

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con India

Establecer, fortalecer, mantener las relaciones personales y generar confianza, son la clave para el éxito de los negocios en India

Por: Legiscomex.com



Foto por: .esm.wikipedia.org

A lo largo de la historia la India ha sido un país con una muy marcada diferencia de clases sociales, no obstante, dicha situación ha cambiado en los últimos años, específicamente luego de que su economía paso de ser socialista a una de mercado, mucho más abierta en donde se dio bastante prioridad al comercio exterior y a la inversión extranjera.

En las últimas décadas la economía hindú ha mostrado el crecimiento más rápido a nivel mundial con un PIB anual cercano al 5,8%, lo que ha dado lugar al surgimiento de una nueva clase media con más oportunidades de trabajo y de adquisición, cerrando un poco la brecha entre la clase alta y la más pobre.

Los sectores más importantes son el agrícola, el sector de servicios y la industria, que representan el 28%, 54% y 18% del PIB respectivamente. En cuanto a los productos agrícolas y ganaderos son productores de arroz, trigo, algodón, té, caña de azúcar, yute, cabras, ovejas, búfalos, pescado y aves de corral. Las industrias más representativas son la textil, alimentos, minería, petróleo, cemento, productos químicos, entre otros.

Las principales exportaciones realizadas por la India son los productos químicos, derivados del petróleo, textiles, pieles y cueros, piedras preciosas, software, ingeniería de bienes. Las importaciones se concentran en productos como joyas, fertilizantes, productos químicos, maquinarias y petróleo crudo.

Frente a todo este panorama de crecimiento y una economía más abierta, la India se ha convertido en un país de enormes oportunidades comerciales, lo que la ha llevado a cambiar un poco su cultura de negocios y de este modo ofrecer un mercado más ágil, sin barreras y mucho más atractivo para todos lo empresario extranjeros que quieran incursionar en este importante mercado asiático.

Es por esto que **Legiscomex.com** le cuenta los aspectos que debe conocer al momento de hacer negocios con los empresarios de la India.

Horarios

Generalmente la jornada laboral en la India va de Lunes a Viernes y la hora de atención varía de acuerdo a las costumbres de cada región, pero por lo general manejan un horario entre las 9:00 a 17:00 horas. Se hace una pausa para el almuerzo que va desde las 13:00 a 14:00 horas. Algunos establecimientos abren los fines de semana

Tabla 1: Horarios de atención y servicio en los establecimientos de India

Comercio
Lunes a Domingo de 10:00 a 19:00 horas
Oficinas Públicas
Lunes a Viernes de 9:30 a 12:30 horas Horario extendido para otros trámites 14:00 a 15: horas
Bancos
Lunes a Viernes de 10:00 a 14:00 Sábados de 10:00 a 12:00
Oficinas
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas Sábados de 9:30 a 13:00
Centros Comerciales
Lunes a Domingo de 10:00 a 22:30

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de www.vacacionaviajes.com

Días Festivos

Como en muchos países de la región, en la India existen una gran cantidad de fiestas nacionales, regionales y locales, las cuales se deben tener en cuenta antes de planear su visita de negocios. Las empresas cierran por lo general en el marco de la celebración del Deepavali, dos o tres días en noviembre y en año Nuevo del 31 de diciembre al 1 de enero. Estas son algunas de las fiestas más importantes:

Tabla 2: Días Festivos en India

Día	Celebración
1 de Enero	Año Nuevo
Diciembre/Enero, cambia según el año	Idu'z Zuha / Bakrid (festividad musulmana)
26 de Enero	Día de la República
Febrero/Marzo, cambia según el año	Mahashivratri (festividad hindú)
Febrero/Marzo, cambia según el año	Mahavir Jayanthi (festividad hindú)

Día	Celebración
Marzo, cambia según el año	Holi (Festividad de los Colores) y Phagwah – festividad hindú
Abril/Mayo, cambia según el año	Milad-Un-Nabi (Nacimiento del Profeta Mahoma)
Abril, cambia según el año	Viernes Santo
Mayo, cambia según el año	Buddha Purnima (festival hindú)
15 de Agosto	Día de la Independencia
Septiembre, cambia según el año	Janmashtami (Nacimiento de Krishna)
2 de Octubre	Nacimiento de Mahatma Gandhi
Octubre, cambia según el año	Id ul Fitr (Fin del Ramadán)
Octubre, cambia según el año	Dussehra (Vijaya Dashami, una festividad hindú)
Noviembre, cambia según el año	Deepavali o Diwali (Festividad de las Luces, festividad hindú)
Noviembre, cambia según el año	Nacimiento de Guru Nanak (festividad sij)
25 de Diciembre	Día de Navidad

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de es.portal.santandertrade.com

Citas y lugares de encuentro

Es mucho más sencillo conseguir su primer encuentro si cuenta con un tercero que lo presente con sus homólogos hindúes. Las citas deben agendarse por lo menos con dos meses de antelación a través de una llamada telefónica o un correo electrónico y se deben confirmar una semana antes de lo acordado y el mismo día del encuentro.

Procure agendar las citas al finalizar la mañana o a comienzos de la tarde, son los momentos del día en que los empresarios de la India prefieren reunirse. La puntualidad no es un fuerte en la cultura empresarial hindú, por lo que debe manejar un horario flexible que pueda ajustar a los cambios o retrasos de última hora, en especial si tiene más de una reunión el mismo día.

En la cultura de negocios de la India, los dueños de las empresas son quienes toman las decisiones, así que procure que sus encuentros sean con los altos mandos de las compañías, ya que esto hará que las negociaciones sean más directas y efectivas.

Las reuniones suelen llevarse a cabo en las instalaciones de las empresas, en restaurantes, clubes privados o incluso en campos de golf. Siempre acepte los alimentos o refrigerios que le ofrecen, pues es un detalle que es muy apreciado por su contraparte.

Vestuario

Por lo general la forma de vestir es formal, dependiendo de las regiones donde se encuentre, puede usar algo más casual, pero siempre manteniendo la buena imagen, es una manera de demostrarles respeto a sus colegas.

Normalmente, los empresarios de la India visten de una manera meticulosamente ordenada y con ropa marcas internacionales, así que su primera impresión debe ser impecable. Se recomienda para

el caso de los hombres usar trajes de telas ligeras y camisa, puede omitir la corbata si se encuentra en zonas más calurosas. Nunca use chaquetas o accesorios de cuero, no son bien vistos en la cultura hindú. Si agenda sus citas en el periodo de noviembre a febrero en las ciudades del norte o en Delhi, puede usar ropa más abrigada, pues es la temporada del monzón, también ropa y equipo para la lluvia y un pañuelo para secar el sudor.

En el caso de las mujeres pueden usar vestidos o trajes con chaqueta, pantalón y blusas, que no sean muy insinuantes, las faldas no deben estar más arriba de las rodillas y los camisas y vestidos deben tener mangas, los hindúes son bastante conservadores en este sentido. Es aceptable que las mujeres extranjeras usen el *Sari*, el traje típico que usan las mujeres de la India, esto solo si se sienten cómodas.

Obsequios

Los regalos costosos o extravagantes son considerados como un soborno y puede hacer sentir incómodos a sus interlocutores, así que evite dar obsequios de este tipo. Es necesario que elija cuidadosamente que va a dar, en especial si es el primer encuentro.

Los hindúes son personas cultas y les gusta conocer detalles de otras culturas, así que un artículo representativo de su país es una buena elección. También puede regalar dulces, chocolates, accesorios como bolígrafos, corbatas finas, pequeños aparatos tecnológicos o flores, que no sean franguipanis, que son las que usan en las ceremonias de funerales y entierros. No use envolturas de color blanco ni de color negro, ya que están relacionadas con la muerte, en su lugar use los colores verde, amarillo y rojo, que son considerados de buena suerte.

No regale licor a menos que este seguro que a su contraparte le gusta, de ser así un buen whisky, vino o coñac, serán adecuados. No se deben regalar animales ni productos relacionados con ellos, sobre todo si son relacionados con los perros, son considerados sucios o artículos de cuero como carteras o billeteras, menos si son de vacas, ya que son sagradas dentro de la cultura hindú.

Los regalos deben ser entregados con las dos manos y es posible que no sean abiertos en ese mismo momento, es parte de la cultura de la India abrirlos en privado, igualmente si usted recibe algún obsequio, debe abrirlo después.

Saludos

Si sus futuros socios han tenido trato con empresarios occidentales, es posible que estén acostumbrados al tradicional apretón de manos, de lo contrario es posible que usen el típico saludo de la cultura hindú, el "*Namaste*", el cual se realiza juntando las palmas de las manos colocándolas bajo la barbilla e inclinando levemente la cabeza. Si usted usa este saludo será algo muy agradecido por sus contrapartes, quienes lo verán como una muestra de respeto e interés por su cultura.

Debe saludar de esta manera tanto al momento de iniciar la reunión o conocer a alguien, como al terminar las reuniones o encuentros sociales. Dentro de la cultura hindú los hombres no saludan a las mujeres con ningún tipo de contacto físico, solo con gestos respetuosos, pero en el caso de las mujeres occidentales, aunque no les guste mucho, pueden tolerar un saludo con un apretón de manos. Si su contraparte es una mujer hindú y ha sido educada con las tradiciones de negocios occidentales es posible que use el apretón de manos, pero deje que sea ella quien tome la iniciativa.

Si se encuentra al sur de la India, debe tener en cuenta que usan el saludo "*Namaskaram*", que es similar al "*Namaste*", solo que las manos van juntas y a la altura de la cara. Puede usar frases de cortesía comunes como "*salam alaikum*" que significa "*la paz sea con contigo*"; si saluda a un "Sij" puede utilizar la frase de cortesía "*sat sri akal*" que significa "*Dios es la verdad*". Si no está seguro de usar estos saludos o de la religión de sus anfitriones, solo use el apretón de manos y frases como *Encantado, gusto en conocerlo, etc.*

Los títulos son muy respetados en la India, así que debe mencionarlos durante las presentaciones, doctor, ingeniero, licenciado, etc., seguidos por el apellido y el sufijo "*Ji*" o "*Sir*". Luego de las presentaciones formales se hace el intercambio de las tarjetas profesionales, las cuales es recomendable estén traducidas en hindú por un lado y por el otro en inglés.

Reuniones

Es recomendable que siempre llegue puntual a las reuniones, aunque como se mencionó anteriormente, la puntualidad no es el fuerte de los empresarios hindúes pero valoran que usted llegue a tiempo. Tenga en cuenta el tráfico y maneje un horario flexible para poder cumplir todas sus reuniones.

Debe esperar a que todo el mundo esté listo en la mesa para poder empezar cualquier tipo de conversación. Para los empresarios de la India, las relaciones de negocios son muy importantes, pero no son solo una actividad limitada a lo comercial, también son muy dados a la familiaridad y la amistad, así que es recomendable que comience las reuniones hablando de temas más casuales como el viaje, la comida, la cultura, la familia, etc., charlas que pueden acompañarse de un té o un refrigerio, luego de esto si puede entrar en materia comercial.

En la cultura empresarial de este país asiático la jerarquía es muy importante y son los altos mandos o los dueños de las empresas quienes toman las decisiones finales, es por esto que las reuniones deben llevarse a cabo con miembros del mismo nivel. Procure que sus presentaciones sean claras y muy bien argumentadas, de ser posible lleve muestras de sus productos o haga demostraciones de sus servicios.

Negociaciones

Los empresarios hindúes son bastante meticulosos en todo, por lo que suelen tomarse su tiempo para discutir cada punto de los acuerdos y dar una respuesta final, razón por la cual los procesos de negociación se tornan algo lentos. La paciencia es fundamental, en especial en la cultura de la India, pues la presión para obtener una respuesta es tomada como una falta de educación y puede llevar a que su interlocutor reaccione de manera negativa.

La manera en la que se hacen negocios en la India en algunas ocasiones resulta ser un proceso bastante burocrático, esto debido a que la mayoría de las empresas y compañías son de generaciones de familias y el resto de ellas pertenecen al Estado, por lo que es fundamental que cuenta con el acompañamiento de un abogado que conozca a la perfección el sistema legal de la India para que le ayude a entender todos los puntos claves de las negociaciones.

Pese a esto, los empresarios de la India son abiertos a las nuevas oportunidades comerciales y aprecian la flexibilidad que se pueda manejar en los acuerdos de precios, financiamiento y plazos.

Una de las claves para que los negocios con los empresarios hindúes tengan éxito es poder establecer, fortalecer y mantener las relaciones personales, generar confianza en sus interlocutores, pues como se mencionó anteriormente, la mayoría de las empresas son familiares y para los hindúes existe la creencia de que no se le pueden confiar los negocios a personas ajenas a la familia.

Mientras realiza las negociaciones no debe ser muy estricto con el tema legal, de este modo facilitará en gran manera el cierre de los acuerdos. Una vez concretados y cerrados los negocios puede poner en regla todos los documentos legales y los impuestos.

Dentro de la cultura empresarial de la India no se suele decir que NO directamente, suele tener ciertas connotaciones negativas, son más bien esquivos en este sentido y usarán respuestas como “veremos si es posible” o “lo intentemos”.

Por último, siempre esté preparado y dispuesto para ofrecer a sus futuros socios la ayuda en la resolución de los inconvenientes, capacitación en el uso de los productos y servicios que les está ofreciendo e indicarles la mejor manera de comercializarlos, esto será muy valorado y aumentará las posibilidades de cerrar el trato.

Material
de consulta
LEGISCOMEX.com