

# ÉXITO

SÉPTIMA  
EDICIÓN

# COMERCIAL

Prácticas administrativas  
y contextos culturales

**Michael Scott Doyle**

*University of North Carolina, Charlotte*

**T. Bruce Fryer**

*University of South Carolina, Columbia*

*University of South Carolina, Beaufort*



Australia · Brazil · Mexico · Singapore · United Kingdom · United States

*process of arbitration is complete. / In the end, it's only a question of what's best in order to increase the productivity of our workers.*


**INTÉRPRETE:** \_\_\_\_\_

**Sr. Martínez:** Bueno, nosotros también nos preocupamos por el bienestar de nuestros socios.


**INTÉRPRETE:** \_\_\_\_\_

**Actividad.** ¿Cómo es diferente su interpretación de la que se presenta en el video? Vuelva a ver el video para hacer una comparación o una crítica de la traducción oral.

**Interpretación consecutiva y simultánea.** Vuelva al video y ahora haga una interpretación consecutiva, usando la pausa del video cuando le haga falta. O, para variar, intente hacer una interpretación simultánea, sin pausas. ¡Ojo! Este tipo de ejercicio requiere mucha concentración, memoria y atención a los detalles.

 **Otro fin.** Después de ver el video, imagine lo que podría ocurrir después si no termina en ese momento. ¿Cómo se desarrollará más el tema entre los actores y qué dirán? Para esta actividad, se puede escribir y entregar un nuevo fin o imaginarse otro fin para representarlo con compañeros de clase. Al continuar con el guion en español, siga el estilo de diálogo usado arriba, empezando con la señorita Salas.

## 7-10 ANÁLISIS Y COMPARACIÓN

 **Estudie la Tabla 7-1 y haga los ejercicios que aparecen a continuación. Use también sus conocimientos y, cuando haga falta, otras fuentes informativas como Internet o libros de consulta. Los ejercicios se pueden hacer individualmente, en parejas o en pequeños grupos para discutir en clase.**

1. Usted ha sido contratado/a como especialista transcultural para preparar a un/a gerente (un/a compañero/a de clase) para un viaje de negocios que este/a hará a Hispanoamérica en tres días. Explíquelo cómo funcionan el saludo y la despedida en los países hispanos y ensaye con esta persona las diferentes formas de saludo y despedida.
2. Haga los gestos para comunicar a alguien que se acerque y luego que se vaya.
3. ¿Qué quiere decir el gesto de «bigote para arriba»? Hágalo.
4. Un/a compañero/a de clase le pregunta dónde están ciertas cosas (un bolígrafo, un libro, una persona, etc.) y usted le contesta con diferentes gestos para indicar «allí» o «allá».
5. Con un/a compañero/a de clase, túrnense para practicar los gestos que correspondan a las siguientes situaciones:
  - a. Usted quiere que él/ella lo/la llame por teléfono.
  - b. Él/Ella le está pidiendo demasiado dinero para comprar la computadora usada que le quiere vender.
  - c. Él/Ella es tacaño/a porque no quiere ayudar a pagar la cuenta del almuerzo.

- d. Usted no puede oír lo que le quiere decir su compañero/a de clase.
  - e. Usted volverá enseguida para continuar la conversación con él/ella.
  - f. A usted se le ha olvidado la cita que tenían después de la clase.
  - g. Su compañero/a de clase debería tener cuidado con «esa persona».
  - h. Hay que guardar silencio porque está hablando el/la jefe/a.
  - i. Hay que caminar para llegar a la biblioteca.
  - j. Usted tiene mucha sed.
  - k. Usted quiere un solo lápiz, dos hojas de papel y tres minutos para hacer su trabajo.
  - l. Usted quiere pagarle al camarero la cuenta del café que ustedes acaban de tomar.
6. ¿Qué quieren decir las frases «tiene mucha cara» y «plantar cara»? Haga los gestos que comunican estos dos mensajes.



© M. S. Doyle\*

¿Qué quieren decir estos gestos?

\* Se le agradece profundamente al Dr. José Manuel Batista, profesor de español de la University of North Carolina en Charlotte, su permiso para tomarle y usar estas fotos.

7. ¿Qué gestos hay que evitar?
8. ¿Cuáles son algunos de los gestos típicos de los EUA? ¿Qué gestos usa usted al hablar? ¿Piensa que hay muchas diferencias entre las distintas culturas con respecto al uso de los gestos? Comente. ¿Conoce usted otros gestos que no se han incluido en la tabla o gestos que se usan en otras culturas, por ejemplo, en Alemania, Francia, Italia, Japón, etc.?

**TABLA 7-1 GESTOS (Y ALGUNOS SONIDOS) TÍPICOS DE LOS PAÍSES HISPANOPARLANTES**

Gesto	Descripción
<b>Saludo. (¡Hola!)</b>	En la mayoría de los países, los hombres se dan la mano con un apretón firme. En algunos países (Colombia, Guatemala, Honduras, El Salvador), el apretón de manos es bastante más flojo. El hombre saluda a la mujer con un ligero apretón de manos cuando esta le ofrece la suya. A veces, si se tiene la mano sucia, la persona ofrece la muñeca, el antebrazo o el codo en lugar de la mano. Los buenos amigos a menudo se saludan con un abrazo y una palmadita en el hombro o en la espalda. Las amigas se saludan con un beso en la mejilla (no un verdadero beso sino un besito al aire y un pequeño abrazo). El hombre también puede saludar a una amiga con un besito en la mejilla y un pequeño abrazo. Al llegar a una reunión o comida, se saluda a cada individuo. Para saludar desde más lejos, se mueve la mano varias veces, extendida y en posición vertical, de izquierda a derecha.
<b>Acérquese. (¡Ven acá!)</b>	Se extiende la mano con la palma boca arriba y se abren y cierran rápidamente los dedos con la excepción del pulgar. En algunos países, se hace el mismo gesto pero con la palma boca abajo. También en algunos países (México, España, Guatemala), se hace un sonido de «psst-psst», «tsst-tsst» o «ch-ch» (en Uruguay) para llamar la atención de alguien, como la de un camarero en un restaurante. En Uruguay, también chasquean los dedos.
<b>¡Váyase/vete!</b>	Con la palma de la mano hacia el suelo, se hace un rápido movimiento de los dedos hacia afuera.
<b>Está allí/allá.</b>	Se extienden el brazo y el dedo índice para señalar algo. En El Salvador, no se señala a una persona con el dedo sino con la mano entera. En algunos países, se fruncen los labios en la dirección de algo para señalarlo o se indica una dirección alzando un poco la barbilla « <i>it's up the road</i> » o bajándola « <i>down the road</i> ».
<b>Aprobación.</b>	En muchos países, se hace el gesto de « <i>thumbs up</i> » (hacer un puño con el dedo pulgar levantado hacia arriba). Una palmadita en el hombro o en la espalda de otro también significa aprobación. En Honduras, se aprietan las manos juntas.
<b>¡Todo va bien!</b>	Se apiñan los dedos y se llevan a los labios, donde se besan las yemas. En algunos países, como Uruguay, se hace el gesto de «bigote para arriba», es decir, se hace una letra V con el dedo índice y el pulgar y se pone esta V sobre el labio superior de la boca.
<b>Desaprobación.</b>	Se chasca la lengua o se frunce la boca y se ponen los ojos en blanco.
<b>Estoy pensando.</b>	Se toca la sien con el dedo índice.
<b>¡Qué tonto/loco!</b>	Se toca la sien con el dedo índice, a veces dándose unos golpecitos o haciendo un pequeño movimiento giratorio con el dedo.
<b>Te llamo. / Llámame por teléfono.</b>	Se coloca la mano cerca de la oreja y, con los dedos pulgar y meñique extendidos, se reproducen el auricular y el acto de hablar por teléfono.

(continúa)

**TABLA 7-1** (continuación)

Gesto	Descripción
Vuelvo enseguida.	Con la mano delante del pecho u hombro, se dibujan dos o tres círculos rápidos en el aire con el dedo índice.
¿Qué pasa? / No entiendo.	Se encogen los hombros con las manos medio extendidas y las palmas boca arriba. En algunos países (Puerto Rico y la República Dominicana), se frunce la nariz.
Estoy así, así. / Más o menos.	Con la mano extendida y abierta, la palma hacia abajo, se hace un movimiento oscilante de lado a lado.
Contar (cero, uno, dos, tres, cuatro, cinco).	Para cero, se forma un círculo con el pulgar y el índice (es el gesto norteamericano de «A-okay»). Para el número uno, se levanta el índice; para indicar dos, se levantan y separan el dedo índice y el medio; para tres, el índice, medio y anular; cuatro, todos los dedos menos el pulgar; cinco, todos los dedos. A veces se empieza a contar el número uno con el dedo pulgar, seguido por el pulgar y el índice para indicar dos; el pulgar, el índice y el medio para tres; etc.
Es así de alto/bajo.	Se levanta el brazo con la mano en una posición horizontal para indicar alguien o algo alto; para indicar alguien o algo de poca altura, se usa el mismo gesto pero con el brazo hacia el suelo. En México, se usa el dedo índice para una persona, la mano entera para un animal u objeto. En Colombia, se pone la mano en posición vertical (de costado) cuando se trata del tamaño de una persona.
Así es la vida.	Se encoge uno de hombros con los brazos medio extendidos y las manos boca arriba. En Guinea Ecuatorial, se juntan las manos en forma de rezar.
No. (¡No!)	Con la palma de la mano hacia afuera (hacia la otra persona), se oscila la mano de lado a lado. Para mayor énfasis, usar el dedo índice.
Se me olvidó.	Se lleva la palma de la mano a la frente, dándose un golpecito con ella a la vez que abre la boca. También se puede echar la cabeza hacia atrás rápidamente con un chasquido de lengua.
¡Qué sorpresa!	En algunos países (Guatemala, Honduras, Costa Rica), se agita la mano vigorosamente para hacer un chasquido con los dedos extendidos.
Cuesta mucho. / Tiene mucho dinero. / ¿Cuánto cuesta?	Se rozan el dedo índice y el pulgar uno contra el otro sin separarlos.
Tengo sed.	Con la mano se hace un gesto de coger un vaso y beber algo. También, en España se puede llevar la mano a la boca entreabierta, con el dedo pulgar y el meñique extendidos en forma de porrón.
No lo sé.	Con la palma de la mano hacia el cuerpo, se roza uno la barbilla con las uñas. Otro gesto sería el darse un toquecito en la barbilla con la punta del dedo índice. Otro sería negar con el movimiento de la cabeza de lado a lado al hacer una mueca y encogerse de hombros, mostrando las palmas de las manos en posición vertical y próximas al cuerpo (el gesto norteamericano «Not me!»).
No me importa.	Con la palma de la mano hacia el cuerpo, se roza uno la barbilla con las uñas.
No oigo lo que dice.	Se pone la mano detrás de la oreja como si fuera un pabellón auditivo.
¡Qué tacaño/a es!	Con la palma boca arriba, se pone la mano debajo del otro codo y se dan algunos golpecitos.
¡Ojo! / ¡Ten cuidado!	Se toca uno bajo el ojo con el dedo índice.

(continúa)

**TABLA 7-1** (continuación)

Gesto	Descripción
Sospecha. / ¡Me huele mal!	Se apoya el dedo índice en un lado de la nariz y se dan unos golpecitos suaves con el dedo.
Está borracho/a.	Con los dedos pulgar y meñique extendidos, se pasa el pulgar varias veces por la punta de la nariz.
Págueme/págame.	Se hace un movimiento hacia el cuerpo con el antebrazo y la palma de la mano de costado.
Insinuación sexual	Hacerle un guiño a alguien se puede interpretar como una insinuación.
Quiero hablar con usted. / Habla mucho.	Se juntan las yemas de los dedos y se abren y cierran como el pico de una gallina. Para indicar que alguien ha hablado demasiado, se mantienen los labios cerrados y se forma con el dedo índice una espiral que parece salir como humo de la boca.
No hable. / ¡Silencio!	Con los dedos índice y pulgar juntos, se pasan a lo largo de los labios en imitación de cerrar una cremallera.
Hay mucha gente aquí. / El lugar está lleno o de bote en bote.	Se apiñan y separan los dedos de una mano o de las dos.
Está lleno el taxi. / Ya no queda más de algo.	Se extiende la mano, con la palma hacia afuera, y se oscila de lado a lado. Se parece al gesto del saludo a distancia y al gesto de «No».
Hay que caminar (ir a pie).	Con el dedo índice y el dedo corazón, se imita en el aire o sobre una superficie el movimiento de las piernas al andar.
Un poco. / Queda poco.	Se ponen el dedo índice y el pulgar en posición horizontal y paralelos.
Hay visitante en la casa.	A veces, como en el Paraguay, el visitante se bate las manos para anunciar su llegada o presencia.
La cuenta, por favor.	Con el brazo levantado en el aire para que lo vea el camarero, se reproduce el gesto de firmar algo (como la cuenta).
¡Tiene/s mucha cara!	Se dan unas palmaditas en la mejilla o con el dorso de la mano se dan unos golpecitos en la mejilla.
Plantar cara. / Se busca camorra.	Se pone de pie con los brazos en jarras (« <i>hands on the hips</i> » para indicar « <i>bring it on!</i> »). También se puede hacer el gesto norteamericano de «Ven acá» (la palma de la mano boca arriba y los dedos que se abren y cierran hacia el cuerpo de uno).
«¡Vete al infierno!» y otros gestos obscenos afines	Hacer el gesto del higo, un puño con el dedo pulgar extendido entre el dedo índice y el dedo corazón. (Nota: ¡En Brasil este mismo gesto indica buena suerte!) Hacer el gesto norteamericano de «A-okay» (formar un círculo con el dedo índice y el pulgar), aunque en España es una expresión positiva que comunica que «Me salió muy bien» o «Lo conseguí». En algunos países, se hace un puño y se golpea la palma de la otra mano con la culata del puño. En México, un gesto obsceno es el de formar una letra V con el dedo índice y el dedo medio, y luego colocar la V sobre la punta de la nariz con la palma abierta hacia la cara de uno mismo. Otro gesto obsceno, bastante universal, es el puño con el dedo corazón extendido (« <i>to give the finger</i> »).
Ya es hora de terminar esto.	Un bostezo puede señalar que ha llegado o pasado la hora para terminar una reunión o una actividad. En Panamá, se frunce la boca para comunicar lo mismo.

(continúa)

**TABLA 7-1** (continuación)

Gesto	Descripción
<b>¡Deja de hablar ya! / ¡Corta el rollo!</b>	Con los dedos índice y medio extendidos, se imita la acción de cortar algo con tijeras, abriendo y cerrando estos dos dedos.
<b>¡Qué tozudo/a (terco/a, tenaz, obstinado/a) es/eres!</b>	Con un puño, se golpea sobre una superficie (como la de una mesa), o bien puede ser sobre nuestra propia cabeza o sobre la de la persona a la cual se refiere (suavemente).
<b>Se corta esta relación entre nosotros.</b>	En algunos países (Argentina, Bolivia, México), regalarle a alguien un cuchillo se puede interpretar como un corte de relaciones con esa persona.
<b>Despedida. (¡Adiós!)</b>	Lo mismo que para el saludo. En la mayoría de los países, al despedirse los hombres se dan un apretón de mano firme. En algunos países (Colombia, Guatemala, Honduras, El Salvador), el apretón de manos es bastante más flojo. El hombre se despide de la mujer con un ligero apretón de manos cuando esta le ofrece la suya. Los buenos amigos a menudo se despiden con un abrazo y una palmadita en el hombro o en la espalda. Las amigas se despiden con un besito en la mejilla y un pequeño abrazo. El hombre también puede despedirse de una amiga con un besito en la mejilla y un pequeño abrazo. Al marcharse de una reunión o comida, uno se despide de cada individuo. Para despedirse desde más lejos, se mueve la mano varias veces, extendida y en posición vertical, de izquierda a derecha.

Fuentes: Axtell, Roger E. *Gestures: the Do's and Taboos of Body Language Around the World*. Wiley, 1991; *CultureGrams: the Americas*. Provo, Utah: Proquest, 2009; Gelabert, María José, y Emma Martinell Gifre. *Diccionario de gestos con sus giros más usuales*. Edelsa, 1990; Morrison, Terri, and Wayne A. Conaway. *Kiss, Bow, or Shake Hands: The Bestselling Guide to Doing Business in More than 60 Countries*. Adams Media, 2006.

### Posibilidades profesionales

En cuanto al campo de recursos humanos y las relaciones laborales, hay toda una serie de trabajos empresariales y sindicales tales como los de gerente de producción o de compraventa, director/a de control de calidad, negociante de convenios colectivos, etc. Para obtener más información al respecto y para una actividad que le ayude a saber más sobre el tema, véase «Posibilidades profesionales» en el MindTap de *Éxito comercial: Prácticas administrativas y contextos culturales*.



## VOCABULARIO

Aquí se presentan los principales términos de este capítulo. Al final del libro, hay un glosario más completo.

**adiestramiento** training

**ascenso** promotion

**aguinaldo** Christmas (or end-of-year) bonus

**aspirante (m/f)** applicant, candidate

**aumento** pay raise

**auxilio de cesantía** severance pay

**beneficio** benefit

**bonificación** bonus

**capacitación** training

**carga social** social contribution, benefit

**carta** letter

(continúa)