



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

Las diferencias culturales entre países hispanohablantes y la comunicación no verbal: ¿Deben incorporarse al estudio del español de los negocios?

Ángel M. Felices Lago

Máster Universitario en *Enseñanza de Español como Lengua Extranjera (ELE): Lengua, Cultura y Metodología* (11ª edición)

Índice

- ❑ **Reflexión inicial**
- ❑ **Hipótesis de partida**
- ❑ **Las dimensiones culturales de Hall y Hofstede**
- ❑ **Comparativa entre países hispanohablantes**
- ❑ **Propuesta final**



Reflexión inicial

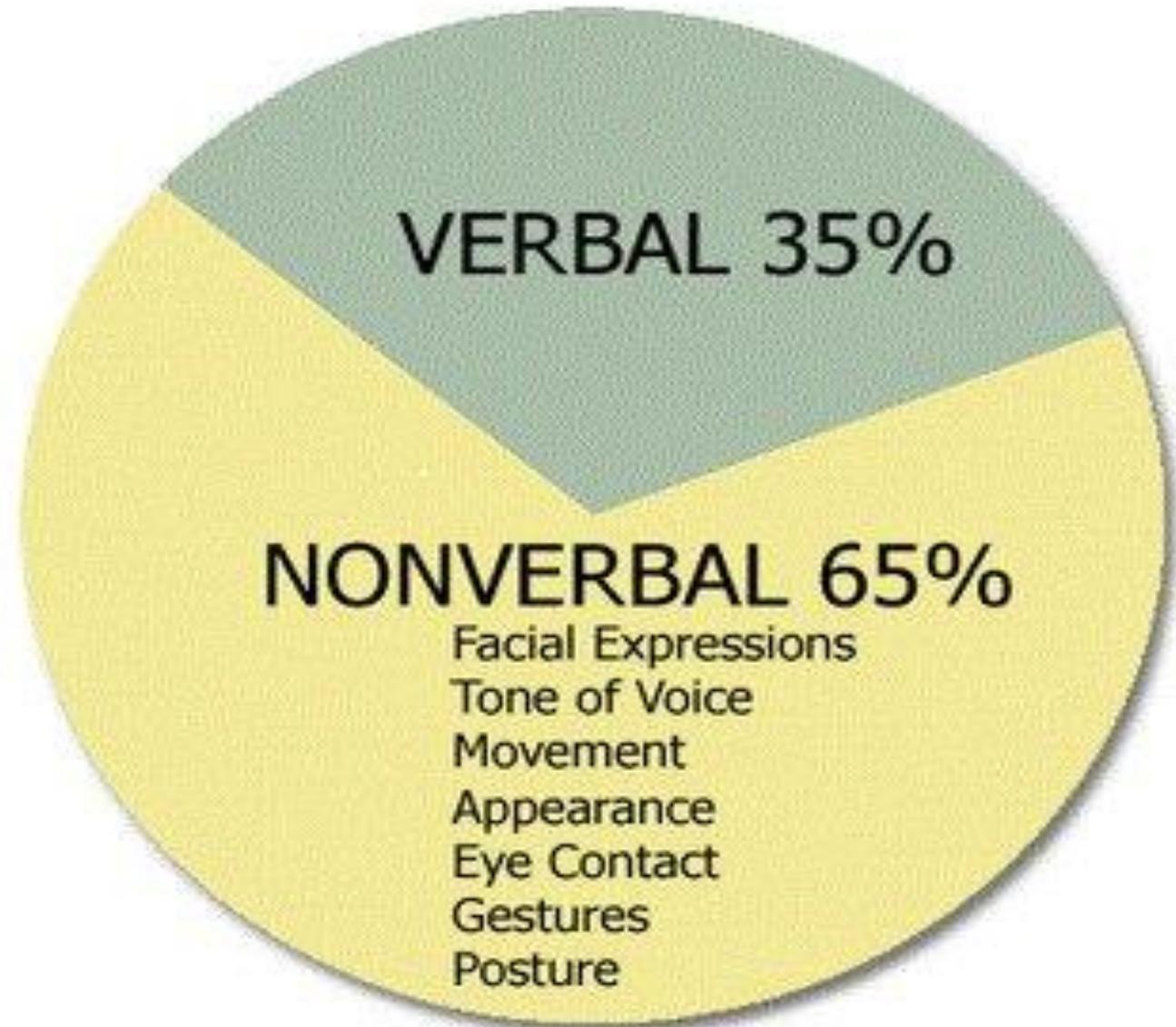
- La variación lingüística en el EEE (Español Económico y Empresarial) **es un hecho de incuestionable relevancia** en los niveles morfosintáctico, semántico y pragmático

Ahora bien, ...

- La comprensión plena de **las variaciones en la comunicación no verbal en el contexto empresarial** no es menos trascendente.
- Su desconocimiento es una **fuentes constante de malentendidos y conflictos.**

Reflexión inicial

No podemos olvidar que ...

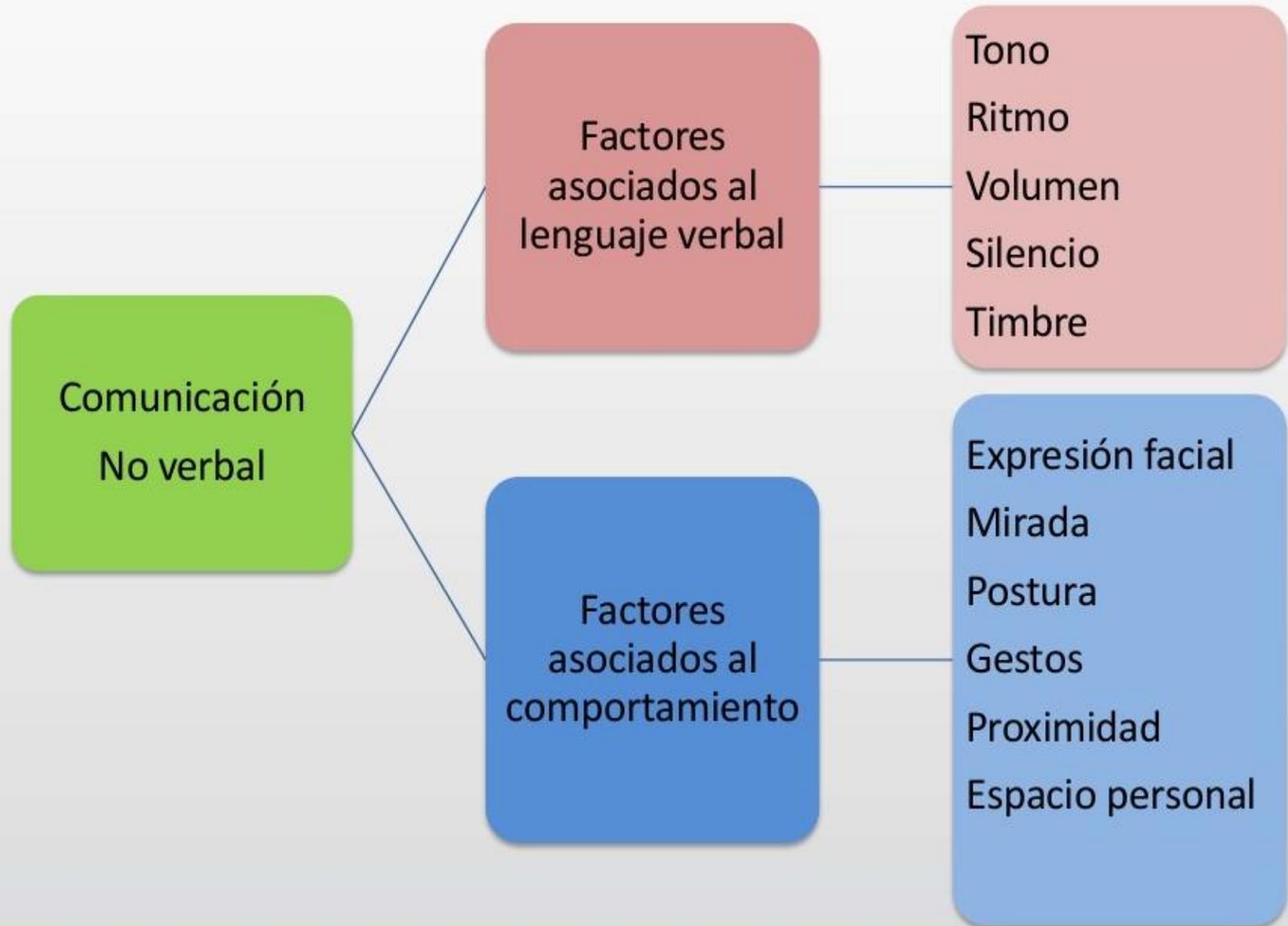


Reflexión inicial

Áreas de la comunicación no verbal



Reflexión inicial



Reflexión inicial

Esos aspectos de comunicación no verbal han tenido escaso reflejo en la producción de materiales didácticos de EEE.

¿Por qué?

Por la concepción muy extendida de lo que entendemos por **CULTURA** ... que, para algunos, **no está** directamente **relacionada** con el ámbito de la economía

La **programación cultural** está en la base de la cosmovisión específica de un grupo "nacional", por ello **Czinkota y Ronkainen** (1993), **Hofstede** (1991, 2001, 2010) y **Trompenaars** (1993, 2001) señalan una serie difusa de elementos:

Reflexión inicial

- ❑ Lengua (nivel verbal y no verbal)
- ❑ **Economía**
- ❑ Religión y política
- ❑ Instituciones sociales, clases sociales y estructura familiar
- ❑ Otros:
 - ❑ Valores y actitudes
 - ❑ Usos y costumbres
 - ❑ Elementos materiales
 - ❑ Estética y educación

El modelo de Monir Tayeb (2001, 2018):

En la síntesis de su modelo de aproximación a una cultura nacional, resulta significativo que...

los factores económicos

constituyan una de las formas básicas que alimentan la conciencia social fundamental de una cultura específica.

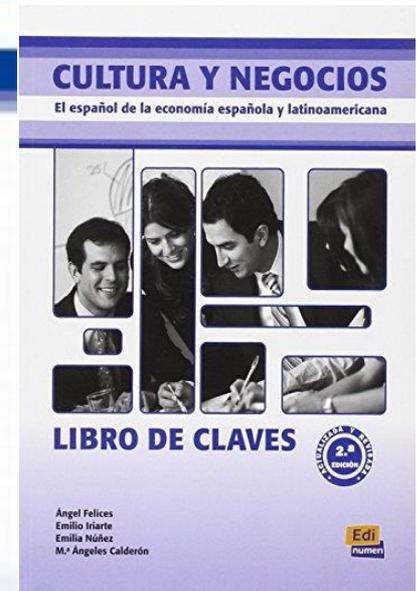
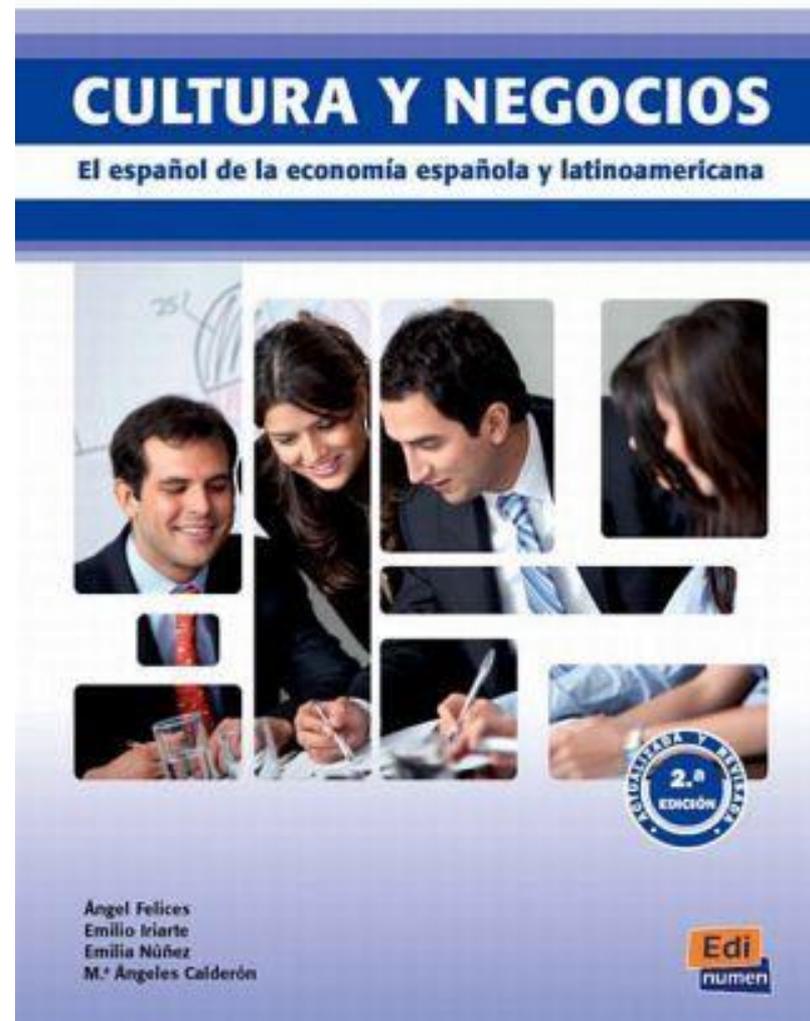
Hipótesis de partida

- Entre las diversas publicaciones didácticas de EFE y de EEE (Español Económico y Empresarial) publicadas hasta la fecha ...
- ... existen **MUY POCAS** ...
- **que integren las diferencias de conducta en el mundo de los negocios motivadas por factores culturales.**

Hipótesis de partida

1ª ed. 2004
2ª ed. 2010
(3ª ed. 2024?)

Nivel B2-C1
(MCER)



Se trata del primer manual hecho en España con una clara orientación a la enseñanza del lenguaje y los contenidos propios de la economía española y latinoamericana

Hipótesis de partida

Su propósito: .

CULTURA Y NEGOCIOS

Manual dirigido a aquellos que desean aprender tanto **el lenguaje de la economía** como **las claves de las diferencias culturales y de protocolo para hacer negocios con iberoamericanos y españoles**, aunque no se tengan conocimientos previos de estas materias. Elaborado para aprender sin esfuerzo las características fundamentales de la economía española y la de diez países de América Latina económicamente muy relevantes.

La orientación metodológica recoge diversos enfoques y presenta actividades para desarrollar la competencia comunicativa en el ámbito de la economía, incluyendo las relacionadas con las nuevas tecnologías en la sección *Zona Web*.

Puede ayudar a preparar diversos capítulos de los temarios de los exámenes organizados por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, para la obtención del Certificado Superior y/o Diploma de Español de los Negocios.

Hipótesis de partida

ESPAÑA:

BRENES GARCÍA, A.M. y LAUTERBORN, W. 2002. *La comunicación informal en los negocios*. Madrid: Arco Libros.

FELICES LAGO, Á., IRIARTE, E., NÚÑEZ, E. y CALDERÓN, M.A. 2010. *Cultura y negocios. El español de la economía española y latinoamericana* (2ª Ed.). Madrid: Edinumen

FURIÓ BLASCO, Elies; ALONSO PÉREZ, Matilde; MARTI, Laurent; BLANCO CALLEJO, Miguel (2016): *El español en entornos profesionales. Empresas, mercados, cultura*. Madrid: Edinumen.

ESTADOS UNIDOS:

CAHILL, D. y DE LOS RIOS, S. 2002. *Vistas comerciales y culturales*. Toronto: Nelson Thomson Learning.

DOYLE, M.S. y FRYER, B. 2019. *Éxito comercial. Prácticas administrativas y contextos culturales*. (7ª Ed.). Boston: Cengage Learning.

.... y el tratamiento de esas diferencias culturales **no es contrastivo** y, a veces, **superficial**.

Hipótesis de partida

No obstante, Brenes y Lauterborn (2002: 16) ya afirmaron esto hace 20 años:

“Sería absurdo afirmar que **todos los hispanohablantes participan de la misma cultura** o que existe una única Cultura Hispánica con mayúsculas. Se correría el peligro de generalizar y recurrir a estereotipos. Porque, aparte de la lengua, ¿tienen algo más en común una ejecutiva bonaerense y un campesino boliviano?”

Ahora bien, más adelante también añaden:

“[Al referirnos a la cultura informal en los negocios]... **las diferencias disminuyen** (...). Por ello, una ejecutiva limeña tiene más en común con otra mujer que practique la misma profesión en Madrid, que con un campesino costeño peruano”.

Hipótesis de partida

- Una falacia muy extendida en el mundo de los negocios de los países hispanohablantes es que **hablar o compartir una lengua común minimiza las diferencias culturales**

Por lo tanto ...

- Muchos piensan que no es necesario esforzarse en el aprendizaje de esas posibles diferencias y que no necesitan ayuda al estilo de ...
 - **Un seminario específico (“cultural briefing”)**
 - **Asesoramiento experto antes de una negociación**

Hipótesis de partida

Sin embargo, ...

Como han demostrado incontables relatos de empresarios internacionales, muchos negocios prometedores no han llegado a buen puerto **a causa de la ignorancia de esas diferencias.**

Por lo tanto ...

El **conocimiento previo** de las variaciones y diferencias en la comunicación no verbal que se manifiestan en la conducta empresarial **TAMBIÉN ENTRE LOS PAÍSES HISPANOHABLANTES** es un aspecto de suma importancia.

En consecuencia

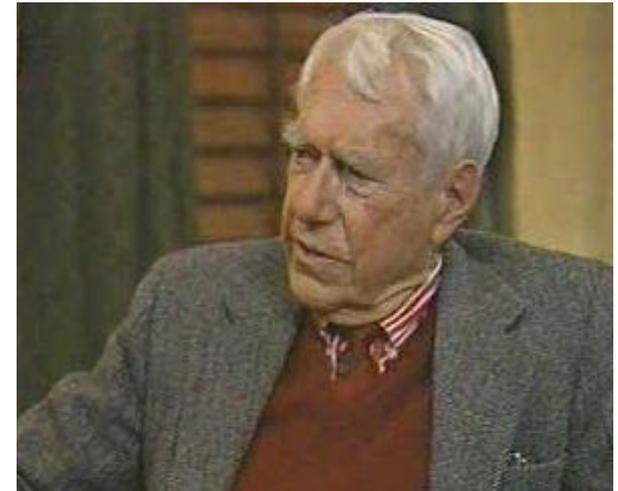
una **sistematización de esas variaciones es una tarea pendiente...**

... y puede resultar una herramienta muy útil para el diseño futuro de recursos didácticos.

Las dimensiones culturales de Hall y Hofstede

Edward Twitchell Hall, Jr. (1914-2009) fue un antropólogo e investigador intercultural estadounidense. Desarrolló conceptos muy influyentes e íntimamente relacionados con la comunicación no verbal:

- La **proxémica**
- Culturas de **alto contexto** y de **bajo contexto**
- Culturas **monocrónicas** y **policrónicas**



Las dimensiones culturales de Hall y Hofstede

Geert Hofstede fue profesor de antropología cultural corporativa (como a él le gustaba definirse) en los Países Bajos, además de psicólogo social y experto en culturas nacionales y culturas corporativas



(1928-2020)

Las dimensiones culturales de Hall y Hofstede

Las dimensiones culturales de Hofstede son **SEIS** y muy conocidas:

- 1) **Distancia al poder**
- 2) **Individualismo frente a colectivismo**
- 3) **Masculinidad frente a feminidad**
- 4) **Aversión a la incertidumbre**
- 5) **Orientación a largo o a corto plazo**
- 6) **Complacencia frente a moderación**

Las dimensiones culturales de Hall y Hofstede

Estos conceptos y dimensiones nos pueden ayudar a:

- comprender mejor otras culturas, examinando **los valores culturales** que pueden afectar a su comportamiento, decisión y pensamiento.

Y también **[como creemos]** a ...

- explorar los **fenómenos de comunicación no verbal** que se pueden detectar en conexión con algunas de esas dimensiones

1) Distancia al poder

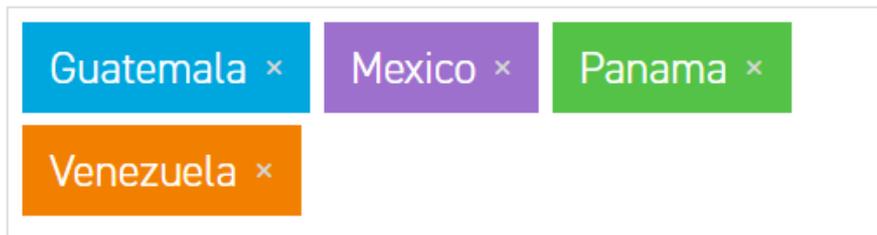
(Refleja las relaciones jerárquicas y de poder entre los individuos)

Las diferencias pueden afectar a diversos fenómenos de comunicación no verbal:

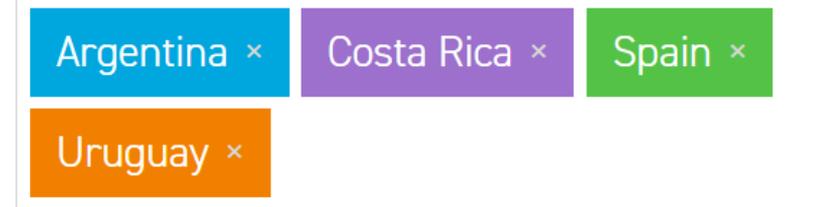
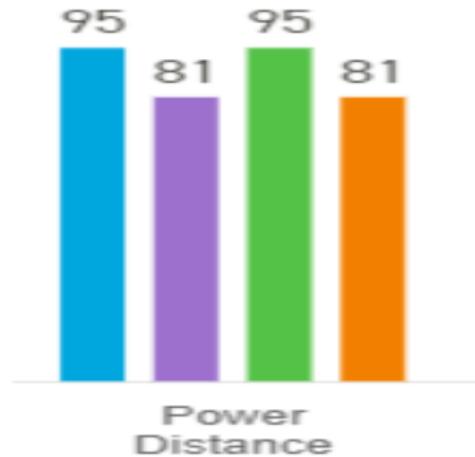
- Rasgos paralingüísticos:
 - Tono y volumen de la voz
 - Silencio
- Proxémica
- Oculésica
- Kinésica (lenguaje corporal)
- Háptica

Comparativa entre países hispanohablantes

1) Distancia al poder



L



Comparativa entre países hispanohablantes

- En algunos países donde hay una importante población indígena (como en **Ecuador** o en **Guatemala**), existe aún la muy arraigada costumbre de **no mirar directamente al interlocutor**, debido a la fuerte **imposición de autoridad** que se le ha causado a estas culturas durante siglos. (*Revista Para el Aula - IDEA - Edición N° 26 (2018)*)
- En **Panamá**, a los ejecutivos de mayor rango o edad **se les debe dar un trato preferencial**. Se les saluda primero y se les cede el paso en las puertas. (*Cómo negociar con éxito en 50 países, www.globalnegotiator.com*)
- En **México**, a los empresarios y altos ejecutivos mexicanos les gusta demostrar su poder **adoptando posiciones firmes** y dando sensación de seguridad en sus planteamientos. Es preferible reconocer su poder y no enfrentarse a ellos. (*Cómo negociar con éxito en 50 países, www.globalnegotiator.com*)

Comparativa entre países hispanohablantes

- ❑ La corrección y la cordialidad en el trato de los **argentinos** puede inducir a que el visitante piense que **trabar amistad es algo inmediato**, cuando en realidad se trata de un proceso que suele llevar su tiempo. (*Revista El Exportador, ICEX*)
- ❑ ESADE y *Arthur Consulting* entrevistaron a más de 234 directivos **españoles** y, curiosamente, señalaron **la persuasión** como el atributo mejor valorado del profesional, **en antítesis a la tradicional cualidad de ordeno y mando**. Son precisamente el mando, la ambición y el afán de éxito tres de las cualidades menos valoradas entre los propios directivos españoles. (*Cultura y Negocios, Edinumen*)
- ❑ Los **costarricenses** tienden a ser **igualitarios**, y no buscan ni muestran automáticamente un respeto ciego por la posición y el rango; un ejecutivo de alto rango puede tomar la decisión final, pero, por lo general, sólo después de la aportación de la mayoría de los implicados en la toma de decisión, sin importar su estatus. Esto significa que a todos los participantes en una reunión o presentación se les suele animar a **compartir sus puntos de vista** y a hacer preguntas, aunque de forma respetuosa y ordenada, (no policrónica). (*The Global Etiquette Guide to Mexico and Latin America, John Wiley*)

2) Individualismo-Colectivismo

(La interdependencia entre los miembros de una comunidad: el «yo» frente al «nosotros»)

Estilo directo [low context] frente a **estilo indirecto** [high context]).

Puede afectar a ...

- **Cronémica** (monocrónico frente a policrónico)
- **Rasgos paralingüísticos**: (Tono y volumen de la voz; rol del silencio)
- **Proxémica**
- **Kinésica** (Lenguaje corporal)
- **Oculésica**
- **Háptica**

Comparativa entre países hispanohablantes

Argentina x

Mexico x

Spain x

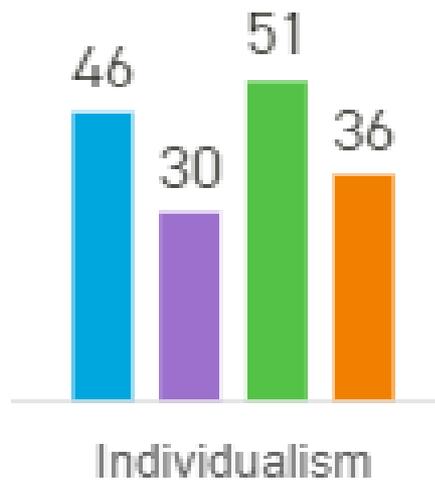
Uruguay x

Bolivia* x

Ecuador x

Guatemala x

Panama x



Comparativa entre países hispanohablantes

- En contra de lo que pueda pensarse los **mexicanos del D.F.** (conocidos como chilangos) **suelen ser muy puntuales**, incluso, llegan antes de la hora ya que toman precauciones por los atascos de tráfico. **En otras zonas del país hay menos puntualidad.**
(<https://www.extenda.es> > ficha_pais_mexico)
- En comparación con los europeos del norte, **los españoles** suelen preferir un estilo más indirecto de comunicación, dando rodeos y **evitando responder con un "no" rotundo.** En este caso los catalanes se apartan un poco de la cultura mayoritaria del país: son vistos por otros españoles como **bastante directos**, incluso con un estilo más bien brusco. (Richard Gesteland: *Cross-cultural business behavior*)
- Quizás por sus tradiciones europeas, quizás por su naturaleza esencialmente conservadora y **reservada**, y tal vez por su familiaridad con los comportamientos culturales norteamericanos, **los uruguayos** suelen **distanciarse más entre sí** que sus colegas de otros países latinoamericanos, especialmente si se encuentran entre personas que no son uruguayas. El apretón de manos firme es apreciado. (*The Global Etiquette Guide to Mexico and Latin America*, John Wiley)

Comparativa entre países hispanohablantes

- En **Guatemala** es fundamental confirmar siempre la información; tener fuentes múltiples, independientes y confiables para verificar o interpretar lo que te estén diciendo; **y así poder leer entre líneas**. (...) Los códigos de comunicación guatemalteca no suelen ser tan policrónicos y simultáneos como pueda ser el caso en otras partes de América Latina. Puede haber **cierto silencio**, especialmente en situaciones formales, o cuando es necesario evitar la confrontación. (*The Global Etiquette Guide to Mexico and Latin America*. John Wiley)
- **Los bolivianos** también se saludan informalmente **golpeándose en el hombro**; ese gesto no se considera demasiado personal o intrusivo, así que **evita retirarte** si un boliviano te toca en el hombro (de hecho, en el campo, los campesinos a menudo se dan la mano, se golpean en el hombro izquierdo y luego vuelven a estrechar la mano). (*The Global Etiquette Guide to Mexico and Latin America*, John Wiley)

Propuesta final

- Ya dijimos antes que las diferencias culturales ya **suelen tenerse en cuenta** e incluirse en algunos manuales de EEE, pero faltan **aproximaciones más rigurosas a las diferencias entre los países hispanohablantes**.
- Los ejemplos que hemos seleccionado nos muestran **un reto metodológico** que debe abordarse **como paso previo** a su aplicación en recursos para la enseñanza de EEE:

Propuesta final

- Una consulta minuciosa de las fuentes disponibles (impresas y/o en línea) en las que se vayan especificando los posibles rasgos diferenciales entre los países hispanohablantes, sus **reiteraciones** y/o **contradicciones** son una vía para la obtención de datos y su filtración.
- El establecimiento de esos matices diferenciales puede servir para **CORROBORAR o DESCARTAR** empíricamente esas diferencias ya evidenciadas en estudios de antropología intercultural corporativa, ya sean los de HOFSTEDE u otros.

Propuesta final

- Evidentemente, ese tipo de investigación exigirá, de manera complementaria, el diseño de **cuestionarios muy precisos** que nos ayuden a discernir esas diferencias aparentes.
- Lo cierto es que cualquier avance en esta línea de investigación **ayudará a mejorar** no sólo los manuales futuros de EEE, sino también **el conocimiento mutuo** de negociadores y exportadores en el ámbito hispanohablante y evitar los fastidiosos malentendidos.



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

Las diferencias culturales entre países hispanohablantes y la comunicación no verbal: ¿Deben incorporarse al estudio del español de los negocios?

Ángel M. Felices Lago

Máster Universitario en *Enseñanza de Español como Lengua Extranjera (ELE): Lengua, Cultura y Metodología* (11ª edición)