

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con Venezuela

Saber cómo funciona el sistema de comercio exterior es la clave para tener éxito en el mercado venezolano.

Por: Legiscomex.com

Las relaciones comerciales que efectúan los venezolanos, por lo general, se realizan luego de haber conocido muy bien a la contraparte, los vínculos personales que se establezcan harán que sean más altas las posibilidades de lograr un acuerdo beneficioso para ambos países.



Foto por: mapio.net

En todos los países del mundo hay protocolos que son primordiales en los negocios y más cuando los empresarios esperan que sean positivos y den los mejores resultados con las partes a tratar. Muchos de estos son comunes, pero hay ciertas particularidades en cada nación, en esta oportunidad se hablará de Venezuela, un país que tiene una cultura enriquecedora y aspectos que se deben tener en cuenta a la hora de establecer una relación comercial.

Ingresar al mercado venezolano hace que los empresarios se beneficien en muchos aspectos económicos, ya que Venezuela es una cultura con diversos sectores que la hacen atractiva para los empresarios que quieren establecer relaciones comerciales allí.

Magdalena Pardo, directora de la Cámara de Comercio Colombo Venezolana, afirma que sectores como el de alimentos, muebles, aseo e higiene, metalmecánica, automóviles y autopartes, tienen mayor oportunidad en Venezuela. Así mismo, Venezuela es productor de materias primas como aluminio, aceites, bases para lubricantes, derivados del petróleo, polipropileno, etileno de alta y baja densidad, entre otros.

En su experiencia, la directora resalta que antes de establecer cualquier relación comercial es importante tener en cuenta, por un lado, que este país se caracteriza por ser una economía petrolera y, por otro, que no elabora muchos productos que necesita como alimentos y bienes de consumo final.

Un tercer factor para tener claro es que, cuando se quiere negociar con empresarios venezolanos, hay que saber que son dos tipos de compradores los que existen allí: en primer lugar, compra el empresario privado y, en segundo lugar, está el Estado venezolano con una economía de desarrollo llamada 'Socialismo del siglo XXI'.

Esto quiere decir, que cada día el Estado entra en los sectores de producción y comercialización, lo que hace de Venezuela un país con una distribución alimenticia lo suficientemente alta con la cual intenta cubrir todo el país. "El Estado venezolano quiere ser productor de bienes de consumo popular, para abastecer al pueblo venezolano con bienes básicos", indicó Pardo.

Igualmente, se recomienda antes de hacer cualquier negociación tener la seguridad que la empresa cuenta con las divisas para realizar el pago o hacer las transacciones antes del envío de la mercancía, lo anterior responde a la falta de divisas en el país.

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

Horarios

La semana laboral en Venezuela es de lunes a viernes, algunas entidades y establecimientos trabajan los días sábados y domingos, incluso los días feriados, por lo general los banco y el comercio. 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 Venezuela

Comercio
Lunes a Domingo de 9:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas
Centros Comercial
Lunes a Domingo de 09:00 a 21:00 horas
Oficinas Públicas
Lunes a Viernes de 8:00 a 16:00 horas
Bancos
Lunes a Viernes de 8:30 a 15:30 algunas oficinas tienen horarios extendidos hasta las 19:00 horas Sábados: de 9:00 a 12:00 horas
Oficinas
Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 horas

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de www.comercioexterior.ub.edu

Días Festivos

Venezuela es una de los países latinoamericanos que tiene gran número de festividades. Los festivos varían según el año, sin embargo estos son los más importantes:

Tabla 2: Días Festivos en Venezuela

Día	Celebración
1 de Enero	Año nuevo (No laborable)
6 de Enero	Reyes Magos (Laborable)
14 de Enero	Día de La Divina Pastora (No laborable)
15 de Enero	Día del maestro (limitado a los maestros, no laborable)
Febrero - Marzo	Carnaval (No laborable, fecha móvil)
Marzo - Abril	Semana Santa (No laborable, fecha móvil Jueves y Viernes Santo)
19 de Marzo	Día de San José (No laborable, solo en el Estado de Miranda)
19 de Abril	Declaración de Independencia (No laborable)
1 de Mayo	Día del Trabajo (No laborable)
28 de Mayo	Natalicio de Jacinto Lara (No laborable, solo en el Estado de Lara)
24 de Junio	Aniversario de la Batalla de Carabobo, Día del Ejército de Venezuela (No laborable)
5 de Julio	Día de la Independencia (No laborable)
24 de Julio	Natalicio de Simón Bolívar, Día de la Armada de Venezuela y de la Batalla Naval del Lago de Maracaibo (No laborable)
3 de Agosto	Día de la Bandera (Laborable)
15 de Agosto	Día de la Virgen de Consolación (Laborable, solo en el Estado de Táchira)
11 de Septiembre	Día de Nuestra Señora de Coromoto (Laborable)
14 de Septiembre	Día de Barquisimeto (No laborable, solo en Barquisimeto)
9 de Octubre	Fundación de Mérida (No laborable, solo en el Estado Mérida - Municipio Libertador)
12 de Octubre	Día de la resistencia indígena (No laborable)
24 de Octubre	Natalicio de Rafael Urdaneta (No laborable, solo en el Estado de Zulia)
1 de Noviembre	Día de todos los Santos (Laborable)
2 de Noviembre	Día de los muertos (Laborable)
13 de Noviembre	Día de la Virgen del Socorro (No Laborable, solo en el Estado de Carabobo)
14 de Noviembre	Natalicio de José Antonio Anzoátegui (No laborable, solo en el estado de Anzoátegui)

Día	Celebración
18 de Noviembre	Día de la Virgen de la Chinita (No laborable, solo en el Estado de Zulia)
7 de Diciembre	Día del Maturín (No laborable, solo en el Estado de Monagas)
8 de Diciembre	Día de la Inmaculada Concepción (Laborable)
10 de Diciembre	Día de la Aviación, (Laborable, se celebra con un desfile aéreo en Palo Negro, Aragua)
17 de Diciembre	Muerte del Libertador Simón Bolívar (Laborable)
24 de Diciembre	Día de Navidad (No laborable)
25 de Diciembre	Día de Navidad (No laborable)
27 de Diciembre	Día de San Benito de Bobures (No laborable en Bobures)
31 de Diciembre	Año Nuevo (No laborable)

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de venciclopedia.com

Citas y lugares de encuentro

Los venezolanos no son muy estrictos en el cumplimiento de los horarios y no es raro, que quien haya solicitado la cita llegue puntual y tenga que esperar porque no encuentra al negociador del país Sudamericano. No obstante, cuando el género femenino está a la cabeza de los negocios suele existir un mayor grado de puntualidad y formalismo.

De igual forma, es un poco diferente en el caso de las empresas que tienen contactos y relaciones con compañías multinacionales, ya que no están acostumbradas a la informalidad o la impuntualidad.

En la primera toma de contacto, hay que realizar las correspondientes presentaciones, el intercambio de tarjetas de visita, las cuales deberían estar impresas en español por al menos una de sus caras y la profundización de forma moderada en el conocimiento de las otras personas, sin entrar en detalles muy personales o íntimos.

Es preferible realizar citas de negocios en horas laborales. Concretar una cita con un empresario venezolano no es complicado, por lo tanto, no es necesario hacer grandes protocolos como comunicaciones escritas previas y con antelación para pactar una reunión.

De igual forma, hay que tener en cuenta que los venezolanos tienen un concepto de descanso diferente al de otros países. Por ello, las citas no deberán solicitarse los viernes o en días anteriores a un festivo y menos si se trata de un puente, como la semana santa o carnavales.

Los negocios pueden hacerse en diferentes lugares como: despachos, salas de reuniones de una empresa y restaurantes, entre otros. De igual forma, las fiestas o actos sociales pueden ser un buen lugar para hablar de negocios, al menos para iniciar y perfilar una buena base de negocio.

En ocasiones, los negocios se realizan en los hogares de los empresarios, por tanto, es importante tener en cuenta algunas recomendaciones sencillas para dar una buena impresión. Una de ellas es llegar de 15 a 30 minutos tarde de la hora acordada, ya que llegar a tiempo se considera como un acto de ansiedad y se le puede interpretar como una persona codiciosa. Hay que aclarar que en

este tipo de reuniones la puntualidad cambia, es decir, si se llevara a cabo la reunión en la empresa directamente prima llegar a tiempo.

Vestuario

Es conveniente que el empresario vista formal. Son bastante apreciadas las marcas de importación de reconocido prestigio internacional. También es conveniente alojarse en un hotel de categoría, lo que hará que se refuerce la reputación y de una imagen ciertamente importante.

Los trajes de corte clásico, la corbata, camisa blanca o de color claro y los zapatos de cordones, son un conjunto de prendas que se usan en la mayor parte de los compromisos laborales y sociales. Para las mujeres, los trajes de chaqueta y los conjuntos de falda-pantalón, en la amplia variedad de modelos disponibles, son prendas ideales para poder cumplir de forma adecuada con las reuniones.

En el trabajo, no es recomendable el uso de escotes pronunciados, espaldas o brazos descubiertos y los tacones altos, es mejor un zapato plano o de medio tacón. El maquillaje debe ser discreto y los complementos, como joyas y bisutería, es mejor que se utilicen con moderación.

Obsequios

Cuando se quiere entregar algún tipo de obsequio, al ser invitado a una cena o reunión de negocios, lo conveniente es enviar flores, en especial orquídeas, de manera anticipada como forma de aceptar la invitación. No es recomendable regalarles pañuelos blancos, ya que según la tradición o creencia son considerados de mala suerte.

Un presente es una buena forma de romper el hielo. Al ofrecer o recibir un regalo es costumbre que sean abiertos en el momento en el que se ha entregado. Finalmente, y días posteriores a la invitación se acostumbra enviar una nota de agradecimiento escrita a mano, esta dará una imagen de persona con clase y respeto.

Saludos

La manera más formal de saludar es con un apretón de manos firme, con contacto visual directo y una sonrisa de bienvenida. Para ellos es importante que al dar la mano y el manejo de un saludo apropiado para la hora del día, es decir, "buenos días", "buenas tardes" o "buenas noches".

Cuando la reunión es con un grupo de personas siempre hay que presentarse ante la de mayor edad primero. Para la despedida al salir, hay que decir adiós a cada uno de manera formal.

Es una cultura formal, por lo tanto, ante los ejecutivos hay que dirigirse por su título académico o profesional y su apellido, hasta que exista una relación de confianza más cercana y pueda llamarlos por su nombre o nombre de pila.

Reuniones

Durante una reunión con los empresarios venezolanos es bueno iniciar la conversación con algún tema neutro, no polémico y dejar que sean sus interlocutores quienes sigan la conversación. Se

recomienda no dar opiniones comprometidas y en lo posible mantenerse al margen de una manera formal.

Se debe tener en cuenta que actualmente los venezolanos siguen siendo empresarios muy conservadores que prefieren entablar citas personalizadas y no por medios electrónicos, pues para ellos, este tipo de encuentros no generan confianza.

Estos recursos tecnológicos son vistos como informales y de poca credibilidad, lo que hace que la relación de confianza sea más larga de establecer. Los venezolanos tienen prevención al riesgo, por tal motivo, para ellos es importante conocer las personas con quienes hacen negocios.

Sin embargo, el uso de estos recursos durante su presentación son una buena herramienta de apoyo mediante la cual puede dar un mejor y más contundente argumento a sus futuros socios comerciales.

Negociaciones

Los empresarios venezolanos no tienen mucha experiencia exportadora, por lo que es muy común que cometan errores en las negociaciones, por esta razón es muy importante conocer perfectamente las reglas comerciales venezolanas, cómo y qué debe tener en cuenta al momento de negociar, ya sea con el Estado o con los empresarios privados, o en su defecto contar con un intermediario interno que le oriente sobre estos temas.

Si surge la oportunidad de comer con los anfitriones, lo mejor es optar por una cena o un almuerzo en el que no se hablarán temas de trabajo. Para un venezolano estos espacios son actos sociales para divertirse y compartir con sus invitados, pero no para hacer negocios.

Por cultura, los empresarios de Venezuela son agradables y con un ánimo social permanente. Para ellos estas características son valoradas, debido a que quieren hacer sentir a la persona invitada que es bienvenida y confiable para entablar una relación comercial.

El idioma oficial de Venezuela es el español, sin embargo, ya que muchos países tienen en la mira a este país como foco de negocios o ya lo han visitado con este fin, se habla otros idiomas como el inglés, italiano, portugués, chino y árabe.

Las negociaciones en Venezuela se pueden presentar dos formas: una al estilo tradicional, donde los empresarios de más edad dan mucha importancia a la persona, es decir, establecen un vínculo de mayor confianza con la contraparte, sin dejar a un lado la negociación y la razón principal por la que se reunieron.

En segundo lugar, está el estilo americano, que es más utilizado por los jóvenes empresarios, quienes emplean tácticas más técnicas, en donde prima el acuerdo y la rentabilidad, y en último lugar le prestan atención a las relaciones personales.

Tenga en cuenta estas recomendaciones y en especial conocer las normas de comercio de Venezuela y así podrá concretar y tener éxito en sus negociaciones y planes de expansión.