



Consultorio Comercio Exterior

La cultura es parte fundamental de las negociaciones internacionales. Su empleo apropiado indica un protocolo con el cual establecer un contacto adecuado con las costumbres de la contraparte, más si se trata de empresarios que tengan hábitos diferentes a los occidentales. Este será nuestro tema de hoy, con el cual se busca dar algunos consejos prácticos sobre el particular. Primero explicaremos su significado, para luego avanzar en su importancia.

¿Qué es la cultura y cómo se diferencia de la costumbre?

Es el conjunto de modos de vida, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época y grupo social, entre otros. Las costumbres, por otro lado, son reglas sociales que definen el comportamiento de las personas en una sociedad y cuya violación tiene como consecuencia una gran desaprobación o un castigo.

A su vez, es necesario conocer los principales aspectos culturales de los diferentes países con los cuales se puede llegar a negociar, porque esto aumenta las posibilidades de concluir con éxito las negociaciones internacionales.

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta?

- **Tiempo:** en algunos países se puede asistir con atraso, sin exista contratiempos. En otros, la puntualidad es vital para no crear un ambiente poco agradable. Por ejemplo, en Estados Unidos un retraso se debe a recarga laboral, desorganización o falta de interés y las invitaciones a último minuto son insultantes. En Arabia, un retraso se deriva de la importancia del funcionario o por tratarse de un vínculo nuevo. En Japón, un retraso no significa desinterés sino que se está trabajando sobre el tema.
- **El saludo:** existen diferentes tipos de formalismos, desde los que exigen inclinación, como el de dos japoneses cuando se encuentran; un fuerte abrazo de dos brasileños o mexicanos; o un firme apretón de manos de los estadounidenses con un prolongado contacto visual; que en la cultura oriental es una señal de desafío. Es importante conocer la mejor forma de saludar en una negociación para no causar una mala impresión.
- **Uso del primer nombre:** en algunos países tienden a llamarse por el apellido, tales como Italia o Alemania poniendo antes el título de doctor e ingeniero, entre otros. Por otro lado, en Latinoamérica es común "tutearse" al primer contacto. Hablar de una forma distinta a como estos países están acostumbrados a interrelacionarse puede significar una falta de respeto.

¿Qué otros ítems resultan fundamentales en este tema?

- **Colores:** en las culturas occidentales el blanco representa la pureza, pero en las culturas orientales es considerada el símbolo de muerte. Por eso, no es aconsejable llevar regalos en paquetes de color blanco. El amarillo en el Oriente es el color imperial, representando grandeza y misterio. Mientras que el color rojo, en el Reino Unido es considerado como un tono viejo y varonil; y en Japón, el rojo se combina con blanco para ser utilizado en la fiesta año nuevo, acostumbrándose a regalar sobres rojos con dinero en su interior.
- **Sexo:** hay países donde las mujeres andan en vestidos de baño por la playa dejando casi todo al descubierto. Por otra parte, hay países donde éstas no dejan prácticamente nada al descubierto. En unas regiones se negocia con mujeres ejecutivas y en otros lugares la cultura no permite que las mujeres ejerzan este tipo de actividades.
- **Lenguaje corporal:** es supremamente importante conocer el lenguaje que el cuerpo nos trasmite, puesto que el 70 por ciento de los mensajes nos llegan de esta forma. En Tailandia, en una negociación se tiende a mover la cabeza en sentido horizontal, lo que para algunas regiones occidentales significa que no se está de acuerdo con lo hablado, pero en este país es todo lo contrario, significa que la otra persona lo está acompañando en lo que se está conversando.
- **Idiomas:** existen más de 3.000 idiomas y 10.000 dialectos en el mundo. Por eso hay que tener cuidado con las traducciones y con el uso de algunos términos que pueden ser considerados en algunos lugares como obscenos.
- **Costumbres diferentes:** hay países donde la diversión viene antes de los negocios. En cambio, en otros no se mezcla la diversión con los negocios. Hay que tener en cuenta la forma de vestir, el uso de títulos, ya que varían en cada país.

¿Qué consejos se deben tener presentes para el éxito?

En la negociación uno podría estar transgrediendo involuntariamente muchas de las normas básicas de comportamiento de la otra cultura. Ante esta dificultad, algunos consejos pertinentes son:

- Entérese acerca de las costumbres del otro país, peculiaridades, cultura, costumbres, historia y situación actual. Mostrar al interlocutor que conoce algo de su país ayuda a ganar su aprecio.
- Actúe con la mayor sensatez posible, esté atento a cómo se comportan los nacionales del país.
- Sea tolerante con los posibles errores que puedan cometer las personas de otro país, en cuanto al lenguaje, el comportamiento, etc.
- ¿Conviene o no dar o recibir regalos? En algunas culturas los regalos son considerados una muestra de amistad, en otras se puede entender como un intento de soborno.