

Protocolo en las negociaciones empresariales internacionales

Protocol in international business negotiations

Nazaret Romero Flores

Universidad Nacional de Educación a Distancia – UNED (España)

mromero1455@alumno.uned.es

0009-0007-1097-6110

Resumen

Hoy en día vivimos en plena globalización, donde las empresas requieren expandir su crecimiento más allá de las fronteras donde están constituidas. Esta continuidad de progresión requiere el conocimiento de unos caracteres culturales para potenciar el resultado positivo de esta negociación. En este artículo vamos a tratar la importancia del protocolo, como herramienta imprescindible, en la implantación de toda institución empresarial que quiera agrandar su mercado de forma internacional; haciendo una incursión no solo el protocolo jurídico necesario en cada país, sino el protocolo social, resultado de su historia y cultura propia. Todo ello lo llevaremos a cabo a través de la investigación jurídica, bibliográfica y de las fuentes directas como son las webs oficiales de los gobiernos, con el objetivo de distinguir, conocer y respetar las distintas culturas; a la vez de esclarecer y valorar estos usos en las negociaciones internacionales.

Palabras clave

Cultura; historia; negociación; protocolo.

Abstract

Nowaday we live in full globalization, where companies need to expand their growth beyond the frontier where they are established. This continuity of progression requires the knowledge of some cultural characters to enhance the positive result of this negotiation. In this article we are going to deal with the importance of the protocol, as an essential tool, in the implementation of any business institution that wants to expand its market internationally; making a foray not only in the necessary legal protocol in each country, but in the social protocol, result of its own history and culture. We will carry out

IROCAMM

VOL. 6, N. 2 - Year 2023

Received: 31/05/2023 | Reviewed: 28/07/2023 | Accepted: 29/07/2023 | Published: 31/07/2023

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM.2023.v06.i02.04>

Pp.: 54-98

e-ISSN: 2605-0447

all of this through legal, bibliographical research and direct sources such as official government websites, with the aim of distinguishing, knowing and respecting different cultures; at the same time to clarify and assess these uses in international negotiations.

Keywords

Culture; history; negotiations; protocol.

1. Introducción

La palabra protocolo es ampliamente usada en la actualidad, haciendo referencia a distintos campos incluso en algunos casos usándose como sinónimo de pautas.

Pero en el caso que nos compete, entendemos como protocolo como algo más concreto dentro de su amplia extensión. Como nos reconoce el diccionario de la Real Academia Española el protocolo es: "Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes" y "Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas". En la cual se puede apreciar de cierta manera las tres escuelas donde se puede asentar la definición de protocolo: histórica, jurídica y comunicativa.

A esto nos lo amplía el diccionario de Oxford *Languages* con "conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre".

Tras lo cual, podemos decir que el protocolo es la normativa y la costumbre basado en la tradición de una sociedad; recogiendo la técnica del orden, del procedimiento y las maneras del saber hacer, emitiendo un mensaje concreto al observador como herramienta de comunicación.

El protocolo es influenciado por las culturas y tradiciones de cada país, siendo: "un conjunto de patrones aprendidos, que la sociedad adquiere a través de la difusión de valores y creencias" (Fernández Souto, 2016, p. 27). Por lo que, podemos discernir la gran diferencia cultural y tradicional con significados distintos.

Es de destacar la gran influencia en el protocolo de las vivencias originadas en un país en la cultura propia, ya que como dice Sánchez (2015, p. 1), el protocolo se nutre de "la historia, la antropología, la sociedad, el derecho y la comunicación", definiendo esta misma autora el protocolo como "conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cual es el orden (2017, p. 23).

Por otro lado, la negociación es la acción de "la búsqueda del encuentro de los intereses de las partes" (De Urbina, 1994, p. 129), la cual necesita de herramientas para que ese punto de encuentro cuaje acompañando y haciéndose un todo con el mensaje que se quiere transmitir; este es el lugar del protocolo.

2. Marco teórico

En el mundo conviven actualmente 195 países reconocidos por la ONU repartidos en cinco continentes; de los cuales 54 países se encuentran en África, 35 en América, 14 en Oceanía, 44 en Europa y 48 en Asia (estos dos últimos comparten siete países conocidos como los euroasiáticos). A ello hay que aclarar

que el continente de la Antártida queda fuera del estudio por tratarse de un continente desprovisto de población nativa, teniendo solo población temporal de investigadores y científicos, siguiendo el reconocimiento dado por el Tratado Antártico de 1959 firmado por 54 países, el cual estableció que la Antártida es un territorio dedicado a la investigación científica y que no está sujeto a la soberanía de ningún país.

Las relaciones empresariales internacionales han existido a lo largo de la historia en mayor o menor medida. En la actualidad, en un proceso de globalización en el que estamos, no solo es importante el conocimiento jurídico para desarrollar cualquier tipo de actividad entre países, sino que también, hay que tener muy en cuenta las formas en las que nos relacionamos con entes culturales con grandes diferencias con las propias (Pulido, 2015).

El protocolo empresarial internacional está influenciado por esta cultura intrínseca en cada país, y es necesario ser conocedor de ella para que de este modo los resultados esperados en la negociación sean positivos. Como aporta Monod (2021, p. 17) sobre la aplicación del protocolo internacional, *"it is intended to cultivate a climate in which everyone feels comfortable and which lends itself well to positive decision-making"*.

Esta manera del saber hacer es el punto primordial, para poder relacionarse con otras culturas y llegar a tener una comunicación fructífera con otras costumbres internacionales.

Por tanto, queda claro el gran peso e importancia que tiene el protocolo en las relaciones sociales, haciendo primordial que este sea adecuado y adaptado para que la relación sea positiva. Como decía De Urbina "el protocolo de la eficacia es el perfeccionamiento de la persona para aumentar su eficacia en sus relaciones con los demás" (De Urbina, 1994, p.35) Siguiendo con las pautas de perfeccionamiento en la capacidad de la persona para relacionarse "aprendiendo que es el saber ser, saber estar y saber funcionar" todo ello formando el saber vivir en sociedad, haciendo fructífera la interacción internacional.

Desde esta perspectiva vamos a abordar el desarrollo de nuestro trabajo, en cómo adaptarnos a las necesidades del momento en nuestra interacción intercultural de una manera fácil y natural, para proyectar cierta seguridad en dichas relaciones.

3. Objetivos

El objetivo de este estudio es conocer y respetar mediante el análisis cultural, la interacción con empresas en distintas partes del mundo, con la intencionalidad de llegar a una resolución contractual fructuosa, donde las partes consiguen los resultados esperados. Viéndose así la importancia de valorar y distinguir, no solo la interacción jurídica necesaria, sino también la necesidad del conocimiento del protocolo social, empresarial e institucional; siendo este la canalización de esta relación positiva.

Estas líneas de investigación están encaminadas a esclarecer los modos de interacción de diferentes culturas en la esfera empresarial, haciendo hincapié en la necesidad del conocimiento del orden protocolario social, del jurídico y del histórico.

¹ Traducción propia: "está destinado a cultivar un clima en el que todos se sienten cómodos y que se presta bien a la toma de decisiones positivas".

4. Metodología

El sistema seguido en esta investigación parte del estudio de la aplicación de la normativa, para abarcar la esfera jurídica y la histórica, y así poder entender la cultura de cada país y saber absorber los modos de relacionarse en las buenas maneras en los distintos sistemas protocolarios; siendo este caso de la esfera empresarial.

Portanto, inicialmente vamos a situarnos en el centro de estudio, el cual va a ser dividido por continentes. En estos nos internaremos en un estudio de su historia, la cual es necesaria para entender la cultura presente hoy día en la misma y nos ayuda a entender el protocolo social preponderante en cada lugar.

Y, por último, dentro del mismo vamos a ver la normativa a la que están suscritos estos, la cual es necesaria para poder tener relaciones comerciales, tanto en exportaciones como importaciones o inversiones.

5. Resultados: El protocolo en las negociaciones en distintos continentes

“El protocolo se viene usando desde hace miles de años y es una constante en el día a día de la sociedad actual, por lo que es importante tener al menos un conocimiento básico del mismo” (Martínez, 2010, p. 446), y más aun cuando estamos en una esfera internacional privado, donde los actores principales van a ser sujetos de distintos países y costumbres.

Hay que tener en cuenta la esfera jurídica en las relaciones comerciales internacionales, ya que existen acuerdos en los que los países estén adheridos con el nuestro, ya sea de forma directa o indirecta por pertenecer a una organización común. Un claro ejemplo es la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la UE, de la cual ambas forman parte España.

Desde el punto de vista del protocolo en las relaciones empresariales internacionales, Olegario nos hace una distinción entre dos tipos de culturas: las de “alto y bajo contexto” (Llamazares, 2014, p. 17). “Las primeras son interlocutores directos, y los segundos lo opuesto, “las actitudes y circunstancias son más importantes que lo que se realmente se dice”. Algunos países de culturas de bajo contexto serían países occidentales como Estados Unidos, Australia, Holanda, Alemania, Polonia, Reino Unido, Rusia o Suecia; mientras que en el caso de las culturas de alto contexto serían las asiáticas como Japón, China, India, Arabia Saudí o Irán.

Por tanto, podemos entender que en los países de bajo contexto la exigencia protocolaria va a ser más laxa que en los de alto contexto, siendo en este último donde tenemos que poner más hincapié en la necesidad de investigación cuando haya una necesidad de relacionarnos.

5.1. Europa

El continente europeo tiene una superficie de 10,53 millones de km² con una población de 746,4 millones, por lo que hay unos 70 habitantes por km², siendo el segundo continente más pequeño del mundo y el tercero con más población.

Toda esta extensión está compuesta por 50 estados con una gran riqueza lingüística, de los cuales 7 países son euroasiáticos (compartidos por el continente europeo y el asiático). Esta gran variedad puede ocasionar un impedimento en las relaciones entre distintos estados sin la asistencia de interprete, por lo que se solventa con uso del inglés como lengua unificadora.

Parte de estos países forman la Unión Europea, siendo 27 los firmantes y 30 los participantes en el Espacio Económico Europeo. Son 27 países los firmantes del acuerdo del espacio Schengen; el cual garantiza la posibilidad de viajar sin restricciones fronterizas, resultando en una gran facilidad de interacción multicultural. De estos, son 23 Estados miembros de la Unión Europea, quedando fuera del territorio Schengen Irlanda, Bulgaria, Chipre y Rumanía; y adhiriéndose Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

El sistema político estandarizado en Europa es el democrático, pero con ciertas variantes. Se podría generalizar en tres tipos diferentes: democracias parlamentarias, monarquías parlamentarias o constitucionales y sistemas presidenciales.

En el caso de las democracias parlamentarias, es donde se encauzaría la mayoría de los países europeos; basados en la elección de representantes a través del voto popular y en la separación de poderes. Estos sistemas suelen ser parlamentarios, con un jefe de gobierno y un jefe de Estado que pueden tener funciones ceremoniales.

En algunas partes de Europa, como el Reino Unido, España, Noruega y Suecia, existe una monarquía constitucional o parlamentaria, donde suelen tener un jefe de Estado ceremonial, mientras que el poder ejecutivo se ejerce por el jefe de gobierno. En cambio, Francia y Rusia, se rigen por un sistema presidencial, donde el poder ejecutivo está en manos del presidente y existe una separación de poderes.

5.1.1. Cultura e historia

La historia de Europa es muy intensa y extensa. Se remonta a la era antigua con actos de gran poder e importancia para la constitución de los vivientes en la actualidad.

Trasciende desde la época mítica de Grecia, la romanización de Italia en el Mediterráneo y los celtas en el oeste. El establecimiento de los primeros reinos y monarquías en la Edad Media y las posteriores colonizaciones de España e Inglaterra en la Edad de Oro en los siglos XV y XVI, los cambios sociales y políticos con la Ilustración y la Revolución Industrial hasta el Imperialismo colonial en Asia y África en el siglo XIX, llevando a la primera de las Guerras Mundiales más cercanas originadas en esta extensión de territorio, con proyección en el mundo entero. A todo ello le sigue, la finalización de la Guerra Fría en la década de los 90 originando las firmas de los tratados de unificación económica, propiciando unas relaciones comerciales más fluidas, dando como resultado la creación de la Unión Europea.

En toda esta historia europea se ha ido viajado por distintas etapas de rigidez protocolaria, siendo más intensa en algunas épocas que en otras. El protocolo de la Edad Media se centraba en la jerarquía social y la etiqueta formal. Los monarcas y la nobleza tenían un lugar destacado en la sociedad, y se esperaba gran respeto de los plebeyos hacia ellos, por tanto, las reglas de comportamiento eran muy rígidas y estrictas.

En cambio, con la llegada del Renacimiento, las normas de protocolo comenzaron a ser más flexibles. La etiqueta formal todavía era importante, pero los líderes políticos y culturales comenzaron a centrarse más en la diplomacia y las relaciones públicas, donde se valoraba más la habilidad para tratar con personas de diferentes clases sociales y culturas.

En el siglo XVIII, el protocolo se volvió más sofisticado y se centró en la etiqueta y el comportamiento refinado. Se desarrollaron reglas detalladas sobre cómo vestirse, hablar y comportarse en diferentes situaciones, las formas de saludo y de presentaciones.

Durante el siglo XIX, el protocolo se volvió más complejo y detallado. Se desarrollaron códigos de conducta para diferentes situaciones, como bodas, funerales, cenas oficiales y visitas de estado, creándose reglas de precedencia, para los dignatarios.

Entrado el siglo XX, el protocolo se volvió más flexible y menos formal. Aunque todavía se utilizan reglas y normas de etiqueta en algunas situaciones, es más común que los líderes políticos y los funcionarios públicos adopten un enfoque más personalizado en sus relaciones, dándose más importancia a establecer relaciones basadas en la cordialidad y la amistad, en lugar de seguir estrictamente las reglas formales de etiqueta.

Hoy día, el protocolo se entiende como un marketing político en el que no tiene repercusión alguna no seguirlo, más allá de lo que se quiere proyectar al observador; en mi entender, empobreciendo de esta manera las actuaciones de la sociedad y produciendo un desorden del buen hacer.

5.1.2. Protocolo social

Buscar un protocolo generalizado de todo el continente europeo es difícil por su diversificación, pero en rasgos generales se puede apreciar algunas similitudes y puntos de conexión.

5.1.2.1. Proxemia

La proxemia es "the study of the ways in which man structures and uses pace" (Watson, 1972, p. 224), entendida como la distancia adecuada para la interacción entre personas de una forma cómoda por el grado de cercanía en la relación que se tenga, partiendo de su espacio vital; asemejándolo a una burbuja invisible de protección que nadie puede invadir o hacer suyo, produciendo en el caso contrario cierta incomodidad. Esta distancia territorial irá decreciendo en la medida de estrechamiento en la relación con la persona con la interactuamos; como familia, amigos, conocidos o desconocidos.

La proxemia europea estandarizada está dividida en cuatro partes: íntima (45cm a menos), personal (46-120cm), social (121-130cm) y pública (más 360cm); aunque también podemos encontrar algunas más extensas como la división "lejana, pública, social, personal, íntima y objetiva" (Otero, 2011, p. 56), que hace subdivisiones de la anterior.

Las distancias adecuadas varían según en qué círculo de confianza te encuentres; siendo en el caso de la íntima una esfera más cerrada, como se da en las relaciones familiares; y en la esfera pública totalmente abierto, ya que se trata a muchos desconocidos a la vez, como en el caso de una exposición. En el medio nos encontramos con dos esferas, una algo más cerrada que es la de los amigos (la personal) y la otra más abierta que es la de los conocidos (la social).

Con todo ello, Otero nos hace hincapié en la importancia de la "orientación espacial personal conversacional y sus variaciones de acuerdo con el sexo, el estatus, los roles, la orientación cultural, etc." (2011, p. 56); propiciando todo ello un tono adecuado a la reunión y a la comunicación adecuada según la circunstancia en la que nos encontremos.

5.1.2.2. Saludo y despedida

Los saludos pueden ir variando según la persona saludada y el lugar. En el caso de amistades cercanas o familiares es común los besos y los abrazos.

Por el contrario, si estamos en una esfera más formal, prima la importancia de no tener tanto contacto, decantándose solamente el momento de un estrechamiento de manos; el cual puede variar dependiendo del país europeo, en la presión originada y en el tiempo del mismo. En el caso de España el apretón será firme, de unos 3 segundos (dos sacudidas); pero en Francia será ligero y breve al igual que en Reino Unido (una sacudida).

Cuando el lugar de presentación sea más relajado, está más extendido los dos besos entre mujeres, mujeres y hombres; y estrecharse las manos entre hombres. En el caso de algunos países como Francia, hace la distinción del número de besos según la cercanía en la relación: uno para los conocidos, dos para los amigos y tres para los familiares.

Un caso más especial es el de Rumanía, donde el contacto es más estricto, reservando los besos solo entre familiares; dejando solo estrecharse las manos en caso de los hombres y un coincidir visual entre mujeres, otorgándole la posibilidad de estrechar la mano a mujeres extranjeras.

Tras finalizar un encuentro se suelen despedir de forma similar al saludo inicial, pero en el caso de ser a varias personas congregadas y tener confianza con un adiós generalizado sin requerir contacto está bien visto. Esto no se da en despedidas formales, donde sí se requiere estrechar las manos añadiéndole alguna regla de cortesía verbal de "encantado de haberte conocido" o "ha sido un placer".

5.1.2.3. Vestimenta

En el continente europeo está muy extendido una forma de vestir clásica dentro de todas las facetas casuales o elegantes. Aunque el uso de cualquier tipo de vestimenta esta aceptado, (largos, escote, colores), pero se tiende a seguir un orden dependiendo del lugar y la situación en la que nos encontremos.

En las relaciones sociales cotidianas, podemos ver desde estilos de confort ("chandalismos" o *leggings*), como *jeans* con americanas o vestidos de distintas alturas. Pero es cierto que en una esfera más formal se tiende a un estilo más clásico donde el hombre viste de traje y la mujer también o su análogo.

Hay que tener en cuenta que la vestimenta en Europa se influencia gran parte por la temperatura que suele tener el país, cómo, por ejemplo:

Europa del Norte, en países como Suecia, Noruega, Dinamarca y Finlandia; la moda se centra en prendas de abrigo cálidas y funcionales para el clima frío, como chaquetas, botas y gorros de lana, todo ello en tonos neutros con tendencia a oscuros.

Del mismo modo en Europa del Este, en Rusia, Polonia y Ucrania; donde el uso de telas pesadas y cálidas como el pelaje y el cuero son más comunes. También se ve reflejado en su ropa tradicional, la cual incluye el *kaftan* (tipo de túnica abrigada haciendo de traje largo con magas ajustadas) y la *ushanka* (sombrero de piel con orejeras).

En cambio, a medida que vamos a países algo más cálidos en las zonas de Europa Occidental, en países como Francia, España, Italia y Alemania, la moda se aleja de ser puramente practica para centrarse en la elegancia y la sofisticación. La ropa tradicional varía según qué país y que zonas de este nos encontramos, pudiendo verse colores más vividos donde la temperatura es más alta; pero, manteniéndose el taje común para los actos formales, como el traje para los hombres y lo análogo para las señoras, siendo traje de chaqueta o vestidos por la rodilla en colores neutros y oscuros.

Y en el caso de países del Sur, como Grecia y Turquía, la moda se caracteriza por el uso de telas ligeras y cómodas como el lino y el algodón; reflejando plenamente la dicha necesidad por su temperatura cálida. La ropa tradicional también muestra dicha característica, al incluir la túnica y el *sarong* (tipo de pareo); pero en el caso de un acto formal también es lo común el traje para los hombres y lo similar para las señoras, aunque el tejido pueda ser más ligero y de tonos más claros.

5.1.2.4. Lugar de encuentro

Los europeos tienen sus encuentros, dependiendo de la situación y el país, en lugares públicos. En el caso de países del sur, los encuentros serán en bares y restaurantes para encuentros informales, y para los formales en lugares privados o incluso restaurantes.

En los encuentros con más cercanía se podrían originar en las viviendas privadas, pero esto se da más en países del norte donde la apetencia del tránsito por la calle no es tan propicia por las bajas temperaturas.

En general, en Europa se tiende a socializar en zonas de ocio y va dependiendo de la geolocalización del país en las horas de encuentro; como en España, que se puede alargar hasta bien entrada la noche; y en cambio en Alemania, a partir de las siete se entiende por salida nocturna.

5.1.2.5. Forma de ser

Buscar una forma de ser y actuar de forma general en este continente es algo complicado, ya que tienen unos modos muy enriquecidos dependiendo de la situación del país (norte o al sur). En rasgos generales los países situados más al norte suelen ser más serios y por tanto más rígidos en su forma de ser.

La puntualidad, en el caso de Suiza, Suecia o Reino Unido, es más estricta que en los Países Bajos, la cual tiene unos minutos tardíos de cortesía, no más de 10 o 15 min. Pasando a una más relajada como es el caso de Italia y Grecia donde entienden que *"time is eternal"* (Fernández Souto, 20016, p. 242), por lo que no son muy puntuales. Todo lo contrario, siendo más allá de lo estricto, es el caso de Alemania; que entiende por puntualidad estar cinco minutos antes de la hora acordada.

Socialmente en Europa la mujer esta equiparada al hombre, viéndose así al ente como persona sin distinción; pero hay ciertos casos, en el papel de la mujer en la vida laboral, que se encuentra en pleno desarrollo, como es en el caso de España, la cual, los gobiernos tienen la necesidad de implantar en su normativa clausulas distintivas para su adhesión. Incluso algo más alejada se encuentra Rumania, donde la mujer suele estar aun en segundo plano en un sistema de patriarcado.

Los regalos u obsequios pueden ser muy variados y hay que saber diferenciar en qué momento hay que hacer entrega de ellos; ya que, si el acto de encuentro es una cena en un lugar privado, como una casa, está bien visto llevar algo para acompañar, ya sea para su uso en ella o no, como vino, postre o flores. En este caso se dará en el inicio, ya que el anfitrión tendrá que decidir y organizar el momento de hacer uso de este.

En el caso de ser un presente privado para la ocasión, como un regalo de cumpleaños, este se entregará en el momento destinado a ello, después de soplar las velas, y será abierto en el momento. Si es cierto que una vez visto será apartado a un lado para seguir con el acto en sí.

Si se tratara de otro tipo de celebración (bodas, comuniones, aniversarios, etc.), los regalos se entregarán en el inicio o al final, y no se procederá a su apertura en público, sino que se dejará para hacerlo en privado cuando ya no estén los invitados.

5.1.3. Protocolo jurídico

La legislación que se debe cumplir de España a Europa será distinta si el otro país tratante pertenece a la Unión Europea. Entre miembros de la UE existe "la libre circulación de mercancías, servicios, capitales y personas en el mercado interior único de la UE. Con la eliminación de barreras técnicas, jurídicas y burocráticas, la UE también permite a los ciudadanos desarrollar actividades comerciales y empresariales libremente" (web oficial de la UE).

En el caso de que el país con el que nos relacionamos no forma parte de la UE habrá que ver si la Unión tiene firmado algún convenio con el mismo, ya que de forma indirecta se nos aplica, como dice el artículo 216.2 del Tratado de Funcionamiento: “Los acuerdos celebrados por la Unión vincularán a las instituciones de la Unión y a los Estados”. En el caso que no tuviese, habría que atender a los acuerdos firmados por nuestro país con ellos.

Si la relación de con España con algún tercer país, en el que la UE no tuviese convenio directo, habría que tener en cuenta si hubiese algún acuerdo firmado entre España y dicho tercer país, donde el Reglamento 654/2014 sobre el ejercicio de los derechos de la Unión para aplicar y hacer cumplir las normas comerciales internacionales (conocido como «Reglamento de *Enforcement*»), que establece un marco para garantizar el cumplimiento de las normas comerciales internacionales en el territorio de la UE y establece procedimientos claros y transparentes para la aplicación de medidas de defensa comercial.

Pero todas estas transacciones deben de estar conforme a la normativa de CE para que lleven dicho marcado; son los fabricantes y distribuidores de productos los responsables de garantizar que sus productos cumplan con estas normas antes de ser puestos en el mercado de la UE.

No existe una sola norma, sino que según el producto habría que irse a una regulación específica, las cuales, están diseñadas para garantizar que los productos sean seguros, saludables y respetuosos con el medio ambiente para los usuarios en la Unión.

5.1.4. Características en las negociaciones

5.1.4.1. Proxemia

La distancia adecuada para en las relaciones de negocios estandarizada en Europa se encuentra en la esfera social, independientemente de la relación estrecha que se tenga con el interlocutor; ya que la imagen que se pretende proyectar es de formalidad.

El hecho de mostrar demasiada familiaridad puede provocar, en el caso de que no sea real, un rechazo en nuestra contraparte; y en el caso de que contrario la imagen que mostramos es poco profesional.

Por tanto, los más adecuado en las relaciones de negocios es dejar una distancia de alrededor de 150 a 200 cm dependiendo del número y el espacio físico que nos encontremos.

5.1.4.2. Vestimenta

La indumentaria más propicia para un encuentro de negocios en Europa es la común formal de traje para los hombres y lo mismo para las mujeres. Las señoras pueden tener más diversidad en su vestimenta, ya que pueden llevar el genérico traje de chaquetas ya sea con falda (cercana a las rodillas) o pantalón, o algún vestido similar acorde a la etiqueta de traje, todo ello sin mucho escote y un largo medio (aproximado a las rodillas).

Tanto para hombres como señoras está mal visto no llevar calcetines o medias con el traje, ya que no es común que se muestre la piel de las piernas sin dicho elemento.

Ambos tienden a mostrar limpieza e higiene como muestra de orden, por lo que el maquillaje de las mujeres será neutro y el hombre se presentará rasurado o barba cuidada. En la misma línea debe de ir el arreglado del cabello, siendo el peinado común ordenado, tendiendo al recogido para las señoras en caso de pelo largo.

5.1.4.3. Saludo y despedida

El saludo generalizado en los negocios es el estrechar de manos, ya sea entre hombres, hombres y mujeres, y entre mujeres. Aunque se puede dar el caso, cuando se tiene cierta confianza en la zona sur del continente, como España e Italia, que se produzca algún contacto adicional, como tocar el antebrazo, cuando se produce el saludo de estrechan las manos entre hombres.

En general, se tienen en cuenta las jerarquías y en el caso de presentaciones siempre se presentará el inferior al superior.

Al finalizar una reunión de negocios es común, en todos los países del continente, hacerlo con un estrechamiento de manos; tanto entre hombre como mujeres o entre estas últimas. También, se suele terminar con unas palabras de cortesía de "encantado, gracias por su tiempo, etc."; a la misma vez que se verbaliza la intencionalidad de seguir en contacto, aunque estas no sean reales, para que de este modo se quede con una buena percepción de la interacción.

5.1.4.4. Lugar de encuentro

Las reuniones, si no se dan en las oficinas de alguna de las partes, los europeos tienden a encontrarse en restaurantes, generalmente a la hora del almuerzo entre las 12:00 y las 15:00.

Estas quedadas son muy influenciadas por el país en el que se va a tener lugar, ya que va a depender del sistema de jornada laboral y la vida social que pondera. Por tanto, en los países con pocas horas de sol o con anocheceres tempranos, estos encuentros serán antes que en los países contrarios, como es el caso de España, en el que se pueden dar almuerzos que lleguen a bien entrada la tarde o incluso originarse cenas de empresas.

Si el encuentro va a ser en restaurantes, hay que cuidar los modos en la mesa, ya que en todo momento estamos proyectando una imagen y queremos que esta sea de orden y cultivada. Es necesario usar los cubiertos requeridos en cada momento y no usar las manos más allá de coger un pequeño trozo de pan o una aceituna (si no tiene varilla). Dependiendo del país, los cubiertos se usarán de una manera u otra, dependiendo del alimento; por lo que es necesario informarnos a qué lugar vamos a ir con antelación, para esclarecer las dudas a través del estudio (si comemos espaguetis en Italia; no lo cortes con el cuchillo, usa la cuchara para ayudarte; así no se escandalizarán). Por supuesto, está mal visto hablar con la boca llena y hacer sonidos al comer.

En algunos países, como en España, se suelen aprovechar las fiestas del lugar para afianzar el acercamiento en las relaciones dentro de las relaciones empresariales. Un claro ejemplo de ello es la fiesta de la Feria de Abril de Sevilla, donde se invita a los representantes de las empresas con los que tengamos tratos pendientes.

5.1.4.5. Formas en las negociaciones

Por regla general, un encuentro de negocios no se inicia de forma fortuita, sino que hay que tener una cita concertada. Lo que puede variar en los países, es en el adelanto del otorgamiento de dicha cita; siendo de menos tiempo el requerido en los países del sur del continente. El tiempo habitual de dicho concierto es de tres días a dos semanas e incluso se puede dar algo más de tiempo para los encuentros de personas extranjeras, ya que tendría que ser cuadrado dicho viaje.

La preparación de la documentación y argumentación que se va a usar debe estar estudiada y prevista con antelación, ya que se premia que se utilice el pensamiento lógico y analítico para la toma de decisiones, con una argumentación secuencial. Por tanto, se prefiere negociadores fríos y calculadores que no sean muy prestos a dejar un papel importante a las emociones en la negociación.

La hora prevista de reunión es muy importante en todos los países, porque en algunos, el significado de la puntualidad va a ser el detonante de un resultado positivo en la negociación, pudiendo entender cuando se falla en ella, una falta de respeto. Por tanto, habría que ser precavido, he independientemente de lo relajado que sea el país para tratar, no sabemos cómo es la personas con la que nos vamos a reunir; por lo que mejor ser puntual y esperar si se da el caso a dicha persona, adaptándonos de esa manera a las costumbres del lugar.

De forma muy genérica, la precedencia usada es que la persona de más jerarquía entrará en último lugar, siendo esperado por todos los convocados.

Las tarjetas de visitas tendrán un mero carácter informativo y no se entregará con mucha ceremonia. No está mal visto hacer algún tipo de anotación en ella esclarecedora de importancia en el reverso. Esta podrá ser guardada sin mucha parsimonia, pero eso sí, siempre teniéndole cierto respeto ya que nos aporta la información de contacto de la persona que estamos tratando y no queremos comunicar nuestra no intención de un nuevo encuentro, por tanto, guárdala con cuidado.

Estas tarjetas podrán variar en diseños y calidades, pero debemos tener en cuenta que serán nuestra imagen de contacto; por tanto, prioriza que sea comprensible y proyecte la percepción deseada de la empresa.

En algunas situaciones es común dar algún presente, pero nunca se suele dar en el primer encuentro, ya que se podría tomar como algo negativo. Los presentes que se pueden dar en las reuniones posteriores suelen ser algo significativo de la empresa (pero sin hacer propaganda de ella, así que cuidado con los logotipos), como una muestra de producto, o un enser típico del país, con el cual, hay que tener especial cuidado de como se hace entrega, ya que no queremos que puedan entender que es un medio de soborno.

En toda relación comercial, hay que utilizar unas formas de expresión respetuosas, y a no ser que nos autoricen reiteradas veces a obviar el usted, este debe ser nuestro trato en todo momento, un lenguaje formal, además de mantener una comunicación directa y clara con escucha activa.

Por regla general, en casi todos los países del continente se prioriza mucho la jerarquía, pero en algunos como en España el título profesional no se suele utilizar cuando tratamos directamente con esa persona, pero sí, si la nombramos a terceros o está siendo presentada.

Esta jerarquía si estará muy presente en el turno de palabra, ya que la batuta será llevada por la persona con mayor rango o su representante. Por tanto, hay que ser comedido en la interacción, ya que hay países europeos, donde no está bien visto las interrupciones o matizaciones en el diálogo, como es en Alemania; en contraposición con Francia, donde sí es bienvenido el debate sin confrontación.

5.2. América

El continente americano es el tercer continente grande del mundo; tiene una superficie de 42,55 millones de km², con una población de 1,002 miles de millones; siendo 22,8 hab./km².

Está compuesta de 35 países con gran riqueza lingüística indígena, pero las lenguas más usadas son el español, el inglés, el portugués y el francés.

El sistema político mayoritario en América es el democrático; como es el caso del Norte con Estados Unidos y Canadá, siendo el primero un sistema presidencialista con tres ramas de gobierno, y el segundo, el cual es miembro de la *Commonwealth*, un sistema federal parlamentario con un primer ministro y un monarca como jefe de Estado. Similar al primero se encuentran la parte sur del continente, como Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Perú y Uruguay.

Por otro lado, la parte central tienen una democracia algo inestable por problemas económicos y la influencia de grupos armados, aunque algunos tienen sistemas políticos estables como es el caso de Costa Rica.

Acercándonos al Caribe, algunos países tienen sistemas políticos democráticos como Jamaica, Trinidad y Tobago; mientras que otros tienen sistemas políticos autoritarios, como es el caso de Cuba con un sistema político comunista y autoritario.

5.2.1. Cultura e historia

La historia de americana se remonta hace miles de años con antiguas civilizaciones como son los mayas, aztecas y los incas, donde su cultura ha sido influenciada por su historia de invasión que se procedió en dicho continente por los estados europeos.

A raíz del encuentro de los dos mundos en 1492 por Cristóbal Colón, Europa y América, se propició la convivencia de la cultura incaica y la mesoamericana, entre otras minoritarias que había diseminadas, con la colonización y el sincretismo que se fueron produciendo tras su descubrimiento. Estas invasiones

fueron mayoritariamente española, inglesa y francesa para explotación de recursos naturales y la incursión de los esclavos africanos.

Durante los siglos XVII y XVIII se produjeron una serie de revoluciones, Americana y Haitiana, que llevaron a la independencia de muchas naciones de dominio europeo, dando lugar posteriormente al crecimiento de los EE.UU. A la misma vez se originaron conflictos en la parte sur del continente propiciando igualmente su independencia y alianzas.

Todo ello conllevó al continente que conocemos hoy, en el que las lenguas prioritarias son el español y el inglés; con una cultura muy mezclada, donde prima la importancia del tiempo y de la productividad, ya que los colonizadores estaban para hacer un trabajo concreto y dicho sentimiento se instaló para quedarse en la posteridad.

El protocolo social en América ha evolucionado a lo largo de su historia y ha sido influenciado por diferentes factores culturales, políticos y económicos, además de ver un efecto espejo de las influencias en las colonizaciones. Algunas de las normas y costumbres que se han observado en diferentes épocas son:

- Las culturas indígenas en la época precolombina, antes de la llegada de los europeos, tenían sus propios protocolos y ceremonias para diferentes ocasiones, como bodas, funerales y rituales religiosos.
- Durante la época de la colonización europea, se adoptaron algunas costumbres europeas, como el uso de tratamientos formales y el uso de vestimenta elegante en eventos sociales y se adoptaron las normas de urbanidad, que establecían las formas correctas de comportamiento en diferentes situaciones.
- Con las independencias de los países americanos, en el siglo XIX, se adoptaron algunas normas republicanas con la abolición del uso de los títulos nobiliarios y el establecimiento de la igualdad ante la ley. Y se adoptaron el uso de vestimenta elegante en eventos formales acogido por la etiqueta francesa.
- En el siglo XX, con la influencia de la cultura estadounidense, se adoptaron algunas costumbres anglosajonas, como el uso de la etiqueta en los negocios y el protocolo en eventos sociales.
- Actualmente, algunas normas y costumbres se han mantenido a lo largo del tiempo, como el uso del tratamiento formal en situaciones de esta índole y el respeto a las normas de urbanidad.

5.2.2. Protocolo social

El protocolo de más influencia generalizado en dicho continente se trata más de las buenas maneras en el trato con las personas, que, en la rigidez protocolaria en sí, que solo se da en las relaciones diplomáticas. El protocolo social está basado más en la jerarquía, tratamiento formal y respeto de las normas de urbanidad (también conocido como *good manners*).

5.2.2.1. Proxemia

La proxémica americana es similar a la que nos encontramos en Europa, siendo la abalada por el antropólogo estadounidense que acuñó dicho término en 1960, Edward T. Hall, al desarrollar el estudio

del uso del espacio en la interacción social humana y cómo esto afecta su comunicación y relaciones interpersonales.

Hall tiene dividida la proxemia con la misma distancia desarrollada anteriormente en Europa; siendo la íntima, la personal, social y pública. Pero destaca que en los países latinos del continente estas distancias se acortan un poco.

5.2.2.2. Saludo y despedidas

El saludo más estandarizado en América es el apretón de mano, ya sean en situaciones formales o informales. En la zona sur del continente también se suelen dar los dos besos en las mejillas como saludo a personas que ya conocemos, como amigos y familiares. Estos son más propensos al contacto físico a diferencia del caso de los **EE.UU.**

En todo el continente es recomendable tener contacto visual directo a la hora de saludar, además, es común presentarse con nombre y apellido y esperar que la otra persona haga lo mismo; a la vez que se muestra interés y cortesía.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las costumbres pueden variar de un país a otro e incluso dentro del mismo país, por lo que siempre es importante tener en cuenta las normas culturales y seguir el ejemplo de los lugareños.

5.2.2.3. Vestimenta

El continente americano es muy diverso en cuanto a su vestimenta y moda, ya que cuenta con múltiples culturas y tradiciones; por tanto, es difícil hablar de forma genérica, por lo que vamos a dividirlo por zonas:

- En América del Norte, como en Estados Unidos y Canadá, la moda está muy influenciada por la cultura pop y el estilo urbano. En cambio, en México, la ropa tradicional trata del sarape, el sombrero y las botas de vaquero.
- En América Central como son los países centroamericanos: Guatemala, Honduras y El Salvador, las prendas tradicionales incluyen: el *huipil*, una blusa bordada, y el corte, una falda larga y ancha.
- En los países del Caribe, como Cuba, República Dominicana y Puerto Rico, la ropa tradicional es: la guayabera, una camisa de manga corta y cuello abierto, y el vestido de salsa, un vestido ajustado con un dobladillo asimétrico.
- Y en la parte Sur, Perú, Bolivia y Ecuador, la ropa tradicional incluye: la pollera, una falda larga y plisada, y el poncho, una prenda de abrigo con una apertura para la cabeza.

La vestimenta del continente es muy variada, pero para ciertos actos son similares, como son reuniones formales de trabajo que se opta por el traje para los hombres y el equivalente para las señoras.

5.2.2.4. Lugar de encuentro

Hay muchos lugares de encuentro de preferencia para los lugareños dependiendo del tipo de reunión que se va a llevar a cabo.

En el caso de encuentros sociales, las zonas de bares y clubes nocturnos son populares para socializar en muchas ciudades de América, como Las Vegas en los EE.UU., el barrio de Palermo en Buenos Aires, Argentina, y la Zona Rosa en la Ciudad de México. O incluso cafeterías, restaurantes, centros comerciales, parques y plazas, como Central Park en Nueva York y el Parque Nacional de Chapultepec en la Ciudad de México.

También se suelen dar en eventos culturales, como festivales, conciertos y exposiciones, como el Carnaval de Río de Janeiro en Brasil y el Festival de la Luz en la Ciudad de México.

En el caso de encuentros empresariales, se puede originar en la misma empresa que vamos a tratar o en lugares contratados para ello, como es el caso de salones de eventos, hoteles que ofrecen salas de reuniones, bares, restaurantes y algunos espacios al aire libre, como jardines, parques y plazas; estos espacios abiertos son populares para algunas reuniones y eventos; como el Parque Nacional de Yosemite en California, EE. UU., el Parque Chapultepec en la Ciudad de México, y el Parque Ibirapuera en São Paulo, Brasil.

También, se podría dar en salas reservadas en clubes, asociaciones y centros comunitarios como el Centro Comunitario Judío en Nueva York, EE. UU., el Centro Comunitario de Santa Fe en la Ciudad de México, y el Centro Comunitario da Lapa en São Paulo, Brasil.

5.2.2.5. Forma de ser

América es un continente muy diverso con una gran variedad de culturas, por lo que es difícil generalizar en las características de todos los ciudadanos en su forma de ser, pero puede verse algunas diferencias entre la cultura estadounidense y la latina.

En los EE.UU. se valora la independencia y la libertad individual. Los individuos suelen valorar su autonomía y pueden buscar oportunidades para destacarse individualmente, enfocándose en sus propios intereses y metas, valorando su propia capacidad de tomar decisiones. Esto resulta en una búsqueda del éxito personal y profesional, siendo muy competitivos como forma de superación y logro.

En muchas culturas de América, se valora la iniciativa y el espíritu emprendedor con energía y entusiasmo. Las personas pueden estar motivadas para trabajar duro y perseguir sus objetivos, ya sea en el ámbito empresarial o en su vida privada; dándose tanto en hombres como en mujeres, ya que el papel de la mujer esta igualado.

En general, la comunicación estadounidense es directa y franca, enfocándose en ser claros y concisos, evitando los rodeos y las ambigüedades.

De forma muy amplia, la ley y el orden son muy importantes en Estados Unidos, y se espera que todos los ciudadanos las respeten y las sigan. Las normas sociales también son muy importantes y se espera que las personas las cumplan, para mantener cierto orden, pero dichas normas, conocidas como *good manners*, no se encuentran regladas.

En cambio, en Latinoamérica, se aprecia una mayor valoración de la familia y las relaciones interpersonales; así como una cultura más comunitaria y solidaria, una mayor expresión emocional y una mayor cercanía física en las relaciones interpersonales.

El papel de la mujer en la vida laboral aún está en proceso de desarrollo en algunas zonas, siendo este más fuerte en el ámbito familiar.

Como el continente americano es tan diverso, los latinos se mantienen en valorar esta diversidad y la inclusión de las culturas, mostrando interés en conocer y compartir, haciéndose acogedores con los extranjeros.

En Latinoamérica, se valora mucho el respeto a las jerarquías y a la autoridad. Los mayores y las personas en posiciones de poder son tratados con un gran nivel de respeto y consideración. Pero, por todo es conocido que, en el caso del respeto a la autoridad legal, no son muy exigentes; ya que, en países como México y Cuba, el respeto está en la autoridad (el que te "pilla") no en la norma en sí.

Aunque estos países son más relajados con respecto a la puntualidad, es cierto que hay que tener muy en cuenta el tipo de situación en la que estamos; ya que no es lo mismo una entrevista de trabajo que una quedada con amigos.

En el tema de los regalos, presentes u obsequios en el continente de América, las formas correctas de actuación son muy similares a las expuestas anteriormente en el continente europeo.

5.2.3. Protocolo jurídico

España mantiene algunos acuerdos de importación y exportación con varios países de América, los cuales están en continuo cambio; por lo que hay que actualizarse con antelación. Algunos de los más importantes son:

- Acuerdo Económico y comercial global entre la UE y Canadá (CETA), firmado en 2016, el cual elimina la mayoría de los aranceles en los intercambios comerciales entre ambos; y mejora la inversión, el comercio de servicios y la protección de los derechos laborales y ambientales.
- Acuerdo de la Asociación Transatlántica para el Comercio y la Inversión (TTIP), el cual se negoció entre la UE y EE.UU. entre 2013 y 2016, y tenía como objetivo establecer un mercado transatlántico único eliminando barreras comerciales y reguladoras. Sin embargo, las negociaciones se suspendieron en 2016 y se encuentra en espera de continuación.
- Acuerdo de Asociación Económica (AAE) entre la UE y los países de Centroamérica (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá) de libre comercio, firmado en 2012, en el que permite la eliminación gradual de los aranceles en los intercambios comerciales;

incluyendo medidas para mejorar la inversión, el comercio de servicios y la protección de los derechos laborales y ambientales.

- Acuerdo de Asociación entre la UE y Mercosur (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay) de libre comercio, firmado en 2019, donde establece un marco para la eliminación gradual de los aranceles en los intercambios comerciales entre ellos, con medidas para mejorar la cooperación en áreas como la protección del medio ambiente, los derechos laborales y el desarrollo sostenible.
- Acuerdo de Libre Comercio entre España y México (TLCUEM), firmado en 2000, eliminando los aranceles en los intercambios comerciales con medidas para mejorar la cooperación en áreas como la inversión, la propiedad intelectual y la protección del medio ambiente.
- Acuerdo de Cooperación entre España y Chile, firmado en 1999, el cual establece un marco para la cooperación bilateral en áreas como el comercio, la inversión, la cultura y la educación. No siendo de libre comercio, pero fortalece los lazos comerciales entre ambos.

Además de estos acuerdos, es importante mencionar que España mantiene relaciones comerciales estrechas con **EE.UU.**, especialmente en áreas como la alimentación, la moda, el turismo y la energía renovable. También existe un importante intercambio comercial con México, especialmente en productos como el automotriz, el químico y el de alimentación.

5.2.4. Características en las negociaciones

5.2.4.1. Proxemia

La distancia más idónea para las relaciones empresariales es la social entre 120-360 cm; la cual, se puede ver algo acortada en los países latinos del continente. Ante una reunión de negocios, es un poco lejano interactuar a 3 metros de distancia, sería más adecuado alrededor de 150 cm si es entre dos y algo más de 200 si son varios interlocutores.

Ahora bien, como hemos dicho anteriormente, esta distancia se podría ver acortada en el caso de los países latinos, donde este acercamiento disminuye en la medida que se van sintiendo cómodos en la relación.

5.2.4.1. Vestimenta

La vestimenta para los negocios es formal, de traje para los hombres y lo asimilado para las señoras. En el caso de América, y dependiendo de la actividad empresarial de la que se trate, los colores serán de distintos tonos. En negociaciones en el sector de la moda, es común el poder llevar colores vivos y estilos modernos pero elegantes; en cambio, si se trata de otros sectores lo idóneo son colores neutros y estilos clásicos.

5.2.4.3. Saludo y despedida

El saludo y la despedida generalizado para todo el continente es el apretón de manos y en el caso de Latinoamérica, que son más prestos al contacto, se podría dar este con algún contacto adicional, como agarrar el brazo contrario.

5.2.4.4. Lugar de encuentro

El lugar de encuentro idóneo para una negociación es en la misma empresa de la contraparte, pero también se suelen dar en lugares destinados al efecto, acompañándolo posteriormente con una comida en un restaurante.

Si el encuentro acaba en dicho lugar, es necesario utilizar los utensilios adecuados durante la comida, y solo usar las manos si el alimento y el lugar lo requiere (no se comen tacos con cubiertos).

5.2.4.5. Formas en las negociaciones

En muchas culturas de América, la construcción de relaciones personales sólidas son claves para establecer confianza en una negociación, como es el caso en países de América Latina, México o Brasil, donde se presta mucha atención a las relaciones interpersonales. Los negociadores pueden pasar tiempo socializando, intercambiando historias personales y demostrando interés en la vida personal de su contraparte antes de discutir temas de negocios. Por lo que, es común en algunos países latinos que entre los negociadores se establezca una relación amistosa antes de entrar en negociaciones más formales.

Esta negociación está basada en intereses, donde ambas partes salgan beneficiadas, con un estilo directo y sincero; sobre todo en los EE.UU., donde es común que los negociadores usen un lenguaje directo y claro, evitando ambigüedades o rodeos; tratando de igual modo la forma de discutir los desacuerdos.

Por tanto, los americanos por regla general son claros y directos en sus diálogos, en un intento de mostrar su eficacia, no siendo prestos a perder el tiempo con muchos rodeos. Por lo que no debemos de molestarnos sin son tajantes de una forma respetuosa.

Hay que tener en cuenta, que en algunos países de América se valora el tiempo con "la máxima *time is money*" (Fernández Souto, 2016, p. 71), como es el caso de EE.UU., donde los negociadores a menudo establecen un horario y tratan de cumplir con los plazos acordados, por lo que a que ser muy puntuales. En cambio, en algunos países de América Latina, como México, las negociaciones pueden ser más flexibles.

5.3. África

África es el segundo continente más grande del mundo, con una superficie de algo más de 30 millones y una población de 1.320 millones y densidad de 43.7 hab./km².

Tiene una gran cantidad de pueblos, culturas y lenguas diferentes, con alrededor de 2000, siendo la más hablada el francés seguida del árabe.

El continente africano es muy diverso en sistemas políticos, ya que cada país tiene unas características únicas en su funcionamiento; pero se podría clasificar en cuatro de manera muy generalista:

- Países con democracias multipartidistas estables, como Sudáfrica, Ghana, Benín y Senegal, que han tenido elecciones libres y justas y una alternancia pacífica en el poder.
- Países como Eritrea, Guinea Ecuatorial y Sudán, con regímenes autoritarios, gobernados por líderes autoritarios y no tienen una oposición significativa.
- Algunos países se encuentran en un periodo de transición, consolidando sistemas políticos estables y democrático, como son: Sudán del Sur, Libia y la República Centroafricana.
- Hay un grupo como Marruecos, Lesoto y Eswatini; que tienen una monarquía constitucional como forma de gobierno y una asamblea legislativa elegida.

5.3.1. Cultura e historia

La historia de África se remonta al periodo prehistórico, cuando los primeros humanos la habitaron hace más de 2 millones de años. Tras lo cual, surgieron varias importantes civilizaciones y estados como son el antiguo Egipto, el Imperio Ghana, el Imperio Malí, el Reino de Kush, el Reino de Axum entre muchos otros.

Durante el siglo XV, la comercialización de esclavos tuvo gran impacto en la región, produciendo la diseminación de su población a América y Europa.

Posteriormente, en el siglo XIX, las potencias coloniales europeas comenzaron a controlar gran parte del continente, hasta la Segunda Guerra Mundial; tras la cual, muchos de los países africanos obtuvieron su independencia, provocando la creación de nuevos estados.

Dentro del continente se han producido muchos desafíos y conflictos, como la Guerra de Independencia de Argelina, la Guerra Civil de Nigeria y el genocidio de Ruanda.

Tras una historia tan diversa y compleja, hoy día alberga una cantidad de pueblos, culturas y lenguas diferentes. Experimentando un rápido crecimiento económico y desarrollo, aunque existen muchos problemas y desafíos por la pobreza, la corrupción, el conflicto y la inestabilidad política. En las relaciones con otros países aún se sigue apreciando cierta sensibilidad de la época de esclavitud vivida durante su historia y manteniéndose una forma de vida de patriarcado.

La evolución del protocolo a lo largo de la historia del continente se puede dividir en cuatro etapas: el originario pre colonialismo; el del periodo de las colonizaciones, el cual fue influenciado por las prácticas de los invasores europeos; el del resurgimiento, donde volvieron a su identidad cultural propia; y el de la globalización, donde el protocolo y etiqueta occidental se ha cohesionado con la cultura tradicional propia.

5.3.2. Protocolo social

5.3.2.1. Proxemia

La distancia adecuada en el continente, de forma muy genérica, es algo distinta que, en América y Europa, ya que tiende a tener algo más de contacto como señal de respeto. Estas distancias anteriores, como la de Hall, habría que restarle algunos centímetros, siendo la social entre 30 y 120 cm, por lo que la distancia personal quedaría totalmente inexistente. Por tanto, estaríamos ante una distancia íntima inferior de 30 cm, la social de 30 a 120cm y la pública de más de 120 cm.

Hay que tener en cuenta las variaciones que se puede dar en el continente como en África Oriental, que es común mantener una distancia más cercana cuando se habla con alguien de la misma edad o género, y una distancia mayor cuando se habla con alguien de mayor edad o jerarquía social. En cambio, en África Occidental, puede ser más común mantener una distancia mayor en general como muestra de respeto.

En el caso de Norte de África y la Central, se puede tolerar y aceptar más la interrupción del espacio personal y la falta de privacidad, especialmente en contextos familiares o comunitarios. Pero en el Oeste y Sur de África, se puede valorar más la privacidad y el espacio personal; por tanto, tienden a mantener una distancia mayor en las interacciones sociales, decantándose por la formalidad.

5.3.2.2. Saludo y despedida

En muchas culturas africanas, los saludos son muy importantes y se consideran una muestra de respeto hacia los demás, por tanto, no saludar o hacerlo de manera inapropiada, puede ser considerado una falta de respeto o una falta de educación.

Algunos saludos y despedidas en África pueden tener significados específicos según la cultura. En algunas culturas, el apretón de manos se realiza con ambas manos durante unos segundos para mostrar una conexión más profunda y respeto. En cambio, en otras se da el saludo con un simple gesto de la mano, el cual puede tener además otros significados según el contexto, como mostrar respeto o pedir permiso.

Los gestos físicos, como el apretón de manos, los abrazos o los besos en las mejillas, pueden ser comunes en los saludos y despedidas en África, y pueden variar según la cultura y el contexto. En algunas culturas africanas, el abrazo se reserva para amigos y familiares cercanos, mientras que, en otras culturas, el abrazo se usa como una muestra de respeto y afecto entre extraños.

Además, es importante tener en cuenta que, en muchas partes del continente, los saludos pueden ser largos y detallados, y pueden implicar preguntar sobre la familia, la salud y el bienestar general de la otra persona antes de abordar el tema principal de la conversación. Puede ser considerado inapropiado saludar a alguien de manera directa o entablar una conversación sin antes haber intercambiado saludos apropiados y haber establecido una relación cordial.

En algunos países y culturas, las formas de saludo y despedida pueden variar según el género, la edad y el estatus social; siendo necesaria una inclinación ligera o hacer una reverencia al saludar a una persona mayor o de estatus superior.

IROCAMM

VOL. 6, N. 2 - Year 2023

Received: 31/05/2023 | Reviewed: 28/07/2023 | Accepted: 29/07/2023 | Published: 31/07/2023

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM.2023.v06.i02.04>

Pp.: 54-98

e-ISSN: 2605-0447

5.3.2.3. Vestimenta

El continente africano es muy diverso en cuanto a su vestimenta y moda, ya que cuenta con una gran variedad de culturas y tradiciones, y unas cálidas temperaturas. La ropa tradicional sigue siendo muy valorada y se utiliza en muchas ocasiones, mientras que también se adopta la moda occidental en algunas zonas urbanas. Algunas de las prendas según la zona del continente son:

África del Norte, en países como Marruecos, Túnez y Egipto, la moda se caracteriza por el uso de telas ligeras y cómodas como el algodón y la seda. La ropa tradicional incluye la *djellaba* (chilaba para hombres) y el *caftán* (vestido de una pieza de señora) o *takchita* (vestido de dos piezas).

En la parte Occidental del continente, en Senegal, Nigeria y Ghana, la moda se centra en la funcionalidad y la comodidad, siendo la ropa tradicional: el *boubou* (túnica) y el *dashiki* (blusa colorida).

En el centro, como la República Democrática del Congo y Camerún, la moda se caracteriza por el uso de telas estampadas y colores vibrantes, siendo la tradicional: el *pagne* (pareo) y el *kuba* (tejido con diseño característico del Congo).

Por otro lado, en África Oriental, Kenia, Tanzania y Etiopía, la moda se centra en la elegancia y la comodidad. Las ropas tradicionales de estos países son: el *kanga* (tipo de túnica colorida rectangular), el *kanzu* (túnica de hombre color blanco o crema) y el *dashiki*.

5.3.2.4. Lugar de encuentro

Los lugares de encuentro social en África pueden variar según la cultura, la región y el contexto, pero los más usuales son:

Los mercados, los cuales son un lugar de encuentro social muy común, al igual que los espacios públicos como parques, plazas y calles.

Algunas culturas africanas son muy religiosas, por lo que los lugares destinados al culto, como mezquitas, iglesias y templos, son importantes lugares de encuentro social donde pueden reunirse con amigos y familiares y participar en ceremonias religiosas, compartiendo comida y bebida.

No solo es usual la socialización común mundial de cafeterías y restaurantes, sino que en África hay una gran tendencia de utilizar los hogares para dicha práctica.

5.3.2.5. Forma de ser

Sin caer en estereotipos, vamos a tratar de generalizar en algunas características de la sociedad africana, pero hay que tener en cuenta que hay variedad en el continente.

Los africanos en general son propensos a la hospitalidad, siendo esta una característica que se manifiesta a través de la amabilidad y la generosidad hacia los visitantes y los recién llegados. Por tanto, por su reciprocidad, suele tener gran acogida los regalos que serán recibidos con agradecimiento.

Suelen tener una gran tradición de comunitarismo, donde los individuos se identifican en gran medida con su comunidad y se espera que trabajen juntos en beneficio del grupo. Esto es más intenso en el ámbito familiar, siendo muy importante dicha relación y se espera que los miembros se apoyen y se cuiden.

Tiene un gran respeto por la edad y la autoridad, en el que los ancianos tienen un estatus especial y se espera que se les trate con respeto y deferencia.

La religiosidad es una parte importante de muchas culturas africanas, y a menudo se expresa a través de rituales, ceremonias y prácticas religiosas específicas. Al igual que la música y la danza que a menudo se utilizan en ceremonias y celebraciones, siendo en muchos casos un medio para comunicar tradiciones, las cuales son muy valoradas en su sociedad.

De forma genérica y sobre todo en los poblados y aldeas se valora el respeto por la naturaleza y se considera que los seres humanos están en armonía con el mundo natural.

El tiempo en África es más relajado, por tanto, no suelen ser muy puntuales y se demoran mucho tiempo las relaciones sociales, las cuales les dan gran importancia.

Son activos en la comunicación no verbal, destacando gestos, posturas y expresiones faciales; además de usar una comunicación indirecta, utilizando dicho lenguaje corporal, las metáforas y las historias para transmitir mensajes.

5.3.3. Protocolo jurídico

El continente africano tiene una serie de acuerdos entre ellos muy importantes para las relaciones con el exterior, ya que conexianan de alguna manera todos ellos con la relación de alguno con la Unión Europea. Dos de estos acuerdos son:

- El Acuerdo Tripartito entre la Comunidad de Desarrollo de África Austral (SADC), la Comunidad de África Oriental (EAC) y la Comunidad de África Oriental y Meridional (COMESA), firmado en 2015, para mejorar la integración económica entre los países de estas tres comunidades.
- Y el Acuerdo de Libre Comercio Continental Africano (AfCFTA), firmado en 2018 y entró en vigor en 2021. Su objetivo es crear un mercado común para los países africanos, eliminando las barreras arancelarias y no arancelarias al comercio entre ellos.
- Por ende, el acuerdo de la Unión Europea con algunos de esto, influyen en la totalidad, siendo el Acuerdo de Asociación Económica entre la Unión Europea y países de África, el Caribe y el Pacífico (ACP), que se firmó en 2000 y entró en vigor en 2008 para mejorar el comercio y las relaciones económicas entre los países de la Unión Europea y los países de África, el Caribe y el Pacífico, un mecanismo de unión.

- Acuerdo de Asociación Económica entre la UE y los países de la Comunidad de Estados del África Occidental (CEDEAO), firmado en 2014, y establece un marco para el comercio entre la UE y los países de la CEDEAO. Incluyendo disposiciones en áreas como la eliminación progresiva de los aranceles, la cooperación aduanera y la facilitación del comercio. Siendo similares: el acuerdo de Comercio Preferencial entre la UE y Sudáfrica, firmado en 2000 y el acuerdo de Libre Comercio entre la UE y Túnez, firmado en 1995.

Existen algunos acuerdos bilaterales de España con países africanos como son a modo de ejemplo:

- Acuerdo de Cooperación Económica y Financiera entre el Reino de España y el Reino de Marruecos, firmado en 1996, que establece un marco para la eliminación progresiva de los aranceles y barreras no arancelarias en el comercio de bienes entre la Unión Europea y Marruecos, incluyendo disposiciones en áreas como la propiedad intelectual, la inversión y la cooperación.
- Acuerdo de Protección y Promoción Recíproca de Inversiones entre España y Sudáfrica, firmado en 1997, y tiene como objetivo fomentar la inversión y proteger los derechos de los inversores de ambos países; estableciendo un marco legal para la inversión y desarrollando la resolución de disputas entre los inversores y los Estados. Similares son: el Convenio Hispano-Guineano de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones, firmado en 1993; el Acuerdo de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones entre España y Egipto, firmado en 2001 y el Acuerdo de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones entre España y Túnez, firmado en 1995.

5.3.4. Características en las negociaciones

5.3.4.1. Proxemia

La proxemia adecuada para una relación de negocios es de 100 a 120cm, ya que la distancia social tiene un mínimo muy escaso, debemos decantarnos por la amplitud del máximo otorgado, 120cm. Pero, no nos debemos de asustar si el acercamiento es más estrecho, ya que es común en algunas zonas como señal de respeto y conexión.

5.3.4.2. Vestimenta

Las reuniones de negocios se esperan que sean formales y se vistan de manera conservadora. Es posible que se prefieran los trajes de negocios para hombres y mujeres, sin muchos abalorios añadidos que sean ostentosos.

5.3.4.3. Saludo y despedida

En un entorno laboral con relación internacional, es común el saludo estandarizado del apretón de manos, tanto para el saludo como en la despedida, ya que ellos cuentan que cualquier otra forma de saludo distinta va a ser desconocida por la otra parte extranjera.

5.3.4.4. Lugar de encuentro

Generalmente los encuentros en la negociación se suelen dar: en la propia sede, en salas habilitadas al efecto en hoteles, centro de conferencias o negocios y restaurantes.

También se pueden dar en clubes empresariales que ofrecen varias instalaciones como salas de reuniones, restaurantes y bares, propiciando distintos escenarios para crear oportunidades de conocer a diferentes contactos y futuros colaboradores.

Los lugares de coworking se están volviendo cada vez más populares en muchas ciudades africanas, especialmente entre las *startups* y los empresarios; los cuales ofrecen espacios de trabajo compartidos, así como oportunidades para establecer contactos y colaborar con otros empresarios.

5.3.4.5. Formas en las negociaciones

La cultura de las reuniones de negocios en África varía dependiendo del país y la región específicos. Pero lo abordaremos de forma genérica, siendo las relaciones interpersonales muy importantes, donde se espera que en las reuniones de negocios se dedique tiempo a establecer y fortalecer las relaciones antes de hablar de negocios. Es común que los empresarios africanos quieran conocer a las personas con la que están tratando antes de hacer negocios con ellos.

Para conseguir esta relación interpersonal, los africanos ofrecen una gran hospitalidad, siendo común que se ofrezcan comidas y bebidas durante las reuniones de negocios, y es importante aceptar estos ofrecimientos como una señal de respeto y buena voluntad.

La familia y la comunidad son muy importantes, y los negocios pueden verse como una extensión de estos valores; siendo posible de que quieran conocer a los miembros de la familia de la otra parte y establecer relaciones personales con ellos antes de hacer negocios juntos.

Son propensos a una comunicación indirecta, utilizando el lenguaje corporal, las metáforas y las historias para transmitir mensajes. Es importante leer entre líneas y prestar atención a la comunicación no verbal.

Para los africanos, la jerarquía es importante y se espera que se muestre respeto a aquellos de mayor rango o edad, siendo común que los empresarios africanos se dirijan a sus superiores con títulos de respeto. Durante las reuniones de negocios, se puede dar preferencia a los ancianos para hablar primero, o para tomar decisiones importantes como portadores de sabiduría y conocimiento. Por tanto, tienen preferencia a formalidades en el lenguaje y en el comportamiento.

En este continente, el tiempo se percibe de manera diferente a como se percibe en Occidente. Las reuniones pueden comenzar tarde y pueden extenderse más allá del tiempo asignado, por lo que es importante mostrar paciencia y ser flexible durante las reuniones de negocios. Los empresarios africanos pueden tomarse su tiempo para llegar a un acuerdo y pueden esperar que haya varias rondas de negociación.

Los regalos pueden ser una parte importante de la cultura de los negocios en África, ya que se considera como una señal de buena voluntad. Sin embargo, es importante tener en cuenta las costumbres locales y asegurarse de que los regalos no sean demasiado costosos o inapropiados.

5.4. Asia

Asia es el continente más grande del mundo; tiene una superficie de 44,5 millones de km² y una población de 4.598 millones de habitantes; haciendo una densidad de 102,8 hab./km². "En la actualidad, la región engloba más de la mitad de la población mundial y produce un tercio de la riqueza de nuestro planeta" (Ministerio del Interior del Gobierno de España).

Dicha extensión tiene una gran riqueza lingüística, existiendo 11 lenguas: el chino, el indostaní (hindi y urdu), el ruso, el bengalí, el japonés, el javanés, el coreano, el vietnamita, el telugu, el tamil y el turco. Siendo el primero uno de los idiomas más hablado del mundo, teniendo alrededor de 1.400 millones de hablantes.

Ante tanta diversidad lingüística, se utiliza por la mayoría de estos estados el inglés como segundo o tercer idioma; haciéndolo idóneo como lengua unificadora.

El continente asiático es muy amplio y posee una gran diversidad de sistemas políticos, pero dejando de lado sus variaciones vamos a agruparlos en:

- Democracias parlamentarias, con países como Japón, Corea del Sur, India, Taiwán y Filipinas.
- Países como China, Corea del Norte, Vietnam y Turkmenistán, que son gobernados por partidos comunistas o regímenes autoritarios, donde el gobierno controla la mayoría de las instituciones, y los derechos civiles y políticos están limitados.
- Existen algunas monarquías absolutas o constitucionales, como es el caso de Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Tailandia, Japón y Bhután, que tienen monarquías como forma de gobierno. Constitucionales en Japón y Tailandia con poderes limitados. Y absolutas en Arabia Saudita y Omán.
- Singapur, Malasia, Indonesia y Kazajstán, que tienen sistemas políticos que combinan elementos de democracia y autoritarismo, haciendo un sistema híbrido, donde pueden tener elecciones libres, pero también pueden restringir los derechos civiles y políticos.

5.4.1. Cultura e historia

La historia de Asia se remonta en el periodo prehistórico. A lo largo de los siglos se han dado diversas civilizaciones y culturas como la antigua Mesopotamia, India, China, Persia, además de Egipto (que, aunque gran parte pertenece al continente africano, el 5% está dentro de Asia) y Grecia (influenciado por la cercanía de las islas del Dodecaneso –Rodas, Kos y Samos–, que están ubicadas junto a Asia Menor).

Uno de los imperios más grandes de la historia fue en el siglo XIII con el Imperio Mongol, expandido en Asia y Europa. Y posteriormente en el siglo XV tuvo gran impacto en el continente la dinastía Ming China, la cual, derrotó a los mongoles que tenían el poder. Esta dinastía es conocida por la construcción de la Gran Muralla China y la Ciudad Prohibida en Beijing.

IROCAMM

VOL. 6, N. 2 - Year 2023

Received: 31/05/2023 | Reviewed: 28/07/2023 | Accepted: 29/07/2023 | Published: 31/07/2023

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM.2023.v06.i02.04>

Pp.: 54-98

e-ISSN: 2605-0447

En el siglo XVI los europeos llegan al continente y establecen colonias y rutas comerciales. Durante el siglo XIX, potencias coloniales europeas se establecieron controlando gran parte de la región. Conjuntamente, Japón invadió y colonizó gran parte de China, Corea y el sudeste asiático.

La independencia de muchos de los países asiático del control colonial europeo vino posterior a la Segunda Guerra Mundial, y propició la creación de nuevos estados, como India y Pakistán.

Tras varios conflictos entre países del continente, está resurgiendo un "milagro económico asiático" donde tiene un gran desarrollo Japón, Corea del Sur, Singapur y China.

Hoy día, Asia es el continente más grande y poblado del mundo, con una de las civilizaciones más antiguas e influyentes de la historia, con una economía en constante crecimiento, gran diversidad cultural e influencia geopolítica.

La evolución del protocolo a lo largo de la historia de Asia ha sido muy variada, mostrando las fases por la que ha pasado su población. Inicialmente ponderaba un protocolo basado en la jerarquía, centrándose en mostrar respeto hacia los líderes, nobles y personas de alto estatus. Dándose en los países con monarcas una muy estrictas normas protocolarias.

Más adelante, con el movimiento del confucianismo, muchos países basaban sus normas de comportamiento y etiqueta a las establecidas por Confucio, la cual, enfatizaba el respeto por los mayores, la obediencia a la autoridad y las relaciones jerárquicas.

Hoy día, a pesar de tener mucha influencia occidental, sobre todo en la esfera empresarial, mantienen su cultura protocolaria social, siendo el confucionismo muy extendido en países como Corea, China o Japón; el protocolo islam en países islámicos; o el protocolo influenciado por el budismo o hinduismo en los hindúes.

5.4.2. Protocolo social

5.4.2.1. Proxemia

Las normas de proximidad varían en Asia según la región y la cultura específica; por lo que veo necesario hacer un estudio de la proxemia por separado de algunos países.

La proxémica en Japón y en Corea del Sur son muy similares y generalmente son mayor que en muchas otras culturas. La comunicación íntima se limita a las personas cercanas, como familiares y amigos muy cercanos. La distancia personal suele ser de al menos 60 a 120 cm y la comunicación es más formal y respetuosa siendo muy conscientes de la jerarquía; ya sea por el estatus, relación o edad. Encontramos diferentes la distancia social entre estos países, ya que en Japón se encuentra algo más occidentalizado con 120 a 360 centímetros; en cambio, en Corea del Sur, es algo superior con 180 a 360 centímetros.

Además, el contacto físico y el lenguaje corporal son muy importantes, donde se espera que sean sutiles y no invasivos, siendo muy conscientes del espacio físico, produciendo que puedan moverse en el espacio para evitar incomodidades o conflictos. Esto es producido por un alto respeto al concepto de

tatema y *honne*; siendo *Tatema* la imagen pública que una persona desea proyectar, y el *honne* los verdaderos sentimientos y pensamientos. Por tanto, se espera que las personas sean conscientes de ambas y actúen en consecuencia para mantener la armonía social evitando situaciones incómodas o conflictivas.

En China no son tan propicios a mantener las distancias como los anteriores, tan estrictamente, pero sí se espera que las personas más jóvenes o de menor rango social mantengan una distancia mayor con las personas mayores o de mayor rango en situaciones formales; ya que tienen un gran respeto por la jerarquía y la edad. A diferencia con los anteriores, en este país sí es común que las personas tengan contacto en público, como muestra de amistad o afecto, lo cual no está muy bien visto en Corea o Japón.

En la cultura india, la proxemia varía según el lugar y la circunstancia, pero en rasgos generales son cercanos con los familiares y amigos, muy similares a los de China tanto en la distancia íntima como en la personal. Pero, encontramos una gran diferencia en la social y pública siendo mayor, en la primera con alrededor de 240-360 centímetros y en la segunda siendo de alrededor de 600 cm de media.

Hay que tener muy presentes que en este país existe una jerarquía social muy estricta, por lo que esta distancia puede variar de forma muy drástica, ya que en la medida que se separen jerárquicamente (distintas castas) los involucrados, mayor será la distancia practicada.

En el caso de Arabia Saudita, la proxemia se ve influenciada por valores culturales y religiosos, como la privacidad, la modestia y la importancia del islam. La distancia física entre personas puede ser mayor, en el caso de distinto sexo, que en otras culturas, estando el contacto físico en público, entre ambos, muy mal visto e incluso en algunos casos prohibido.

5.4.2.2. Saludo y despedida

En un continente tan extenso y con gran cantidad de culturas muy diversas, es normal que no se pueda generalizar en un modo de saludo y despedida, por lo que es necesario ver algunas de sus diferencias entre algunos países.

En Japón, el saludo común es el *bow* (inclinación). Se hace una inclinación hacia adelante con la cabeza, y la profundidad y duración de esta varía según la relación y la situación, siendo más profunda y duradera la de mayor respeto. En casos informales se saluda con *konnichiwa* (hola). En la despedida, se suele decir *sayonara* o *mata ne* (hasta luego).

Corea del Sur también mantiene con inclinación muy semejante al japonés a la vez que dicen el saludo *annyeonghaseyo* (hola) y la despedida es *annyeonghi gyeseyo* (adiós). En situaciones informales, también se puede utilizar *annyeong* o *jal ga* (vete bien).

En ambos casos, tanto en Japón o Corea, incluso cuando se saluda o despiden de forma informal, lo hacen inclinándose levemente, el cual, se va acentuándose en señal de respeto en los momentos requeridos.

El saludo en China está más occidentalizado y ha ido perdiendo la inclinación, convirtiéndose en saludos verbales a distancia, siendo el común *ni hao* (hola) y la despedida es *zai jian* (adiós).

En el caso de la India ya varía algo más, siendo el saludo común *namaste*, que se realiza juntando las palmas de las manos y haciendo una leve inclinación. La despedida puede ser *alvida* (adiós), *fir milenge* (nos vemos de nuevo) o *shukriya* (gracias).

Un caso muy similar es el de Tailandia, donde el saludo es *wai*, y se realiza de la misma manera que los hindúes, juntando las palmas de las manos y haciendo la leve inclinación de la cabeza. La despedida es *la gorn* (adiós) o *sà-wàt-dii kha/khráp* (adiós, con respeto a la persona con la que se habla).

Por otro lado, nos encontramos los países árabes como Arabia Saudita, donde tienen más contacto físico que cualquiera de sus vecinos. Los saludos formales sería un estrechamiento de manos largo diciendo: *as-salamu alaykum* (la paz sea contigo). En situaciones informales, como entre amigos y familiares cercanos, suele darse el abrazo o el roce de mejillas entre hombres diciendo: *marhaba* (hola). Y en caso de las mujeres en el saludo informal los besos en las mejillas.

Hay que destacar, que para todos los países del continente en algunas situaciones se ha occidentalizado el saludo a un simple estrechamiento de manos, aunque algunos países como los árabes, son más reticentes de este contacto entre géneros distintos.

5.4.2.3. Vestimenta

El continente asiático es muy diverso en cuanto a su vestimenta y moda, ya que cuenta con una gran variedad de culturas y tradiciones muy peculiares, por lo que la veremos por zonas de más cálidas a más fría, ya que en estos extremos la moda se deja llevar más por la parte práctica de su temperatura.

En el caso de Asia del Sur, en países como India, Pakistán y Bangladesh, al ser cálidos, la moda se caracteriza por el uso de prendas de tela fina y colores vibrantes. La ropa tradicional incluye: el *sari* (vestido de señora con túnica), el *salwar kameez* (blusón con pantalón para hombres y señoras) y el *sherwani* (tipo de abrigo con pantalón y turbante para hombres).

En Asia del Este, como China, Japón y Corea del Sur, la moda se centra en la simplicidad y la elegancia. Las ropas tradicionales de estos países son: el *kimono* (en Japón), el *qipao* (en China) y el *hanbok* (en Corea del Sur).

En países como Tailandia, Vietnam e Indonesia, en el Sudeste de Asia, la moda se caracteriza por el uso de telas ligeras y estampados coloridos. La ropa tradicional es: el *ao dai* en Vietnam (vestido largo), el *kebaya* en Indonesia (falda larga con blusa) y el *sarong* en Tailandia (pareo largo).

En cambio, en países de Asia Central, como Uzbekistán, Kazajistán y Kirguistán; la moda se centra en la funcionalidad y la protección contra el clima frío y extremo. Las prendas tradicionales son: el *chapan* (tipo de abrigo o túnica) y el *kalpak* (sombbrero de copa alta).

5.4.2.4. Lugar de encuentro

Los lugares de encuentro para socializar en Asia varían según el país y la cultura específica, pero se puede hacer agrupaciones por lo común entre regiones.

Los mercados son lugares populares para hacer compras y socializar en muchos países asiáticos, especialmente en aquellos con una fuerte cultura de mercado al aire libre como Tailandia, Vietnam, Filipinas y los Árabes.

En cambio, son los centros comerciales los lugares populares para hacer compras y socializar en muchos países asiáticos, especialmente en aquellos con una cultura de compras desarrollada como Corea del Sur, Japón, China y los Emiratos Árabes.

Las cafeterías y los restaurantes son lugares comunes para socializar y pasar el tiempo en muchos países asiáticos, especialmente en las grandes ciudades como Hong Kong, Singapur, Taipei, Tokio, Seúl y Shanghai. En estas grandes ciudades densamente pobladas también es común los encuentros en las zonas verdes como los parques.

También, es muy usual en países del continente como en Japón, Corea del Sur y Filipinas, el karaoke, realizándose en salas especializadas a ello.

No podemos olvidar que algunos de los países que compone Asia, tienen impreso la vida religiosa en su forma de vida y cultura, por lo que no es de extrañar que los templos y santuarios también son lugares populares para visitar y socializar como es en el caso de los indios y de los árabes, entre otros.

5.4.2.5. Forma de ser

La forma de ser y de actuar de los asiáticos, en general, están muy influenciado por la religión, la filosofía y la tradición cultural.

En el caso de las religiones influyentes en la formación del carácter de la sociedad son: el budismo, el taoísmo, el confucianismo y el islam. El budismo enfatiza la importancia de la compasión, la sabiduría y la moderación, mientras que el taoísmo promueve la armonía con la naturaleza y la simplicidad. El confucianismo se centra en la importancia de las relaciones humanas, la virtud, la honestidad y la responsabilidad social. En cambio, el islam inserta la adoración a Dios la parte primordial de su día a día, enalteciendo a la justicia, honestidad, compasión y la humildad.

La filosofía, el pensamiento de Confucio y otros filósofos chinos, ha influido en la moralidad en muchos países asiáticos. La filosofía confuciana, por ejemplo, se centra en la importancia de las relaciones humanas y la responsabilidad social.

Estas influencias han originado en una tradición cultural que se mantiene hoy día. Los valores culturales como el respeto por los mayores, la familia y la comunidad han sido transmitidos de generación en generación, y siguen siendo valores importantes en la sociedad asiática.

La sociedad asiática en general tiene un gran respeto por los mayores, entendiéndolo como fuente de sabiduría, por lo que es normal que el trato con ellos refleje dicha deferencia. Esto ha sido muy implantado por el sistema ético y moral del confucianismo influyendo en China, Corea, Japón, Vietnam y Taiwán.

El confucianismo es una filosofía, un sistema ético y moral, que se originó en China en la época del filósofo chino Confucio (551-479 a.C.), el cual, ha influido significativamente en la cultura y la sociedad de China y de otros países cercanos, como Corea, Japón, Vietnam y Taiwán. Esta, se caracteriza primordialmente por la búsqueda continua de la armonía, no solo entre la sociedad, sino que también con el medio que le rodea; lo cual se mantiene en la actualidad en Japón y más estricta aún en Corea del Sur.

Por lo que es primordial en estos países no alterar el orden, donde se tiene en alta estima la puntualidad, el respeto y la educación. Lo cual no se dan en India, donde la puntualidad es algo más flexible.

En algunos países como en Corea, está muy mal visto alzar la voz o reírse en voz alta, ya que se entiende que está alterando dicha armonía, lo que se ha ido perdiendo en gran medida en Taiwán, donde son bastantes más escandalosos en sus interacciones.

En el caso de la etiqueta en la mesa, encontramos similitudes en ellas como la necesidad de agradecimiento al anfitrión, el no comer con la boca abierta o ser avaricioso en el servicio. Pero encontramos ciertas diferencias cómo, por ejemplo, por regla general no está bien hacer ruidos durante la comida, pero en Corea de Sur, se suele sorber las bebidas calientes o exhalar con sonido tras beber un trago de alcohol, como señal de gustación.

Las formas y los utensilios usados en la mesa varían en gran medida en los distintos países del continente; en el caso de Japón, es común sentarse en el suelo sobre cojines y utilizar palillos para comer. Es importante mantener los palillos limpios y no dejarlos apuntando hacia alguien o dentro del plato, ya que simulan el incienso que se aporta a los difuntos. Muy similar es Corea de Sur, donde también se dispone de cuchara.

En China, es común sentarse alrededor de una mesa redonda y compartir los platos, utilizando palillos o cucharas para comer, no utilizándolos para señalar o tocar la comida en la mesa, la cual es común que sea servida por el anfitrión.

Una gran diferencia nos encontramos en las formas en la India, ya que es común utilizar las manos para comer, en vez de utensilios, compartiendo los platos y sirviéndose a sí mismos. Es importante lavarse las manos antes de comer y solo utilizar la mano derecha para ingerir, al ser la mano izquierda considerada como impura y usarse para higienizarse después de hacer sus necesidades fisiológicas.

Para gran parte de los países asiáticos, los regalos o presentes tienen gran aceptación y es bien visto que cuando se visita algún hogar, enfermo o empresa se lleve algo; generalmente bebidas, alimentos o incluso algún complemento vitamínico líquido (esto se suele dar mucho en Corea de Sur). Tanto al darlo como al recibirlo, se suele dar con las dos manos, y el que lo recibe tiene que rechazarlo una sola vez para aceptarlo a continuación. Este, si está cerrado, será puesto a un lado para la apertura posteriormente en privado. Una característica de los regalos en China, ya que son extremadamente supersticiosos, es que deben de ser envueltos en papel rojo, ya que es un color que auspicia suerte.

5.4.3. Protocolo jurídico

Existen muchos acuerdos de los que forma parte España con distintos países de Asia, ya sean bilateral o multilateral, donde algunos de ellos son:

- El acuerdo de Libre Comercio entre la UE y Singapur, firmado en 2018, donde incluye disposiciones en áreas como la eliminación progresiva de los aranceles, la cooperación aduanera y la facilitación del comercio. Y el de 2019 que busca mejorar la relación comercial promoviendo la eliminación de barreras comerciales y la protección de la propiedad intelectual. Al igual que el acuerdo de Libre Comercio entre la UE y Vietnam, firmado en 2019.
- El Acuerdo de Cooperación Económica entre España y China, firmado en 2005, con disposiciones en áreas como el comercio de bienes y servicios, la inversión y la cooperación técnica. Similar es el acuerdo de Cooperación Económica entre España y Corea del Sur, firmado en 2006, que incluye además disposiciones en áreas de cooperación tecnológica. Hay que reseñar que existen acuerdos anteriores de Cooperación Económica y Técnica entre España y la República Popular China, firmado en 1986, donde se enfocó en la promoción de la cooperación económica y técnica entre los dos países. Y el de 1993, el cual busca garantizar la protección y promoción de las inversiones realizadas por España y China en los territorios de cada país.
- Parecido es el acuerdo de cooperación económica y técnica entre España y Arabia Saudita, firmado en 1978; además de incluir varios acuerdos sobre la promoción y protección recíproca de inversiones, firmado en 2004, y el de la prevención de la doble imposición y la evasión fiscal, firmado en 2013. Además, hay que incluir los que forma parte la Unión Europea como: el acuerdo de libre comercio entre la Unión Europea y los países del Consejo de Cooperación del Golfo (UE-GCC), que se firmó en 1988, el cual promueve el libre comercio (ha sido revisado y actualizado). Y el acuerdo de asociación y cooperación UE-Arabia Saudita, firmado en 2005 y estableció un marco para la cooperación política, económica y comercial.
- Acuerdo de Libre Comercio entre la Unión Europea y Corea del Sur, firmado en 2011, donde promueve la eliminación de aranceles en la importación y exportación de productos entre la Unión Europea y Corea del Sur. Similar al firmado por España con la República de Corea en 2010 para mejorar la relación comercial entre España y Corea del Sur, promoviendo la eliminación de barreras comerciales y la liberalización del comercio.
- Acuerdo de Cooperación Económica y Técnica entre España y Japón, firmado en 1974, con disposiciones en áreas como el comercio de bienes y servicios, la inversión y la cooperación en investigación y desarrollo. Además del acuerdo de Asociación Económica entre la Unión Europea y Japón, firmado en 2018, el cual, tiene como objetivo la eliminación de aranceles para la importación y exportación de bienes y servicios entre la Unión Europea y Japón.

Hay acuerdos internos de los países de Asia donde de forma indirecta nos afecta, ya que mantenemos contacto con algunos de ellos, como es el acuerdo de Asociación Transpacífico (CPTPP), firmado en 2018, siendo un acuerdo comercial entre 11 países, incluyendo Japón, Vietnam y Malasia; promoviendo la eliminación de barreras comerciales y la liberalización del comercio.

5.4.4. Características en las negociaciones

5.4.4.1. Proxemia

Dentro de la diversidad que encontramos en dicho continente, es de destacar que es necesario que la distancia social mantenida en las negociaciones sea mayor que en los países de occidente, ya que son muy estrictos en mantener su espacio vital sin invasión, entendiéndolo como una falta de respeto.

Por lo que, la distancia adecuada sería alrededor de 180 cm tras el saludo de rigor. La posibilidad de algún acercamiento nos la irá marcando la otra parte en la medida que va fluyendo la relación en la negociación, ya que requieren de conocer personalmente a las contrapartes antes de poder llegar a un acuerdo.

5.4.4.2. Vestimenta

Las formas de vestimentas en los negocios son muy similares en todo el mundo, tendiéndose a una vestimenta formal de traje de colores neutros. Pero en el caso de las mujeres, que en algunos sitios de occidentes son más flexibles en cuanto a los colores y complementos, en el caso de Asia, se prefiere lo escueto y sin mostrar demasiado; por lo que tiende a lo sobrio y poco revelador. Mucho más estricto es el caso de países islámicos, donde incluso podría ser necesario el mantener cubierta la cabeza.

5.4.4.3. Saludo y despedida

En la cultura asiática, el protocolo de saludo tiene ciertas peculiaridades, como es inclinarse o hacer una reverencia como gesto de saludo en lugar de estrechar la mano. Aunque es cierto que, en situaciones del ámbito empresarial, y sobre todo internacionalmente, está muy extendido el saludo occidental de estrechar la mano; pero con ciertas peculiaridades en algunas culturas, como es en caso de Corea de Sur, donde el estrechamiento de manos va acompañado de agarrarse el antebrazo derecho con la mano izquierda y la vez que se hace una pequeña inclinación con la parte superior del torso, todo ello como señal de respeto.

Además, es importante conocer la jerarquía y el nivel de formalidad de la otra parte para determinar el tipo adecuado de saludo. En algunas culturas asiáticas, las presentaciones se realizan de manera jerárquica, es decir, la persona de mayor rango es presentada primero y se deberán incluir los títulos profesionales o de cortesía en las presentaciones.

Otra gran diferencia nos podemos encontrar en países islámicos como Arabia Saudita, donde no se suele estrechar la mano de personas de distinto sexo, por lo que no debemos entenderlo como una falta de respeto hacia la otra parte.

5.4.4.4. Lugar de encuentro

Los escenarios más adecuados para tener un encuentro de negocios en Asia, puede variar según las personas involucradas y el momento de la negociación. La situación más común son los negociados en oficinas propias del ámbito empresarial; en centros de negocios, los cuales tienen instalaciones diseñadas específicamente para dichas reuniones; e incluso los centros de convenciones para eventos y exposiciones comerciales.

También se dan estas situaciones en salas de reuniones en hoteles, donde ofrecen un ambiente profesional y discreto, y en los lobbies de hoteles de lujo muy populares especialmente en Japón y China.

Los restaurantes son usados con una cultura de negocios más informal, como Corea del Sur, China y Singapur; siendo común el terminar algunas reuniones informales en los karaokes.

En algunas industrias y sectores, se suelen dar en ferias comerciales, al ser una gran oportunidad para que las empresas se reúnan y discutan negocios personalmente.

5.4.4.5. Formas en las negociaciones

En muchas culturas asiáticas, los negocios se basan en relaciones personales y la construcción de confianza mutua. Por lo tanto, es común que las reuniones de negocios incluyan tiempo para la conversación social, por ende, se valora la paciencia y la perseverancia. Las relaciones pueden tardar tiempo en construirse, y las negociaciones pueden ser largas y detalladas.

Estas relaciones se caracterizan por tener una comunicación indirecta, donde se evita la confrontación directa. Es importante leer entre líneas y prestar atención a las señales no verbales. Todo ello, mostrando un comportamiento cortés y de respeto siendo adecuado mantener la compostura y evitar expresar emociones fuertes en público.

La jerarquía, en las culturas asiáticas, es importante y se espera que se muestre respeto a aquellos de mayor rango o edad. Es común que los empleados se dirijan a sus superiores con títulos de respeto o apellidos, incluso con el título del puesto que ostenta en la empresa; y que los superiores tomen decisiones finales sin mucha discusión. En esta jerarquía, los países islámicos se caracterizan por la interacción entre hombres y mujeres, siendo nula en los negocios. Por lo que, a la hora de negociar, sería más acertado que no lo hiciese una mujer sola, sino que la voz cantante la lleve un compañero para evitar confrontaciones e incomodidades.

La puntualidad es muy valorada e importante para todo el continente. Es importante llegar a tiempo o incluso unos minutos antes de la reunión como demostración de respeto. Aunque la otra parte, en el caso de la India, se pueda demorar un poco, no sabemos si la persona con la que tratamos es estricta en su agenda.

Las tarjetas de visitas serán entregadas y recibidas con dos manos, al inicio de la reunión, en el momento de las presentaciones. En el caso de China es bien visto que la imprenta sea con algunas letras en

dorado, ya que para ellos es símbolo de buena suerte y prosperidad. Esta no se guarda, se estudia, y no se escribe nada, para posteriormente depositarla en un portafolio o tarjetero; nunca bolsillos.

En el caso de Japón, la tarjeta también será recibida con dos manos y se mantendrá a la vista frente a nosotros y se guardará solo cuando haya concluido la reunión; pero si se da el caso de guardarla, esta será en los bolsillos de cintura para arriba. La impresión será de buena calidad detonando el cargo que se tiene en la empresa, por la gran importancia que le dan a la jerarquía.

Por otro lado, para las culturas arábicas e hindúes, se suelen dar y recibir con la mano derecha, ya que la izquierda se considera impura.

En algunas culturas asiáticas intercambiar regalos en las reuniones de negocios es algo común, y pueden simbolizar el establecimiento de relaciones o el agradecimiento por el tiempo y esfuerzo de la otra parte. En el caso de Arabia Saudita, estos suelen ser pequeños y simbólicos, como dulces o flores.

Es común, que la reunión se origine o termine en un restaurante, siendo la comida y la bebida un componente importante de dichas reuniones como medio de mostrar hospitalidad. Por tanto, hay que tener muy en cuenta en que parte del continente estamos, ya que los utensilios y la formas de comer varían en gran medida con las de occidente. Es posible que la comida sea compartida en una fuente en el centro y de ella comen todos los comensales. En el caso de India y Arabia Saudita lo usual es el uso de las manos para comer, siendo esta la derecha ya que la izquierda es impura.

En el caso de China, Japón y Corea de Sur los utensilios generalmente son: los palillos y la cuchara.

A todo ello, hay que destacar que es común, al ser relaciones internacionales, que los anfitriones tengan un especial miramiento a la falta de las costumbres de sus modos en la mesa, por lo que se suele decantarse por restaurantes más occidentalizados.

Para todos los casos, es necesario que los participantes esperen a que la persona de mayor rango, edad o experiencia comience a comer antes de empezar ellos mismos, por la importancia al respeto a la jerarquía.

5.5. Oceanía

El continente oceánico cuenta con una superficie de 8,5 millones de km², con una población de algo más de 41 millones y una densidad de 4,56 hab./km².

Son 19 los países que forman el continente, 14 con plena autonomía y 5 dependientes, variando en la autonomía propia, como son: Guam (territorio de EE. UU.), Polinesia Francesa (territorio de ultramar francés), Islas Cook y Niue (estados asociados a Nueva Zelanda) y Tokelau (territorio dependiente de Nueva Zelanda).

La lengua mayoritaria del lugar es el inglés, siendo la oficial en 8 de los países y secundaria en gran parte del resultante que tiene la propia de su país como oficial. Un ejemplo de ello es el fijiano, el samoano y el tongano.

Como en el resto de los países vistos, en Oceanía también se da una gran diversidad de sistemas políticos. Algunos de las agrupaciones políticas del continente son:

- Las democracias parlamentarias de países como Australia, Nueva Zelanda y Vanuatu.
- Hay algunos estados insulares con sistemas semejantes al democrático parlamentario en Tuvalu, Kiribati y Nauru, pero suelen ser muy dependientes de la ayuda internacional y tienen economías frágiles.
- También, encontramos monarquías constitucionales en Tonga y las Islas Salomón, con una monarquía constitucional como forma de gobierno y una asamblea legislativa elegida. En estos países, el poder del monarca es limitado y la mayoría de las decisiones políticas son tomadas por el gobierno elegido.

En el continente hay países no autónomos, como hemos especificado anteriormente, donde están bajo la administración de un país soberano distinto. Como ejemplo tenemos a Guam, Islas Marianas del Norte y Tokelau dependientes de Estados Unidos y Nueva Zelanda.

5.5.1. Cultura e historia

Hace más de 60.000 años, los pueblos indígenas llegaron al lugar por balsa y canoas; estos aborígenes eran australianos, maoríes de Nueva Zelanda y polinesios, melanesios y micronesios de las islas del Pacífico.

En el siglo XVI, los primeros exploradores europeos en llegar a dicho continente fueron los portugueses y los españoles de la mano de Fernando de Magallanes en 1521 llegando a las Filipinas. Pero fue el Imperio Británico el que reclamó gran parte de la región en el siglo XVIII a través de la exploración del británico James Cook.

Durante el siglo XIX, se produjo una importante migración a Oceanía de europeos con esclavos africanos y asiáticos para explotar las tierras, buscando nuevas oportunidades económicas; resultando en la pérdida de muchos pueblos indígenas de sus tierras y su cultura.

Tras la Primera y Segunda Guerra Mundial muchos de los países oceánicos obtuvieron su independencia del dominio europeo, aumentando la inmigración, propiciando la diversidad cultural en el lugar.

Hoy día, tras tantos cambios y variedad cultural que ha tenido en la historia del continente, se está favoreciendo a una mayor concienciación de preservación de la cultura y patrimonio indígena.

Por tanto, su historia está marcada por la llegada de los pueblos indígenas, las colonizaciones europeas y su explotación, originando en la necesidad de independencia de estos últimos. Todo ello, resultando en una necesidad de protección de su patrimonio cultural e indígena.

Todas estas imposiciones multiculturales propiciadas a lo largo de la historia del continente han originado una gran influencia en la evolución del protocolo, llevando hoy día al entrelazado entre las culturas protocolarias indígenas con la muy presente occidental colonizadora, valorando la diversidad y respetando la multiculturalidad en el protocolo.

5.5.2. Protocolo social

5.5.2.1. Proxemia

En este continente se puede apreciar dos posturas distintas en la distancia adecuada en las interacciones. Partiendo de la proxemia desarrollada por Edward T. Hall nos moveremos por la horquilla acercándonos a la distancia máxima o mínima dentro de cada división (distancia íntima, personal, social y pública).

Por un lado, nos encontramos a Australia, la cual valora el espacio personal y se siente incómoda cuando se invade; por lo que tiende a moverse en la parte máxima del estudio de la proxémica; siendo cercano a los 45cm en la distancia íntima, 120cm en la personal, cercana a los 200 en la social y de 360cm la pública.

Por otro lado, la cultura de Papúa Nueva Guinea en general, se valora la cercanía física y el contacto visual directo en las interacciones sociales, por lo que nos movemos más cercanos en la aproximación mínima del estudio, como es 20cm para la íntima, 45-60cm en la personal, 120-160 cm en la social y 360cm en la pública.

Similar, pero con algo más de distancia en algunas situaciones, se encuentra las Islas de Pacífico, las cuales valoran el respeto y la cortesía en las interacciones sociales, donde se espera que las personas mantengan una distancia cercana y muestren una actitud amistosa y afectuosa. Y también, más o menos, se encuentra la cultura maorí de Nueva Zelanda, donde se valora el contacto físico y el acercamiento interpersonal. Las personas pueden estar más cerca físicamente en las interacciones sociales, aunque la distancia personal y social puede ser mayor en situaciones formales o de negocios.

5.5.2.2. Saludo y despedida

Los saludos y despedidas en Oceanía pueden variar según la cultura y el contexto, pero todos comparten la importancia de mostrar respeto y crear una conexión significativa con los demás. Cada cultura tiene sus propias formas y prácticas de saludo, por lo que siempre es recomendable investigar sobre las costumbres locales antes de viajar a cualquier país de la región.

En Nueva Zelanda y Australia, es común saludar con un apretón de manos firme en situaciones formales a la vez que se dice: *kia ora* (estar saludable). En el caso de eventos empresariales o diplomáticos, se hace una leve inclinación de la cabeza y el saludo verbal irá seguido del nombre de la persona a la que está saludando. Un poco más especial, son los saludos de los maoríes (el pueblo indígena de Nueva Zelanda), ya que utilizan el *hongi*, que es un saludo en el que se presionan las narices.

Los samoanos tienen una forma de saludar distinta, donde lo común es saludar con una reverencia, que se hace inclinando la cabeza hacia adelante y hacia abajo. Aunque en situaciones formales, también se puede utilizar un apretón de manos, seguido de *talofa lava* (hola) o *manuia le aso* (buen día).

Por otro lado, con más contacto físico se encuentra Hawái; donde es común saludar con un beso en la mejilla o un abrazo, para personas que ya conocemos. Pero en situaciones formales, se puede utilizar un apretón de manos o una leve inclinación de la cabeza con el típico *aloha* (amor, paz y compasión).

IROCAMM

VOL. 6, N. 2 - Year 2023

Received: 31/05/2023 | Reviewed: 28/07/2023 | Accepted: 29/07/2023 | Published: 31/07/2023

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM.2023.v06.i02.04>

Pp.: 54-98

e-ISSN: 2605-0447

La forma de despedirse es similar al saludo, pero por supuesto cambia las palabras dichas a un formato de despedida.

5.5.2.3. Vestimenta

El continente de Oceanía está compuesto por una gran cantidad de islas y países con culturas y tradiciones muy diversas, lo que se refleja en su moda y forma de vestir. Estas, están muy influenciadas por la cultura local y la adaptación al clima cálido y tropical. La ropa cómoda y casual es muy común en la región, aunque también se pueden ver trajes y vestidos elegantes en ocasiones especiales.

Por ejemplo, en Australia, la moda se centra en la comodidad y la funcionalidad, y se caracteriza por el uso de prendas de vestir informales y relajadas. Los australianos suelen utilizar prendas de algodón y tejidos frescos para adaptarse al clima cálido.

En cambio, en Nueva Zelanda, influenciada por la cultura maorí, utiliza tejidos y estampados tradicionales. Los neozelandeses suelen utilizar prendas de estilo casual y cómodo, aunque también se pueden ver trajes y vestidos elegantes en ocasiones especiales.

En las islas del Pacífico, como Fiji y Samoa, la moda se centra en el uso de telas coloridas y estampados llamativos. La ropa tradicional incluye el *sulu* en Fiji y la *lava-lava* en Samoa (ambos tipos de falda o pareo).

Por tanto, la vestimenta es muy importante y puede tener un significado cultural o religioso, teniendo la necesidad de ser consciente de las expectativas de vestimenta en diferentes situaciones, como ceremonias religiosas o eventos formales.

5.5.2.4. Lugar de encuentro

Como en cualquier parte del mundo los lugares de encuentro en el continente de Oceanía van a variar según las situaciones que requieran la interacción. Aquí se pondrán algunos de ejemplo, siendo muchos más los lugares populares repartido por la región.

Oceanía es una región geográfica con muchas zonas de playa y buen clima, por lo que un lugar de encuentro social son las playas, siendo algunas de las más populares: Bondi Beach en Australia, Waikiki Beach en Hawái y Muri Beach en las Islas Cook. Al igual que sus parques y jardines, siendo los más populares para los encuentros: el Jardín Botánico de Sydney en Australia, el Jardín Real de Melbourne en Australia y el Jardín Botánico de Suva en Fiji.

Los mercados son lugares comunes para socializar en muchos países de Oceanía como el Mercado de los Sábados en Port Vila, Vanuatu y el Mercado de Aviones en Papúa Nueva Guinea.

No pueden faltar los bares y pubs con música en directo muy típicos de Australia y Fiji o los restaurantes en las esferas más formales.

5.5.2.5. Forma de ser

En Oceanía, a rasgos generales, se le da mucha importancia al respeto a las personas y a su cultura, y varios países son conocidos por su protección del medio en el que habitan, como es el caso de Australia.

En Australia y en Nueva Zelanda se tiende a un estilo relajado, donde las normas de etiqueta no son muy rígidas, pero no son tan relajados con el tiempo, donde gran importancia a la puntualidad.

En la cultura australiana, se valora la igualdad y la justicia social, por tanto, se espera que las personas traten a todos por igual, sin importar su estatus social o económico dejando con poca importancia las jerarquías, aunque siempre tratando con respeto.

En cambio, la neozelandesa, se caracteriza por valorar la honestidad y la modestia, donde se espera que las personas sean humildes y eviten cualquier comportamiento que pueda ser considerado arrogante o presumido.

En las Islas del Pacífico, al igual que en Nueva Zelanda, dan gran importancia a la demostración de humildad y evitar cualquier comportamiento que pueda ser considerado arrogante u ofensivo, por lo que se espera que las personas sean respetuosas y modestas.

En muchas de sus islas, es común llevar ropa conservadora, siendo de mal gusto ser presuntuoso con la indumentaria. También, en señal de respeto y humildad, es común descalzarse al entrar en una casa o en un lugar sagrado.

Para la población del continente oceánico las comidas son ocasiones importantes de encuentro, y es de buen ver para su cultura, la demostración de respeto por la comida y las formas. En general, se espera que las personas se comporten con respeto y moderación en público, lo cual incluye evitar mostrar demasiada emoción o comportamiento ruidoso o disruptivo.

En el caso de los regalos, en muchas culturas del continente, son habituales, pero es importante elegir un regalo apropiado y presentarlo de manera respetuosa, todo muy similar a lo que se da en el continente europeo y americano.

5.5.3. Protocolo jurídico

Los requisitos exigidos de exportación van a partir de la premisa de que España es miembro de la UE, por lo que dicha actividad estará sujeta a las regulaciones de intercambios comerciales de la UE.

No existe un acuerdo genérico para todo el continente, habría que atender a lo acordado entre países concretos y del producto del que se trate. Por ejemplo en el caso de dicha relación de exportación de alimentos con Australia, habría que ver la normativa requerida en la UE, como el Reglamento (CE) 825/2004 del Parlamento Europeo, de 29 de abril, relativo a la higiene de los productos alimenticios; el Reglamento (UE) 1169/2011 de 25 de octubre, sobre información alimentaria al consumidor; Reglamento (CE) 765/2008 de 9 julio, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado

relativos a la comercialización de productos; y un largo etcétera. Además de la Norma Australiana para la Exportación de Alimentos (ASEL) y la Ley de Aduanas de Australia.

El protocolo jurídico de este continente es muy variado dependiendo del país de destino, ya que podemos encontrar ciertas restricciones en algunos productos, como son: armas, tecnología de doble uso o bienes culturales, como ciertas frutas, verduras o productos animales. Por tanto, hay que verificar con antelación cuales son los productos excluidos del tránsito por el país elegido, y en el caso de que no estén sujetos a prohibición, verificar que no se requiera de licencias especiales de exportación como restricción.

Hay una serie de documentación requerida para la exportación, como son: permisos de exportación, certificados de origen, facturas comerciales, listas de empaque y documentos de envío. Además, de tener en cuenta el etiquetado especial de algunos productos para evitar problemas legales.

Toda importación y exportación a este continente se encuentra sujeto a impuestos y aranceles, por lo que habría que investigar según el país a tratar dichos factores; siendo más fácil hacerlo con la colaboración de un agente de aduanas o consultor de comercio internacional.

5.5.4. Características en las negociaciones

5.5.4.1. Proxemia

En general, como en los otros continentes, vamos a usar una distancia social de unos 150 cm para evitar incomodidades, la cual se aumentará hasta los 200 cm si interactúan varios negociadores.

5.5.4.2. Vestimenta

La vestimenta adecuada para las negociaciones en este continente puede ser más variadas dependiendo de las circunstancias, ya que, por general se utilizará el traje formal de rigor y el análogo para las señoras, pero en tejidos más ligeros dependiendo de la temperatura y con colores más llamativos. Pero aquí puede jugar la parte de marketing, analizando si queremos proyectar y enfocar la atención de la otra parte en los detalles del atuendo en vez del producto que queremos negociar. Por lo que, aunque sea más flexible en la vestimenta, es recomendable intentar no llamar en exceso la atención pecando de llamativos en estampados y tampoco usar colores oscuros poco usados por las temperaturas cálidas del lugar.

5.5.4.3. Saludo y despedida

El saludo general del continente en el ámbito de los negocios es el estrechamiento de manos, pero puede encontrar algunas variaciones en el caso de los saludos tradicionales de ciertos países, como sería el caso de Nueva Zelanda y en Australia, que además se hace una leve inclinación de la cabeza y el

saludo verbal irá seguido del nombre de la persona saludada, o el caso de Hawai se puede utilizar un apretón de manos o una leve inclinación de la cabeza con el típico *aloha*.

Aunque en algunos lugares nos puedan saludar con las formas tradicionales, la otra parte en las relaciones internacionales tiende a occidentalizarse y solventar el saludo y despedida con un estrechamiento de manos.

5.5.4.4. Lugar de encuentro

Como en cualquier continente, el lugar más común para las reuniones de trabajo son las oficinas y sus salas habilitadas, además de los centros de convenciones y hoteles; los cuales cuentan con salas de reuniones y conferencias que pueden ser utilizadas para el efecto, además de facilitar el hospedaje de los socios comerciales.

Un lugar más informal, para iniciar la reunión, son los restaurantes donde se da un ambiente más relajado, disfrutando de la cultura gástrica. Pero es común, que las reuniones iniciadas en lugares distintos terminen en estos restaurantes de modo de acercamiento.

5.5.4.5. Formas en las negociaciones

La relación personal en Oceanía es muy importante en el campo de los negocios. Por lo tanto, es común que las negociaciones comiencen con un enfoque en el establecimiento de dicha relación personal. Esto se debe, a que las negociaciones se ven a menudo como una actividad cooperativa, en la que ambas partes buscan un resultado mutuamente beneficioso, en lugar de buscar ganar a toda costa. Esto resulta en negociaciones más lentas, haciendo práctica de la paciencia, siendo importante no apresurarse y permitir que el proceso de negociación se desarrolle a su propio ritmo.

Las comunicaciones en las negociaciones se caracterizan por ser indirectas y la utilización de sutilezas en lugar de la franqueza. Por tanto, le dan gran importancia al lenguaje no verbal y al tono de voz. Un tono de voz suave y un lenguaje corporal relajado pueden indicar respeto y consideración, mientras que un tono de voz fuerte y un lenguaje corporal agresivo pueden ser considerados como una falta de respeto.

En muchas culturas de Oceanía, la jerarquía y el respeto por la autoridad son importantes; por lo que, es común que las negociaciones se realicen entre personas de niveles jerárquicos similares o se esperen ciertas formalidades en el lenguaje y el comportamiento. Esto es levemente distinto es Australia donde tienen la tendencia de la igualdad de trato.

La puntualidad, en general, es muy importante, por lo que se espera que las personas lleguen a tiempo a las reuniones de negocios y en el caso contrario se consideraría una falta de respeto.

Al inicio de la reunión, con las presentaciones, se hará entrega de las tarjetas de visitas, con dos manos, y será recibida de igual modo. Esta deberá ser estudiada y tratada con respeto.

En muchas regiones es común ofrecer comida y bebida a los invitados durante las reuniones de negocio, siendo una forma de mostrar hospitalidad y respeto hacia los invitados.

Para cerrar una reunión de negocios, es usual hacerlo con una nota positiva y de agradecimiento, además de la entrega de un presente bien escogido y no ostentoso.

6. Conclusiones

A lo largo de este estudio, podemos discernir la necesidad de informarnos y formarnos de todas las cuestiones necesarias para interactuar en un país distinto al nuestro. No solo estudiamos los requisitos jurídicos necesarios para dicha relación, sino que también es de suma importancia tener conocimiento del protocolo jerárquico que es común en las relaciones empresariales en el mismo.

Por regla general, es complicado tener una relación comercial en nuestro propio país sin habernos formado en las maneras de tratar con la empresa en cuestión, siendo algo que venimos aprendiendo sin darnos cuenta desde que somos pequeños. Aun así, en la edad adulta, sentimos la necesidad de formarnos en las buenas maneras de relacionarnos en la jerarquía empresarial, ya sea formándonos educativamente o a través de la experiencia de los buenos y malos resultados.

Cuando tratamos con un país distinto al nuestro, nos sacan de nuestro círculo de confort de lo conocido, tanto en el lenguaje como en los comportamientos, por lo que es altamente necesario recabar información de cómo llevar a cabo esa comunicación. Como nos dice Ana Belén Fernández, es tal la importancia de ser conocedor del protocolo que debería estar reglado en las diferentes etapas de la vida estudiantil. Añadiendo que: "hoy día es fundamental en el ámbito laboral ser conocedores de las particularidades de cada cultura, de cada región, para, a partir de ahí, actuar en consecuencia y en función de los objetivos que se persigan en cada momento." (Fernández Souto, 2016, p. 39). Además, se ha de tener presente que ese trato va a ser la imagen inicial que van a tener de nosotros, por lo que ante la duda de un comportamiento lo mejor es ser comedido y reservado, dejando la familiaridad solamente como respuesta, en el mismo grado e intensidad, de un acto de acercamiento de la otra parte. Siempre teniendo en cuenta las palabras de Aristóteles "el alma nunca piensa sin una imagen mental"; por lo que cuidado con lo que queremos proyectar; entendiendo al protocolo como "el arte de saber estar y actuar, de saber dónde están los límites y cómo se debe proceder en cada momento" (Fernández Souto, 2011, c. II-3), por lo que es necesario formarse para un acto concreto.

Por tanto, como dice Graciela Molinari, el control en las reuniones:

constituye una herramienta de consolidación en la proyección de la identidad empresaria y es percibida favorablemente por quienes se encuentran vinculados a estas realizaciones y de su éxito dependerá en mayor o menor grado que se consoliden institucionalmente, su solidez social, la credibilidad de sus operaciones y acuerdos (2008, p. 18).

Así que, es primordial cuidar la imagen que queremos dar en la interacción, ya que "nuestra imagen es nuestra tarjeta de visita" (Argüelles, 2004, p. 90).

En conclusión, podemos entender la importancia de la investigación previa del país con el que tenemos intención de relacionarnos y no caer así en "*not showing interest or acknowledging cultural differences in*

another country can sometimes do more harm than good, causing the loss of important international agreements or orders"²(Monod, 2021, p. 25). De esta manera no solo daremos entender a la otra parte nuestro especial interés en el asunto, sino que proyectaremos una seguridad al conseguir controlar el medio en el que estamos, sintiéndola nosotros mismos, generando confianza como base del éxito.

7. Referencias

- Acuerdo entre el Reino de España y la República Popular de China para la promoción y protección recíproca de inversiones, del 14 de noviembre de 2005. BOE núm. 164, de 8 de julio de 2008, pp. 29774 a 29777. <https://bit.ly/430UJzR>
- Argüelles Martínez-Marina, E. (2004). *El ejercicio del protocolo a través del prisma de una empresa privada*. Ed Quaderna. Murcia.
- Cuadrado Esclapez, C. (2007). *Protocolo en las negociaciones internacionales de la empresa y los negocios*. FC Editorial - Fundación Confemetal.
- De Urbina, J. A. (2019). *El gran libro del protocolo*. Planeta.
- De Urbina, J. A. (1994). *El protocolo en los negocios*. Temas de hoy.
- Fernández, F. (2010). *Protocolo para todos. Prácticas, secretos y anécdotas*. Oberon, Grupo Anaya.
- Fernández De La Gándara, L. y A.L. Calvo Caravaca (1995). *Derecho Mercantil Internacional*. Tecnos.
- Fernández Rozas, J.C.; R. Arenas García y P. A. de Miguel Asensio (2009). *Derecho de los Negocios Internacionales*. Iustel.
- Fernández Souto, A. B. (2016). *Guía de protocolo y usos sociales internacionales*. Síntesis.
- Fernández Souto, A. B.; A. Romero Anaia; D. Castellanos Medina y Teresa Bernácer Sales (2011). *El protocolo internacional en la globalización económica*. UOC.
- Graciela Molinari, S. (2008). *El Ceremonial Institucional y de los Negocios: una herramienta de gestión de las relaciones institucionales y la comunidad integrada*. Temas Grupo Editorial.
- Guoxing, L. (1992). La política exterior de China. *Relaciones Internacionales*, Instituto de Relaciones Internacionales, 1(2), 10-12. <https://bit.ly/3IITODK>
- Hall, E. T.; R.L. Birdwhistell, B. Bock; P. Bohannon; A.R. Diebold; M. Durbin; M.S. Edmonson; J.L. Fischer; D. Hymes; S.T. Kimball; W. La Barre; S.J. Frank Lynch; J.E. McClellan; D.S. Marshall; G.B. Milner; H.B. Sarles; G.L. Trager y A.P. Vayda. (1968). Proxemics. Comments and Replies. *Current Anthropology*, 9(2-3), 83-108. <https://bit.ly/3INv7ey>

2 Traducción propia: "no mostrar interés o reconocer las diferencias culturales en otro país a veces puede causar más mal que bien, causando la pérdida de importantes acuerdos u órdenes internacionales"

- Instrumento de Ratificación del Acuerdo por el que se establece la Organización Mundial del Comercio y del Acuerdo sobre Contratación Pública, hechos en Marrakech el 15 de abril de 1994, BOE núm. 20, de 24 de enero de 1995, p. 2206 <https://bit.ly/45E4vGH>
- Jensana Tanehashi, A. (2005). *Empresa y negocios en Asia Oriental: estrategias y acciones*. UOC.
- LLamazares García-Lomas, O. (2014). *Protocolo internacional de negocios*. Global marketing strategies.
- Martínez Sánchez, M.C. (2010). *El Protocolo como Herramienta Estratégica de Comunicación. Una constante Histórica y Estudio de Casos Actuales*. Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Monod De Froideville, G. & M. Verheul. (2021). *An Experts' Guide to International Protocol: Best Practice in Diplomatic and Corporate Relations*. Amsterdam University Press.
- Otero Alvarado, M.T. (2015). *La Historia del Protocolo*. UOC.
- Otero Alvarado, M.T. (2011). *Protocolo y empresa el ceremonial corporativo*. UOC.
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 1(Extra), 1137-1156.
- Random House, P. (2018). *Historias del mundo mapa a mapa*. Dorling Kindersley Limited.
- Reglamento 654/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, sobre el ejercicio de los derechos de la Unión para aplicar y hacer cumplir las normas comerciales internacionales. <https://bit.ly/45CIEiU>
- Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2018, sobre el estado de las relaciones UE-China. (2017/2274(INI)). <https://bit.ly/42bUNYY>
- Rovina Mardones, E. (2015). La relación comercial transatlántica y el TTIP: una nueva dimensión. *UE-EEUU: una relación indispensable para la paz y la estabilidad mundiales*, n. 177, pp. 103-136. Cuadernos de estrategia, Ministerio de Defensa, Secretaría General Técnica. <https://bit.ly/30KLIsE>
- Sánchez González, D.M.; M. V. Gómez Requejo y R. M. Pérez Marcos (2015). *Historia del ceremonial y del protocolo*. Síntesis.
- Sánchez González, D.M. (2017). *Fundamentos del ceremonial y del protocolo*. Síntesis.
- Tratado de funcionamiento de la Unión Europea. Versión consolidada C326/49 de 26.10.2012. <https://bit.ly/3BXWKh8>
- Tratado entre el Reino de España y la República Popular China sobre asistencia judicial en materia civil y mercantil, hecho en Pekín el 2 de mayo de 1992. <https://bit.ly/3WEgbFa>
- Watson, O.M. (1972). Proxemics as non-verbal communication. *Man, Language and Society: Contributions to the Sociology of Language*, pp. 224-231. Ed. In S. Ghosh. Berlín y Boston. <https://bit.ly/3MFrylv>
- Web de Unión Europea sobre Comercio: <https://bit.ly/30MKQhO>
- Web de la Unión Europea sobre Acuerdos de la Asociación Económica. <https://bit.ly/43hnK7d>

- Web de la Unión Europea sobre Mercado Único. <https://bit.ly/3N1oK9R>
- Web del Ministerio de Asuntos Exteriores de España: <https://bit.ly/45DnAse>
- Web de la Secretaría de Estado de Comercio de España (ICEX): <https://bit.ly/43yxBVN>
- Acuerdo Económico y Comercial Global entre la Unión Europea y Canadá (CETA). <https://bit.ly/3oyvfaR>
- Guía de País, China. <https://bit.ly/43cv2t0>
- Web del Área Continental de Libre Comercio Africano: <https://bit.ly/43yshlk>
- Web de la Embajada de la República Popular China en España: <https://bit.ly/3N1Mqe8>
- Web Casa de África: <https://bit.ly/42fbwKS>
- Web de World Trade Organization. Chapter IV. Composition, definitions & methodology: <https://bit.ly/45Njb6q>
- Web escuela de negocios en África. Acuerdo tripartito COMESA-EAC-SADC: <https://bit.ly/3IHQFck>
- Web de *The Common Market for Eastern and Southern Africa*. COMESA: <https://bit.ly/45DptW8>
- Web del Gobierno de México. Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea: <https://bit.ly/30NL48b>
- Web Cancillería del Gobierno de Colombia. Países de cooperación del Golfo Pérsico: <https://bit.ly/3WE0ca4>
- Web *Australian Government. Department of Agriculture, Fisheries and Forestry*. Australian Standards for the Export of Livestock (DAFF): <https://bit.ly/43AZ35z>
- Web del Ministerio de Asuntos Exteriores de Chile: <https://bit.ly/3oCaYRD>

Citación: Romero Flores, N. (2023). Protocolo en las negociaciones empresariales internacionales. *IROCAMM - International Review Of Communication And Marketing Mix*, 6(2), 54-98. <https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM.2023.v06.i02.04>



4.0

© Editorial Universidad de Sevilla 2023

IROCAMM- International Review Of Communication And Marketing Mix | e-ISSN: 2605-0447

IROCAMM

VOL. 6, N. 2 - Year 2023

Received: 31/05/2023 | Reviewed: 28/07/2023 | Accepted: 29/07/2023 | Published: 31/07/2023

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM.2023.v06.i02.04>

Pp.: 54-98

e-ISSN: 2605-0447