

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con Colombia

## **Conocer el mercado y establecer buenas relaciones comerciales facilitan la incursión en Colombia**

Por: Legiscomex.com

*Negociar en Colombia puede ser igual de fácil o difícil como hacerlo con cualquier otro país del mundo. Los colombianos manejan una cultura de negocios muy sencilla caracterizada por llevar a cabo relaciones comerciales, a través del dialogo y el conocimiento del mercado con el que quiere vincularse.*



Foto por: [viajejet.com](http://viajejet.com)

La cultura definida como el conjunto de conocimientos, tradiciones, usos y costumbres es única para cada estructura social o comunidad, de la cual se aprende y se transmite de generación en generación. De esta manera, la cultura de negocios puede aplicarse en un ambiente más serio involucrando a una sociedad en particular: empresarios.

En una empresa es muy importante mantener una cultura o protocolo de negocios definido, ya que a partir de esta es que se va a caracterizar y a marcar la diferencia del producto y la imagen que va a representar la organización ante empresarios que quieran establecer relaciones comerciales.

Para que la cultura de negocios pueda llevarse a cabo de la mejor manera, cada miembro de una empresa debe tener conocimiento sobre la misión y la visión. Estos dos puntos reflejan el porqué de la existencia de la compañía, los objetivos y la ideología, etc., ya que de una u otra forma están definiendo el protocolo de negociación de la organización.

De igual forma, negociar con un empresario nacional o internacional es una gran oportunidad que le abrirá las puertas a la entidad. Por lo tanto, los consejos o protocolos de negociación son una estrategia que todos los interesados en negociar deben manejar, ya que la cultura influye y es importante conocer qué costumbres maneja la contraparte.

Es así como los negociadores deben conocer diferentes tips culturales que se aplican según la cultura o el país con el que se quiere entrar a negociar. Puede que para algunas sea tan significativo el saludo, la comida, la presentación personal, la historia, los elementos que se van a presentar como tarjetas de presentación, brochures, entre otros, como puede que para otras esto no sea indispensable y prefieran ir al punto específico de la negociación.

Es por esto que **Legiscomex.com** le trae algunas pautas que debe tener en cuenta al momento de incursionar en el mercado colombiano.

## Horarios

La semana laboral en Colombia es de lunes a viernes, algunas empresas, entidades y establecimientos trabajan los días sábados y domingos, incluso los días feriados. Por lo general se hace una pausa de una hora para el almuerzo, sin embargo, esto también depende de la ciudad donde se encuentre.

**Tabla 1: Horarios de atención y servicio en los establecimientos de Colombia**

<b>Comercio</b>
Lunes a Sábado de 8:00 a 18:00 horas Domingos de 09:00 a 16:00 horas
<b>Centros Comercial</b>
Lunes a Viernes de 09:00 a 20:00 horas Sábados y Domingos: de 09:00 a 21:00 horas
<b>Oficinas Públicas</b>
Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00 horas
<b>Bancos</b>
Lunes a Viernes de 8:30 a 15:30 algunas oficinas tienen horarios extendidos hasta las 20:00 horas Sábados: de 9:00 a 13:00 horas
<b>Oficinas</b>
Lunes a Viernes de 8:00 a 17:30 horas

*Fuente: Elaborado por Legiscomex.com*

## Días Festivos

Colombia es un país de tradiciones y festividades culturales, ferias y carnavales, algunos declarados patrimonio inmaterial y cultural de la humanidad, dependiendo la ciudad o municipio donde se encuentre puede haber un cese de actividades mientras estas celebraciones se llevan a cabo. Los festivos varían según el año, sin embargo estos son los más importantes:

**Tabla 2: Días Festivos en Colombia**

Día	Celebración
1 de Enero	Año nuevo
2 al 7 de enero	Carnaval de negros y blancos (Pasto-Nariño)
6 de Enero	Reyes Magos
Febrero-Marzo	Carnaval de Barranquilla
19 de Marzo	San José
7 días antes de la Pascua	Domingo de Ramos
3 días antes de la Pascua	Jueves Santo
2 días antes de la Pascua	Viernes Santo
Día Pascua	Domingo de Pascua
1 de Mayo	Día del Trabajo
43 días después de la Pascua	Ascensión de Jesus
64 días después de la Pascua	Corpus Christi
71 días después de la Pascua	Sagrado Corazón de Jesús
29 de Junio	San Pedro y San Pablo
20 de Julio	Día de la Independencia
7 de Agosto	Batalla de Boyacá
15 de Agosto	Asunción de la Virgen
12 de Octubre	Día de la Raza
1 de Noviembre	Todos los Santos
11 de Noviembre	Independencia de Cartagena
8 de Diciembre	Inmaculada Concepción
25 de Diciembre	Navidad

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com

### Citas y lugares de encuentro

Las citas de negocio deben ser programadas por lo menos con una semana de antelación. Es usual hacer el primer contacto por teléfono o bien por correo electrónico. Es recomendable que las citas sean programadas con los empresarios de mayor nivel.

Igualmente, no olvide confirmar sus citas y llegar unos días antes de la fecha agendada. Esto le permitirá adaptarse al clima y a la altura y ultimar detalles finales para su reunión de negocios. La puntualidad no es un fuerte en los colombianos, como en la mayoría de los países latinoamericanos, es posible que tenga que esperar a sus socios de 15 a 20 minutos.

Para los empresarios colombianos la confianza es muy importante, es por esto que en principio querrán conocer un poco más de usted y su empresa, las primeras citas tendrán lugar en las

oficinas o instalaciones de la empresa. Ocasionalmente se pueden reunir en un restaurante o en el hotel donde se aloje.

### **Vestuario**

Colombia es un país con una diversidad de climas, así como tiene ciudades frías, también las hay con climas bastante calurosos. Esto definirá la forma en la que deba ir presentado a una reunión de negocios, claro está que siempre será mejor ir lo más formal posible.

Si se va a reunir en ciudades con climas fríos o templados, puede usar un traje, camisa, corbata y zapatos formales en el caso de los hombres. Para las mujeres se recomienda un sastre, faldas no muy cortas y tacones y usar poco maquillaje.

En el caso de reunirse en una de las ciudades de clima caliente de Colombia, puede usar algo más liviano como un pantalón de dril, camisa y zapatos. Para las mujeres un vestido o un pantalón de telas frescas, blusa y tacones no muy altos.

Puede optar por el uso de jean, camisa y botas, si la reunión es en una fábrica, un puerto o una finca.

### **Obsequios**

Los colombianos son muy amables, cordiales y descomplicados, por lo que los obsequios serán bien recibidos. Algo representativo de su país o de su empresa será bien visto. Procure que sus obsequios no sean tan ostentosos y en lo posible tratar de llevar un obsequio a todos los asistentes de la reunión, no importa el valor, el más apreciado el detalle. Si va a regalar flores evite los claveles y los gladiolos, ya que están asociados con la muerte.

### **Saludos**

En los ambientes de negocios colombianos se saluda con un apretón de manos, tanto a los hombres como a las mujeres, debe extenderla primero a la persona de mayor rango en la empresa. No salude a su contraparte femenina con beso en la mejilla a menos que tenga un grado de confianza que le permita hacerlo.

Los empresarios colombianos dan mucha importancia a los títulos profesionales de las personas. Así que debe saludar primero nombrando el título (doctor, arquitecto, ingeniero, etc.) y luego el apellido o el primer nombre, si así se lo han solicitado. Inicialmente no es recomendable tutear.

### **Reuniones**

Cómo se mencionó anteriormente, los colombianos no son muy puntuales, esto no quiere decir que usted tenga que serlo, es preferible que llegue a tiempo a las reuniones por lo que es recomendable tener en cuenta el tráfico que suele ser congestionado en la mayoría de las ciudades.

Antes de dar inicio a las reuniones de negocios se hará una presentación de los asistentes, siendo el momento adecuado para intercambiar las tarjetas de presentación. Si bien gran parte de los empresarios colombianos hablan inglés, las tarjetas deben estar en español y contener toda la

información de contacto. No la guarde sin antes leerla, puede ser considerado como un gesto ofensivo.

La ubicación en la mesa debe ser estratégica, de modo que todos los asistentes se puedan ver y escuchar, normalmente se escoge un lado para usted y sus acompañantes y otro para su contraparte.

En general los colombianos son muy conversadores, así que antes de centrarse en los temas de negocios querrán hablar de otros asuntos. Resaltar la belleza del país, hablar de fútbol, figuras públicas como los artistas, la comida, los productos colombianos, entre otros, son temas perfectos para romper el hielo e ir generando un poco más de confianza. El humor es bien recibido, pero tenga cuidado de no abusar de este recurso. Evite en todo momento hablar de temas como el narcotráfico, la guerrilla, Pablo Escobar y violencia en general, son temas bastante sensibles.

Durante la reunión los empresarios le escucharán atentamente y no lo interrumpirán, salvo en los casos que existan dudas. Por esto último, es importante que sus presentaciones sean claras, concisas y convincentes. El uso de ayudas tecnológicas y audiovisuales le dará más credibilidad, así que asegúrese de que todo funcione bien al momento de la reunión.

A las primeras reuniones es posible que asistan los encargados designados por los altos mandos y de tener un impacto positivo y convincente, se podrá reunir con los gerentes o propietarios para ultimar detalles.

Las reuniones son relajadas y sin presión de tiempo, por lo general, los empresarios usan su instinto y la primera impresión para evaluar si creer o no en la empresa y en la contraparte.

### **Negociaciones**

Una de las estrategias más importantes de los negociadores en los procesos comerciales es generar seguridad y confianza a la contraparte para que pueda creer en algo o alguien, a partir del producto que se esté ofreciendo, esto es lo primero que deberá lograr cuando se siente a hacer negocios con los colombianos.

Por lo general, a la hora de tomar decisiones los colombianos dejan todo para última hora, pues piensan que un acuerdo entre las partes es un campo personalizado donde todo dependerá de la relación personal y hasta del azar. Esto debido a que Colombia es una cultura habituada a la incertidumbre.

El género en la mesa de negociación puede influir, incluso si es una mujer. Por ejemplo, las mujeres paisas son las que hacen mejores negociaciones, sin desmeritar a los hombres, quienes entre más adultos tienen mayor experiencia en el manejo de este tipo de reuniones.

Los colombianos tienen una manera muy particular de negociar, recurren al 'regateo' y la búsqueda de una ganancia eventual y duradera, por lo que deberá conocer también las políticas comerciales e impuestos, para que su precio no se vea afectado y llegue a un acuerdo que beneficie a ambas partes.

No hay que ser prepotente, el colombiano fue educado para valorar mucho al de afuera y hay negociadores que respetan y se hacen respetar, ya que en la mesa de negociación hay que ser iguales, sin dejar de lado el sentido servicial, son amables y abiertos, así que aproveche al máximo estas cualidades.

Establezca una buena relación personal, genere confianza y sea firme en la negociación con criterios objetivos para resolver todos los temas. Como se mencionó anteriormente, los colombianos van a preferir el procedimiento del 'regateo', por lo que debe preguntarles el sustento de sus demandas y los criterios que utilizaron.

No se desespere si no son precisos con usted, insista y trate de precisar los compromisos de las partes. Este abierto a negociar intercambiando puntos de concesión y no espere que la negociación se resuelva punto por punto, sino por intercambio de las preferencias de la negociación.

Finalmente, la cultura o protocolo de negocios se aplica de manera permanente en la vida cotidiana de los empresarios ya sean colombianos o extranjeros. La forma de hacer negocios se convierte en todo un 'ritual' entre culturas que tratan de establecer una relación comercial, a través de la comunicación y el intercambio de ideas y costumbres. El objetivo es generar confianza para que las partes hablen de negocios que generen responsabilidades, proyectos y progreso, beneficiando a la comunidad que los rodea por medio del intercambio de productos o servicios.

Material  
de consulta  
LEGISCOMEX.com