J. y Smilek, D. (2012). The unengaged mind: Defining boredom in terms of attention. *Perspectives on Psychological Science*, 7(5), 482-495. <https://doi.org/10.1177/1745691612456044>
- Ekman, P. (1999). Facial expressions. En T. Dalgleish & M. Power (Coord.) *Handbook of cognition and emotion*, Sussex. Wiley Ltd.
- Feijoo Fernández, M.; Halty, L. y Sotoca, A. (2020). Like a cat on hot bricks: The detection of anomalous behavior in airports. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 1-11.
- Festinger, L. (1993). La teoría de la disonancia cognoscitiva (extracto por A. Ovejero). *Psicothema*, 201-206.
- Gallup, A. C.; Hale, J. J.; Sumpter, D. J.; Garnier, S.; Kacelnik, A.; Krebs, J. R. y Couzin, I. D. (2012). Visual attention and the acquisition of information in human crowds. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 109(19), 7245-7250.
- García Añón, J.; Llorente Ferreres, A.; Bradford, B.; García Sáez, J. A. y Gascón Cuenca, A. (2013). Identificación policial por perfil étnico en España. Informe sobre experiencias y actitudes en relación con las actuaciones policiales.
- Gjøsaeter, T.; Radianti, J. y Chen, W. (2019). Understanding situational disabilities and situational awareness in disasters. ICSCRAM Association. 940-949. [http://idl.iscram.org/files/terjegjosaeter/2019/1924\\_TerjeGjosaeter\\_etal2019.pdf](http://idl.iscram.org/files/terjegjosaeter/2019/1924_TerjeGjosaeter_etal2019.pdf)
- Hall, E. (1973). *La dimensión oculta*. México: Editorial Siglo XXI.
- Hansen, C. H. y Hansen, R. D. (1988). Finding the face in the crowd: an anger superiority effect. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 917.
- Harris, D. (2005). Confronting ethnic profiling in the United States. En Open Society Justice Initiative (ed.) *Justice initiatives: Ethnic profiling by police in Europe*, Open Society Justice Initiative. Nueva York, 66-74.
- Hodgetts, H. M.; Vachon, F.; Chamberland, C. y Tremblay, S. (2017). See no evil: Cognitive challenges of security surveillance and monitoring. *Journal of applied research in memory and cognition*, 6(3), 230-243.
- Jaeggi, S. M.; Buschkuhl, M.; Etienne, A.; Ozdoba, C.; Perrig, W. J. y Nirko, A. C. (2007). On how high performers keep cool brains in situations of cognitive overload. *Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience*, 7(2), 75-89.
- Jensen, M.; Yao, R.; Street, W. y Simons, D. (2011). Change blindness and inattention blindness. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Cognitive Science*, 2(5), 529-546.
- Knapp, M. (1997). *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. México: Paidós.
- Kirsh, D. (2000). A Few Thoughts on Cognitive Overload. *Intellectica*, 1(30), 19-51.

- Łabuz, P. y Safjański, T. (2017). Counter-detection activities of criminal organizations aimed at reducing the effectiveness of surveillance conducted as part of operational activities. *Issues of Forensic Science* 298(4).
- Langhals, B. T.; Burgoon, J. K. y Nunamaker, J. F. Jr. (2013). Using eye-based psychophysiological cues to enhance screener vigilance. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 7(1), 83–95. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1555343412446308>
- Linnell, K. J., & Caparos, S. (2011). Perceptual and cognitive load interact to control the spatial focus of attention. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 37(5), 1643.
- Mack, A. (2003). Inattention blindness: Looking without seeing. *Current directions in psychological science*, 12(5), 180-184.
- Matsumoto, D., & Hwang, H. C. (2014). Facial signs of imminent aggression. *Journal of Threat Assessment and Management*, 1(2), 118. <http://davidmatsumoto.com/content/2014%20M%20and%20H%20JTAM.pdf>
- Mukherjee, S. (2016). An approach to automatic detection of suspicious individuals in a crowd. City University of New York. CUNY Academic Works. [https://academicworks.cuny.edu/cc\\_etds\\_theses/631/](https://academicworks.cuny.edu/cc_etds_theses/631/)
- Navarro, J. y Schafer, J. R. (2003). Universal principles of criminal behavior. *FBI Law Enforcement Bull.*, 72, 22.
- Öhman, A., Lundqvist, D. y Esteves, F. (2001). The face in the crowd revisited: A threat advantage with schematic stimuli. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(3), 381–396. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.80.3.381>
- Pattyn, N.; Neyt, X.; Henderickx, D. y Soetens, E. (2008). Psychophysiological investigation of vigilance decrement: boredom or cognitive fatigue? *Physiology & behavior*, 93(1-2), 369-378. [https://www.ida.liu.se/~769A09/Literature/Vigilance/Pattyn%20et%20al.\\_2008.pdf](https://www.ida.liu.se/~769A09/Literature/Vigilance/Pattyn%20et%20al._2008.pdf)
- Pereiro, J. (2019). Sin palabras: génesis y desarrollos de los estudios sobre la comunicación no verbal. *Question*, 1(64). [https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/94178/Versi%C3%B3n\\_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/94178/Versi%C3%B3n_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1)
- Pereiro, J. (2021). La percepción del comportamiento delictivo agresivo: aportes desde la comunicación no verbal. *Questión*, 1(70). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/133244>
- Pereiro, J. (2022). Comunicación no verbal y seguridad: estado del arte. *Hologramática*, 36(3), 17-41. <http://revistas.unlz.edu.ar/ojs/index.php/rholo/article/view/14>
- Pinkham, A. E.; Griffin, M.; Baron, R.; Sasson, N. J. y Gur, R. C. (2010). The face in the crowd effect: anger superiority when using real faces and multiple identities. *Emotion*, 10(1), 141.
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal I: Cultura, lenguaje y conversación*. Madrid, España: Editorial Istmo.
- Saegert, S. (1973). Crowding: Cognitive overload and behavioral constraint. *Environmental design research*, 2(3), 254-260.
- Staal, M. (2004). Stress, cognition, and human performance: A literature review and conceptual framework. <https://core.ac.uk/download/pdf/10517392.pdf>
- Stamps III, A. E. (2011). Distance mitigates perceived threat. *Perceptual and motor skills*, 113(3), 751-763.

Stott, C. y Radburn, M. (2020). Understanding crowd conflict: Social context, psychology and policing. *Current opinion in psychology*, 35, 76-80.

Sweet, D. M. y Burzette, R. G. (2018). Development of the nonverbal cues of interpersonal violence inventory: law enforcement officers' perceptions of nonverbal behavior and violence. *Criminal justice and behavior*, 45(4), 519-540.

Sweeny, T. D.; Haroz, S. y Whitney, D. (2012). Reference repulsion in the categorical perception of biological motion. *Vision research*, 64, 26-34.

Vallathan, G.; John, A.; Thirumalai, C.; Mohan, S.; Srivastava, G. y Lin, J. C. W. (2021). Suspicious activity detection using deep learning in secure assisted living IoT environments. *The Journal of Supercomputing*, 77(4), 3242-3260.

Wijn, R.; Van den Berg, H. y Lousberg, M. (2013). On operator effectiveness: the role of expertise and familiarity of environment on the detection of deviant behaviour. *Personal and Ubiquitous Computing*, 17(1), 35-42.

Williams, D. (2007). Effective CCTV and the challenge of constructing legitimate suspicion using remote visual images. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 4(2), 97-107.

---

**Cita sugerida:** Pereiro, J. (2024). La percepción de la comunicación no verbal en multitudes. *Minerva. Saber, arte y técnica*, 8(2). Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina (IUPFA), pp. 18-32.

---

**\* PEREIRO, JULIO**

Profesor y licenciado en Comunicación Social. Docente universitario de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Centro de la Provincia de Buenos Aires (UniCen). Profesor en nivel preuniversitario de la Escuela Nacional Adolfo Pérez Esquivel. Docente en la Escuela de Policía Juan Vucetich y en el Centro de Altos Estudios en Especializaciones Policiales (CAEEP), sede Olavarría. Ha organizado y dictado capacitaciones, tanto en el sector público como privado, focalizando en el área de la comunicación no verbal.