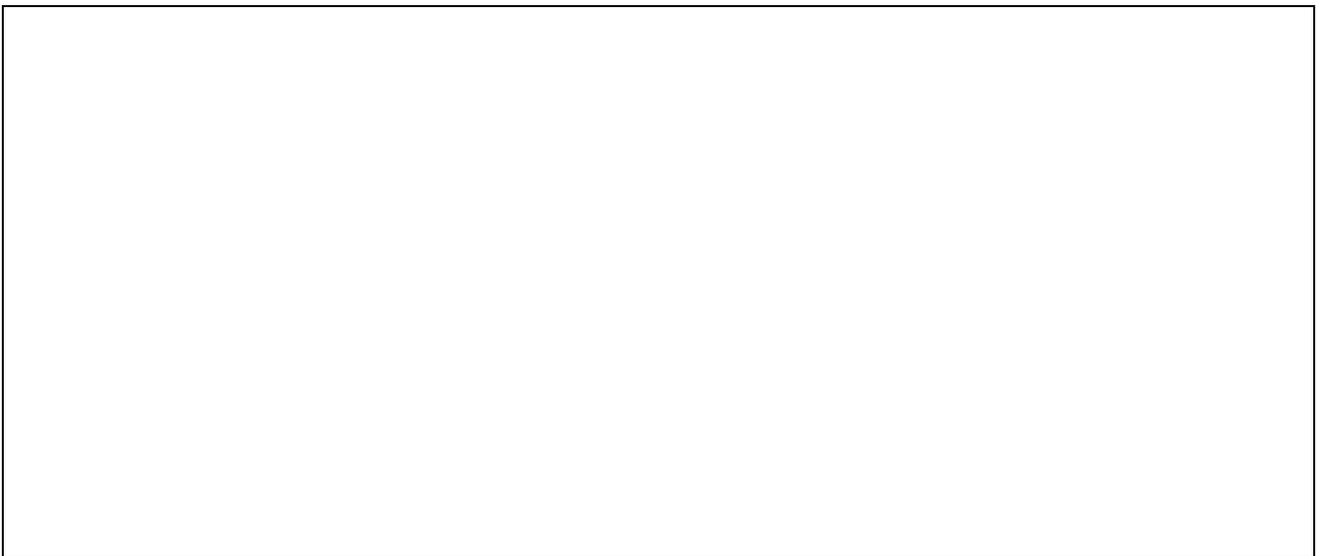


**Protocolo
para la
negociación
internacional
en los diferentes
países**



Protocolo de negociación internacional

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PROTOCOLO EMPRESARIAL	3
2.1. REGLAS DE ORO.....	4
2.2. EN PAÍSES EUROPEOS.....	5
2.3. EN EEUU Y JAPÓN.....	8
2.4. EN LATINOAMÉRICA, PAÍSES ÁRABES Y CHINA	9
2.5. CURIOSIDADES DE PROTOCOLO Y COSTUMBRES	11
 <i>Bibliografía.....</i>	 <i>11</i>

1. Introducción

La mejor forma de perder el miedo a negociar en otros países es disponer de información precisa que nos permita conocer a fondo otras culturas.

2. Protocolo empresarial

Aunque por efecto de la globalización prácticamente todos los ejecutivos del mundo se atienen a formas muy similares de protocolo, lo cierto es que cada país tiene sus peculiaridades. Vale la pena conocerlas.

2.1. Reglas de oro

Información previa	Presencia	Categorías	Limitaciones	Dominio	Seguridad	Respeto
Sobre sus costumbre y tradiciones, historia, economía, lengua y sus gentes. Conociendo esto, sabremos de qué cosas podemos hablar y de cuáles no, qué gestos podemos hacer, cómo se saluda, etc., sin crear problemas que pongan en peligro la negociación.	La primera impresión que deben tener de nosotros es fundamental para que el resto de la negociación se desarrolle correctamente. Pero debemos conocer qué puede ser para ellos tener buena presencia; no consiste sólo en vestir bien sino también en saber comportarse, saludar, conversar, sonreír, etc.	Es importante conocer las distintas categorías sociales, políticas y económicas de determinados países, donde el respeto de la persona según el estatus es una parte esencial de su identidad.	Resulta fundamental saber cuáles son nuestras limitaciones y las de nuestros interlocutores. Debemos aprovechar nuestros puntos fuertes y minimizar los débiles, y utilizar en nuestro provecho los más débiles de nuestro interlocutor, pero convenciendo, nunca imponiendo.	Debemos dominar las técnicas de negociación. Las relaciones comerciales se basan en la confianza y la amistad. Si no controlamos o dominamos la situación podemos dar sensación de inseguridad, que llegaría a generar desconfianza por parte de nuestros interlocutores	Algunos directivos –generalmente de PYMES- suelen descuidar esta regla. Ideas, informes, datos, planos, carpetas, etc. Pueden ser susceptibles de robo o copia.	Se debe mantener en todo momento. Con él conseguiremos dejar en buen lugar a nuestra empresa y a nuestro país (al que representamos indirectamente). En los momentos más duros y crítico, es donde se aprecia la profesionalidad.

2.2. En países europeos

					
	ALEMANIA	AUSTRIA	BÉLGICA	DINAMARCA	ESPAÑA
PUNTUALIDAD	Sólo se toleran los retrasos hasta diez minutos.	Máximo retraso de diez minutos.	Se permite hasta quince minutos de retraso.	Gran puntualidad, tanto en la vida profesional como en la social.	Los extranjeros suelen quejarse de la impuntualidad de los españoles.
REUNIONES	Se planifican de forma rigurosa.	Formales y siguiendo el orden de los puntos establecidos previamente	Pueden extenderse hasta dos horas.	Pueden durar más de dos horas.	En torno a las dos horas.
ETIQUETA	Se mantiene una cordial distancia.	Flexibles ante las costumbres de los extranjeros.	Se aprecian mucho las buenas formas.	Desaprueban la ostentación.	Tolerantes y adaptables a las costumbres de otras nacionalidades.
HUMOR	No se acostumbra en el trabajo y las negociaciones.	Ambiente distendido fuera del lugar de trabajo.	Se toleran, e incluso aprecian, los rasgos de humor, pero sin que protagonicen los encuentros.	El humor encaja en el contexto de una negociación, siempre y cuando no sea sarcástico.	Se aprecia en dosis moderadas.
OBSERVACIONES	La vida personal y la laboral se encuentran muy delimitadas.	Se prefieren las reuniones en el lugar de trabajo antes que en los restaurantes	Se procura que incluso en las controversias se mantengan siempre las buenas formas.	Los daneses son muy comunicativos y hacen gala de una gran franqueza.	Se trata de usted al camarero y se tutea al jefe, lo que sorprende a los suramericanos.

Protocolo para la negociación internacional en los diferentes países

					
	FINLANDIA	FRANCIA	GRECIA	IRLANDA	ITALIA
PUNTUALIDAD	Auténtica obsesión por la puntualidad.	Hasta quince minutos.	Hasta quince minutos.	La impuntualidad se considera una falta grave.	Se toleran hasta los veinte minutos de espera.
REUNIONES	Cuanto más breves, mejor.	Hasta dos horas.	En una comida de negocios, la sobremesa puede extenderse considerablemente.	En un principio, se sigue el orden del día, pero están abiertos a las costumbres de los extranjeros.	Sin límite de tiempo. Los debates pueden ser interminables.
ETIQUETA	Hacen uso del turno de palabra, sin interrupciones, que están mal vistas.	El nombre de pila se utiliza sólo en privado. El lenguaje es elegante y sofisticado.	La formalidad del primer encuentro pasa pronto a un tono desenfadado. Los colegas de similar estatus se llaman por el nombre de pila.	La ostentación está mal vista. Las relaciones personales se caracterizan por una cierta informalidad.	Destacan por ser reyes de la conversación y de la apariencia externa, si bien no son nada superficiales.
HUMOR	No se acostumbra en las negociaciones.	Inteligente y satírico	Abundante y franco.	La utilización del humor en los negocios no sólo está permitida, sino que, dentro de ciertos límites, incluso está bien vista.	Abiertos al buen humor y a las nuevas ideas. Su filosofía empresarial se caracteriza por su gran inventiva e imaginación.
OBSERVACIONES	Estilo lacónico, con una pizca de frialdad.	Muy abiertos a la aceptación de las tradiciones de otros países.	Los griegos defienden sus argumentos incluso con vehemencia.	El comienzo y el final de las negociaciones discurre con comentarios de tipo social.	Los italianos tienen un gran sentido de la lealtad, tanto en las relaciones personales como en las profesionales.

Protocolo para la negociación internacional en los diferentes países

				
	LUXEMBURGO	PAÍSES BAJOS	PORTUGAL	SUECIA
PUNTUALIDAD	Muy rigurosos con la puntualidad.	Adaptables a las costumbres de los otros países.	Más rigurosos que sus vecinos los españoles	Los suecos son de la opinión de que la seriedad es la base para que una organización funcione, y eso empieza por la puntualidad.
REUNIONES	Lo necesario para que se debatan todos los puntos que figuran en el orden del día.	Adaptables a las costumbres de los extranjeros.	Pueden ser prolongadas.	Son sistemáticos, pero saben ser flexibles al mismo tiempo.
ETIQUETA	Prima la formalidad.	Los holandeses evitan la ostentación. Por regla general, la forma de vestir tiende a lo informal.	Mantienen la formalidad en todo momento. No es habitual que el tuteo se inicie desde el primer instante.	Sentido práctico. Rechazan la ostentación.
HUMOR	En escasa medida en el contexto de una negociación.	Buen humor en las presentaciones y seriedad en las negociaciones.	Respetuosos hacia los demás, exigen el mismo comportamiento de los otros, por lo que los comentarios irónicos no están bien vistos.	Seriedad en la conversación.
OBSERVACIONES	Se aprecian las buenas maneras, pero no se ve con buenos ojos las exageraciones formales.	Se valora el mutuo respeto y el mutuo beneficio.	Amantes de las buenas formas. Consideran que el mantenimiento de la calma forma parte de la buena educación.	Absoluta separación entre vida profesional y personal.

2.3. En EEUU y Japón

		
	ESTADOS UNIDOS	JAPÓN
PUNTUALIDAD	Muy exigentes	Muy exigentes.
REUNIONES	Las discusiones y debates pueden alcanzar notables niveles de agresividad. Las comidas se trabajo suelen ser largas, pero con un gran sentido práctico: cuando se haya hablado de todo lo que se tenía que hablar, la reunión concluirá. Les gusta ir a los resultados tan pronto como sea posible y no perder el tiempo, ya que su principal preocupación es la rentabilidad del negocio.	Dependiendo del número de temas que se traten, pueden ser largas, ya que los asuntos se discuten con calma y minuciosidad.
ETIQUETA	Aparente informalidad. La vida profesional y la privada están interrelacionadas. Son frecuentes las reuniones entre colegas con sus respectivas familias.	Muy tolerantes con las costumbres de los extranjeros, exigen la misma tolerancia para sus propias costumbres. Hacen reverencias al saludarse, pero la mayoría están acostumbrados a dar la mano.
HUMOR	Ojo, el humor puede ser sarcástico.	Las reuniones de trabajo son formales y no dejan espacio para el humor, el cual se reserva para la actividad social.
OBSERVACIONES	Conceden una gran importancia a las reuniones orientadas hacia la consideración de propuestas, sin que ello signifique que se vaya a tomar una decisión en la misma reunión. No se debe besar en la mejilla a una mujer estadounidense en el momento en que te la presentan (igual que en Canadá).	Conceden una gran importancia a las tarjetas de visita, y se considera una falta de educación escribir sobre ellas o doblarlas. Las tarjetas se entregan con ambas manos, igual que en la mesa, al pasar un plato de comida. Si es la primera vez que visitamos una de sus empresas, lo mejor es hacer un regalo institucional, representativo de España o de nuestra compañía.

2.4. En Latinoamérica, países árabes y China

Latinoamérica	Países árabes	China
<p>Los negocios se hacen, más que de empresa a empresa, de persona a persona. Es cuestión de crear mutua confianza y estrechos lazos de amistad.</p>	<p>Como dice un proverbio árabe, “sino se comercia de forma rentable, no se comerciará durante mucho tiempo”.</p>	<p>En China, un contrato firmado no es válido hasta que la operación se ha materializado. La principal dificultad es el idioma. Muy pocos hablan inglés, por eso es imprescindible utilizar intérprete, tener un buen contacto y un asesor.</p>
<p>BRASIL El castellano es la segunda lengua. El inglés ha quedado relegado al tercer lugar, si bien muchos ejecutivos lo hablan. Son afables, divertidos y desinhibidos. Agradecen que hablemos portugués.</p>	<p>IDIOMA E ISLAM Aunque pueden existir grandes diferencias en las costumbres y en el poder económico entre los distintos Estados la lengua árabe y el islam son las dos principales fuerzas unificadoras de la nación árabe. Si se pretenden iniciar relaciones comerciales con estos países, es recomendable aprender algo acerca del islam, su historia y sus creencias. También es aconsejable aprender lo más elemental de su idioma. No obstante, muchos empresarios árabes hablan inglés, francés e incluso castellano. En cualquier caso, el etiquetado debe estar en árabe.</p>	<p>CARÁCTER Podemos considerar a los chinos más próximos a nosotros que lo que pueda ser, por ejemplo, un alemán. Valoran la relación personal: primero quieren conocerte, la negociación viene después. Antes de iniciar una negociación hacen preguntas personales sobre tu coche, tu casa, si estás casado, los hijos, etc. La discreción brilla por su ausencia.</p>
<p>MÉXICO En un negocio, nunca dicen NO de forma rotunda. Son afirmativos, aunque con matices. Cuando contestan “ahora mismo” o “espérese tantito”, va para largo. “Ahorita” es un momento, pero no se sabe cuánto; “ahoritita” es más rápido, pero tampoco inmediato. Para</p>	<p>COMPETITIVOS El empresario árabe no deja nada al azar y se esfuerza por ser competitivo. En la cultura árabe, la paciencia se considera una virtud. No les gusta abordar precipitadamente los temas de negocio nada más conocerse, lo consideran de mala</p>	<p>MIENTRAS COMEN Los acuerdos van precedidos de comidas. Es posible que en el banquete intenten emborracharte para conocer tu verdadera cara: consideran que tienes una máscara y que la verdadera sale cuando uno está borracho.</p>

Protocolo para la negociación internacional en los diferentes países

<p>saludar, basta con un simple apretón de manos.</p>	<p>educación. Primero se habla sobre temas sociales y luego se entra de lleno en el tema comercial. Rehuyen los enfrentamientos cara a cara y las disputas con los extranjeros – lo consideran una grosería-, salvo casos extremos.</p>	
<p>CHILE Los chilenos escuchan las propuestas y las discuten de forma segmentada. Cuando parece alcanzado un preacuerdo, vuelven sobre uno de los puntos para seguir batallando. Son técnicas de desgaste. Solicitar la entrevista, llegar puntual y vestio correctamente es lo esperado. Un detalle; los zapatos deben estar siempre lustrosos, es donde miran primero.</p>	<p>CARÁCTER AFABLE Son hospitalarios, amables y caballerosos por tradición. Rehúsan tomar las decisiones rápidamente, pero el hecho de tardar demasiado puede ser señal de que no están de acuerdo con algo. Demuestran simpatía por los que conocen sus normas sociales, y por los españoles por los lazos culturales que han unido a ambos pueblos. Cuando nos sentemos, debemos evitar cruzar las piernas y enseñar ls suela de los zapatos. Respeta los ayunos y procura no fumar durante el Ramadán. Agradece la hospitalidad.</p>	<p>PERDER LA CARA En cuanto a los regalos, le dan mucha importancia al equilibrio. Es decir, es importante saber si ellos van a hacer uno. Y no debemos hacer un regalo a traición porque quedan mal, como ellos dicen, pierden la cara. Pero si damos uno, lo haremos con las dos manos.</p>

2.5. Curiosidades de protocolo y costumbres

Presentamos unas breves muestras de peculiaridades de protocolo en diversas partes del mundo. Procura siempre estar al tanto de las costumbres locales antes de meter la pata.

- Los árabes no comen ni saludan con la mano izquierda.
- Una mujer árabe sólo saludará a un hombre árabe con la mano si es él quien primero se la tiende.
- En la mayoría de los países africanos las negociaciones suelen ser muy largas.
- En Egipto se considera de mala educación comer todo lo que se ha servido en el plato.
- En Canadá se considera de mala educación ir comiendo por la calle.
- En Corea del Sur, los occidentales deben abstenerse de dar la mano a una mujer.
- En Japón no se puede clavar un palillo en el arroz, pues así es como se lo ofrecen a los muertos.
- En China el 6 y el 8 son los números de la suerte, mientras que el 4 es el gafe.
- En Hungría es de mala educación chocar las copas al brindar.
- Los irlandeses consideran de mala educación el rehusar pagar una ronda en el pub.
- En el Reino Unido, si se hace la señal de la victoria con la palma de la mano dirigida hacia la cara, se considera un gesto de mala educación.
- En Nueva Zelanda, es la mujer quien primero tiene que tender la mano cuando es presentada.

Bibliografía

- Emprendedores. “Herramientas de desarrollo profesional del siglo XXI. 2 Habilidades de comunicación”. n°62. Noviembre 2002.
- Emprendedores. “Negociar en el extranjero.”. n°58. páginas 62-66. Julio 2002.