

El lenguaje de los negocios más allá de la semántica. Caso entre México y España

The language of business beyond semantics: A case study between Mexico and Spain

Kiran Habvilem Decer Castelán ^a, Karina Valencia Sandoval ^b

Abstract:

In a globalized world, intercultural communication plays a crucial role in international negotiations. This study analyzes how differences in verbal and non-verbal language between Mexican and Spanish influence business negotiations at consulting firm X. Despite sharing the same language, variations in lexicon, formality, and tone can lead to misunderstandings that impact communication effectiveness. Through a qualitative approach, employees' experiences, common errors, and strategies to optimize interaction between negotiators from both countries are examined. Key factors in language perception, non-verbal communication, and adaptation strategies to reduce misunderstandings are identified. Finally, solutions such as intercultural training, the development of a business glossary, and the implementation of best practices in digital communication are proposed to strengthen business relationships and improve outcomes in international negotiations.

Keywords:

Semantics, intercultural communication, negotiations, language, cultural differences.

Resumen:

En un mundo globalizado, la comunicación intercultural juega un papel crucial en las negociaciones internacionales. Este estudio analiza cómo las diferencias del lenguaje verbal y no verbal entre el español de México y el de España influyen en las negociaciones empresariales de la consultora X. A pesar de compartir el idioma, las variaciones en el léxico, la formalidad y el tono pueden generar malentendidos que afectan la eficacia de la comunicación. Mediante un enfoque cualitativo, se investigan experiencias de empleados, errores comunes y estrategias para optimizar la interacción entre negociadores de ambos países. Se identifican factores clave en la percepción del lenguaje, la comunicación no verbal y la adaptación de estrategias para reducir malentendidos. Finalmente, se proponen soluciones como la capacitación intercultural, el desarrollo de un glosario empresarial y la implementación de mejores prácticas en comunicación digital, con el objetivo de fortalecer las relaciones comerciales y mejorar los resultados en negociaciones internacionales.

Palabras Clave:

Semántica, comunicación intercultural, negociaciones, lenguaje, diferencias culturales

Introducción

En un mundo globalizado, las negociaciones internacionales enfrentan desafíos más allá de los factores económicos y políticos. La comunicación intercultural es un elemento clave que influye en la efectividad de las negociaciones, especialmente cuando los interlocutores comparten un mismo idioma, pero presentan diferencias lingüísticas y culturales.

Esta investigación busca explorar cómo las diferencias semánticas entre el español de México y el español de España influyen en la dinámica de las negociaciones en el contexto de la consultora X especializada en la internacionalización de empresas, ayudándolas a expandirse a mercados extranjeros. Mediante un enfoque cualitativo, se analizarán las experiencias de los empleados y los retos comunicativos que surgen debido a estas diferencias lingüísticas. La finalidad es identificar los factores que afectan la claridad en la comunicación y

^a, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Instituto de Ciencias Económico Administrativas | San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0002-0871-1889>, Email: de354360@uaeh.edu.mx

^b Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Instituto de Ciencias Económico Administrativas | San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo | México, <https://orcid.org/0000-0002-7029-9779>, Email: karina_valencia@uaeh.edu.mx

proponer estrategias que mejoren la interacción entre los equipos de ambos países, optimizando así los resultados de las negociaciones internacionales.

Comunicación intercultural

La comunicación intercultural es una disciplina que estudia cómo las personas de diferentes culturas se comunican entre sí. Esta investigación se basa en el estudio de que las culturas influyen directamente en la forma en que las personas perciben, interpretan y reaccionan ante la información (Hall, 1976). Para esta investigación, los conceptos de alta y baja contextualización de Edward T. Hall resultan útiles. En las culturas de alta contextualización, como México, el contexto social y la relación interpersonal tienen un gran peso en la comunicación, mientras que en las culturas de baja contextualización, como España, el lenguaje es más directo y explícito (Hall, 1976). Estas diferencias pueden generar malentendidos durante las negociaciones, afectando el flujo y la eficacia de la comunicación.

Por otro lado, Hofstede (2001) también aporta elementos valiosos con su teoría de las dimensiones culturales, que incluye aspectos como la distancia al poder, el individualismo y la aversión a la incertidumbre. En negociaciones entre países con diferencias culturales marcadas, como es el caso de México y España, estas dimensiones influyen en cómo las personas interactúan y negocian.

Estilo de lenguaje y negociación

El estilo de lenguaje utilizado en una negociación no solo afecta la claridad del mensaje, sino también la percepción que las personas tienen de otras. Lewicki, Barry y Saunders (2016) mencionan que el lenguaje es una herramienta de poder y persuasión en las negociaciones, y que su uso adecuado puede mejorar la posición del negociador. Teniendo en cuenta las variaciones en el estilo de comunicación entre negociadores mexicanos y españoles pueden llevar a diferencias en la interpretación de propuestas o intenciones, afectando el curso de las negociaciones.

Otro autor que analiza este tema es Graham (1985), de cómo el lenguaje y la cultura se interrelacionan en negociaciones internacionales, destacando que la sensibilidad cultural y la adaptación del estilo de lenguaje pueden ser factores críticos para lograr acuerdos exitosos. Estas variaciones incluyen el uso de formalidades, la gestión de los silencios, la estructura de las propuestas y la semántica de las palabras, son algunos de los factores que pueden generar tensiones si no se comprenden adecuadamente.

Teoría de culturas de alta y baja contextualización

Fue desarrollada por el antropólogo Edward T. Hall en su libro "Beyond Culture" (1976) y se centra en cómo las personas se comunican en diferentes culturas y la importancia del contexto en esa comunicación. La distinción entre culturas de alta y baja contextualización describe cómo varía el modo en que las sociedades transmiten e interpretan mensajes dependiendo del entorno cultural.

a. Culturas de alta contextualización

En las culturas de alta contextualización, gran parte del significado en una interacción no se expresa explícitamente mediante palabras, sino que depende del contexto, las relaciones personales y las señales no verbales. Estas culturas dependen mucho del entorno, de las costumbres sociales, de los gestos y del conocimiento compartido previo entre las personas para interpretar correctamente los mensajes. El lenguaje es indirecto y frecuentemente implícito, ya que el mensaje completo se sobreentiende a través de las conexiones sociales y el entorno.

b. Culturas de baja contextualización

Por el contrario, las culturas de baja contextualización dependen mucho más del lenguaje explícito para transmitir la mayor parte de la información. En estas sociedades, el mensaje suele ser claro y directo, y se espera que todo se explique con palabras. El contexto social y las relaciones personales juegan un papel menos importante en la interpretación del mensaje.

Metodología

El método seleccionado para esta investigación fue el estudio de caso explicativo, el cual resultó ideal para entender fenómenos complejos dentro de su contexto específico (Yin, 2014). Este tipo de estudio se llevó a cabo en los meses de septiembre a noviembre de 2024 lo que permitió profundizar en cómo las diferencias en el estilo de lenguaje entre México y España influyeron en los procesos de negociación. El enfoque explicativo fue útil porque permitió no solo describir el fenómeno, sino también analizar las causas subyacentes que provocaron diferencias significativas en las negociaciones (Stake, 1995).

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, ya que se centró en explorar y comprender en profundidad las

Ciertas expresiones y modismos en el español mexicano y el español de España pueden generar confusión y expectativas distintas entre compañeros, debido a las variaciones semánticas y pragmáticas. Un ejemplo recurrente es el uso de la palabra ahorita en México, que se entiende como "en un rato," mientras que en España el término ahora se asocia con inmediatez. Esta diferencia en el sentido temporal puede llevar a malentendidos y retrasos en los procesos si no se aclara el contexto. Para los compañeros en España, "ahorita" puede implicar acción inmediata, pero en la realidad mexicana, el lapso podría extenderse, afectando la planificación y los tiempos de respuesta en proyectos.

Las frases más mencionadas visualmente de la figura 2 y que son las que más confunden a ambos países pueden ser distintas dependiendo del contexto, pero las más comunes son, los modismos, estos son diferentes por el ambiente en el que pueden ser mencionados, el tono o el tema del que se esté tratando.



Figura 2. ¿Cómo describirías el tono y la formalidad en el lenguaje utilizado con tus compañeros de México comparado con tus compañeros de España?

Nota. Elaboración Propia

Un ejemplo claro de malentendido que afectó negativamente una negociación ocurrió durante una reunión entre un equipo mexicano y uno español. Un compañero mexicano utilizó la expresión "nos gustaría que considerarán," que el equipo español interpretó como una solicitud opcional, algo que podían evaluar sin compromiso. Sin embargo, para el equipo mexicano, esta frase representaba una petición importante y prioritaria que necesitaba atención inmediata. Al darse cuenta de que su solicitud no había sido entendida adecuadamente, la situación se volvió incómoda y tuvo que renegociarse, aclarando la verdadera urgencia del asunto.

Otro caso se presentó cuando, en una discusión sobre los esfuerzos requeridos para completar un proyecto, un compañero mexicano mencionó "hacer lo posible." El equipo español asumió que esta frase implicaba un esfuerzo estándar y normal, cuando en realidad, para el mexicano significaba que se haría todo lo necesario para lograr el objetivo, incluso si eso implicaba realizar un trabajo adicional significativo. Esta diferencia de interpretación dejó al equipo español en una situación comprometida, ya que no estaban preparados para asumir el nivel de esfuerzo que el equipo mexicano esperaba. Una vez que se aclaró el malentendido, se implementaron medidas para alinearse en las expectativas y asegurar que ambos equipos estuvieran en la misma página.

Un tercer ejemplo involucró a un español que reportó que un restaurante estaba cerrado en el contexto de un proyecto de colaboración. El compañero mexicano, sin embargo, entendía que se refería a que el trato con ese restaurante ya estaba cerrado, es decir, que el contrato ya había sido firmado. El malentendido surgió de la falta de claridad en la comunicación sobre el estado del restaurante. Para resolver la situación, los equipos tuvieron que buscar un nuevo restaurante que cumpliera con los requisitos del proyecto. Este proceso de resolución incluyó explicaciones por ambas partes sobre lo que realmente se quería decir y, en este caso, un intermediario que facilitó la comunicación, ayudando a aclarar las intenciones de cada uno.

En México, el contacto visual suele ser más reservado, especialmente en situaciones formales. Mantener el contacto visual es considerado importante en la cultura española, ya que indica interés y sinceridad. La falta de contacto visual en España puede interpretarse como desinterés o falta de compromiso, mientras que en México, un contacto visual prolongado puede ser visto como una invasión de la intimidad, creando una barrera en la comunicación.

La sonrisa es otro aspecto donde se presentan diferencias significativas. En México, sonreír se asocia con la amabilidad y la apertura, y puede ser un indicador de cordialidad en las interacciones sociales. Sin embargo, en España, aunque también se sonríe, puede interpretarse más como una reacción a lo que se está diciendo, en lugar de una afirmación de acuerdo. Así, un mexicano que sonríe podría ser malinterpretado por un español como alguien que está de acuerdo con lo que se dice, cuando en realidad solo está siendo amable.

Además, la distancia física durante la comunicación es otra fuente de malentendidos. Los mexicanos tienden a mantener un poco más de distancia personal al hablar, mientras que los españoles a menudo prefieren una proximidad más cercana. Esta diferencia puede hacer que un español se sienta más cómodo en la conversación,

mientras que un mexicano puede experimentar incomodidad si la cercanía es demasiado invasiva. Por otro lado, gestos como el pulgar hacia arriba pueden tener significados distintos. Para los españoles, hacer un pulgar hacia arriba mientras otro habla se interpreta como una señal de aprobación, indicando que todo va bien. Sin embargo, para los mexicanos, este gesto puede percibirse como una muestra de desinterés, lo que puede causar confusión en las interacciones.

Finalmente, el gesto de tronarse los labios, que es común entre algunos hablantes españoles como una muletilla, no se observa en la cultura mexicana. Este gesto podría ser visto por los mexicanos como poco profesional o incluso grosero, lo que enfatiza aún más la importancia de tener en cuenta los matices culturales en la comunicación no verbal.

Estas diferencias en el lenguaje no verbal destacan en la figura 3 donde los compañeros mencionan una necesidad de una comprensión más profunda de las normas culturales al llevar a cabo negociaciones entre mexicanos y españoles, ya que los gestos y las posturas pueden influir en la percepción y la interpretación de las intenciones comunicativas de cada parte.

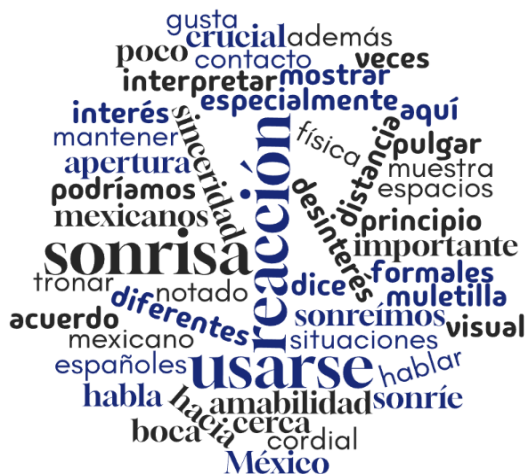


Figura 3. ¿Qué aspectos del lenguaje no verbal, como gestos o posturas, tienden a ser interpretados de manera diferente entre mexicanos y españoles?

Nota. Elaboración Propia

En España, es común abordar los desacuerdos de manera directa y sin rodeos. Esta apertura se refleja en la forma en que los españoles suelen expresar sus opiniones, lo que puede incluir interrupciones durante las conversaciones para añadir puntos o aclaraciones. Esta práctica se considera una parte natural de la comunicación y del intercambio de ideas, donde la franqueza y la claridad son valoradas. Sin embargo, para un mexicano, esta manera de comunicarse puede percibirse como falta de respeto o impaciencia, ya que en

la cultura mexicana hay un mayor esfuerzo por suavizar los desacuerdos. Los mexicanos tienden a preferir un enfoque más diplomático, buscando evitar confrontaciones directas y preservar la armonía en las relaciones, lo que puede traducirse en una comunicación más indirecta y matizada.

Otro aspecto a considerar es la influencia de la educación y el contexto social en el que cada persona se ha desarrollado. En España, el estilo de comunicación puede ser más directo y menos formal, lo que se alinea con una cultura que valora la asertividad. Por otro lado, en México, las normas de cortesía y la consideración por el otro a menudo dictan un estilo de comunicación más indirecto y respetuoso, lo que puede hacer que los desacuerdos se manejen con más sutileza y atención a las relaciones personales.

Estas diferencias culturales se pueden ver representadas en la figura 4 donde se ven las expectativas de comunicación y en la manera de expresar desacuerdos resaltan la necesidad de una mayor conciencia y sensibilidad cultural en las negociaciones entre México y España.



Figura 4. ¿Qué diferencias culturales influyen en las expectativas de comunicación y en la manera de expresar desacuerdos durante las negociaciones?

Nota. Elaboración Propia

Uno de los principales problemas mencionados en los resultados que se pueden visualizar en la figura 5 es la utilización de términos técnicos que, aunque sean correctos en un contexto mexicano, pueden resultar incomprensibles o tener diferentes connotaciones en España. Por ejemplo, ciertas palabras que en México se consideran estándar pueden ser interpretadas de manera más coloquial en el contexto español, generando confusión en un entorno profesional. Esta discrepancia puede llevar a malentendidos, ya que los receptores

pueden no captar el significado técnico que se pretendía transmitir.

Otro error común es la traducción literal de términos. Muchas veces, se intenta traducir frases o conceptos de forma directa, sin tener en cuenta las particularidades del español de cada país. Esta práctica no solo puede alterar el sentido original del mensaje, sino que también puede resultar en expresiones que suenan extrañas o inusuales para el público al que se dirigen. Como resultado, se puede estar diciendo lo mismo, pero el mensaje se percibe como si proviniera de dos idiomas diferentes, creando una barrera en la comunicación.

La forma de redactar y la elección de palabras son cruciales en la comunicación técnica, las diferencias en la escritura pueden influir en cómo se reciben y comprenden las ideas presentadas. Es fundamental tener en cuenta el contexto cultural y el conocimiento del público objetivo para evitar errores de interpretación que podrían comprometer la efectividad de las negociaciones.



Figura 5. ¿Qué errores comunes se presentan al adaptar el contenido técnico o especializado de un país a otro?

Nota. Elaboración Propia

La capacitación intercultural es un componente esencial para que los compañeros de trabajo se adapten mejor al estilo de comunicación del otro país. Al proporcionar un marco para entender las expectativas culturales, prevenir malentendidos, abordar el mercado de manera efectiva y facilitar la comunicación, la capacitación no solo mejora las relaciones laborales, sino que también impulsa el éxito organizacional en un entorno global. Esta inversión en formación no solo se traduce en mejores resultados en las negociaciones, sino también en un clima de trabajo más cohesionado y productivo.

Las respuestas obtenidas serían de gran ayuda para evitar malentendidos y poder entender mejor las

situaciones y palabras que se pueden llegar a dar al momento de las negociaciones



Figura 6. ¿En qué medida la capacitación intercultural ayuda a los compañeros a adaptarse mejor al estilo de comunicación del otro país?

Nota. Elaboración Propia

Conclusiones

La investigación ha revelado la complejidad de la comunicación intercultural en un entorno empresarial globalizado. A través del análisis de las diferencias en el estilo de lenguaje, la formalidad y los matices culturales, se ha demostrado que la falta de claridad y la interpretación errónea de términos pueden tener un impacto significativo en los resultados de las negociaciones. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar las variaciones lingüísticas y culturales de manera sistemática y consciente.

El estudio realizado en Consultora X permitió comprender cómo las diferencias en el estilo de lenguaje entre México y España influyen en la efectividad de las negociaciones internacionales. Los resultados muestran que, aunque México y España comparten el idioma español, existen marcadas variaciones en la formalidad, tono y léxico que pueden generar malentendidos y afectar la percepción mutua entre los negociadores. Estas diferencias lingüísticas, cuando no se gestionan adecuadamente, provocan confusiones y dificultan el establecimiento de relaciones de confianza, impactando negativamente el flujo y los resultados de las negociaciones.

Para abordar esta problemática, el estudio identificó estrategias de comunicación que podrían mejorar la interacción entre negociadores de ambas nacionalidades. Estas estrategias incluyen el desarrollo de un glosario intercultural, la implementación de capacitaciones sobre comunicación no verbal en videoconferencias, y el uso de

técnicas de clarificación en plataformas digitales. Estas herramientas ayudarán a minimizar los errores de interpretación, mejorar la comprensión mutua y facilitar negociaciones más fluidas y eficaces en el contexto intercultural.

Las propuestas desarrolladas a partir de este estudio ofrecen una hoja de ruta para mejorar la comunicación y mitigar los malentendidos entre los compañeros de trabajo de ambas naciones. La capacitación intercultural, la creación de guías de términos y expresiones comunes, y el establecimiento de mecanismos de seguimiento son estrategias clave que pueden facilitar un entendimiento más profundo y efectivo. Implementar estas iniciativas no solo potenciará las habilidades de negociación de los empleados de Consultora X, sino que también fomentará un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, capaz de adaptarse a las particularidades de cada cultura.

Referencias

- [1] Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- [2] Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE
- [3] Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE Publications
- [4] Graham, J. L. (1985). "Cross-Cultural Negotiations: A Framework for Conceptualizing the Negotiation Process." *Negotiation Journal*, 1(1), 7-22.
- [5] Gómez, N. J. R., Lozano, C. P. M., & Del Río Contreras, J. M. (2022). La competencia comunicativa intercultural como herramienta de apoyo en la negociación internacional. *Trascender Contabilidad y Gestión*, 8(20), 3-33. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.160>
- [6] Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Books.
- [7] Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. Sage Publications
- [8] Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2016). *Negotiation*. McGraw-Hill Education
- [9] Spradley, J. P. (2016). *Participant Observation*. Waveland Press
- [10] Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE Publications.
- [11] Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. SAGE Publications.