

Actividades de español de los negocios para estudiantes sinohablantes de español

Fecha de publicación: 1 de septiembre de 2010

MARTA MUÑOZ TORRES

Lectora de español en la Universidad de Estudios Internacionales de Xi'an

Introducción

El presente trabajo consiste en una propuesta de actividades orientadas al aprendizaje de las similitudes y diferencias existentes en el mundo de los negocios entre China y España. Los estudiantes a los que va dirigido son alumnos chinos de español como segunda lengua que cursan la carrera equiparable a Filología Hispánica en China. Estos estudiantes han realizado durante cuatro años sus estudios en lengua meta, cursando materias como Gramática Española, Fonética Española, Literatura y Cultura Españolas, y Comprensión de Novedades, entre otras. En su último año académico, han de seguir la asignatura llamada Español Comercial, que comienzan con gran entusiasmo, pues muestran una gran preferencia profesional por este campo. Sin embargo, tras las primeras lecciones, llegan pronto a una conclusión: no es lo que ellos esperaban.

Normalmente, las expectativas de esta asignatura no se ven cumplidas por varias razones. En primer lugar, son estudiantes que, en su mayoría, no han tenido ninguna experiencia en el mundo laboral, por lo que cualquier parangón que se haga con la cultura meta les resulta inconsistente o vago, y no saben cómo aplicarlo. Además, los libros de español como lengua extranjera no son tan específicos como para cumplir las necesidades particulares de estos alumnos. Por último, esta asignatura sólo dispone de un total de 36 horas de clases repartidas a lo largo de un semestre, que se muestran insuficientes para abarcar todos los contenidos que serían necesarios para que estos alumnos tuvieran la formación pertinente para salir preparados al mundo de los negocios.

Por estas razones, se proponen las siguientes actividades, no dispuestas como una secuencia didáctica con una tarea final, sino como pequeños módulos independientes con actividades que el docente podrá utilizar cuando lo crea pertinente. Su objetivo es sensibilizar a los estudiantes sobre las diferencias culturales intrínsecas al mundo de los negocios, concentrándose en particular en las semejanzas y disparidades entre China y España, pero también haciendo referencia a otras realidades culturales.

Recursos didácticos: actividades

Al mismo tiempo, y con el objetivo de que el alumno no perciba los sentimientos de vaguedad antes mencionados, ya que no dispone de experiencia en el mundo de los negocios, se han incluido dentro de cada actividad los saberes relativos al mundo chino que son susceptibles de ser desconocidos por los discentes.

Actividades

¿Cómo son los españoles? ¿Y los mexicanos? ¿Y cómo somos los chinos? Encuentros y desencuentros.

I: Isaac Andreu es un gerente de mercadotecnia mexicano, que ha comparado a los españoles con sus compatriotas en el ámbito de los negocios¹. En parejas, un estudiante leerá los posibles puntos de encuentro en los negocios entre España y México. Su compañero analizará los posibles puntos de desencuentro entre estos países. Después, intercambiad la información que os ha llamado más la atención.

Posibles puntos de encuentro entre los negociadores de España y México

Ambos negociadores hablan español, con las particularidades típicas de cada país, pero con un grado altísimo de similitud.

La hora de llegada a la cita, así como su duración no será un problema entre los negociadores, ya que ambos están acostumbrados a tomarse 10 o 15 minutos de tolerancia.

Existe el mismo respeto para la hora de la comida a mitad de la jornada laboral. En ambos países se tiene la cultura de salir a comer con tiempo, acompañar la comida con un trago y hablar de negocios en la mesa.

La política para días inhábiles es muy similar en ambos lugares, lo que permite que haya entendimiento y respeto.

La costumbre del trato personal enriquece mucho las relaciones de los españoles y los mexicanos.

Conocer, bromear, tocar y verse de frente, es un arma a favor de ambos negociadores que conocen la importancia y valor de este trato tan latino.

Los temas polémicos para el mexicano son muy parecidos a los del español. La política, religión y fútbol, deberán de ser tratados con cautela y sin apasionamientos desbordados.

Existen los mismos parámetros en cuestión de proxémica y trato con el sexo opuesto.

¹ Texto extraído de:

http://www.mktglobal.iteso.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=362&Itemid=123

Posibles puntos de desencuentro entre los negociadores de España y México

El tono fuerte y enfático del español puede no caer bien al mexicano, quien se puede sentir intimidado o provocado por el tono y gesticulación del europeo.

El mexicano se siente ofendido si de primera instancia lo tratan de “tú”, tarda cierto tiempo en aceptar el llamado tuteo.

Ambas culturas son pasionales, esto puede llevar a que un error o malentendido arruine la negociación, hay que ser muy cuidadoso en no fallar en los temas clave.

El negociador mexicano no está acostumbrado a tomar riesgos, el español puede ser más osado, lo que puede llevar a discrepancias.

Un negociador español jamás muestra prisas en acabar, no piensa nunca en dar por cerrado lo tratado, pero, sí, en ganar ventaja de todas las coyunturas favorables que pudieran presentársele, y, sobre todo, de nuestra impaciencia.

El negociador español es más global que el negociador mexicano, está más empapado de temas mundiales y cuenta con una infraestructura más fuerte para conocerlos de mejor manera.

II. ¿Podéis hacer un breve perfil del español en los negocios? ¿Y del mexicano? Cuando acabéis compartid vuestras conclusiones con otra pareja para, luego, hacerlo con toda la clase.

III. Cambia de pareja. Con tu nuevo compañero, y utilizando los aspectos que siguen los textos que acabáis de leer, realizad una lista de aquellos puntos de encuentro y desencuentro que podrían darse en una negociación entre chinos y españoles. Después, comentadlo con toda la clase.



Recursos didácticos: actividades

Te reciben según te presentas, te despiden según te comportas

Antes de sentarse a negociar en el exterior hay que conocer ciertas reglas de educación cuya ignorancia puede inclinar la balanza hacia el éxito o el fracaso.

En este mundo globalizado, ninguna compañía o empresario del mundo pone resistencia a negociar con colegas de otros países más allá de las que existen por los convenios o reglamentaciones de cada Estado. Ganar millones o ampliar la participación de sus productos en otros mercados es un ideal compartido entre pares de cualquier hemisferio.

Sin embargo, comprender la idiosincrasia del país con el que se va a negociar es una herramienta tan básica como conocer las variables económicas del mismo. Un paso en falso, por desconocimiento, en el momento de presentarse o durante encuentros menos formales es una descortesía que se tolera "por cortesía" en ciertos niveles ejecutivos.

I. A continuación, encontrarás los apartados *Saludos*, *Presentaciones*, *Manos a la obra* (puntos clave en las negociaciones), *Agenda* (protocolo en una reunión) y *Tiempo libre* (algunos aspectos de los almuerzos o cenas de negocios) relaciones con Holanda, China y Arabia Saudita. En grupos de tres, separad cada uno de estos apartados según el país al que pertenecen.²

Tiempo libre: si es invitado a un almuerzo o una cena es bueno saber que, para comer, solo se usa la mano derecha. Si se es anfitrión de una reunión hay que tener presente que no hay que incluir en el menú el alcohol y la carne de cerdo ya que, por costumbre religiosa, está prohibido.

Saludo: estrechar las manos al ingresar y al salir de una reunión. Se entiende como un gesto de muy mala educación dejar la mano izquierda en el bolsillo mientras se saluda.

² Información extraída de:

http://protocolo.org/laboral/protocolo_empresarial/cortesia_corporativa_saber_estar_en_otros_paises_saludos_y_otras_costumbres.html

Saludo: en general, se saluda con una leve inclinación de cabeza o una ligera reverencia. Pero estrechar las manos es una costumbre cada vez más común.

Agenda: la ecuación "tiempo es dinero" no es tan importante. Sí lo es utilizar el tiempo de manera eficiente. Por eso, la planificación de la agenda es vital y la impuntualidad en las reuniones puede entenderse como incompetencia o irresponsabilidad.

Presentación: nunca hay que olvidar los títulos que preceden al nombre, en especial, si en la mesa de negociación hay algún miembro de la familia real. Por ejemplo, para saber cuál es el nombre del Rey Fahd bin Abdul-Aziz al Saud hay que entender que "rey" es su título; "Fahd" el nombre propiamente dicho; "bin Abdul-Aziz" el patronímico que significa "hijo de Abdul-Aziz"; "al Saud" es el nombre de la familia real.

Tiempo libre: dar una cena y manejarse como un verdadero anfitrión es una actitud estimada. Durante la comida, hay que tener en cuenta el protocolo a la hora de ubicar en la mesa a los comensales; no es de buena educación hablar de negocios durante la comida y el anfitrión debe cerrar la reunión con un discurso preparado de antemano.

Manos a la obra: en las presentaciones de lo que se va a ofrecer es aconsejable utilizar el blanco y el negro y limitar el uso de otros colores ya que muchos de ellos tienen connotaciones y significados particulares. La ostensible demostración de las cualidades personales es un gesto de soberbia, una cualidad que está en las antípodas de la cultura oriental, que destaca la humildad como una virtud.

Recursos didácticos: actividades

Agenda: casi no existen las reuniones estrictamente privadas. Es habitual que no empiecen con puntualidad o que, durante el encuentro, se produzcan llamadas de teléfono y hasta se incorporen otras personas cuya presencia no estaba prevista.

Tiempo libre: siguiendo la línea de ser eficientes con del tiempo, no existen, por ejemplo, los compromisos, almuerzos, cenas, etc. concertados en el "último momento". En la mesa, el uso de los utensilios es "extremo" ya que este pueblo, en sus negociaciones, usa cuchillo y tenedor hasta para cortar el pan.

Presentación: solo entre familiares y amigos se usa el nombre de pila. Aunque, en ciertas empresas, luego de la presentación formal donde sí se debe usar el "Sr. López" suelen usar el nombre de pila para crear un clima más agradable.

Manos a la obra: la clave está en la elección del mejor intermediario, que debe ser el nexo durante todo el desarrollo del posible negocio. Esto es muy importante porque no está bien visto el cambio de "asesor". La función de este personaje es, en principio, comunicar opiniones y detalles del empresario o compañía local antes del primer encuentro real entre ambas partes.

Presentación: por tradición, este pueblo escribe primero el apellido, luego el segundo nombre y finalmente, el primero. El segundo nombre es el que suele usarse entre familiares y amigos. En determinados círculos empresarios y diplomáticos, el protocolo impone el enunciado del título o rango, como por ejemplo, el "general M", el "miembro parlamentario X", o el "jefe del comité B".

Manos a la obra: el consenso interno es la regla básica a la hora de tomar decisiones empresariales. Por eso, las definiciones suelen demandar un tiempo, a veces más de lo previsto. Durante las reuniones, se estima la modestia y la ostentación; la grandilocuencia y la pedantería generan descrédito.

Saludo: hay una tradición que consiste en estrechar las manos derechas, colocar la izquierda sobre el hombro de la otra persona y dar un beso en cada mejilla. Si el saludo involucra a una mujer occidental, en general, se reduce a solo un formal estreche de manos.

Agenda: es imprescindible tener una invitación para hacer negocios. Es un detalle de pésima educación la llegada tarde a una reunión.

II. Ahora, cread los mismos apartados para los españoles. Para encontrar la información pertinente, buscad en Internet. Una página interesante es: www.protocolo.org.

El apretón de manos



En España, la forma de saludarse ante una presentación es darse un apretón de manos, cuando se trata de caballeros. En el caso de las señoras, hay que esperar a que ellas nos tiendan la mano, y nosotros se la tomamos. En la actualidad, ya no se lleva el "besamanos", es decir, besar la mano de tu interlocutora, en veladas especiales, sin embargo, es cortés hacer ese ademán. Para situaciones íntimas, se puede optar por dar dos besos a la persona que saludamos que, en España, realizaremos de izquierda a derecha.

Recursos didácticos: actividades

I. ¿Cómo es un buen apretón de manos en China? ¿Suave y delicado? ¿Fuerte y decidido? Muévete por la clase, saludando y dando la mano a tus compañeros. ¿Cómo lo defines? ¿Encuentras alguna diferencia entre hombres y mujeres?

II. En el siguiente vídeo, un fragmento de un curso que se celebró en Madrid acerca del protocolo y la asesoría de imagen en los negocios, la profesora Esmeralda Blanco, expone cuál es la forma adecuada de estrechar la mano entre los españoles. Escucha sus palabras y saca conclusiones. Luego, ponlo en común con el resto de la clase y realiza la misma acción de antes: camina por la clase, dando la mano a tus compañeros, pero esta vez al estilo español.

http://protocolo.org/laboral/protocolo_empresarial/taller_de_protocolo_ide-cesem_parte_viii.html#bloqueTrailer

¿Por qué se dice en el vídeo que podemos saber si la persona que nos estrecha la mano es de ciudad o de campo? ¿Qué entra en juego? ¿Es igual en hombres y mujeres? ¿Por qué?

III. Vuelve a ver el vídeo y finaliza las siguientes frases:

- Un hombre será siempre presentado a una ...
- Los de mayor edad serán siempre presentados a los ...
- En caso de diferencia profesional, el superior es presentado al ...
- El contacto ocular en los latinos es ...
- Y en los orientales ...
- Si miramos la frente de nuestro interlocutor, ...
- Si miramos de arriba abajo a nuestro interlocutor, estamos ...
- Detectaremos la mentira en nuestro interlocutor, si éste se toca ...

Recursos didácticos: actividades

IV. Ahora escucha el siguiente audio³. Un costarricense habla del protocolo en los saludos iniciales. Según sus palabras, ¿hay que dar la mano?, ¿es permitido un beso?, ¿se realiza una leve inclinación? ¿Coinciden sus palabras con aquéllas de la profesora Esmeralda Blanco? ¿Todo esto es importante es Costa Rica?



Las tarjetas de visita

Un elemento muy importante a la hora de establecer vías de comunicación, es saber cómo se llama la otra y persona y qué cargo ocupa en la empresa. Esta presentación, además de verbal, se realiza por medio de las tarjetas de visita. Una pequeña cartulina que te informa sobre los datos básicos de la otra persona, su nombre, su cargo, su teléfono, su correo electrónico, etc.

Aunque básicamente es un elemento informativo, en cada lugar o país puede tener un tratamiento distinto este intercambio de información. El simple gesto de intercambiar las tarjetas de visita puede ser más o menos ceremonioso, dependiendo de la cultura de cada país.

³ Audio extraído de:

<http://protocolo.org/internacional/america/dar-la-mano-tiene-su-protocolo-saludos-en-costa-rica.html>

Recursos didácticos: actividades

I. A continuación, encontrarás varias afirmaciones realizadas acerca de la entrega de tarjetas de visita en una negociación china. Elige la opción correcta y selecciona el orden correcto en el que han de realizarse estas acciones:

1. A. Entregar tu tarjeta con la mano derecha, en silencio.	1. B. Entregar tu tarjeta con ambas manos, pronunciando tu nombre con claridad.
2. A. Introducir la tarjeta de tu interlocutor en tu bolsillo o agenda.	2. B. No introducir la tarjeta de tu interlocutor en tu bolsillo o agenda.
3. A. Examinar la tarjeta de tu interlocutor repitiendo su nombre en alto.	3. B. Examinar la tarjeta de tu interlocutor, pero sin repetir el nombre escrito, puede ser una falta grave pronunciarlo incorrectamente.
4. A. Colocar la tarjeta encima de la mesa, frente a ti. Memoriza la información.	4. B. Colocar la tarjeta en un lugar visible para ti (así podrás leer la información escrita), pero en un lugar que no pueda ver tu interlocutor.
5. A. Tomar asiento.	5. B. Permanecer de pie.
6. A. Tomar la tarjeta de tu interlocutor con ambas manos.	6. B. Tomar la tarjeta de tu interlocutor con una sola mano.

II. Ahora ya sabes cuál es el ritual chino que se sigue cuando se entrega la tarjeta de visita en una reunión; sin embargo, ¿sabes qué datos ha de contener una tarjeta de visita? ¿Será igual si trabajamos sólo en nuestro país o realizamos negocios con otros? ¿Cuándo ha de entregarse? ¿Cómo? ¿Crees que existe un ritual especial en España, como lo hay en China? Discute las posibles respuestas con un compañero. Después, leed el siguiente texto y confirmad vuestras suposiciones.

Una tarjeta de visita debe contener los datos básicos sobre la persona y la empresa a la que representa. **Nombre completo, cargo, dirección, teléfonos, correo electrónico, dirección web, etc.**

Si se mueve en el plano internacional, es bueno que tenga sus tarjetas impresas por las dos caras, por un lado en su idioma y por otro en el idioma de sus clientes o bien en inglés, como idioma internacional de los negocios. También puede tener varios tipos de tarjeta impresos, sin necesidad de imprimir sus tarjetas por ambas caras.

Las tarjetas deben ser impresas en **papel de cierta calidad**, con un color de tinta y un tipo de letra, tanto en tamaño como en tipo de fuente, perfectamente legible por cualquier persona.

Debe llevar un número de tarjetas suficientes, siempre es mejor llevar de más, para que nadie se quede sin su tarjeta de visita.

Las tarjetas **se suelen intercambiar al principio o final de una reunión**, pero cualquier otro momento, si es costumbre local, es bueno para intercambiarla. Siempre se deben dar por el lado impreso en su idioma local, o en su caso en el idioma internacional elegido.

Es bueno leer la tarjeta al completo, y aclarar cualquier duda que pudiera surgirle antes de proceder a guardarla en su tarjetero o carpeta.

En la mayor parte de **los países occidentales**, principalmente Estados Unidos y los países europeos, la tarjeta es un elemento informativo que no tiene un tratamiento especial. Se puede guardar en el bolsillo y no está mal visto que pueda hacer en su reverso cualquier anotación adicional. Eso sí, hay que mantener la tarjeta limpia y presentable, no hay que utilizarla tampoco como la hoja de un bloc de notas.

(Texto extraído de:

http://protocolo.org/laboral/protocolo_empresa/las_tarjetas_de_visita_en_el_mundo_de_los_negocios.html)

III. Y Además, ¿sabías que...?

En La India, se valora mucho que se pongan los títulos de cada persona en la tarjeta o cualquier otro tipo de mérito que le pueda dar más categoría.

En los **países musulmanes** se dan las tarjetas con la mano derecha y se reciben de la misma manera. La mano izquierda no se utiliza.

En Japón la tarjeta de visita es considerada como una representación de la persona, por lo que es tratada con mucho respeto y ceremonia.

Recursos didácticos: actividades

IV. El profesor te enseñará varias tarjetas de visita. Crea la tuya propia inspirándote en los modelos.



Recursos didácticos: actividades

¿De qué hablamos?

¿Cuántas reuniones de negocios continúan o terminan en torno a una mesa? Muchas, casi podríamos afirmar que la mayoría de ellas. Un almuerzo es uno de los puntos de reunión más habituales en los que se habla de negocios, se ultiman detalles; también pueden ser un punto de partida. En torno a la mesa puede surgir una idea interesante que puede ser el punto de partida de un buen negocio.

Si se mueve en el mundo de los negocios, no será difícil que al final de la mañana haya escuchado más de una vez esta frase: ¿Nos vamos a comer? Puede ser un punto de inflexión en cualquier reunión, un punto y seguido o bien un punto y aparte, dependiendo de cómo vayan las negociaciones, por eso, hay que cuidar especialmente los temas de los que se hablan.

I. En tu opinión, ¿cuáles son los temas tabú, aquéllos de los que es mejor no hablar, en una reunión de negocios en China? Con un compañero, haced una lista, después, ponedla en común con el resto de la clase. ¿En qué temas coincidís con los demás estudiantes?

Mejor no hablar de ...

- 1.
- 2.
- 3.
4. ...



Pero, se puede comentar ...

Según el escritor Kevin Buchnall, *Chinese Business Etiquette and Culture* (2002), los temas de conversación 'seguros' son el tiempo, el tamaño y la diversidad de China, la historia del país, su cocina, el idioma y las dificultades que presenta para llegar a hablarlo correctamente y, por supuesto, acerca de lo bien que habla tu interlocutor.

Otros temas son la cultura china, la importancia de la familia y su unidad, el espléndido progreso que está sufriendo el país hacia la modernización y el desarrollo, etc. Se puede mencionar también el atasco que se ha sufrido desde el aeropuerto, pero siempre sin quejarse de ello. La medicina china también será un tema bien recibido.

Recursos didácticos: actividades

Entre los temas que habrán de ser evitados encontramos: el mundo de la noche y todo lo que conlleva, la política y las comparaciones en cuanto a la economía de los países no serán bien aceptados. Tampoco es aconsejable hablar de los dirigentes chinos, del presente o del pasado, aunque sea desde el respeto, pues cualquier cosa que se diga puede ser mal interpretada y considerada una falta grave. Es preferible evitar también conversar acerca de las políticas internacionales, así como las comparaciones entre Occidente y Oriente, pues no suscitan ningún interés entre los interlocutores.

II. ¿Estás de acuerdo con las palabras de este autor? ¿Por qué? Ahora, entre todos (un alumno puede salir a la pizarra y escribir), señalad cuáles son los temas que consideráis que no son del agrado de los españoles en el trascurso de una reunión o negociación.

El siguiente texto ilustra las opiniones. Comparadlas con los temas que habéis indicado.

Mejor no hablar de política, fútbol o sexo.

Los expertos en protocolo empresarial aconsejan que en este tipo de reuniones se eviten algunos temas de conversación. En concreto, está mal visto hablar de salud, política, fútbol o sexo, así que piense un buen tema antes de sentarse a la mesa.

En los tiempos "muertos" o pausas, las conversaciones no deben entrar en temas polémicos que puedan dar lugar a discusiones. Temas sobre religión, política, preguntas personales, etc. deberían ser ignorados. Si llega el caso, puede dar respuestas poco comprometidas. No se decante por ninguna opción en concreto. Muchas de estas opiniones pertenecen al ámbito privado de las personas.⁴

⁴ Texto extraído de:

http://protocolo.org/laboral/protocolo_empresarial/pautas_para_cenas_y_comidas_de_empresa.html

http://protocolo.org/laboral/protocolo_empresarial/protocolo_laboral_reuniones_de_negocios_buenos_modales_y_guia_de_comportamiento.html

Conclusiones

Como puede apreciarse, podrían crearse actividades para cada uno de los aspectos culturales en los que coinciden y divergen las culturas que entran en juego en el aprendizaje de nuestros alumnos, ya que todas las particularidades que hemos trabajado se muestran relevantes en un mundo tan detallista como es el de los negocios.

Sin los conocimientos adecuados, es muy posible que nuestros estudiantes –todavía sin experiencia y sin las estrategias que se desarrollan gracias a ésta– fracasasen en el mundo laboral al que acaban de incorporarse. Por ello, es necesario, en un primer momento, analizar las necesidades de nuestros alumnos para, después, diseñar y ajustar la programación y actividades de forma pertinente y oportuna, con el objetivo último de enseñar de forma eficaz y enriquecedora a los protagonistas de este aprendizaje.

Es importante recalcar aquí que esta propuesta no es más que una muestra de lo que los docentes podríamos llevar a cabo en nuestras aulas –todavía queda mucho por hacer–, aunque sí supone un interesante punto de partida que, sin lugar a dudas, ayudaría a muchos profesores que se encuentran en China en estos momentos y que han de enfrentar las situaciones antes descritas: desmotivación de los alumnos debido a la inadecuación del material disponible y a su propia inexperiencia en el ámbito laboral, además de la inadecuada perspectiva del Español como Lengua Extranjera que muchos docentes experimentamos en nuestro día a día al trabajar con esta asignatura.

En definitiva, son muchos los aspectos que tanto estudiantes como profesores hemos de aprender en lo relativo a la enseñanza y adquisición de una lengua, aún más si nos adentramos en el campo del Español de los negocios, ya de por sí complejo aunque interesante. Por todo ello, nos proponemos seguir trabajando en los matices culturales que encontramos en esta área con el fin de mejorar el entendimiento cultural entre los dos pueblos que han ocupado nuestro trabajo.