

# Más allá de las fronteras digitales: interacción y diversidad en la comunicación intercultural

*Beyond digital borders: interaction and diversity in intercultural communication*

*Além das fronteiras digitais: interação e diversidade na comunicação intercultural*

—

**Wilfredo GUEVARA RODRÍGUEZ**

wilfredo\_rodriguez@cun.edu.co

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN  
Colombia

*Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*  
N.º 157, diciembre 2024 - marzo 2025 (Sección Diálogo de saberes, pp. 223-240)  
ISSN 1390-1079 / e-ISSN 1390-924X  
Ecuador: CIESPAL  
Recibido: 10-09-2024 / Aprobado: 18-12-2024

## Resumen

En la era de la digitalización y la globalización, la comunicación intercultural ha adquirido un valor sin precedentes. A medida que desaparecen las barreras geográficas, las personas y las organizaciones de una variedad de contextos culturales interactúan con una frecuencia e intensidad cada vez mayores. Este fenómeno ha sido impulsado por el auge de los entornos virtuales, donde las interacciones se desarrollan en espacios digitales que trascienden las fronteras físicas. Este artículo examina la literatura previa y ofrece una base sólida para el estudio y la comprensión de estos procesos de comunicación. Ayuda a desarrollar estrategias y herramientas que faciliten la comunicación y la interacción en entornos digitales entre personas de diferentes culturas. Es fundamental comprender que la interacción es una forma de comunicación y que tiene significado.

**Palabras clave:** comunicación digital; interacción cultural; diversidad cultural; barreras culturales; cultura digital

## Abstract

In the era of digitalization and globalization, intercultural communication has gained unprecedented value. As geographical barriers disappear, people and organizations from a variety of cultural contexts interact with increasing frequency and intensity. This phenomenon has been driven by the rise of virtual environments, where interactions take place in digital spaces that transcend physical borders. This article examines previous literature and provides a solid foundation for studying and understanding these communication processes. It helps to develop strategies and tools that facilitate communication and interaction in digital environments among people from different cultures. It is essential to understand that interaction is a form of communication and carries meaning.

**Keywords:** digital communication; cultural interaction; cultural diversity; cultural barriers; digital culture

## Resumo

Na era da digitalização e globalização, a comunicação intercultural adquiriu um valor sem precedentes. À medida que as barreiras geográficas desaparecem, pessoas e organizações de uma variedade de contextos culturais interagem com uma frequência e intensidade crescentes. Esse fenômeno foi impulsionado pelo aumento dos ambientes virtuais, onde as interações ocorrem em espaços digitais que transcendem as fronteiras físicas. Este artigo examina a literatura anterior e oferece uma base sólida para o estudo e a compreensão desses processos de comunicação. Ajuda a desenvolver estratégias e ferramentas que facilitem a comunicação e a interação em ambientes digitais entre pessoas de diferentes culturas. É fundamental entender que a interação é uma forma de comunicação e que ela tem significado.

**Palavras-chave:** comunicação digital; interação cultural; diversidade cultural; barreiras culturais; cultura digital

## Introducción

La comunicación intercultural va más allá del intercambio de información ya que las diferencias culturales pueden enriquecer o complicar la interacción. Díez Freijeiro (2006, p.8) define la comunicación como un conjunto de técnicas que facilita la difusión de mensajes escritos o audiovisuales. Ongallo (2007, p.12) la describe como la “transmisión de información, ideas, emociones y conocimientos mediante símbolos”. El contexto cultural de los participantes influye en cómo se interpretan los mensajes. Los entornos virtuales, al depender de la tecnología y señales no verbales, presentan tanto oportunidades como desafíos, amplificando las barreras culturales.

Con el auge de las plataformas digitales, surgen nuevas dinámicas que exigen una mayor comprensión de los matices culturales en la comunicación. Las diferencias en valores y percepciones pueden afectar la interpretación y efectividad de los mensajes en contextos interculturales, donde es crucial entender los elementos culturales que moldean la identidad de los interlocutores para una interacción adecuada.

Este estudio explora la relación entre la comunicación intercultural y los entornos virtuales, analizando el impacto de la tecnología en la interacción humana. A través de una revisión teórica y exhaustiva de la literatura, se busca comprender cómo las diferencias culturales influyen en la interacción virtual y proponer estrategias que fomenten una comunicación efectiva y respetuosa. Además, se contribuye al desarrollo de herramientas para mejorar la colaboración entre personas de diferentes culturas.

El objetivo de este trabajo es ofrecer un marco conceptual y práctico que sirva como guía para investigadores, educadores y profesionales, ayudando a mejorar la comunicación intercultural en entornos virtuales y aportando una visión integral de este fenómeno emergente.

## Marco Teórico

### La comunicación humana y el concepto de interacción

Aristóteles consideraba la comunicación como el esfuerzo de un orador para convencer a otros de su punto de vista. Cuando la retórica aristotélica se aplicó a las ciencias del alma, como la psicología, en el siglo XVII, se observó que los fines persuasivos de la comunicación se orientaban hacia dos direcciones: la informativa, dirigida a la mente y al razonamiento, y la emotiva, enfocada en las emociones y el alma. Más tarde, en el siglo XX, se incorporó un tercer propósito a la retórica: el de entretener.

Las teorías contemporáneas sobre el comportamiento humano han descubierto que estas funciones (informar, persuadir y entretener) no provienen directamente del comportamiento. No obstante, la comunicación sigue desarrollándose de diversas maneras, basándose en la idea de metas persuasivas y deliberadas. El término comunicación tiene su origen en el prefijo “munis”, que significa contribución. Cualquier sentido de intercambio y compartición, que subyace en la comunicación, se fundamenta en la “comunis”, lo que implica una aportación de servicio o utilidad, y es la base filológica de todo intercambio.

La comunicación debe entenderse como una red de relaciones interdependientes entre los sujetos y su entorno. Los individuos no solo comprenden y se relacionan, sino que también se adaptan y transforman la realidad mientras se transforman a sí mismos mediante la comunicación. Según Berger y Luckmann (1998), el proceso de socialización, tanto a nivel individual como grupal, incluye esta adaptación, que tiende a generar una interdependencia significativa a través de la comunicación, ya sea verbal o no verbal, en los niveles interpersonales, grupales, institucionales y sociales/culturales.

En este contexto, la comunicación humana se percibe como un tipo de interacción simbólica, es decir, dotada de significado, cuyo desarrollo produce cambios o efectos entre los participantes. Sin embargo, en la comunicación cotidiana, y en las interacciones sociales, estos cambios no siempre son visibles.

Según Jesús Galindo (2001), la comunicación visibiliza la interculturalidad y es esencial en toda interacción social, ya que es el fundamento de toda sociedad. Niklas Luhmann (2000) afirma que no existe un sistema social sin comunicación: “La comunicación es todo lo que es sociedad (...)”. Este sistema de comunicación, conocido como sociedad, es un sistema de orden superior que emerge a lo largo del desarrollo civilizatorio y define las relaciones entre los seres humanos.

Según Moreno (1988: 14), la comunicación es esencial para la sociedad y la cultura, siendo la interacción comunicativa la principal expresión de la cultura y la organización de la experiencia humana. Las relaciones sociales dependen de estas interacciones, que a su vez regulan y facilitan la convivencia, formando redes que estructuran la sociedad. Para Moreno, tanto la existencia humana como la vida social son actividades comunicativas, y la cultura es un producto humano lleno de significados.

Cicourel (1979), basado en el “esquema común de referencia” de Schütz (1964), afirma que los actores sociales interpretan acciones, reconocen significados y descomponen interacciones en secuencias usando conocimiento compartido. Esta perspectiva vincula la comunicación con la identidad, ya que la identidad surge de las interacciones sociales y se ajusta continuamente en función de estas.

La interacción comunicativa, entendida como un proceso discursivo, permite a los individuos comprender el mundo y dar sentido a sus experiencias mediante el lenguaje. Interactuar es participar en redes comunicativas que facilitan la integración y comprensión del entorno físico y social.

## Comunicación intercultural

La comunicación y la interculturalidad están estrechamente relacionadas. Según Grimson (2001), la comunicación implica compartir un código común y reconocer diferencias. En contextos interculturales, la efectividad de la comunicación aumenta cuando emisor y receptor comprenden los significados de sus respectivos mundos. Para que algo tenga sentido, debe estar dentro de una estructura de significación (Grimson, 2001, p. 55).

El término “comunicación intercultural” fue introducido por Edward Hall en 1959 y ganó importancia en los años 60 debido a conflictos como la guerra de Vietnam y las luchas de las minorías afrodescendientes. Miquel Rodrigo (1999) define la comunicación intercultural como la interacción entre personas de diferentes culturas que se perciben como pertenecientes a contextos distintos.

La comunicación intercultural se basa en dos elementos: la multiculturalidad de los participantes y la necesidad de un conocimiento mutuo suficiente para interactuar. Rodrigo menciona “el principio falso de la incomprensibilidad necesaria”, lo que sugiere que la falta de comprensión entre culturas no es inevitable (Rodrigo, 1999, p. 12).

Una definición clave de la comunicación intercultural es aquella en la que personas de contextos culturales diversos deben superar barreras para lograr una comunicación efectiva. Esto implica autopercepción, aceptación de la diversidad, búsqueda de comprensión mutua y el desarrollo de estrategias para negociar significados.

Existen dos enfoques principales en el estudio de la comunicación intercultural: la comunicación interpersonal entre personas de diferentes sistemas socioculturales (Gudykunst y Ting-Toomey, 1988, citados en Rodrigo, 1999) y la comunicación mediada, que analiza cómo los medios tratan de manera diferente un mismo evento en distintos países y los efectos de los programas mediáticos en contextos culturales diversos (Blumler, McLeod y Rosengren, 1992, citados en Rodrigo, 1999).

En el primer grupo, la mayoría de las investigaciones se centran en personas de diferentes países o culturas, entendidas en un sentido geográfico. Aunque son menos frecuentes, también resultan importantes los estudios que analizan las diferencias originadas por otros factores como el género, la edad, la religión o la orientación sexual, entre otros. En cuanto al segundo enfoque, predominan las investigaciones sobre la representación de la inmigración en los medios, así como la construcción de la figura del “otro” o del extranjero. Asimismo, se incluyen algunos estudios sobre el uso de los medios para fomentar la comunicación intercultural.<sup>1</sup>

1 En cuanto a la investigación sobre la comunicación intercultural mediada, es importante prestar atención a los estudios de Nilda Jacks, una investigadora brasileña. Jacks examina cómo la “cultura gaucha” influye o, al menos, actúa como mediación simbólica en los procesos de recepción de telenovelas en Brasil. Jacks (1998).

Miquel Rodrigo (1999) sugiere una mayor integración entre los estudios de comunicación intercultural y los procesos de mediación entre personas. Según él, los medios de comunicación juegan un papel clave en la percepción de culturas distantes, aunque a menudo se pasa por alto su influencia. Como señala Rodrigo, “muchas de las imágenes e ideas que tenemos sobre culturas lejanas nos las han proporcionado los medios de comunicación” (p. 31).

La noción de interculturalidad y la idea del “extraño” ya habían sido introducidas por Simmel (1908). Más tarde, Park (1913) desarrolló el concepto de “hombre marginal”, refiriéndose a alguien que habita entre dos mundos culturales. Park consideraba que la comunicación facilita la cohesión social, creando las condiciones necesarias para el consenso y la comprensión en un grupo. Según Berganza (2000:103), tanto Park como Simmel sostienen que “la función de la comunicación es preservar la unidad e integridad de un grupo cultural en tiempo y espacio”.

Para comprender las relaciones interculturales es fundamental entender las culturas que interactúan. Cuando los significados compartidos son suficientes, la interacción se vuelve más efectiva y se logra un entendimiento mutuo. El éxito de la interacción depende de la familiaridad entre los participantes, el reconocimiento de sus diferencias y la coincidencia de objetivos, convirtiendo la comunicación en un acto colectivo más que individual.

### **Entornos virtuales en la comunicación contemporánea**

Es común afirmar que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como la informática, las telecomunicaciones y la microelectrónica, han impulsado el intercambio de información y la comunicación, además de favorecer la creación de proyectos innovadores.

Las TIC destacan por facilitar la interactividad como un medio de comunicación. En este sentido, Cabero (2000) identifica como características clave de las TIC su rapidez, adaptabilidad, flexibilidad, calidad, pluralidad y capacidad de digitalización.

La teoría de la comunicación ha sido influenciada por diversas disciplinas, tales como la psicología, la sociología, la lingüística, la pedagogía y la ingeniería. Rodrigo Alsina (2001) agrupa las principales corrientes de estudio de la comunicación en tres grandes enfoques:

- 1. Interpretativo:** Se enfoca en la comunicación interpersonal como un proceso de intercambio de significados, construcción social y fortalecimiento de la comunicación de masas. Este enfoque sostiene que los medios, como facilitadores del proceso comunicativo, generan nuevos significados o modifican los ya existentes. Dentro de esta corriente se encuentran la etnometodología, el constructivismo, el interaccionismo simbólico y la escuela de Palo Alto.

2. **Funcionalista:** Aborda la investigación de la comunicación, especialmente de masas, desde una perspectiva instrumental y pragmática, dejando en segundo plano el rol del receptor.
3. **Crítica:** Engloba enfoques influenciados por el marxismo que analizan la sociedad capitalista del siglo XXI, entre los que destacan la escuela de Fráncfort, la economía política y los estudios culturales.

En el contexto de la comunicación en línea, el proceso involucra la creación de mensajes digitales, tanto escritos como multimedia. Rodríguez Illera y Escofet Roig (2008) establecen un marco conceptual para este proceso, señalando tres áreas clave: la comunicación, las habilidades técnicas para el uso de aplicaciones informáticas, y la creación de mensajes en entornos virtuales. Durante la producción, se crean diversos contenidos, ya sean textuales o multimediales, y se componen mensajes. Este proceso se organiza en tres momentos clave: creación (utilizando códigos y aplicaciones), reutilización (mediante búsqueda y selección), y disposición espaciotemporal (con mensajes unidireccionales o interactivos).

En la sociedad moderna, la introducción y el desarrollo de los medios de comunicación requiere comprender su fundamento y las oportunidades que brindan. Como señala Masterman, citado por Aparici (1996), los medios son grandes creadores y mediadores del conocimiento social. Comprender cómo representan la realidad, las técnicas que utilizan y las ideologías que impregnan sus representaciones es una tarea crucial para los ciudadanos de una sociedad democrática.

Analizar el proceso de comunicación implica una comprensión profunda del lenguaje en sus diversas formas comunicativas. Este se centra en el proceso de transmisión de información, el cual es esencial para la enseñanza y la reflexión.

Las nuevas tecnologías ofrecen herramientas poderosas que tienen el potencial de transformar o mejorar la forma en que las personas piensan y actúan. Al incorporar las tecnologías en un proceso convergente y de remediación, no se elimina ninguna forma previa de interacción, sino que se redefine, otorgando nuevas oportunidades para autodescribirse.

### **La interculturalidad en la comunicación**

La comunicación intercultural se refiere a cualquier interacción entre personas de distintos grupos culturales. Cada cultura tiene un modo de vida particular para sus miembros, incluyendo su lenguaje, comportamiento, cultura material, ideas y creencias que se transmiten de una generación a otra. Cuando individuos de diferentes culturas se encuentran, suelen descubrir que sus expectativas son muy diversas.

El estudio de la comunicación intercultural es amplio, y su investigación se da frecuentemente en el contexto de negocios internacionales o estudiantes que

interactúan en el extranjero. En departamentos de lingüística y enseñanza de idiomas, la comunicación intercultural se considera un aspecto fundamental en el aprendizaje de una nueva lengua y cultura.

La interculturalidad no es una situación estática, sino una postura o disposición que se construye de manera continua. Según Bourdieu (1980), ser intercultural implica pensar y actuar de acuerdo con una mentalidad que se prepara para interactuar con lo diferente, lo ajeno y aquello que no es familiar. Esta perspectiva ayuda a distinguir los discursos contruïdos y ejecutados en contextos donde la interculturalidad está presente.

Los procesos de comunicación intercultural requieren una actitud cooperativa que permita a los interlocutores compartir información, acciones y representaciones simbólicas. La interculturalidad es inherentemente un proceso simbólico que solo puede expresarse a través de la comunicación.

Según Lotman (1996, 1998, 2000), una semiesfera es un espacio semiótico más allá del cual no es posible la semiósis. Las semiósferas no son entidades aisladas, sino que existen en situaciones de interacción y dependen entre sí. Su existencia se basa en el intercambio constante de información. La frontera semiótica es el lugar donde ocurren estos intercambios y donde los filtros lingüísticos permiten que un texto adopte o se traduzca en otro.

En consecuencia, la importancia de establecer una comunicación intercultural efectiva crece día a día. Escoffier (1991:71) propone una serie de pautas para facilitar el diálogo intercultural:

1. Flexibilidad ante el cambio: Es fundamental que una persona esté abierta a la transformación al iniciar un diálogo.
2. Evaluación de posiciones: No hay posturas que sean universales; todo debe ser analizado críticamente.
3. Aceptación del conflicto: Es esencial desarrollar la capacidad de aceptar el conflicto y reconocer que los sentimientos pueden verse afectados.
4. Reconocimiento de la diversidad: La historia ha demostrado que nuestras identidades son distintas a las de los demás.
5. Resolución de problemas: No hay cuestiones cerradas; cualquier desafío puede ser abordado en cualquier momento.

Weber (1996) sostiene que la interculturalidad comienza desde el individuo y es crucial erradicar los prejuicios negativos que cada cultura tiene sobre las demás. A lo largo de la historia, las sociedades han deshumanizado a otras, creando imágenes inhumanas. Los estereotipos persisten en las culturas, y la interculturalidad exige un cambio de perspectiva.

Iniciar el diálogo entre culturas es vital. La negociación debe basarse en la equidad (Pinxten, 1996), reconociendo las dinámicas de poder desiguales en el ámbito internacional. Actitudes como el paternalismo y el victimismo no favorecen la negociación intercultural.



Es importante evitar el idealismo ciego. La visión de la interculturalidad enfrenta obstáculos por el racismo cultural y los intereses políticos y económicos de los Estados, que interpretan a sus adversarios según sus preferencias históricas. Un ejemplo de manipulación de estereotipos negativos es la guerra del Golfo (Chillón et al., 1991).

Relativizar nuestra propia cultura nos permitirá entender y aceptar valores alternativos, acercándonos a una identidad intercultural que reconoce que los valores de nuestra cultura no son exclusivos, sino preferibles. Las relaciones entre culturas han sido un foco de conflicto, y la interculturalidad busca transformarse en un espacio para la negociación y la cooperación, aspirando a ser un lugar de humanización.

## Metodología

La investigación actual se sitúa dentro de un enfoque cualitativo, apropiado para el estudio exploratorio sobre la comunicación intercultural en entornos virtuales. Este enfoque permite un análisis detallado de las interacciones y patrones comunicativos que emergen en contextos multiculturales, donde las diferencias culturales son fundamentales para la efectividad de la comunicación.

Minayo (2001, p. 21) menciona que “la investigación cualitativa trabaja con el universo de significados, motivos, aspiraciones, creencias, valores y actitudes, correspondientes al espacio más profundo de las relaciones y procesos”. Este tipo de estudio es eficaz para explorar matices de la vida humana y del comportamiento social en un tiempo determinado, permitiendo una comprensión del mundo social en el que se está inserto.

El diseño cualitativo exploratorio adoptado en este estudio se basa en la necesidad de investigar conceptos, teorías y perspectivas emergentes que enriquezcan una comprensión más integral y contextualizada de la comunicación intercultural. Esta elección se justifica por la falta de un marco teórico unificado en este ámbito y por la creciente importancia de examinar cómo la interacción entre personas de diversas culturas, facilitada por plataformas virtuales, puede verse influenciada por variables como valores, creencias y normas culturales.

## Método de recolección de datos

El propósito de esta investigación es examinar el fenómeno de la comunicación intercultural desde una perspectiva teórica, utilizando la técnica de revisión documental. Según Hernández (2014), la revisión documental es un estudio que detalla fenómenos, situaciones y contextos, buscando especificar propiedades y características de diversos fenómenos.

Se realizó una selección y análisis crítico de diversas fuentes académicas, como artículos científicos y libros, basándose en su relevancia, actualidad y calidad de los autores, evaluada a través de sus citas y publicaciones en revistas

académicas de alto impacto. Se prestó especial atención a estudios de caso y revisiones teóricas que examinan el impacto de las diferencias culturales en la comunicación, con el objetivo de identificar patrones recurrentes y divergentes que permitan establecer un marco conceptual sobre cómo las diferencias culturales influyen en la interacción en entornos virtuales.

### **Análisis de los Datos**

El análisis se realizó mediante codificación abierta y análisis temático. En primer lugar, se identificaron conceptos clave, categorías y subcategorías que surgieron de la revisión de los textos seleccionados. Estos elementos se organizaron según temas recurrentes en la literatura, como barreras lingüísticas, diferencias en estilos de comunicación, expectativas culturales y su impacto en la dinámica de interacciones virtuales.

Luego, se contrastaron los hallazgos con perspectivas teóricas de autores destacados en el campo, con el objetivo de establecer conexiones entre teorías existentes y resultados del análisis. Esta triangulación de fuentes teóricas permitió generar nuevas perspectivas y contribuciones al ámbito de la comunicación intercultural, especialmente en lo que respecta a complicaciones que emergen en entornos virtuales.

### **Consideraciones éticas y limitaciones del estudio**

A pesar de que el estudio se basó en un análisis teórico y no implicó la recopilación de datos de campo o la interacción directa con los sujetos de investigación, se ha mantenido un rigor ético en cuanto a la citación y atribución de las ideas de los autores revisados. El análisis y la interpretación de la información se llevaron a cabo de manera imparcial, sin distorsionar ni omitir datos pertinentes.

Las limitaciones inherentes del enfoque exploratorio incluyen el enfoque en autores destacados en el campo y la dependencia de la literatura disponible. Los resultados y conclusiones de la revisión se basan en las interpretaciones teóricas de los autores consultados, ya que no incluye investigación empírica directa. Esto podría limitar la generalización de los hallazgos a otros contextos, especialmente aquellos en los que no existan estudios previos sobre la comunicación intercultural en entornos virtuales.

### **Discusión**

El análisis de los hallazgos de esta investigación revela implicaciones teóricas y prácticas significativas. Se evidencian tanto la relevancia como la complejidad de la interacción intercultural mediada por tecnología al contrastar los hallazgos con la literatura existente y los conceptos de autores clave. Algunos de los temas

más importantes que surgieron de este análisis, junto con sus implicaciones y limitaciones, incluyen:

### **Diferencias culturales y estilos de comunicación**

Uno de los hallazgos más consistentes en este estudio es el impacto significativo de las diferencias culturales en los estilos de comunicación, lo que coincide con la teoría de alto y bajo contexto propuesta por Hall (1976). Los resultados demuestran que estas diferencias culturales son especialmente problemáticas en entornos virtuales, donde las señales contextuales se diluyen. Este estudio reafirma la importancia de comprender las distinciones entre las culturas de alto contexto, donde gran parte de la información es implícita, y las culturas de bajo contexto, donde la comunicación es directa y explícita.

La discusión debe centrarse en cómo las tecnologías de comunicación actuales, a pesar de facilitar las interacciones globales, pueden amplificar estas diferencias culturales en lugar de mitigarlas. Las plataformas digitales, al depender en gran medida de la comunicación escrita, pueden limitar la transmisión de señales no verbales, que son esenciales en culturas de alto contexto. Este fenómeno plantea interrogantes sobre la necesidad de adaptar las herramientas tecnológicas para acomodar mejor estas diferencias culturales. Se podría sugerir, por ejemplo, la incorporación de nuevas tecnologías que utilicen inteligencia artificial para ayudar a detectar y mitigar los malentendidos interculturales.

### **Desafíos de la comunicación intercultural**

Un aspecto relevante discutido en este artículo son los desafíos inherentes al tema, particularmente las barreras lingüísticas y los malentendidos culturales. La investigación confirma que incluso cuando se utiliza un idioma común, como el inglés, la falta de dominio fluido y el uso de expresiones idiomáticas específicas de cada cultura pueden resultar en malentendidos. Estos hallazgos apoyan las conclusiones de autores como Gudykunst (2005), quien argumenta que la competencia intercultural no solo implica habilidades lingüísticas, sino también la capacidad de interpretar correctamente el significado cultural detrás de las palabras.

En este sentido, el desafío no es únicamente superar la barrera del idioma, sino comprender cómo las diferencias culturales influyen en la interpretación de los mensajes. Los resultados sugieren que, aunque la globalización y el uso de lenguas francas son fundamentales para facilitar la comunicación en entornos multiculturales, deben ir acompañados de estrategias formales de formación intercultural para que las personas puedan negociar significados comunes y evitar malentendidos.

## **Adaptación y flexibilidad como factores críticos**

La adaptación y flexibilidad emergen como competencias interculturales críticas para mejorar la comunicación en entornos virtuales. Estos hallazgos son coherentes con la teoría de la adaptación intercultural de Kim (2001), que destaca cómo el proceso de adaptación es dinámico y se nutre de la interacción continua entre el individuo y el nuevo entorno cultural. Según Kim, la capacidad de los individuos para ajustarse a las diferencias culturales a través de la flexibilidad comunicativa es esencial para el éxito en las interacciones interculturales.

Los resultados muestran que los individuos que son capaces de ajustar su estilo comunicativo de acuerdo con el contexto y las expectativas culturales del otro tienen más éxito en las interacciones virtuales. Este hallazgo no solo refuerza la importancia de la flexibilidad como una habilidad intercultural, sino que también sugiere que las instituciones y empresas que operan en contextos multiculturales deben incentivar el desarrollo de competencias interculturales entre sus miembros. La formación en adaptación intercultural debería ser una prioridad para organizaciones internacionales que dependen cada vez más de entornos virtuales para la gestión de sus operaciones.

## **Eficacia de la comunicación intercultural**

Los resultados sugieren que la eficacia de la comunicación intercultural depende en gran medida de la capacidad de los interlocutores para desarrollar competencias que les permitan reconocer y superar diferencias culturales. Esto es consistente con la literatura sobre eficacia comunicativa en contextos multiculturales, donde autores como Bennett (1993) destacan que la empatía, la sensibilidad cultural y la apertura son componentes clave.

La discusión enfatiza la importancia de formar a las personas no solo en habilidades interculturales, sino también en adoptar una actitud proactiva para abordar las diferencias de manera constructiva. Los resultados indican que los interlocutores que muestran apertura hacia el aprendizaje intercultural y están dispuestos a ajustar su estilo comunicativo son más eficaces en sus interacciones. Este hallazgo resalta la necesidad de que los programas de desarrollo intercultural incluyan tanto el componente cognitivo como el afectivo para fomentar una verdadera competencia intercultural.

## **Implicaciones prácticas**

Las implicaciones prácticas de estos resultados son amplias. En primer lugar, refuerzan la necesidad de diseñar programas de formación intercultural específicos para el contexto virtual, dado que este se ha convertido en el entorno predominante para las interacciones laborales, educativas y sociales en un mundo globalizado. Las empresas y organizaciones internacionales

deben adoptar estrategias que promuevan la adaptación intercultural no solo como una habilidad deseable, sino como una competencia clave para mejorar la eficacia comunicativa y reducir los malentendidos.

Además, se recomienda la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación intercultural. Esto podría incluir software que ayude a traducir no solo palabras, sino también significados culturales, o programas que proporcionen retroalimentación sobre posibles malentendidos interculturales en tiempo real.

### **Futuras líneas de investigación**

Este estudio permite vislumbrar puertas para investigaciones futuras. En primer lugar, se sugiere la realización de estudios empíricos que exploren cómo las personas desarrollan y aplican competencias interculturales en contextos multiculturales virtuales. Además, sería interesante investigar cómo las tecnologías emergentes, como la IA, pueden mejorar la comprensión intercultural en tiempo real. Finalmente, es crucial investigar cómo los programas de formación intercultural mejoran la eficacia de la comunicación en entornos virtuales. Esto proporcionaría datos más precisos sobre las mejores prácticas de adaptación intercultural en un mundo globalizado.

### **Resultados**

Existen claras diferencias en la comunicación, lo que lleva a determinar cómo los cambios culturales afectan la forma en que las personas se comunican en entornos virtuales. Esto incluye variaciones en el tono, el lenguaje y los estilos comunicativos. Entender los obstáculos que surgen cuando se intenta comunicar a través de barreras culturales en plataformas digitales es fundamental. Estos obstáculos incluyen malentendidos causados por las diferencias en las normas culturales y la interpretación de mensajes no verbales.

Sin embargo, la posibilidad de utilizar un lenguaje más neutro, aclarar mensajes y crear protocolos específicos para la comunicación intercultural son ejemplos de tácticas que las personas y las organizaciones emplean para adaptarse a las diferencias culturales. La eficacia de esta comunicación podrá determinar cómo las diversas prácticas en ese ámbito funcionan bien y cómo estas pueden mejorarse para promover una mayor comprensión y cooperación entre personas de diversas culturas. Todo esto tendrá un impacto positivo en las relaciones profesionales, incluyendo la colaboración, la confianza y la resolución de conflictos.

La revisión y análisis teórico permite identificar varias dimensiones críticas que reflejan los desafíos, adaptaciones y estrategias de eficacia que emergen al interactuar en un espacio donde convergen diferentes culturas, idiomas y

estilos comunicativos. Los hallazgos más relevantes se organizan en torno a las principales categorías de análisis:

### **Diferencias en la comunicación**

Uno de los hallazgos más relevantes se relaciona con las diferencias culturales que impactan directamente en la forma en que las personas se comunican en entornos virtuales. Factores como el tejido cultural de alto y bajo contexto, las normas sociales, las creencias y los valores influyen en los estilos de comunicación. En culturas de alto contexto, como las asiáticas, la comunicación tiende a ser implícita y se basa en señales no verbales, mientras que, en culturas de bajo contexto, como las occidentales, la comunicación suele ser directa y explícita.

Estas diferencias generan desafíos significativos en la interacción virtual, donde las señales no verbales pueden perderse o ser malinterpretadas debido a la naturaleza de la comunicación mediada por la tecnología. Los resultados sugieren que el reconocimiento y la comprensión de estos estilos comunicativos divergentes son esenciales para mejorar la efectividad de las interacciones interculturales en espacios virtuales. Los autores revisados subrayan la importancia de desarrollar una sensibilidad cultural que permita identificar estas diferencias y adaptarse a ellas.

### **Desafíos de la comunicación intercultural**

Los desafíos son múltiples y complejos. Entre ellos, se destacan las barreras lingüísticas, los malentendidos culturales y la falta de competencias interculturales. La investigación sugiere que la barrera del idioma es uno de los obstáculos más recurrentes, ya que incluso cuando se utiliza una lengua franca, como el inglés, los matices y sutilezas lingüísticas pueden generar confusión o incompreensión.

Asimismo, los malentendidos culturales surgen cuando los participantes en la interacción no comprenden las normas y expectativas del otro. Estos malentendidos pueden derivarse de diferentes interpretaciones de comportamientos como la cortesía, la formalidad o la gestión del tiempo. Por ejemplo, en culturas donde la puntualidad es fundamental, los retrasos en las respuestas virtuales pueden percibirse como una falta de respeto, mientras que, en otras culturas, el tiempo puede manejarse con mayor flexibilidad.

Los resultados indican que, para superar estos desafíos, es fundamental que los individuos adquieran competencias interculturales que les permitan navegar eficazmente entre diferentes contextos culturales, mejorando así la calidad de la comunicación y reduciendo el riesgo de malentendidos.

## **Adaptación y flexibilidad en la comunicación**

El concepto de adaptación intercultural surge como un eje central en la efectividad de la comunicación virtual. La capacidad de los individuos para ajustar su estilo comunicativo y comportamiento de acuerdo con las normas y expectativas culturales del otro es fundamental para facilitar interacciones exitosas. Los resultados destacan que la flexibilidad comunicativa, entendida como la habilidad de alternar entre diferentes modos de comunicación (oral, escrita, formal, informal) según el contexto, es una competencia clave.

Autores como Kim (2001) proponen que la adaptación es un proceso dinámico que implica la construcción de una competencia comunicativa intercultural que va más allá de las habilidades lingüísticas. Este proceso se ve favorecido por la disposición de los individuos para aprender sobre otras culturas y ajustarse proactivamente a las diferencias que emergen en las interacciones virtuales.

Además, se observa que la tecnología puede desempeñar un papel dual en este proceso: por un lado, proporciona herramientas que facilitan la adaptación, como traductores automáticos o sistemas de retroalimentación en tiempo real; por otro lado, puede amplificar las dificultades si no se utiliza de manera consciente y estratégica.

## **Eficacia de la comunicación intercultural**

La eficacia de la comunicación intercultural depende de varios factores, como la preparación intercultural de los participantes, el nivel de empatía y la capacidad de negociar significados comunes. No se mide solo por la ausencia de malentendidos, sino también por la habilidad de las partes para lograr una comunicación productiva y beneficiosa.

La eficacia mejora cuando los participantes adoptan una actitud abierta y de aprendizaje continuo. Los interlocutores con alta competencia intercultural suelen ser más efectivos porque pueden anticipar y manejar diferencias culturales. Estrategias proactivas, como aclarar intenciones y usar metáforas culturales compartidas, también pueden mejorar los resultados comunicativos.

Los hallazgos de este análisis tienen implicaciones significativas para la comunicación intercultural en entornos virtuales. Se destaca la necesidad de formación intercultural en programas educativos y de capacitación para quienes trabajan en contextos internacionales. Además, las empresas deben fomentar una cultura de adaptación y flexibilidad comunicativa para mejorar la cohesión y productividad en equipos multiculturales.

Finalmente, la integración de tecnologías que faciliten la comprensión intercultural, como sistemas de inteligencia artificial que analicen patrones culturales en tiempo real, podría ofrecer una ventaja estratégica en el futuro.

## Conclusiones

Basado en el análisis teórico y los conceptos de autores reconocidos en el campo, siendo un tema complejo y desafiante, pero con un gran potencial de mejora, se han extraído las siguientes conclusiones:

### **La importancia de las diferencias culturales en la comunicación virtual**

Las diferencias culturales juegan un papel determinante en la forma en que los individuos se comunican en entornos virtuales. Como se expuso, las culturas de alto y bajo contexto, tal como lo describe Hall (1976), influyen profundamente en la interpretación de los mensajes y en las dinámicas comunicativas. La investigación reafirma que el desconocimiento de estas diferencias puede generar malentendidos, especialmente en entornos virtuales, donde la comunicación depende en buen porcentaje de las palabras escritas y el contexto puede perderse. Este hallazgo subraya la necesidad de una mayor concienciación y formación intercultural para quienes operan en contextos globales.

### **Los desafíos interculturales siguen siendo un obstáculo significativo**

Los resultados destacan que las barreras lingüísticas, los malentendidos culturales y la falta de competencias interculturales son los principales desafíos que obstaculizan la eficacia de la comunicación en entornos virtuales. Aunque el uso de lenguas francas como el inglés facilita el intercambio global, esto no elimina las complejidades culturales subyacentes. El estudio confirma que, para abordar estos desafíos, es necesario fomentar la adquisición de competencias interculturales que permitan a los individuos reconocer y superar los obstáculos en la comunicación.

### **La adaptación y flexibilidad como competencias críticas**

La capacidad de adaptación y flexibilidad comunicativa se revela como una competencia intercultural esencial para la efectividad en los entornos virtuales. De acuerdo con Kim (2001), los individuos que son capaces de ajustar su comportamiento comunicativo de acuerdo con el contexto y las expectativas culturales del otro son más exitosos en sus interacciones interculturales. Esta habilidad, que va más allá del conocimiento lingüístico, es crucial para fomentar un entorno de comunicación armoniosa y productiva en contextos multiculturales.



## **La eficacia de la comunicación intercultural depende de la preparación y el desarrollo de competencias**

El estudio muestra que la eficacia de la comunicación intercultural está directamente relacionada con el grado de competencia intercultural de los interlocutores. Aquellos que han desarrollado habilidades interculturales tienden a ser más efectivos en sus interacciones y a evitar malentendidos. Este hallazgo sugiere que la formación intercultural debe ser una prioridad tanto en el ámbito académico como en el profesional, especialmente para aquellos que participan en equipos multiculturales.

## **Implicaciones para el futuro de la comunicación intercultural en entornos virtuales**

Las implicaciones prácticas de esta investigación apuntan a la necesidad de adaptar las plataformas tecnológicas y estrategias de comunicación para atender mejor las diferencias culturales. A medida que los entornos virtuales continúan dominando la interacción global, las organizaciones deben no solo promover una mayor sensibilización intercultural, sino también integrar herramientas tecnológicas avanzadas que faciliten la comunicación efectiva entre personas de diferentes culturas.

## **Referentes bibliográficos**

- Aparici, R. (coord). (1996), La revolución de los medios audiovisuales: educación y nuevas tecnologías, Madrid, Ediciones de La Torre.
- Bennett, M. J. (1993). *Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity*. En R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (pp. 21-71). Intercultural Press.
- Berganza, M. (2000): Comunicación, opinión pública y prensa en la sociología de Robert Park, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Berger, P. y Luckman, Th. (1998). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amor-rourtu.
- Blumler, J. G., McLeod, J.M. y Rosengren, K.E. (eds.) (1992). *Comparative Speaking: Communication and Culture Across Space and Time*. Londres: Sage Publications.
- Bourdieu, P. (1980) El sentido práctico. Madrid: Taurus.
- Cabero, J. (1998). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: aportaciones a la enseñanza. En: Cabero, J. (Ed.): *Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Síntesis, pp.15-38.
- Chillón, L.A. et al. (1991) Las mentiras de una guerra. Desinformación y censura en el conflicto del Golfo. Barcelona: Deriva.
- Cicourel, A. (1979) *La Sociologie Cognitive*, PUF, París
- Díez, S. (2006). *Técnicas de la Comunicación*. Vigo, España: ideaspropias.
- Eco, U. (1988) *Tratado de Semiótica General*. Barcelona: Lumen.

- Galindo, J. (2001) "De la sociedad de información a la comunidad de comunicación. La cibercultura en evolución a través de la vida social de las tecnologías de información y comunicación". Recuperado de: <http://www.geocities.com/arewara/arewara.htm>
- Grimson, A. (2001). Interculturalidad y comunicación. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Gudykunst, W. B. y Ting-Toomey, S. (1988). Culture and Interpersonal Communication. Londres: Sage Publications.
- Gudykunst, W. B. (2005). *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory: Current Status*. En W. B. Gudykunst (Ed.), *Theorizing About Intercultural Communication* (pp. 281-322). Sage Publications.
- Hall, ET (1976). Más allá de la cultura. Nueva York: Anchor Press/Double Day.
- Hernández, R. (2014), Metodología de la investigación, Cuarta edición, mcgrawhill Interamericana editores, si de cf., México D. F.
- Kim, Y. Y. (2001). *Becoming intercultural : an integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Sage Publications.
- Lotman, I.M. (1996) La Semiosfera I. Semiótica de la cultura y del texto. Madrid: Catedra.
- \_\_\_\_ (1998) La Semiosfera II. Semiótica de la cultura y del texto. Madrid: Catedra.
- \_\_\_\_ (2000) La Semiosfera III. Semiótica de la cultura y del texto. Madrid: Catedra.
- Lozano, J. (1999) "Cultura y explosion en la obra de Iuri M. Lotman", en *Espéculo*. Revista de Estudios Literarios, Num. 11, Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <<http://www.ucm.es/info/especulo/numero11/lotman2.html>
- Luhmann, N. (2000), La realidad de los medios de masas, Barcelona, Anthropos; México, Universidad Iberoamericana.
- Minayo, M. C. Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001
- Moreno, A. (1988) La otra 'Política' de Aristóteles, Icaria, Barcelona
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid: Dykinson S.L.
- Park, R. (1913): "Negro home life and standards of living", en *Annals of the American Academy of Policial and Social Science*, nº 49, pp. 147-163.
- Piaget, J. (1973). Estudios de psicología genética. Buenos Aires: EMECE.
- Pinxten, R. (1996) "Negociació intercultural", *dCIDOB*, 56:6-8.
- Rodrigo A., Miquel R. (2001). Teoría de la comunicación. Ámbitos, métodos y perspectivas. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Castelló de la Palma: Universidad Jaume I. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra. Valencia: Universidad de Valencia.
- Rodríguez I. Escofet A. (2008). «La enseñanza y el aprendizaje de competencias comunicativas en entornos virtuales». En: *Psicología de la educación virtual*. Madrid: Morata. Págs. 368-385.
- Miquel R., (1999). Comunicación intercultural. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Schütz, A. (1964). *Collected Papers II: Studies in Social Theory*. La Haya: Martinus Nijhoff .
- Simmel, G. (1971): "The stranger", en LEVINE, D. (Ed.): *Georg Simmel*, Chicago: University of Chicago Press.
- Weber, E. (1996) "La interculturalitat comença per un mateix", *dCIDOB*, 56:20-22.