

Los guatemaltecos en general son poco habladores pero muestran bastante interés en todas las propuestas de negocios que se les plantean, siempre están abiertos a escuchar.

Ilustración 1: Artesanías de Guatemala



Fuente: www.visitguatemala.com

Según datos del Instituto Nacional de Estadística de Guatemala (INE), la población guatemalteca es de 15,8 millones de habitantes. Limita al norte y al oeste con México, al sureste con el Salvador y Honduras, al sur con el océano Pacífico y al noreste con Belice y el mar Caribe. En este territorio, la civilización Maya tuvo su origen, convirtiéndose en una de las más grandes de su tipo e influenciando fuertemente la cultura autóctona del país.

Guatemala ha favorecido el desarrollo de las empresas de todo el país, gracias a que cuenta con un clima de negocios para la creación de nuevas inversiones tanto nacionales como extranjeras. Los empresarios locales se caracterizan por ser competitivos, elaborar productos de calidad, entregar a tiempo las cargas, contar con personal capacitado, etc., con la premisa de responder a los estándares internacionales, siendo esta la forma más efectiva de superar los retos de la globalización.

Para los empresarios guatemaltecos es importante contar con condiciones óptimas que permitan comercializar sus productos, por lo que el compromiso de ser competitivos también hace parte del trabajo del sector público, medios de comunicación, instituciones académicas y de investigación y la población en general, interactuando juntos por el bienestar de la sociedad.

El país centroamericano cuenta con el Programa Nacional de Competitividad (Pronacom), el cual se encarga de facilitar las alianzas entre los distintos sectores y de esta manera contribuir positivamente en las condiciones del clima de negocios para generar inversiones extranjeras y nacionales.

Horarios

Los guatemaltecos tienen cierta flexibilidad con los horarios, suelen justificar sus retrasos con lo que llaman "la hora chapina". Así que pese a que usted llegue puntual a las citas es probable que ellos no hagan lo mismo.

Tabla 1: Horarios de atención y servicio en establecimientos de Guatemala

Comercio y empresas
Lunes a Viernes: en general de 8:00 a 18:00 horas, con una pausa a medio día para el almuerzo de una hora. Algunos empresas trabajan los Sábados: 9:00 a 18:00 horas. Algunas empresas abren los Domingos De 10:00 a 18:00
Centros Comerciales
Domingo-Domingo 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00 Los centros comerciales puede que tengan un horario más amplio.
Oficinas públicas
Lunes - Viernes de 9:00 a 17:30 horas
Bancos
Lunes - Viernes de 9:00 a 17:30 horas Sábados de 09:30 a 13:00 horas

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de www.protocolo.org

Días Festivos

Los festivos varían según el año, sin embargo, estas son las fiestas celebradas en el 2015:

Tabla 2: Días festivos en Guatemala

Día	Celebración
1 de Enero	Año Nuevo
2 al 5 de Abril	Semana Santa
1 de Mayo	Día del Trabajo
30 de Junio	Día del Ejército

Día	Celebración
15 de Agosto	Día de la Virgen de la Asunción (día festivo regional)
15 de Septiembre	Día de la Independencia
20 de Octubre	Día de la Revolución
1 de Noviembre	Día de todos los santos
24 de Diciembre	Noche Buena (día festivo regional)
25 de Diciembre	Navidad
31 de Diciembre	Fiesta Fin de Año (día festivo regional)

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de el-calendario.retira.com

Citas y reuniones

Las citas de negocios se deben planificar con anterioridad, unas dos o tres semanas y se suelen confirmar unos días antes. Pueden durar alrededor de dos horas, tal vez más dependiendo de cómo se vaya desarrollando la reunión. Se debe tener en cuenta que el tráfico de Guatemala es complicado, por lo que es mejor contar con tiempo suficiente para desplazarse por la capital y cumplir con las citas.

Un representante acreditado o mediador agilizará y facilitará los trámites con las empresas y la administración, éstos los puede solicitar en la Embajada o Asociaciones Empresariales. Hay que tratar de convocar las reuniones con los directivos o ejecutivos de mayor nivel. Así mismo, se aconseja no coordinar reuniones o actividades los días viernes principalmente en la tarde, debido a que se acostumbra a salir más temprano o a salir de la ciudad.

No olvide respaldar sus visitas empresariales y propuestas con la documentación necesaria, material impreso, multimedia, folletos, etc. También debe llevar un buen número de tarjetas de visita para que nadie se quede sin ellas. Las tarjetas de visita se dan después de hechas las presentaciones y antes de empezar la reunión. Nos pueden servir como recordatorio de nombres y cargos.

Algunos trámites para concretar las reuniones y conseguir documentaciones pueden ser lentos, debido a que la cultura de negocios en Guatemala está un poco burocratizada.

Durante el mes de diciembre y la primera quincena de enero la actividad empresarial tiende a disminuir por la temporada de vacaciones de fin de año, al igual que en la Semana Santa, pues en algunos sectores es feriado toda la semana, así que las actividades tienden a ser irregulares, no es recomendable coordinar citas de negocios en esas fechas.

Vestidos

Como en toda cultura la primera impresión siempre es la más importante y la sociedad guatemalteca no es la excepción pues son bastante conservadores, de hecho más que otros países de la región. Dicho esto, es importante tener en cuenta ciertos detalles como por ejemplo la formalidad al vestir y al hablar, siempre se debe utilizar el "usted"; es recomendable usar la ropa adecuada según cada ocasión, para el caso de las reuniones de negocio y trabajo en la ciudad capital se sugiere utilizar traje formal o semi-formal.

Acerca del consumidor

Para el consumidor guatemalteco existe la percepción de que los productos importados son de mejor calidad que los que se producen a nivel nacional, por esta razón la presentación del mismo es esencial y fundamental al momento de tomar decisiones de compra. Es recomendable que tenga un envase atractivo y bien etiquetado que transmita a primera vista la calidad del producto.

Este último factor (la calidad) es determinante para el consumidor en Guatemala, sin embargo, las decisiones de compra en la mayoría de los casos depende mucho del precio. En particular este mercado se basa en las ofertas, descuentos y promociones, sobre todo en los productos de consumo masivo. El consumidor siempre va a buscar los productos que más se ajusten a su economía, no obstante, existe un considerable porcentaje de compradores con mayor poder adquisitivo que no escatiman en el precio al momento de adquirir productos.

Acerca del mercado

El PIB y la población de Guatemala hacen de su mercado el más grande de Centroamérica, además cuentan con una facilidad y buena comunicación intrarregional que permiten que la mayoría de distribuidores puedan cumplir con las cadenas de suministro desde el mismo país.

La actividad económica está concentrada en Ciudad de Guatemala, la capital, sin embargo, también tiene importancia Quetzaltenango por la cantidad de habitantes. Pese al tamaño del país, el mercado consumidor es limitado, no obstante existe una creciente clase media mucho más numerosa con respecto a otros miembros de la región.

Desde una visión general, el acceso al mercado no es restringido y los aranceles son bajos, excepto para algunos productos, lo cual es más por una medida de protección a la producción local. No existen barreras que dificulten las operaciones de comercio, sin embargo el trámite de algunos documentos como licencias y registros sanitarios o permisos, pueden tardar y ser algo complejos.

Los aranceles no son demasiado altos y el acceso al mercado en los diferentes sectores es relativamente fácil. Las importaciones deben pagar impuestos internos, como el IVA del 12% que se aplica también al valor del CIF de las mercancías que se compran en el exterior, por lo que no existe la doble tributación. A ciertos productos como las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, el cemento, los cigarrillos y los combustibles derivados del petróleo, se les aplica un impuesto interno a la distribución dentro del territorio nacional.

Acerca del empresario

En la mayoría de los casos los empresarios guatemaltecos están al tanto del comportamiento del mercado internacional, así como también de todos los aspectos comerciales.

Suelen tener un trato muy amistoso y formal con sus socios, por lo que es normal que se desarrollen varias reuniones e incluso realicen visitas formales a sus instalaciones y oficinas.

Es recomendable tener un dialogo directo y concreto, ya que las empresas guatemaltecas no definen de inmediato sus intereses, toman las decisiones con lentitud y tranquilidad. Antes de comprar o concretar un negocio se aseguran de conocer muy bien a los proveedores revisando los antecedentes de las empresas, con el fin de tener negocios exitosos y solventes.

Dentro de los factores que busca el empresario guatemalteco se pueden destacar el precio, la calidad y la puntualidad. En lo posible buscan cerrar negocios con países con los que suscriben acuerdos o tratados comerciales, facilidades de pago o convenios con los bancos, que los costos no se vean impactados por la logística y el transporte y la confianza en el proveedor.

Cómo negociar

Si quiere demostrar su interés por las empresas que pueden ser un cliente potencial, es recomendable conocerlas muy bien antes de llegar a concretar algún tipo de negocio.

Es importante tener un trato más personal con sus posibles nuevos socios por lo que no debe limitar sus contactos únicamente con el uso del correo electrónico, también hágalo mediante llamadas telefónicas, video conferencias o visitas, esto dará un ambiente de más confianza.

En la mayoría de los casos los directivos de alto nivel son quienes toman las decisiones finales en los negocios, sin embargo, no en todas los casos son quienes los pueden atender. El trato hacia los interlocutores debe tan cordial como con los altos directivos, pues pueden llegar a influir en la toma de decisiones.

Consejos

Por último, **Legiscomex.com** quiere dejarle unos consejos clave los cuales permitirán el desarrollo efectivo en las relaciones comerciales que se desarrollen con el país centroamericano:

- Tenga en claro cuáles son los requisitos sanitarios, documentación especial, normas de etiquetado y aranceles para cada uno de sus productos.
- Siempre lleve a las reuniones y entrevistas muestras de los productos, catálogos y tarjetas de presentación suficientes.
- Es recomendable estar pendiente de sus clientes y sus necesidades, asegurarles que no tendrán problemas con los productos que adquieran y que obtendrán el mayor beneficio y resultados.
- Antes de realizar cualquier negocio tenga muy en cuenta las opciones de distribución, logística y transporte.
- Registre su marca y firme un buen contrato de distribución o representación. Contar con un abogado es fundamental para estos trámites.
- Los precios competitivos y una buena campaña publicitaria para sus productos harán que el ingreso al mercado de Guatemala sea más exitoso.
- Los productos deben ser innovadores y contar con mayores beneficios para el consumidor, tener un empaque llamativo que resalte su importancia.
- Ser puntual dará una buena imagen de usted y de su empresa.

- Siempre sea cordial y amable en sus presentaciones, entrevistas e incluso en la entrega de las tarjetas, los empresarios guatemaltecos se caracterizan por ser así.
- En lo posible evite hacer comentarios negativos acerca del país o de otros temas, ya que puede herir susceptibilidades.

Material
de consulta
LEGIScomex.com