

Hace parte del coeficiente intelectual alto (IQ) la capacidad de describir otras culturas de manera profesional. Si te encuentras buscando trabajo internacionalmente, será valioso describir tu propia cultura en un lenguaje de negocios. Es difícil generalizar las prácticas culturales de negocios norteamericanas ya que son muy diversas. Sin embargo, hay algunas prácticas culturales dominantes. Este artículo describe las constantes interculturales dentro del contexto laboral. Ten en cuenta que usamos el término “norteamericano” para referirnos a los Estados Unidos y Canadá, y no incluimos a nuestros vecinos mexicanos, que son culturalmente distintos.

Nuestra actitud general hacia el trabajo

- **Metas y esfuerzo:** los norteamericanos nos guiamos por metas y apreciamos los logros en la vida tanto profesional como personal. Valoramos las habilidades organizacionales y un estilo de trabajo ordenado. La puntualidad, la eficiencia y el progreso son fundamentales. Incluso el tiempo libre se destina a practicar un hobby o un interés personal con el mismo enfoque, buscar ciertos logros o niveles de competencia. Valoramos los ascensos, la mejora continua y el éxito adquirido mediante la disciplina y el esfuerzo. Nos interesa la ejecución del trabajo que a veces “hacemos” más de lo que “pensamos”. No ponemos mucha energía en las relaciones personales con los colegas, aunque en otras culturas esto se hace en procura de resultados.
- **Firmes con la ley:** como amantes de la paz somos firmes con las leyes. Trazamos una línea entre lo bueno y lo malo y no nos persuaden fácilmente de cambiar nuestros juicios. Por eso los valores éticos y morales norteamericanos suelen ser conservadores. Esto nos dificulta aceptar los valores que son diferentes en otros países. Por ejemplo, contratar un pariente cercano es una falta grave para muchos norteamericanos, aunque en otros países puede ser una práctica común o deseable.
- **Vida personal y laboral separadas:** distinguimos lo profesional y lo personal. Protegemos nuestra privacidad y mantenemos la vida laboral al margen de lo doméstico. El tiempo laboral no debe usarse para lidiar con los problemas familiares. En otras culturas la interacción entre la vida profesional y personal fluye más libremente. Evitamos hacer negocios con amigos o familiares para no arruinar nuestras relaciones personales o crear conflictos de interés.
- **Amables pero no necesariamente amistosos:** los norteamericanos, en particular los canadienses, parecen reservados y un tanto serios. Los extranjeros nos ven como fríos e introvertidos; corteses mas no amigables. Nos consideran “sin sentido del humor” e incapaces de contar una buena historia o un chiste. Pero en muchos países, el humor y la franqueza diplomática no solo ayudan a cerrar negocios sino también a mantenerlos.
- **Carentes de cultura general, enfocados en el trabajo:** a veces se nos conoce por nuestra incapacidad de discutir sobre arte, literatura, política o historia, puesto que nuestro tema principal es el trabajo. Somos suspicaces con los colegas que muestran interés en áreas no relacionadas con el trabajo.
- **Evitar el debate:** es usual cambiar el tema de conversación si descubrimos que el otro tiene puntos de vista diferentes. Lo contrario de otras culturas donde discutir puntos de vista opuestos es considerado agradable.

Protocolo de negocios

- **Primer contacto:** en un ámbito de negocios, los norteamericanos se estrechan las manos como principal forma de saludo. Entre los franco-canadienses es común que entre contactos bien establecidos se de un intercambio de abrazos y besos en ambas mejillas. Sin embargo, un comportamiento reservado y un fuerte apretón de manos acompañado del contacto visual suelen ser la norma.
- **Directo a los negocios:** debido a los límites que trazamos entre la vida profesional y privada, solemos ir directo a los negocios dejando poco tiempo para socializar. En otras culturas socializar es una oportunidad para conocer a los nuevos colegas en un ambiente personal y de esa manera generar confianza, un ingrediente esencial de los acuerdos mutuamente satisfactorios.

- **Hospitalidad:** los norteamericanos que trabajan en el exterior son tratados frecuentemente con gran hospitalidad. Los anfitriones nos hacen sentir bienvenidos y nos ofrecen su guía. Nuestra devoción por el trabajo hace que sea muy difícil corresponder la atención mostrando los alrededores y no tenemos familiares dispuestos a hacer esto por nosotros.
- **Relaciones horizontales:** creemos en la igualdad social. Desconocemos los sistemas sociales de clases. Por eso muchos norteamericanos son percibidos en el exterior como irrespetuosos de las estructuras locales de poder. Nuestros superiores se ganan nuestro respeto y cuestionamos lo autoritario; mientras que en otras sociedades la autoridad se otorga por estatus y es incuestionable. Las organizaciones norteamericanas funcionan con menos jerarquías y los subordinados tienen fácil acceso a niveles superiores debido a su experiencia y pericia y no por sus orígenes familiares.
- **Respeto por el espacio:** damos un gran valor al espacio privado en el trabajo. Para nosotros es importante mantener distancia física con los colegas (p.e. mantener un metro de distancia con el otro). Nos desconcierta la proximidad en otras culturas. A excepción del apretón de manos, no tenemos contacto físico con nuestros colegas. Apetecemos el espacio de oficina “cerrado”.
- **Individualismo a ciegas:** nos enfocamos más en la tarea y las metas que en el contexto. Al ser individualistas, tendemos a ser impacientes con los esfuerzos del grupo y preferimos trabajar solos. Por eso a veces nos salimos de la línea para mejorar la eficiencia. En otras culturas los superiores pueden ofenderse por nuestra negligencia con los procesos políticos o de consulta.

Comunicaciones

- **Comunicación formal y confianza en la palabra escrita:** usamos métodos formales de comunicación, en especial escritos: memorandos, minutos, cartas. Los intercambios verbales nos resultan ineficientes o poco confiables. El respeto por la palabra escrita nos aparta a veces de la acción en los trabajos exteriores. Mientras nuestros colegas hacen negocios a través de la red de distribución, asumiendo que estamos al tanto de los avances recientes, ¡nosotros estamos esperando a que los memorandos lleguen!
- **Comunicación asertiva y clara:** nos gusta un estilo de comunicación directa; las respuestas concretas a las preguntas y discutimos los problemas de manera franca. Esta franqueza puede ser incómoda en una cultura en la que mantener la apariencia es algo importante.

Llevando a cabo los negocios

- **El tiempo es oro:** la puntualidad es una expresión de respeto hacia los demás. No nos gusta desperdiciar nuestro tiempo ni el de los demás, es un recurso muy preciado que debe ser usado y asignado a actividades puntuales.
- **Evaluar los hechos:** para solucionar problemas preferimos el modelo paso a paso. Identificamos el origen de los hechos y construimos una cadena causa-efecto para recolectar, compartir y analizar la información. En este proceso, la intuición no es valorada en lo absoluto. El énfasis está en los hechos verificables. Toleramos poco la ambigüedad, eliminamos antes que entenderla.
- **Tomar decisiones:** valoramos los gerentes que toman decisiones inmediatas frente a un evento que requiere solución. Nuestros gerentes promueven la toma de decisiones involucrando a los empleados. Esto puede ser desconcertante para las sociedades en las que hay más jerarquías.
- **Obtener resultados:** nos enfocamos en la eliminación de problemas. Una vez se toma la decisión nos gusta llevarla a cabo de inmediato. El retraso genera ansiedad. Es por esto que tenemos la tendencia a diseñar cursos de acción enfocados en resultados y prestamos menos atención al proceso.