

## **China, comprendiendo el lenguaje de los negocios**

Napoleón se refirió a China como a un ‘dragón durmiente’, diciendo que cuando éste despierte, el mundo habría de sacudirse. Desde que comenzó a hacerse evidente que el letargo estaba terminando, el mundo ha comenzado a zarandearse; no sólo previendo las consecuencias políticas y económicas, sino también intentando aprovechar las nuevas oportunidades.

Es que China es, ante todo, un gigante; quizás demasiado grande para ser ignorado. Su población es más grande que la de Sudamérica, África y el Medio Oriente juntos; o bien unas 40 veces la población de la Argentina. Su población es la mejor educada de los países subdesarrollados, con más cantidad de ingenieros que cualquier otro país exceptuando a los EEUU. Es uno de los destinos de exportación más importantes de la actualidad.

### **Diferencias culturales.**

La cultura china se diferencia de la occidental en muchos aspectos, incluyendo la forma de hacer negocios. El comportamiento de los chinos muestra aún hoy una gran influencia de las ideas y valores Confucianos. Frente a la idea de movilidad social y logro individualista propios de la cultura occidental, para el Confucionismo la armonía y bienestar de una sociedad dependen del mantenimiento de un orden en las relaciones sociales -de tipo piramidal- en el que cada individuo acepta su rol y se comporta y relaciona con sus superiores y subordinados de forma acorde a ese rol. Conocer estas diferencias culturales se vuelve un activo fundamental para el éxito en los negocios en China.

### **El éxito depende del Guanxi.**

El “Guanxi” -literalmente “relaciones”- es probablemente el concepto más importante en el mundo de los negocios en China. Por “Guanxi” se entiende una red de relaciones y contactos entre personas, que cooperan entre sí e intercambian favores. Las personas que hayan desarrollado una amplia red de contactos cuentan con un gran activo en “favores”, que resultan determinantes en los negocios; sin “Guanxi” el éxito en los negocios es improbable. Al mismo tiempo, nuestros contactos esperarán de nosotros la misma disposición a favorecerlos, llegado el caso –“favor con favor se paga”.

Desarrollar un buen “Guanxi” es el primer paso para entrar en los negocios con China, aunque cueste tiempo y dinero; ya que nuestros negocios dependerán de la relación que hayamos establecido con nuestros socios, proveedores y clientes. Estas relaciones no son sólo a nivel empresa sino también a nivel personal, y se forman y fortalecen transmitiendo respeto, lealtad y confiabilidad. Las relaciones no deben promoverse justo antes de una venta, sino que deben establecerse de forma gradual; y, una vez generado el contacto, éste debe ser mantenido en el tiempo si se quiere seguir haciendo negocios en China.

### **Haciendo negocios en China.**

Mientras nadie esperará que hablemos perfecto Mandarín ni que seamos diestros en el arte marcial de los monjes Shaolin –aunque mostrar interés por la cultura y la tradición

China será muy valorado y apreciado-, mover los objetos en una oficina que está ordenada de acuerdo al Feng Shui, o confundir una tradición Japonesa con una China, puede irritar a nuestros socios. Por eso, es esencial estudiar previamente las costumbres y códigos locales y usar las diferencias culturales a nuestro favor.

### **Algunas recomendaciones importantes:**

#### 1. Conversación:

Antes de viajar es conveniente estudiar los aspectos del idioma, cultura, historia y geografía China. Los esfuerzos por conocer su cultura serán reconocidos y valorados y ayudarán a desarrollar un mejor “Guanxi”.

La conversación informal es especialmente importante al inicio de una reunión. Algunos temas de conversación son: el paisaje, la arquitectura y el arte de China, su clima y geografía, experiencias positivas en el país, los cambios positivos en su desarrollo y viajes a otros países que hayamos realizado. Evite emitir su opinión sobre temas políticos controversiales que puedan ofender a su interlocutor.

Evite dar respuestas negativas. En lugar de “no”, diga “puede ser” o “lo pensaré”. De la misma forma, cuando los chinos digan “el problema no es serio” deberá interpretarse como “hay un problema”.

Para dirigirse a una persona use su título y su apellido. Cuando sea posible, use sus títulos oficiales. Las mujeres casadas generalmente usan su apellido de solteras, especialmente en China continental.

#### 2. Comportamiento:

Como primer saludo es cada vez más popular estrechar la mano. Eventualmente, el saludo podrá consistir de una leve inclinación de cabeza. Inclinar el cuerpo de la forma más tradicional no es muy usual. En todo caso, espere a que la otra parte inicie el gesto.

Evite usar las manos cuando hable.

Evite abrazar o palmear al saludar; a los Chinos, especialmente a los de mayor autoridad, no les gusta el contacto físico con extraños. Muestras públicas de afecto entre personas de distinto sexo están mal vistas.

Las personas de más autoridad o edad en un grupo esperan ser reconocidas y saludadas antes que al resto.

Escupir en público es muy común entre los Chinos, pero es una costumbre que dejó de ser aceptable.

#### 3. Negociación:

Las más importantes herramientas de negociación en China son la humildad y la paciencia.

Las tarjetas personales deben ser entregadas con ambas manos. Cuando reciba la tarjeta de su interlocutor, léala con atención antes de guardarla.

Cuando la negociación se lleve a cabo con un traductor, no deje de mirar a su contraparte comercial.

Si algo no fue bien recibido en una reunión, ésto no le será comunicado. Seguramente en la siguiente reunión su interlocutor sea otra persona -y probablemente de un rango inferior.

De acuerdo al protocolo, en una reunión de negocios las personas deben entrar a la sala de reuniones en orden jerárquico. Se espera que las personas de mayor rango lideren las negociaciones. Las interrupciones de subordinados pueden ser muy mal vistas.

Los negociadores Chinos saben que quien se haya tomado la molestia de viajar a China no querrá volverse con las manos vacías y usarán este hecho como elemento de presión para lograr sus objetivos. Es importante dejar en claro que se está dispuesto a no llegar a un acuerdo antes que hacer un mal negocio.

También es conveniente hacerles saber que ellos no son los únicos con quien tienen oportunidad de hacer negocios en China.

En la negociación es esencial no mostrar emoción; actuar de forma calma y paciente y aceptar demoras en los plazos pactados.

#### 4. Comidas de negocios:

Mientras los almuerzos de negocios crecen en popularidad, la ocasión más común para hacer negocios son las cenas, que comienzan alrededor de las 18:00 y duran unas dos horas.

Generalmente el anfitrión se sienta en el centro de la mesa, mirando hacia la puerta. A su lado se sienta el invitado de honor. El resto se va sentando desde el centro hacia fuera en orden de jerarquía descendente.

Es muy común que se sirvan de 20 a 30 platos. Es importante no comer demasiado en los primeros platos para poder probar un poco de cada uno.

Dejar un plato sin probar puede ser ofensivo. Al mismo tiempo, terminar completamente un plato es señal de que la cantidad servida no fue suficiente.

Es muy común brindar en varias oportunidades mientras dura la comida de negocios. El primer brindis lo propone el anfitrión.

Por lo general, dejar propina es considerado un insulto.

#### 5. Supersticiones:

Colores: el rojo es símbolo de prestigio y prosperidad; el dorado, además, es símbolo de poder. El blanco y el negro se asocian con los funerales, por lo que deben evitarse.

Números: el Ocho está relacionado con la buena suerte, con la felicidad y la prosperidad. El Cuatro, en cambio, se considera de mala suerte ya que la palabra se pronuncia de forma muy similar a la palabra 'muerte'.

### **Tornando la barra de hierro en aguja.**

Según el proverbio chino, "una barra de hierro, a fuerza de ser afilada, puede convertirse en una aguja." La moraleja: nada se consigue sin paciencia, constancia y empeño. Y esto es especialmente cierto en los negocios con China. Mientras el mundo se sacude con el despertar del Dragón, si conocemos y aprovechamos las diferencias culturales, podremos evitar ser consumidos por su fuego y encontraremos en China una tierra rica en desafíos y oportunidades.

### **Concertar una cita en China. Preparativos y desarrollo de las reuniones**

Es muy importante contar con los servicios de un traductor para comprender mejor todas las cuestiones que se negocian y las sutilezas de su idioma; las expresiones pueden tener un significado distinto dependiendo del contexto en el que se utilizan.

Debe hablar con frases cortas, claras, libres de cualquier tipo de jerga o argot. Hacer pausas es una buena manera de dar tiempo a que nuestros interlocutores o nuestro traductor nos entienda mejor.

En algunas ocasiones, puede que tenga que hacer algunas presentaciones a distintos estamentos y niveles dentro de una misma empresa o institución. Su gran jerarquización y sus diferentes niveles de organización dan lugar a este tipo de situaciones.

Antes de comenzar su presentación haga un número de copias suficientes para distribuir entre todas las personas presentes en la reunión (las delegaciones suelen ser bastante numerosas). La mejor documentación que podemos entregar de las presentaciones son las copias que se hacen en blanco y negro, pues los colores tienen muchos significados y matices para ellos. Por ello es mejor evitar cualquier tipo de problema o situación comprometida.

Todos los acuerdos a los que llegue con sus interlocutores chinos deben ser mirados con mucha precaución por los matices que puede tener muchas de las palabras.

Excepto los chinos del Oeste, la gente china en los negocios suelen tener buenos sentimientos y confían en la gente, ayudando las experiencias personales que hayan tenido con usted para formarse opiniones y solventar diferencias.

Aún quedan muchos negocios y personas que basan mucha parte de sus creencias en la línea política del partido comunista. Esta línea suele dominar mucha parte de las negociaciones en estos casos.

Todas las demostraciones que usted les hace aunque se basen en evidencias y experiencias son aceptadas por ellos siempre que no contradigan a las doctrinas del partido u ofenda los sentimientos de otras personas o colectivos.

En este país, la mayor parte de las responsabilidades y decisiones descansan en el partido comunista y los burócratas asesores del gobierno. Los individuos que trabajan en estas organizaciones son responsables también de sus decisiones y acciones.

Las decisiones locales son tomadas por el cabeza de grupo de la representación (el jefe de la representación). En la cultura China de negocios, el modo de pensar del grupo tiene una gran importancia, y es superior a cualquier tipo de opinión individual. Esto ocurre incluso en empresas que tienen un pensamiento liberal y ligeramente adaptado a la filosofía empresarial occidental.

Hay un concepto que debemos tener claro para tratar con hombres de negocios chinos.

Es el concepto que ellos conocen como "Salvando la cara", (Saving Face) un concepto que es muy importante comprender. Hace referencia a saber salvar una situación y mantener un buen concepto de usted (lo que se conoce como "mantener el tipo"); engloba conceptos muy generales sobre una persona y hace referencia a su estatus y representación social. "Perder la cara" por diversos motivos, puede ser un desastre para el futuro de su negocio y para otros posibles futuros negocios. En nuestros países la traducción sería perder la reputación, la buena fama. Por lo tanto debemos evitar cualquier tipo de situación que pueda hacernos perder el respeto de nuestros anfitriones, pues si algo así ocurre, no tendremos nada fácil hacer negocios en China.

El protocolo Chino espera que para una reunión con varias personas, las personas entren en orden jerárquico, es decir por orden de importancia. Por ejemplo, el primero en pasar sería el jefe de la delegación extranjera (o el mayor representante de la delegación extranjera).

Debido a la gran importancia que le dan a la jerarquía en China, nuestra delegación debe contar con personas importantes entre sus componentes. Debe contar con algún tipo de mando o ejecutivo de primer nivel. Ellos harán lo mismo y tendrán entre sus filas a algún cargo de importancia en la reunión.

Lo habitual es que solamente los líderes o jefes del grupo lleven la "voz cantante" en las presentaciones, aunque se tenga en cuenta la opinión general del grupo. Las interrupciones por parte de otros participantes no son bien consideradas. Hay que respetar los turnos. Todos pueden opinar, pero las presentaciones, y podemos decir, que la voz cantante, la llevan solamente los jefes de las delegaciones.

En la cultura china de los negocios, la humildad es una virtud. Si hay demasiada prepotencia o demasiada soberbia, no creará un buen clima de negociación y los chinos recelarán de actitudes como estas.

Nunca dicen directamente "no", sino que les gusta dejar siempre una puerta abierta a la esperanza. Le responderán quizás, tal vez, no estamos seguros, lo pensaremos, etc. Usted tampoco debe utilizar un tajante "no", sino que deberá actuar como ellos, y

aunque al final sea una negativa, siempre deje esta duda con expresiones como las dadas con anterioridad.

Los chinos suelen tratar de alargar las negociaciones mucho, para tratar de obtener las mejores condiciones para ellos.

Pueden alargar sus negociaciones incluso más tiempo de lo acordado inicialmente. Incluso en el último momento, ya preparados para la firma de acuerdos y contratos, pueden tratar de renegociar algún punto, o buena parte de los puntos. Téngalo en cuenta para no llevarse una sorpresa.

Debe tener mucha paciencia, no mostrar nunca nerviosismo o desaliento y aceptar con calma sus largos tiempos de deliberación. Procure no pactar demasiados plazos o fechas, pues no suele ser de su agrado este tipo de limitaciones. Cuente, para su propia planificación, con varios viajes a China antes de llegar a buen puerto sus negociaciones. Ellos son muy desconfiados y necesitan tomar una cierta "confianza" en nosotros y nuestra empresa para hacer negocios. Cerrar un trato con ellos es una labor larga y que requiere bastante paciencia.

Al final de la reunión, los primeros que abandonan las instalaciones son los invitados y en último lugar lo hacen ellos. Hay que tener en cuenta, que una vez cerrado el contrato, ellos le puede insistir en cambiar ciertos puntos o acuerdos que tienen firmados. Siempre están tratando de mejorar sus condiciones, aunque sea a base de saltarse, en cierta forma, las reglas.

### **Comidas de negocios y otros agasajos ¿negociar durante la comida?**

Los almuerzos de negocios empiezan a ser habituales en las grandes capitales, no así en las pequeñas en las que aún conservan muchas costumbres locales. Las comidas de negocios son una costumbre que los chinos están importando de occidente. No así los desayunos de trabajo, actividad que ellos no practican. Lo que si existe en algunas pequeñas poblaciones es un "Té a la mañana", pero que no se puede considerar un desayuno de trabajo, sino más bien una cortesía de bienvenida.

Los banquetes por la tarde son mucho más tradicionales en China. Estos eventos se suelen dar por la tarde para poder tener más tiempo para disfrutar de ellos; suelen empezar sobre las 5,30 o 6 de la tarde. Se alargan bastante y son muy ceremoniosos, sobre todo cuando hay invitados de fuera. Nunca debe tener prisa en este tipo de encuentros y debe ir con una mentalidad muy abierta pues no puede hacer ningún feo a los anfitriones, cosa que pondría en peligro sus relaciones.

Si llega con antelación es probable que sus anfitriones ya se encuentren allí, y le tratarán de una manera más distendida y menos ceremoniosa que cuando empieza el banquete. Los banquetes se celebran principalmente en restaurantes, y raras veces, sobre todo cuando son muchos comensales, se celebran en el domicilio de los anfitriones.

A la hora de tomar asiento debemos tener mucho cuidado, pues ellos valoran mucho la importancia de la precedencia (la jerarquía). Por ello lo mejor es que esperemos a que

nos indiquen donde debemos colocarnos, y evitar así alguna situación incómoda o comprometida.

Por regla general, el asiento del centro de la mesa, frente a la puerta, es el reservado para los anfitriones. El invitado de mayor rango u honor se sienta a la izquierda de éste. El resto de invitados se irán colocando de mayor a menor grado de importancia. También el miembro de mayor edad del banquete tiene un sitio preferencial en la mesa.

Todas estas normas las debe de tener en cuenta si es usted el que organiza un banquete de este tipo. Lo mejor, llegado este caso, es que contrate los servicios profesionales de alguien nativo del país para que le oriente en estos temas. No deje que una reunión social le estropee sus expectativas de negocio.

El anfitrión es la persona que marca el inicio de la comida. Una vez que el anfitrión empieza a comer, tomando antes un primer sorbo de su copa (generalmente haciendo un brindis con todos los presentes), el resto de comensales puede empezar a comer también, no sin antes seguir un pequeño ceremonial que explicamos a continuación.

Si usted es el anfitrión deberá tomar el mejor trozo o pedazo de su plato y depositarlo en el plato de su invitado de honor, después de tomar un primer sorbo de su copa.

Esto es un gesto de cortesía y un indicativo de la cordialidad de ese encuentro. Por lo tanto si es usted el invitado no le extrañe que le sirva algo en su plato el anfitrión.

No debe tratar ningún tema de negocios durante la comida. Ellos respetan mucho este tiempo de la comida como tiempo para las relaciones personales.

No se asuste si ve un montón de comida, pues a los chinos les gusta agasajar abundantemente a sus invitados. Puede ver comida para 15 o 20 personas, aunque ustedes solamente sean 6 u 8 personas. Ahora bien, al final no debe quedar mucha comida sobrante pues puede ser interpretado como que no le ha gustado la comida. Les gusta que sus invitados queden bien satisfechos, por lo que deberá dar indicios de que lo está (aunque tenga que fingir un poco).

El arroz, al contrario de lo que se piensa, es considerado como un simple acompañamiento, y puede ser servido al final de la comida. Si quiere tomarlo con algún plato determinado que le han servido, lo mejor que puede hacer es solicitarlo al camarero o camarera (shou jie). Se puede tomar con alimentos de todo tipo. Si come arroz de un cuenco, manténgalo cerca de la boca como es costumbre en ese país.

En un banquete de cierta importancia pueden ser servidos hasta 20 o 30 platillos de comida. El secreto en el caso de la comida China (o cualquier otra en la que se sirvan muchos platos), es comer solamente un poco de cada uno de ellos.

No trate nunca de dejar un plato completamente limpio (lo que se conoce en castellano como rebañar un plato). Ellos pueden interpretar que se lo ha comido todo porque no ha tenido suficiente, y lo pueden considerar como una pequeña ofensa. Lo mismo por el lado contrario; dejar un plato sin tocar lo consideran un desprecio hacia los anfitriones. Al menos pruébelo un poco. Lo mejor como dijimos anteriormente es probar un poco de

todos los platos, por simple y pura cortesía. Ellos se mostrarán muy agradecidos con este detalle.

Una de las partes más importantes de la etiqueta en China, es el ritual del Té, conocido como "yum cha". Es muy utilizado para establecer un primer contacto antes de una reunión o durante la comida. Si desea que le sirvan más té, debe dejar un poco en su taza. De lo contrario siempre que la vean vacía interpretarán que desea más té y le servirán de nuevo.

Si le sirven comida que no requiere de un cubierto o palillos, le pondrán un bol con agua para que se limpie los dedos. Pero solamente debe hacerlo al terminar de comer ese alimento.

Lo normal es que dispongan una amplia variedad de platillos para que usted vaya tomando del que desee.

al y como se recomienda en muchas partes de esta web sino sabe como hacerlo, lo mejor es que observe como lo hacen sus anfitriones y seguir estas pautas.

Si encuentra pepitas, huesos o cualquier otro tipo de "pequeños elementos no comestibles" deposítelos con cuidado en el plato que hay para ello e incluso en la mesa, pero nunca en el tazón donde come.

Valoran mucho que usted sepa comer con los palillos, por lo que es bueno practicar antes de ir a una comida con ellos. Cuando termine de comer lo mejor es dejar los palillos de nuevo sobre la mesa. Dejar los palillos en el tazón en paralelo dicen que trae mala suerte. Por eso no lo haga nunca ni para hacer una pausa. Tenga cuidado con el uso de los palillos, porque determinadas posiciones de los mismos pueden representar el uso de estos para ciertos rituales religiosos chinos.

Tampoco debe introducir los palillos en su boca sino que solamente los debe utilizar para transportar la comida hasta ella. Caer los palillos es interpretado con un signo de mala suerte, por lo tanto tenga cuidado de no caerlos.

Beber haciendo un pequeño ruido no es considerado una falta de educación para ellos; todo lo contrario, para ellos es signo de que está disfrutando de lo que toma.

Hay alimentos poco utilizados en nuestra cocina occidental, pero para ellos son un manjar y como tal se lo ofrecen: escorpiones, langostas (no el marisco, sino el insecto), serpiente, carne de perro, tortuga, etc. Todos ellos son considerados platos de lujo para su cultura gastronómica. Son lo que podemos llamar sus "delicatessen". Haga un esfuerzo por probarlos, aunque no le gusten demasiado.

En algunos casos, ellos pueden llegar a utilizar mondadientes al final de la comida; aunque puede utilizarlos en la mesa, hágalo de la forma más discreta posible.

Establecer una buena relación personal (guanxi) es muy importante para sus posteriores relaciones en los negocios. También debe participar en el ritual de la bebida típica de china. Si no participa en cualquiera de las fases de una comida puede sembrar la desconfianza entre ellos y usted, y no es bueno para sus relaciones comerciales con

ellos. Si no puede beber, por razones médicas, religiosas, etc. debe hacérselo saber para que no se ofendan.

Los brindis, generalmente se hacen con cerveza, vino o algún tipo de licor; son una parte importante del ritual chino de las comidas. Lo mismo ocurre con beber algún tipo de licor chino. Suelen tener su propio ritual tanto a la hora de servirlo como a la hora de beberlo.

Hay diferentes tipos de copa y vasos para cada bebida.

Debe tener cuidado cual utiliza en cada momento. Hay unas copas especiales para los licores chinos que se llaman "matoai" y "wu liang ye".

El anfitrión del banquete es el que hace el primer brindis. Si usted no bebe por las razones anteriormente expuestas (o por razones personales) puede perfectamente brindar con un zumo natural o simplemente agua, pero debe acompañar en el brindis. Los brindis son bastante populares en las comidas chinas; hay dos, principalmente: el "ganbei" y el "kai wei".

Los chinos disfrutaban viendo beber a sus invitados, lo que se conoce como "lou wai". No obstante debemos tener cuidado pues tienen licores de una alta graduación como el "er gua toe" que pueden hacernos "perder la cabeza", por lo que lo más recomendable es beber pero con algo en el estómago (hay que comer algo antes).

Si desea fumar, además de pedir permiso, debe ofrecer a todos los comensales de la mesa.

El final de la comida se suele determinar cuando se pone la fruta en la mesa, y nos dan una toallita húmeda y caliente para limpiarnos las manos con ella. Una vez que hemos llegado a esta fase de la comida, debemos prepararnos para terminar el banquete. De acuerdo a la etiqueta China, el anfitrión no es quien se va primero de la mesa, sino que serán los invitados las primeras personas que abandonen la mesa.

Si le invitan a un banquete usted deberá corresponder con posterioridad con un banquete de las mismas características. Ahora bien nunca trate de superar a sus anfitriones pues se puede considerar una ofensa.

La mejor forma de agasajar a sus anfitriones es devolver la invitación en un establecimiento tradicional chino. No están acostumbrados a los alimentos occidentales y por lo tanto no apreciarán que les invite a un buen restaurante francés, por ejemplo. Es mejor invitarles al mismo tipo de comida al que están acostumbrados.

Cuando nos toque ejercer de anfitriones, lo mejor es tratar de estar bastante tiempo antes de que lleguen nuestros invitados en el lugar de la celebración. Llegar tarde o no estar presente cuando lleguen los invitados es una falta de cortesía y una ofensa para ellos.

## **El lenguaje del cuerpo en China**

enga cuidado con las expresiones y gestos, pues son muy mirados con el lenguaje corporal. Trate de ser lo más inexpresivo que pueda pues sus gestos pueden dar lugar a

interpretaciones equivocadas. Los chinos no son muy expresivos hablando, y por lo tanto no suelen utilizar sus manos para gesticular. Hay que tener cuidado cuando hablamos pues les molesta la gente que vocea o habla a gritos (con el tono de voz alto).

Los gestos que haga con su mano debe cuidarlos, pues al igual que en el caso de los colores, hay movimientos de la mano que pueden ser interpretados de forma incorrecta por ellos. Para llamar a alguien no utilice su dedo índice sino toda la mano abierta y trayendo los dedos hacia usted. Como cerrar los dedos sobre la palma de la mano. Se señala con la mano entera abierta, no con ningún dedo.

Cuidado con el contacto físico; una regla importante para sus relaciones en China a tener en cuenta es que "No se toca nunca". Los chinos no son amigos del contacto físico, por ello se recomienda no tener nunca ningún tipo de contacto de este tipo con ellos, abrazos, palmadas en la espalda y, por supuesto, ni mucho menos dar un beso en la cara.

Tampoco prolongue mucho tiempo el saludo del apretón de manos, o coloque su otra mano sobre las manos que están saludando; tampoco tome el brazo de la persona a la que está dando la mano. Este tipo de "afectos" no son costumbre y por lo tanto no están bien vistos, y les puede suponer una situación violenta a usted y a ellos.

Movimientos con las manos. No se señala nunca con nuestro dedo índice. Si quiere hacer alguna indicación deberá hacerlo con la palma de su mano abierta. Similar a cuando se indica con la mano que cede el paso a una señora en una puerta, por ejemplo.

Tampoco debe utilizar su dedo índice para llamar la atención de una persona (un camarero, un botones, un dependiente, etc). Debe utilizar de nuevo la palma de su mano, y con un movimiento conjunto de todos los dedos doblarlos hacia dentro para indicar que requiere su presencia o atención. Cerrar la palma de la mano.

Chasquear los dedos está considerado como una falta de educación y no es una forma correcta de actuar para ellos. Tampoco haga ningún gesto raro con los dedos.

Pies. No se le ocurra poner nunca los pies sobre una mesa o una silla. Los pies siempre tienen que estar juntos en el suelo. Nunca haga ningún gesto con los pies, ni pase un caja o bulto con ellos. Los pies como le decimos siempre bien quietos en el suelo.

Narices. Los chinos no ven demasiado higiénico sonarse la nariz con un pañuelo que luego devolvemos a nuestro bolsillo. Lo mejor es que utilice cualquier tipo de pañuelito de papel y deposite el mismo, una vez utilizado, en una papelera.

Aunque esta costumbre está cambiando, gracias a Dios, y ya no es tan común verlo, no se asuste si ve que algunos chinos se suenan la nariz sin utilizar ningún tipo pañuelito de papel o pañuelo de tela. Lo hacen directamente al suelo, en la calle sin más. Para ellos no es ninguna falta de educación sino una costumbre que era generalmente admitida.

**Hacer negocios en China. Reuniones y Citas. Puntualidad. Comportamiento.**

Cuando plantea una cita de negocios apunte correctamente todos los datos de la misma (fecha y hora). La anulación de una cita o la falta de puntualidad en China es una ofensa para la persona o personas que le esperan. Debe ser muy puntual para empezar con buen pie sus relaciones en China. Como siempre en estos casos, lo mejor es llegar con una cierta antelación (mejor llegar un poco antes que un poco tarde).

La embajada de su país puede ayudarle a preparar su visita de negocios en China y orientarle sobre los principales pasos a seguir. También le pueden facilitar contactos provechosos y una buena lista de direcciones donde poder dirigirse.

También (muy recomendable), como en muchos otros países, puede hacerse con los servicios de un profesional o de una consultora local, que le sabrán indicar mejor los pasos a seguir en su país (un país muy burocratizado). Estas firmas le agilizan los trámites burocráticos necesarios para llevar a buen puerto sus negocios en China. Merece la pena contratar sus servicios por la gran cantidad de trabajo y cuestiones que resuelven y/o facilitan.

Estos mediadores le pueden ayudar a conseguir un buen "guanxi", cuya traducción literal podemos decir que sería "establecer relaciones", un concepto de gran importancia en la China de los negocios. Establecer una buena "cadena de relaciones" facilita el desarrollo de buenos negocios en China, sin tanto esfuerzo como nos requeriría hacerlo de una forma más aislada (por no decir que sería prácticamente imposible). Estas relaciones fomentan la lealtad y confianza entre las partes transmitiendo un respeto por los demás (recuerde que son bastante ceremoniosos). Tener un buen "guanxi" no es cuestión de rapidez sino de paciencia y tranquilidad. No se puede ir "directo al grano" sino que hay que ir paso a paso, a su ritmo.

Los horarios de oficina habituales son de 8 de la mañana a 5 de la tarde de Lunes a Sábado. Sin embargo, en las ciudades más grandes la occidentalización de sus costumbres ha dado lugar a que los horarios de trabajo sean de Lunes a Viernes. En la mayor parte de los despachos y dependencias del Gobierno, los viernes por la parte se dedican a cuestiones políticas internas y no es una buena fecha para poner ningún tipo de reunión con estas autoridades. Este tiempo del Viernes tarde se conoce con el nombre de "estudio político" de los funcionarios.

Los horarios comerciales de las tiendas suelen ser de 9 de la mañana a 7 de la tarde. Pero, al igual que ocurre con las oficinas las capitales más comerciales pueden abrir muchos de sus comercios hasta las 10 de la noche.

La mayor parte de los trabajadores disponen de 2 horas al mediodía para comer; este horario suele ser entre las 12 de la mañana y las 2 de la tarde, aproximadamente. Es tan hermético y cuadrulado su sistema, que prácticamente en esta hora cierran todos los servicios comerciales y de cualquier otro tipo (hasta los más necesarios).

Las mejores fechas para concertar entrevistas y reuniones son de Abril a Junio y de Septiembre a Octubre. Cuando programe sus visitas y citas tenga en cuenta las fiestas del calendario Chino que no suelen coincidir con las del calendario occidental. Una de las fechas más importantes es el 1 de Mayo, en la que pueden permanecer cerrados los comercios y empresas durante una semana. La fecha no siempre es la misma, pues el anuncio oficial de la fiesta depende de las autoridades.

Entre los días de fiesta establecidos por la ley están el día de Año Nuevo (el 1º de enero), con un día de descanso; la Fiesta de la Primavera, Año Nuevo de calendario agrícola o lunar, con tres días de vacaciones; el Día Internacional de la Mujer Trabajadora (el 8 de marzo); el Día del Árbol (12 de marzo); el Día Internacional del Trabajo (el 1º de mayo), con tres días de descanso; el Día de la Juventud de China (el 4 de mayo); el Día Internacional del Niño (el 1º de junio); el Día de la Fundación del Ejército Popular de Liberación de China (el 1º de agosto); el Día del Maestro (el 10 de septiembre) y la Fiesta Nacional (el 1º de octubre), con tres días de vacaciones.

En cuanto a las grandes fiestas tradicionales de China, destacan la Fiesta de la Primavera, la Fiesta de las Linternas, la Fiesta de la Pureza y la Claridad, la Fiesta "Duanwu" y la Fiesta del Medio Otoño. Las minorías étnicas conservan sus fiestas propias, por ejemplo, la de "Arrojar Agua" de la etnia dai, el gran festival Nadam de los mongoles, la de las "Antorchas" entre los yi, la "Danu" de los yao, la "Feria de Marzo" entre la etnia bai, el "Geyu" de los zhuang, el "Losar" (Año Nuevo Tibetano) y el "Ongkor" (la Fiesta de la Cosecha) de la etnia tibetana, y la de "Tiaohua" (danzar con flores) entre los miao.

## **Saludar. Formas de saludo en China**

La población China es muy ceremoniosa y eso se refleja en todos los ámbitos y en muchas situaciones. Una de ellas son los saludos. La forma de saludar, cada vez más occidentalizada, combina una mezcla de cultura propia y cultura occidental.

Cuando se entra a una reunión se da la mano como en el resto de los países. Lo que si podemos apreciar, es que los chinos hacen una ligera inclinación con la cabeza cuando nos saludan. Es una costumbre heredada de su tipo de saludo tradicional que han ido occidentalizando, en favor del cada vez más popular apretón de manos. Las reverencias ya no están en uso, al menos en la mayor parte de las relaciones habituales.

La reverencia en China, cuando se hace, a diferencia de la reverencia japonesa, se hace desde los hombros hasta la cintura, y no solamente con la cabeza como lo hacen los japoneses.

No se toca. Los chinos no son amigos del contacto físico, por ello se recomienda no tener nunca ningún tipo de contacto físico con ellos, abrazos, palmadas en la espalda y por supuesto, ni mucho menos un beso en la cara.

Tampoco prolongue mucho el saludo del apretón de manos, o coloque su otra mano sobre las manos que están saludando o tome el brazo de la persona a la que está dando la mano. Este tipo de "afectos" no son costumbre en su país y por lo tanto no están bien vistos. Incluso podemos llegar a incomodarlos si actuamos de esta forma.

## **Presentaciones. Como se presenta en China.**

Las presentaciones en China suelen ser muy formales e incluso podemos decir que bastante austeras. Ello es debido a que tienen un gran sentido del deber, no muestran sus emociones en público y son bastante serios en todo lo que hacen, sobre todo de cara al exterior.

Por lo comentado anteriormente, los chinos no es fácil que nos sonrían ni que hagan ningún otro gesto o expresión cuando nos presentan, ya que han sido educados para no mostrar sus emociones abiertamente en público. Por ello, no debemos tomarnos a mal su "seriedad".

Los chinos se suelen presentar a sus interlocutores con el cargo que ocupan en la empresa y el nombre de la empresa. Usted debería tratar de presentarse de la misma manera que ellos, así establecemos una forma uniforme de presentarnos y ayudamos a la mejor comprensión por parte de todos. Un ejemplo de presentación válido sería: Técnico Joan Sepúlveda, de la Empresa Gen Desarrollos Avanzados.

Tienen algunas peculiaridades a la hora de saludar, como por ejemplo, cuando es presentado a un grupo de personas (de una fábrica, de un colegio, etc.), puede ser recibido y saludado con unos aplausos por parte de ellos. Usted, si quiere ser bien educado, debe devolver estos aplausos.

#### Presentaciones y saludos.

El saludo más utilizado en China durante las presentaciones es "**ni hao ma**" que viene a significar lo mismo que para los ingleses "how are you", como está usted o que tal está usted.

Respeto y precedencia. La persona de mayor edad es la que inicia las presentaciones; en este país se tiene un gran respeto por los mayores.

Usted debe saludar a la persona de mayor edad antes de hacerlo a cualquier otra persona. Siempre deben saludar los más jóvenes a los más mayores.

Si tenemos que hacer una línea de recepción, debemos ponernos en el lugar que nos corresponda, dejando siempre a la cabecera a la persona de mayor edad. Si somos nosotros los que tenemos que saludar en una línea de recepción será la persona de mayor edad a la que tengamos que saludar primero, si está bien confeccionada la línea de recepción. Las precedencias en base a la edad son muy utilizadas en toda China