



Clausura de Seminario Miércoles del exportador

# La cultura en los Negocios Internacionales.

---

Lima, 06 de diciembre de 2023



**Celia Quispe J.**

[exportaciones@promperu.gob.pe](mailto:exportaciones@promperu.gob.pe)

## ¿Qué comprendemos por cultura en los negocios?

La cultura en los negocios refiere al **conjunto de valores, creencias, costumbres, comportamientos y normas compartidas** que influyen en la forma en que las empresas operan y se relacionan en contextos globales.



## Importancia:

Comprender y adaptarse a las diferencias culturales es esencial para el éxito en transacciones comerciales internacionales, ya que estas diferencias pueden **afectar la comunicación** para construir relaciones efectivas, **los estilos de negociación, la toma de decisiones, la percepción de la ética empresarial** y evitar malentendidos que podrían surgir debido a distintas perspectivas culturales.



# Impacto en los Negocios



## **Comunicación :**

Variaciones en el lenguaje, el tono, la interpretación de gestos y la importancia de la comunicación directa o indirecta pueden generar malentendidos

## **Estilos de Negociación :**

Propio enfoque único hacia la negociación , valorar la relación personal antes que el resultado final, mientras que otras pueden priorizar la eficiencia y la rapidez. Evitar conflictos y establecer acuerdos mutuamente beneficiosos.

## **Expectativas Empresariales:**

Las expectativas sobre puntualidad, formalidad, estructura jerárquica y otros aspectos empresariales varían significativamente entre culturas

### Comunicación Directa vs. Indirecta ③

En Latinoamérica la comunicación indirecta es común.

### ④ Jerarquía y Toma de Decisiones

Solo ciertos niveles de la empresa tienen voz

### Gestión del Tiempo ②

En culturas como la estadounidense, la puntualidad es una norma comercial importante a diferencia de países de Latinoamérica.

### ⑤ Formalidades Empresariales

Algunas culturas la formalidad es esencial, en otras, un tono más informal puede ser percibido como amigable.

**Malentendidos comunes debido a las diferencias culturales**

### Regalos de Negocios ①

En algunas culturas asiáticas educado rechazar un regalo al principio como gesto de modestia.

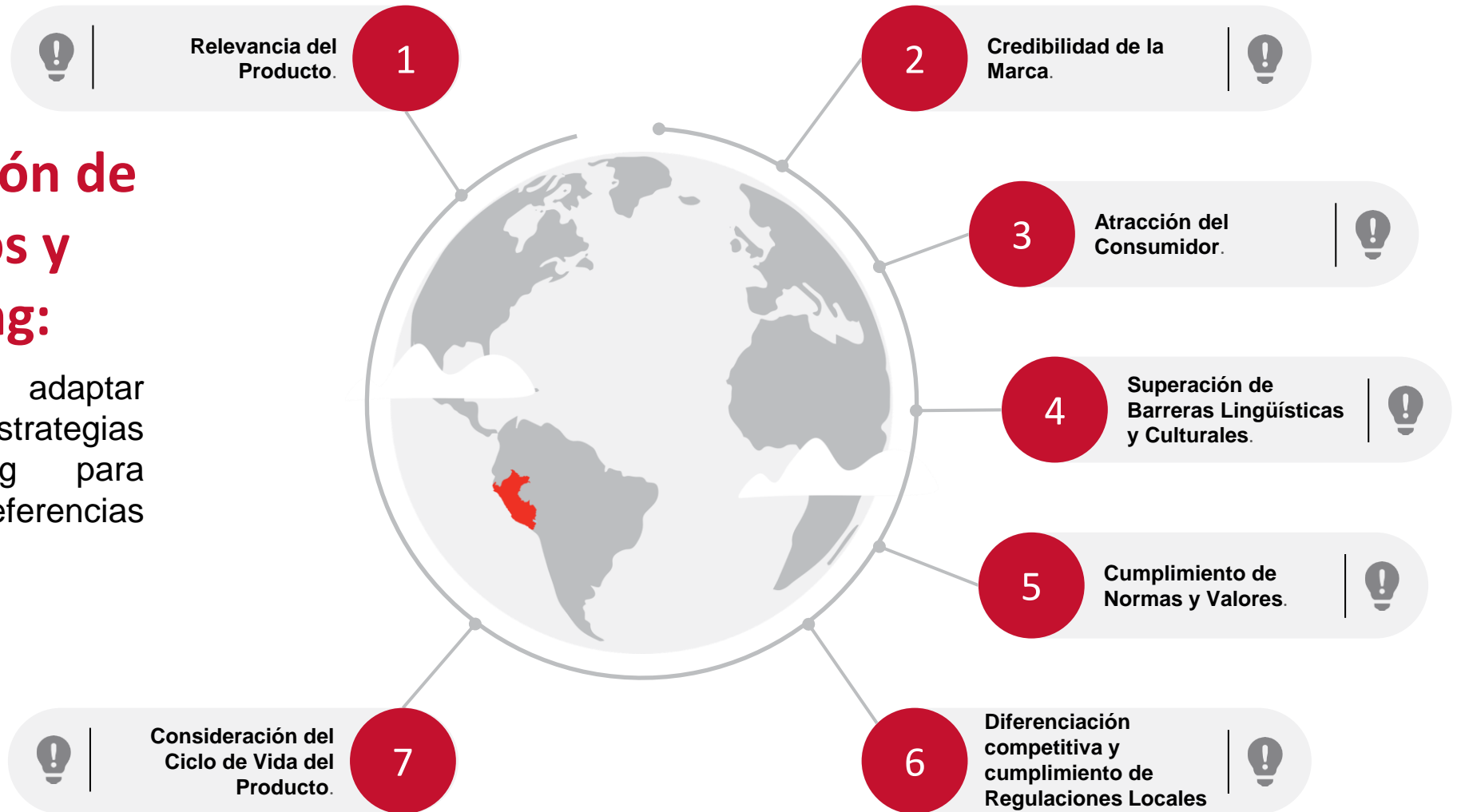
### ⑥ Negociación y Regateo

En algunas culturas, el regateo es una práctica común y se espera que las partes negocien el precio.



# Adaptación de Productos y Marketing:

Necesidad de adaptar productos y estrategias de marketing para satisfacer preferencias culturales.



### McDonald's en India

Adaptación de su menú introduciendo opciones vegetarianas como la McAloo Tikki y el Maharaja Mac



### Starbucks en China

Incluye bebidas populares basadas en el té que el café con diseño de sus tiendas.



### Toyota en América Latina.

En América Latina al adaptar sus vehículos para satisfacer las preferencias locales



### Caso General Motors en Europa

Chevrolet Nova en América Latina, pero el nombre "Nova" en español se traduce literalmente como "no va" (no funciona).



### Caso Pepsi en China

Campaña publicitaria con el eslogan "Pepsi Cola le da la vuelta al mundo" en chino, la traducción literal implicaba "Pepsi trae tus ancestros de vuelta del cementerio".



### Caso IKEA en Arabia Saudita

Catálogo con imágenes de personas en salas de estar.



# Impacto de la Globalización:

Introduce una diversidad de estilos y enfoques, **impulsados por la interacción con socios comerciales de diversas culturas.** Los negociadores se enfrentan a la necesidad de la tecnología en la forma en que se llevan a cabo las negociaciones, así como la sostenibilidad y la responsabilidad social.



# Capacitación y Desarrollo Cultural:



**Entendimiento y respeto Mutuo**



**Evitar Estereotipos y Prejuicios**



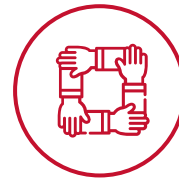
**Comunicación efectiva**



**Mejora del Clima laboral**



**Negociación exitosa**



**Reducción de Conflictos**

**Estrategias efectivas  
para preparar a los  
equipos para  
contextos culturales  
diversos**

**Capacitación Cultural ①**

Incluir sesiones informativas, talleres interactivos para comprender las diferencias culturales y a desarrollar habilidades para trabajar en equipos multiculturales

**Mentoría Intercultural ②**

Orientación por expertos facilitará la adaptación y proporciona una guía práctica.

**Diversidad en la Contratación ③**

Fomentar la diversidad en la contratación para garantizar la representación de diferentes culturas

**Comunicación Abierta y Transparente ④**

Crear un ambiente cómodo y de libre expresión

**Documentación de Mejores Prácticas y sensibilización sobre Estereotipos ⑤**

Documentar pautas sobre comunicación, resolución de conflictos y formas efectivas de colaboración.

**Eventos y Celebraciones Culturales ⑥**

Organizar eventos y celebraciones culturales que destaquen la diversidad dentro del equipo.



# Consecuencias de ignorar los aspectos culturales en las negociaciones internacionales :

- Impacto en la Imagen de Marca y Reputación.
- Malentendidos y Comunicación Ineficaz.
- La mala recepción de un producto por parte de un gran número de posibles clientes.
- Fracaso en Negociaciones y Acuerdos

