

“EMIRATOS ÁRABES UNIDOS: Ámbito económico, logístico y de cultura de negocios”

Monografía de grado

Presentado por:

Laura Cristina Poveda Tenjo

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales

Programa de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C

2018

“EMIRATOS ÁRABES UNIDOS: Ámbito económico, logístico y de cultura de negocios”

Monografía de grado

Presentado por:

Laura Cristina Poveda Tenjo

Asesora:

Rebeca del Rosario Tinoco Diaz

Docente: Programa de Negocios Internacionales

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales

Programa de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C

2018

Agradecimientos

Quiero dar las gracias a todas las personas que colaboraron para que fuera posible la misión académica a los Emiratos Árabes Unidos que se realizó del 23 de noviembre al 5 de diciembre de 2017.

De igual manera a nuestras familias de quienes recibimos un apoyo incondicional y hoy nuestras metas son compartidas con ellos.

Gracias especiales a la Doctora Elisa Piedrahita Decana de programa de Ingeniería Financiera y el profesor Gustavo Patiño que con su paciencia, conocimiento y orientación me dirigieron hacia la meta y objetivos propuestos en la misión académica, para luego presentar esta monografía.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	6
Abstract	6
Introducción	7
<i>Objetivo General</i>	8
<i>Objetivos específicos</i>	8
<i>Capítulo 1: Emiratos Árabes Unidos</i>	9
<i>Datos generales</i>	9
<i>Relevancia económica de Emiratos Árabes Unidos en la región</i>	12
<i>Perspectivas de desarrollo económico</i>	12
<i>Capítulo 2: Desarrollo portuario logístico de Emiratos Árabes Unidos</i>	15
<i>Acceso Marítimo</i>	16
<i>Acceso Aéreo</i>	17
<i>Régimen de Comercio Exterior</i>	18
<i>Zonas Francas de Libre Comercio en EAU</i>	19
<i>Zona franca del aeropuerto de Dubái</i>	21
<i>Documentación requerida en operaciones internacionales</i>	22
<i>Capítulo 3: Cultura de negocios en los Emiratos Árabes Unidos</i>	23
<i>Estrategias de Negociación</i>	23
<i>Principios fundamentales de la cultura de negocios en EAU (Protocolo)</i>	26
<i>El primer contacto</i>	26
<i>Los saludos</i>	27
<i>Cómo presentarse</i>	28
<i>Las relaciones de negocios</i>	28
<i>Los regalos</i>	29
<i>Comunicación de negocios</i>	29
<i>Código de etiqueta</i>	30

Tarjetas de visita.....	30
<i>Conclusiones</i>	31
<i>Bibliografía</i>	32

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1Mapa Emiratos Árabes Unidos.....	10
Ilustración 2Acceso Marítimo Emiratos Árabes Unidos.....	17
Ilustración 3Acceso Aéreo Emiratos Árabes Unidos	18
Ilustración 4Dubai Airport freezone.....	22
Ilustración 5Negociacion con Emiratíes.....	24

Resumen

El presente documento se desarrolló con el principal objetivo de brindar herramientas de mayor relevancia sobre los Emiratos Árabes Unidos; su ubicación geográfica, aspectos económicos, políticos, sociales, su desarrollo logístico y su cultura de negocios. Siendo EAU la segunda economía más fuerte del golfo de Arabia después de Arabia Saudita, desarrollado y con oportunidades de crecimiento continuo. La inmersión en los instrumentos y la importancia que estos conllevan para el desarrollo de posibles oportunidades de negocios.

Palabras clave (Emiratos Árabes Unidos, Economía, Posición geográfica, cultura de negocios, desarrollo, sistema logístico.)

Abstract

This document was developed with the main objective of providing tools of greater relevance on the United Arab Emirates; its geographical location, economic, political, social aspects, its logistic development and its business culture. UAE being the second strongest economy in the Gulf of Arabia after Saudi Arabia, developed and with opportunities for continued growth. The immersion in the instruments and the importance that these entail for the development of possible business opportunities.

Keywords (United Arab Emirates, Economy, Geographical position, business culture, development, logistics system.)

Introducción

“Los Emiratos Árabes Unidos (EAU) aparte de ser considerados como un mercado muy importante en sí mismo, son igualmente vistos como una plataforma de negocios estratégica" (Diario del exportador, 2015). Sin embargo, ningún país puede considerarse autosuficiente, aún los países desarrollados necesitan recursos de los cuales carecen. EAU cuenta con el privilegio de tener una buena ubicación geográfica que le ha favorecido en su desarrollo económico.

Este trabajo pretende ser una visión general del ámbito económico, logístico y de cultura de los negocios de los Emiratos Árabes Unidos.

Dentro de los temas que se exponen y que son de mayor interés se encuentra la ubicación geográfica, aspectos económicos, políticos y sociales; el desarrollo logístico portuario y su cultura de negocios.

Objetivo General

Identificar las características principales y los aspectos más relevantes de Emiratos Árabes Unidos.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar la ubicación geográfica de Emiratos Árabes Unidos
- ✓ Aspectos económicos, sociales y Políticos
- ✓ Describir el desarrollo portuario logístico
- ✓ Identificar la cultura de negocios

Capítulo 1: Emiratos Árabes Unidos

Los Emiratos Árabes Unidos son un Estado situado al sudeste de la península arábiga en el Golfo Pérsico, compuesto por siete emiratos: Abu Dabi, Ajmán, Dubái, Fujaira, Ras el Jaima, Sarja y Um el Kaiwain. Es una federación con un sistema jurídico basado en la Constitución de 1971, año en el cual, el Reino Unido abandona el protectora político y militar que había ejercido en la zona durante más de un siglo y medio. En este momento es uno de los países del continente asiático con uno de los más altos índices de desarrollo humano (IDH).

Por otro lado, “La prosperidad de los Emiratos Árabes Unidos se basa en gran parte de las reservas de petróleo del país y de las reservas de gas, la mayoría de los cuales se encuentran en el emirato más grande y que es la capital, Abu Dabi. Los Emiratos Árabes Unidos tienen cerca de diez por ciento de las reservas mundiales de petróleo y cinco por ciento de las reservas de gas.” (Dubai world trade center, 2016). Lo que muestra oportunidades de apertura.

Datos generales

Los Emiratos Árabes Unidos, es un país ubicado en la península arábiga, compuesto por siete emiratos: Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras AlKhaimah, Sharjah y Umm Al-Qaiwain. Aunque Abu Dhabi es la capital oficial del país, cada emirato conserva una considerable autonomía política, judicial y económica.

Limita con Omán al este, con el Golfo Pérsico al norte y con Arabia Saudita al oeste y al sur, además cuenta con una extensión territorial de 83.600 Km², de los cuales el 97% es desértico. “Su población en 2017 se calculaba en 9.269.612 personas, tiene un **altísimo porcentaje de inmigración**, se encuentra además en la posición 93 de la tabla

de población, compuesta por 195 países y tiene una densidad de población de 111 habitantes por Km² (Expansión Datos Macro, 2017)



Fuente: (Global Negotiator, 2015)

Ilustración 1 Mapa Emiratos Árabes Unidos

Sistema de Gobierno Político- Administrativa

“Desde su total independencia del Reino Unido en 1971 y la constitución de una Federación de siete emiratos (Abu Dabi, Dubái, Sharjah, Ajman, Ras Al Khaimah, Umm Al Quwain y Fujairah) se ha mantenido el mismo sistema según el cual en cada emirato existe una familia gobernante. El poder lo detenta un emir que entre los miembros cercanos de su familia elige un Príncipe heredero para sucederle” (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017).

“En EAU no hay partidos políticos. Existe una asamblea de carácter consultivo, el Consejo Nacional Federal (CNF), que cuenta con 40 miembros, 20 de los cuales son designados directamente por el emir de cada emirato y los otros 20 son elegidos desde el 2006 a través de electores previamente seleccionados por cada emirato. En el 2006 votaron 6.989 electores y en el 2011 lo hicieron 135.308. Las últimas elecciones tuvieron lugar el 3 de Octubre de 2015 y el número de electores ascendió a 224.279” (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017)

- ✓ **Forma de Gobierno:** Federación que reúne a los 7 emiratos: Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al Khaimah, Sharjah y Umm al-Qaiwin (Santander Trade Portal, 2017).
- ✓ **El poder Ejecutivo:** Cada emirato está gobernado por un emir y posee su administración. Cada emir conserva la autonomía de gestión de los recursos de su emirato. El Consejo supremo de los emires es la autoridad suprema de los Emiratos Arabes Unidos. Acumula los poderes ejecutivo y legislativo. El emir de Abu Dhabi, el primer emirato productor de petróleo, fue elegido presidente en 2004, sucediendo así a su padre. El emir de Dubai fue nombrado vicepresidente y primer ministro (Santander Trade Portal, 2017).
- ✓ **El poder Legislativo:** Sólo hay una cámara: el Consejo nacional federal. Está compuesto por 40 miembros, 20 de ellos nombrados por el presidente y 20 electos. Cada emirato cuenta con un número de representantes equivalente a su peso demográfico. Su mandato es de dos años. Las funciones del Consejo son únicamente consultivas (Santander Trade Portal, 2017).
- ✓ **Principales partidos políticos:** No hay partidos políticos.
- ✓ **Líderes Políticos en el poder:**
 - Presidente : Jeque Khalifa bin Zayed Al Nahayan (desde noviembre de 2004) (Santander Trade Portal, 2017).
 - Primer ministro: Jeque Mohammed bin Rashid Al Maktoum (desde enero de 2006) (Santander Trade Portal, 2017).

- ✓ ***Próximas fechas electorales:*** Elecciones presidenciales y designación de los miembros del Consejo Nacional Federal: 2019 (Santander Trade Portal, 2017).

Relevancia económica de Emiratos Árabes Unidos en la región

Emiratos Árabes Unidos tiene la segunda economía más sólida del grupo que compone el consejo de cooperación del golfo (CCG), esta es prevalecida por la economía de Arabia Saudita. Su multiplicidad en diferentes temas hace que este país se encuentre en la posición superior por parte de asociados y vecinos del CCG. Esto indica que se ha sabido aprovechar la ubicación importante entre dos continentes Europa y Asia.

El posicionamiento estratégico ha logrado convertir este país como “el principal centro logístico, de transporte, comercial, financiero y ferial de la región. Una muestra del peso de EAU en la región es la capacidad de atracción que tienen las ferias que se organizan en su territorio. Eventos como Gulfood, Arab Health o The Big 5 reúnen a asistentes no sólo del resto de países del CCG, sino de todo el mundo. Estas ferias han logrado convertirse en referentes mundiales de sus respectivos sectores, ofreciendo oportunidades de negocio a nivel global” (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017).

Perspectivas de desarrollo económico

La dinámica de crecimiento económico de Emiratos árabes ha sido fuerte y lo ha llevado a tener una economía sólida. Gracias a su estabilidad política, en contraste con el resto de la región, los Emiratos Árabes Unidos (EAU) han mostrado cierta resistencia ante la bajada de los precios del petróleo, como lo afirma (Santander Trade Portal, 2017)

“El crecimiento económico ha sufrido una disminución constante, llegando al 2,3% del PIB en 2016, situación que es diferente en cada emirato. El PIB del país está dominado por la fortaleza económica de Abu Dabi (60%), especialmente por su producción de hidrocarburos y el control que ejerce sobre la mayor parte de los ahorros nacionales. Dubái contribuye con una cuarta parte del PIB y funciona como la plataforma económica de los Emiratos gracias a su moderna infraestructura portuaria y aeroportuaria. Las previsiones económicas para 2017 elevan el crecimiento hasta el 2,5%, y a largo plazo se espera que la celebración de la Exposición Universal de 2020 suponga un importante estímulo para la economía del país”.

Los puntos fuertes del país para remontar la crisis fueron los abultados superávits presupuestarios y de balanza por cuenta corriente que ha ido disfrutando y a que, con la excepción de Dubái, su nivel de deuda es bajo (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017)

Características del mercado Emirati

El mercado Emirati es la segunda economía del Golfo por el tamaño del PIB, teniendo en cuenta su limitada extensión 83.600 Km² y su población 8.260.000 habitantes; su economía en dinamismo continuo en general, prevaleciendo los emiratos de Abu Dabi y Dubái sin dejar atrás el resto de los emiratos que tiene actividad en crecimiento. Teniendo en cuenta el fortalecimiento de plataformas y su sistema logístico para el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio, asumiendo particularidades en los asuntos comerciales directamente relacionados con la cultura árabe como se afirma en el informe (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017) y que se destacan tres aspectos claves:

- ✓ “Importancia de las relaciones personales. Se trata de un mercado de contactos, mediante los cuales la empresa no sólo consigue transmitir su compromiso con el

mercado, sino también obtener información y posicionarse adecuadamente hacia licitaciones y planes de inversión de agentes públicos o privados. La información no fluye abiertamente, por lo que es fundamental apoyarse en actores locales reconocidos”.

- ✓ “Mercados de medio-largo plazo. El periodo de maduración de la actividad comercial, o proyecto de inversión, se sitúa en el medio o largo plazo. En este sentido, las empresas locales no suelen tomar en serio a los exportadores esporádicos, sino a aquellas empresas extranjeras que muestran un fuerte compromiso en tiempo e inversión con el mercado. Los agentes locales buscan establecer una relación sólida, de cercanía y confianza antes de iniciar cualquier actividad comercial. Es necesario estar a su disposición ante cualquier duda o sugerencia que pueda surgir, así como realizar visitas frecuentes al mercado”.
- ✓ “Aportar referencias de proyectos/actuaciones comerciales realizados en el país, o en su defecto en la región CCG o MENA. Una vez que la empresa ha demostrado su adaptabilidad para trabajar con otros clientes árabes es cuando empieza a ser reconocida como un socio potencial comercial”.

Oportunidades de negocio en EAU

Emiratos Árabes Unidos “durante el periodo de fuerte expansión del sector inmobiliario, los productos más demandados fueron maquinaria y materiales de construcción. Estos ambiciosos proyectos planeados estos sectores siguen siendo interesantes, donde destacan los proyectos derivados de la Expo 2020 y del desarrollo de Dubai South” (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017). Además le “ha apostado por captar las mejores empresas internacionales de servicios. Además de ser un hub de transportes han creado zonas francas para todo tipo de actividad dentro del sector servicios (servicios financieros, sanitarios, educativos, tecnologías de la información, para los medios de comunicación, para las agencias de desarrollo, de producción audiovisual, de diseño e ingeniería, entre otros)” (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017).

Capítulo 2: Desarrollo portuario logístico de Emiratos Árabes Unidos

Sistema de Logística EAU

Los Emiratos Árabes Unidos y particularmente Dubái, han sabido aprovechar su situación estratégica entre Asia y Europa, posicionándose como el principal centro logístico, de transporte, comercial, financiero y ferial de la región.

El crecimiento progresivo de esta ciudad y la dinámica que brindar a la hora de hacer negocios la han posicionado como ciudad global:

“(la ciudad global) un espacio estratégico donde los procesos globales se materializan en territorios nacionales y dinámicas globales corriendo a través de acuerdos institucionales nacionales” (SASSEN, 2009, pág. 347)

“Según el Logistics Performance Index (LPI) Publicado por el Banco Mundial en el 2012, Emiratos Árabes Unidos ocupa el puesto 17 entre 150 países en el mundo en cuanto al desempeño logístico. Por otro lado, el índice bajó a 3.78 (siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor) durante el mismo periodo evaluado. El desempeño presentado por Suiza en cada uno de los diferentes aspectos que componen el LPI, fue el siguiente” (Proexport Colombia , 2012):

Aspecto Evaluado	Puntaje	Puesto
<i>La eficiencia aduanera</i>	<i>3.61</i>	<i>15</i>
<i>La calidad de la infraestructura</i>	<i>3.84</i>	<i>17</i>
<i>La competitividad de transporte internacional de carga</i>	<i>3.59</i>	<i>15</i>
<i>La competencia y calidad en los servicios logísticos</i>	<i>3.74</i>	<i>17</i>
<i>La capacidad de seguimiento y rastreo a los envíos</i>	<i>3.81</i>	<i>18</i>
<i>La puntualidad en el transporte de carga</i>	<i>4.10</i>	<i>14</i>

Tabla 1
Desempeño LPI
(Logistics
performance

Fuente: (Proexport Colombia , 2012)

Index)

Acceso Marítimo

Emiratos Árabes Unidos cuenta con una infraestructura portuaria de seis puertos, dos situados en Dubai, Mina' Jebel 'Ali y Mina' Rashid; Mina' Zayed en Abu Dhabi; Mina' Saqr en Ra's al Khaymah; Khawr Fakkan en Sharjah y Al Fujairah (Proexport Colombia , 2012).

Los principales puertos son: Puerto de Jebel Ali, Puerto Rashid, Puerto de Mina Zayed. Estos puertos conectan directamente la carga con los principales aeropuertos del país, permitiendo su fácil acceso a los diferentes destinos de exportación (Proexport Colombia , 2012).



Ilustración 2 Acceso Marítimo Emiratos Árabes Unidos

Fuente: (Tiba España, 2016)

Acceso Aéreo

Emiratos Árabes Unidos dispone de una red de 42 aeropuertos, de los cuales 25 son pavimentados y 17 están sin pavimentar. Entre los más importantes se encuentran Abu Dhabi International Airport, Dubai International Airport, Fujairah International Airport, Ras Al Khaimah International Airport, Sharjah International Airport y Al Ain International Airport.

Terminal de carga de Dubai. Cuenta con una capacidad total de almacenamiento de mercancías de 7420 toneladas, 35 puertos para importaciones, exportaciones y carga percedera. Adicionalmente cuenta con secciones especiales para objetos de valor, animales, percederos explosivos y mercancías peligrosas (Proexport Colombia , 2012).

Terminal de carga de Fujairah. Ofrece la más alta tecnología en cuanto a Aduanas e inspección de documentos de importación y exportación; su capacidad de almacenamiento y movilización de carga puede ser hasta de 1.000 toneladas. Dentro de los mencionados, se encuentran provistos de equipo suficiente para el cargue y descargue de mercancías, además sus instalaciones tienen la capacidad para el almacenamiento de carga seca, refrigerada y congelada. Estos terminales cuentan con buenas vías de acceso por carretera, lo que facilita el traslado tanto de pasajeros como de carga (Proexport Colombia , 2012).



Ilustración

*3Acceso
Emiratos
Unidos*

Fuente: (Dubai en el mundo, 2015)

*Aéreo
Árabes*

Régimen de Comercio Exterior

- ✓ **Tramitación de las importaciones:** Los importadores necesitan una licencia comercial para operar en los EAU. Las licencias comerciales se otorgan a los nacionales de los EAU y a las empresas que sean propiedad de ciudadanos de EAU al menos en un 51%. Estas licencias además especifican las mercancías que pueden importarse y la región para la cual son válidas. De esta manera, cada Emirato puede tener sus propias licencias. Los importadores que quieran abastecer a las zonas francas están exentos del requisito de obtener una licencia. En ese caso, sólo necesitarán tramitar la licencia con la autoridad de la zona franca correspondiente. (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017).
- ✓ **Aranceles y Regímenes Económicos Aduaneros:** El Consejo de Cooperación del Golfo (CCG) como Unión Aduanera tiene 7.101 partidas arancelarias al nivel de 8 dígitos, con cuatro tipos arancelarios ad valorem: 0%; 5%, que es el tipo arancelario general; 50%, que se aplica a las bebidas alcohólicas; y 100%, aplicado al tabaco. Casi la totalidad de las líneas arancelarias, un 89,7%, están sujetas a un tipo del 5%. Los derechos de aduana se calculan sobre la base del valor de transacción expresado en la declaración en aduana. Dicho de otra manera, los derechos se calculan sobre el valor C.I.F. de las importaciones (Oficina Económica y Comercial de España en Dubai, 2017).

En EAU existen cuatro regímenes de importación:

1. Mercancías en tránsito
2. Mercancías en régimen de admisión temporal
3. Mercancías almacenadas
4. Mercancías importadas a zonas francas

Zonas Francas de Libre Comercio en EAU

“Emiratos Árabes Unidos ofrece diferentes opciones para aquellos empresarios que quieran establecerse en el país, ya sea abriendo una nueva empresa, una filial o simplemente una oficina comercial. Dependiendo de la tipología de la empresa y sus necesidades existen diferentes formas jurídicas y legales de establecerse en el país, pero una

de las que ha ganado mayor popularidad en los últimos años son las llamadas zonas francas de libre comercio o (Free Zones)” (Mundo Spanish, 2014).

“Las zonas francas de Emiratos Árabes Unidos se establecieron para fomentar la inversión y el comercio extranjero. En 1985 la inauguración de la zona franca Jebel Ali Free Zone (JAFZ) creó los puntos de referencia en cuanto a regulación e incentivos, y resultó tener tanto éxito que ha servido de modelo en multitud de ocasiones para Dubái y para el resto de emiratos. Lo que ofrecen las zonas francas de Dubái son distritos financieros convenientemente equipados con todos los servicios, prestaciones e infraestructuras de comunicaciones necesarios para establecer un negocio y atender las necesidades de los inversores” (Emirates, 2017).

Las principales zonas francas se encuentran en Dubái actualmente existen 12 francas:

- ✓ Autoridad de la Zona Franca del Aeropuerto de Dubái
- ✓ Dubai Gold & Diamond Park
- ✓ Dubai Internet City
- ✓ Dubai Knowledge Village
- ✓ Dubai Silicon Oasis
- ✓ Dubai Healthcare City
- ✓ Centro Financiero Internacional de Dubái (DIFC)
- ✓ Dubai Sports City
- ✓ Dubai Palm Island Development
- ✓ Customs and Free Zone Corp
- ✓ Dubai Automobile Zone
- ✓ Dubai Metal & Commodity Centre
- ✓ Dubai Textile City
- ✓ Dubai Flower Centre
- ✓ Dubai Logistics City
- ✓ Dubái Airport free zone

Zona franca del aeropuerto de Dubái

La zona franca del Aeropuerto de Dubái se estableció en 1996 y tiene una ubicación idónea, junto al Aeropuerto Internacional de Dubái. Con espacios de oficina y espacios de almacenamiento amplios; con más de 106,396 metros cuadrados en total distribuidos en 290 acopios; adicionalmente, lo componen 15 edificios en total con alrededor de 190,000 oficinas a este es el entorno ideal para las empresas que necesitan estar cerca de un importante centro logístico y con instalaciones ultramodernas. En esta zona franca se puede constituir un negocio así como una sucursal de una oficina ya existente. DAFZA despacho de aduanas que ayudan a un proceso rápido y eficiente del despacho de cargas y mercancías.

Esta puede ser una posible oportunidad para una empresa colombiana, puesto que la propiedad extranjera es del 100%, a diferencia del establecimiento de una empresa fuera de una zona franca puesto que por lo general el capital de esta debe estar conformado el 51% como mínimo por capital Emirati.

Al incursionar en esta opción en Emiratos Árabes Unidos, el tipo de empresa sería en zona franca, la legislación corporativa en vigor estaría regida por la autoridad de la zona franca en el aeropuerto de Dubái, cada empresa deberá llevar registros contables, que deberán ser suficientes para mostrar y explicar sus transacciones, sin impuestos corporativos.



Fuente: Foto tomada en misión académica Dubái 2017

Ilustración 4 Dubai Airport freezone

Documentación requerida en operaciones internacionales

Envíos Comerciales:

- ✓ 3 facturas comerciales que incluyan el nombre del fabricante, del productor o del exportador y una descripción detallada de las mercancías. Peso bruto, peso neto y valor CIF de cada artículo debe ser listado por separado y debe ser adjuntado al AWB. Junto con las facturas que deben incluir la cláusula “Estos bienes son fabricados por (nombre de la firma)”.
- ✓ Certificado de origen expedido por la Cámara de Comercio del país exportador debidamente certificado por la embajada o el consulado de Emiratos Árabes Unidos

o la oficina de la Liga Árabe. Este debe también indicar el nombre y dirección del fabricante certificando: “Estos fueron fabricados por (nombre de la firma)”.

- ✓ Póliza de seguro (si hay).
- ✓ Lista de embalaje.

Muestras sin valor comercial:

- ✓ 3 facturas Pro Forma. Libres de impuestos si está claramente explícito “Muestras sin valor comercial” en el AWB.]]ñkj71az

Capítulo 3: Cultura de negocios en los Emiratos Árabes Unidos

En el artículo publicado (Diario del exportador, 2015) “los Emiratos Árabes Unidos aparte de ser considerados como un mercado muy importante en sí mismo, son igualmente visto como una plataforma de negocios estratégica para acceder a los mercados del golfo de Arabia. Tal escenario ha creado compradores muy exigentes, quienes examinan con mirada crítica la calidad, la presentación, el precio y la imagen de los productos a importar”.

Estrategias de Negociación

La suspicacia a la hora de realizar negocios hace parte fundamental en el éxito de los mismos; el perfil negociador local tiene similitudes a las negociaciones occidentales, estos tienen ciertas particularidades que se deben tener muy presentes si se quiere introducir en un nuevo mercado.

A continuación se presentaran puntos indispensables a tener en cuenta a la hora de establecer relaciones comerciales:

- ✓ “Las entidades gubernamentales y las grandes empresas están controladas por emiratíes, relacionados en mayor o menor medida con las familias reales de cada Emirato, que a sus vez controlan los principales conglomerados económicos. Sin embargo, en las pequeñas y medianas empresas lo más probables es que tenga que tratar con gerentes indios o paquistaníes” (Diario del exportador, 2015).



Fuente: Foto tomada en misión académica Dubái 2017 feria THE BIG 5

Ilustración 5 Negociación con Emiratis

- ✓ “El tono de las reuniones es amisto. Es habitual que el anfitrión tome la iniciativa a la hora de hablar de negocios. Se aprecia que la otra parte defiende sus argumentos con determinación, pero sin mostrar ningún signo de enfado o impaciencia. Hay que evitar situaciones de tensión” (Global Negotiator, 2015).
- ✓ El idioma que predomina es el árabe, sin embargo casi sin excepción todas las negociaciones se realizan en inglés, por lo que el desconocimiento del

idioma que prevalece o su lengua materna no es un impedimento para incursionar en Emiratos árabes unidos.

- ✓ “Las negociaciones no se ajustan a una estructura ni a una agenda previa. Esto unido a la facilidad que tiene los emiraties para extenderse en largas conversaciones, puede impedir centrarse en los temas que realmente interesan. Es conveniente que el negociador extranjero priorice dos o tres aspectos claves y trate de dirigir la conversación hacia ellos” (Global Negotiator, 2015).
- ✓ “No se recomienda expresar puntos de vista extremos durante una reunión de negocios. Los planteamientos que se realicen deben ser sinceros y claros. Lo esencial es generar confianza” (Diario del exportador, 2015).
- ✓ “Algunos hombres de negocios emiratíes realizan reuniones, en sus oficinas, en los llamados *Majlis* (literalmente “sentarse”) o *diwan* (cuando tienen lugar en el domicilio particular del empresario), tiene lugar a última hora de la tarde (entre 18:00 y 20:00). Son como una especie de audiencia en la que se va recibiendo sin cita previa a las personas con las que realizan negocios. Puede ser una excelente oportunidad para conocer a otros hombres de negocios tanto locales como extranjeros” (Global Negotiator, 2015).
- ✓ “El factor precio es primordial en la negociación con emiratíes. En este punto, se suele utilizar la practica preguntar cuál sería el precio unitario si hacen un pedido importante. Una vez que se ha ofrecido este precio trataran de negociarlo para cualquier cantidad” (Diario del exportador, 2015).
- ✓ “Además del precio, se observa una creciente interés es aspectos como a adecuación a las normas técnicas, el mantenimiento de un stock en el país o en el servicio que trabajan a través de distribuidores o crean filiales en el país, preferentemente, en algunas zonas francas” (Diario del exportador, 2015).
- ✓ “El proceso de negociación es una mezcla de la estrategia del caracol y de la serpiente. Tardan en tomar decisiones, pero una vez que las toman quieren que todo se implemente muy rápido” (Global Negotiator, 2015).

- ✓ “Se llegue o no a un acuerdo, el cierre de la negociación siempre es amistoso. Harán ver que la propuesta rechazada es buena y ha sido tenida en cuenta, aunque realmente no sea cierto” (Global Negotiator, 2015).
- ✓ “Para mantener relaciones comerciales es esencial el contacto personal: es mejor una visita que una llamada y más efectiva una llamada que un mail” (Global Negotiator, 2015).

Principios fundamentales de la cultura de negocios en EAU (Protocolo)

Existen semejanzas entre las diferentes culturas, sin embargo y el inglés se convirtió en el idioma generalizado para la realización de negocios; también hay que tener en cuenta el protocolo a seguir, puesto que es pieza fundamental en el desarrollo de los mismos.

Los arraigos religiosos son otro aspecto que interviene, puesto que en las culturas orientales o de medio oriente sobre salen las prácticas religiosas más conocidas como el islamismo, el budismo, hinduismo, el judaísmo, entre otras. Por otra parte la cultura occidental es la contraposición con las culturas o civilizaciones orientales; en occidente prevalece o se encuentre entre las religiones más conocidas el catolicismo y el protestantismo.

Cabe destacar que para este caso en donde se analizan relaciones entre un país con cultura oriental y otro occidental, es de vital conocimiento conocer el protocolo que se debe seguir entre los negociadores que quieran hacer introducción en Emiratos Árabes Unidos de Colombia. A continuación se mostrara los principios fundamentales:

El primer contacto

“Se acostumbra no empezar pláticas de negocios inmediatamente, sino hablar un poco sobre usted. Debe llegar a tiempo a las reuniones. Es importante no tener prisa. De hecho, las negociaciones comerciales demandan paciencia. Las relaciones suelen forjarse a lo largo de varias reuniones” (Santander Trade Portal, 2017). “Las primeras reuniones suelen empezar con una charla informal sobre temas como el viaje, la familia, etc. Conviene mostrarse relajado y evitar cualquier tipo de gesto de impaciencia para entrar en la conversación de negocios ya que se transmitiría ansiedad” (Global Negotiator, 2015).

“La relación con el cliente en los Emiratos está fuertemente marcada por el habla. Por ello, la mejor manera de establecer un contacto es llamar directamente al representante en su teléfono móvil. Las secretarías no tienen la capacidad de fijar citas. Es inútil fijar citas con semanas de antelación, y se aconseja recordar la reunión al otro unos pocos días antes” (Santander Trade Portal, 2017)

“En cualquier caso, siempre debiera haber una carta entregada a la secretaria. Es mejor fijar una reunión a través de un contacto en común. En efecto, la cultura oriental está fuertemente basada en el sistema de intercambio de servicios en una red de contactos. Por lo demás, todos los hombres de negocio importantes se reúnen semanalmente en un "majili", suerte de reunión a la que se asiste sin cita previa. Este es un lugar ideal para sociabilizar y hacer contactos claves” (Santander Trade Portal, 2017).

Los saludos

La fórmula de salud es "essalamu 'aleikum", con que se desea literalmente la paz o el bienestar, y la respuesta es "wa aleikum salam". Dicho aquello, es poco común que los hombres de negocios de los Emiratos saluden a un extranjera de esta manera (Santander Trade Portal, 2017).

Una vez que se le invita a pasar, retire sus zapatos si el piso del cuarto está recubierto con tapiz o alfombra. Si hay varias personas en el cuarto, siempre salude al

mayor, y luego continúe en el sentido inverso a las manecillas del reloj. Las personas de los Emiratos acostumbran a guardar las manos apretadas por largo tiempo –no se sorprenda, y espere a que el otro retire su mano primero (Santander Trade Portal, 2017).

Si la reunión es con una mujer, no dé la mano a menos que ella estire su mano primero. Es importante además evitar una atención prolongada. Si una mujer occidental tiene una reunión con un emiratí, no debe dar la mano directamente: debe esperar a que este dé la mano primero. Es importante presentar siempre la mano derecha (Santander Trade Portal, 2017).

Cómo presentarse

Los emiratíes son bastante informales con respecto a los nombres de sus visitas occidentales. Por ello, es común que un occidental sea llamado por su nombre precedido de Míster o Madame (Santander Trade Portal, 2017).

Las relaciones de negocios

La vida privada y la profesional no están separadas claramente. Por esta razón, prefieren citas cara a cara” (Santander Trade Portal, 2017).

Los temas de conversación que deben evitarse son: la política, la situación de los expatriados o las relaciones con Israel. Debe preguntarse por la familia, en general, no por la mujer, ni por el número de hijos o hijas que se tienen (Global Negotiator, 2015).

Los temas favorables son: la modernidad del país, la calidad de té o el café, así como las compras y los centros comerciales de lujo a los que se refieren como *gold souk* (zocos de oro) (Global Negotiator, 2015).

Cuando se habla de los países de la zona, hay que referirse al golfo de Arabia, no a golfo pérsico (Global Negotiator, 2015).

Los regalos

Los regalos no son obligatorios, pero son muy apreciados. Si se ofrece un regalo, será abierto únicamente en privado. Hay algunos regalos que no puede hacerse, como perfumes basados en alcohol, artículos en piel de cerdo, objetos que representen perros, cuchillos o joyería de oro. Si se ofrece un regalo a un occidental, rechazarlo es muy descortés. Se debe aceptar el regalo con la mano derecha (Santander Trade Portal, 2017).

Los regalos son habituales, generalmente el primer contacto o cuando se cierra el negocio. Es difícil encontrar un objeto apropiado ya que en el país se encuentra todo tipo de productos. En caso de que el regalo sea para una mujer, siempre tiene que ser de parte de otra (Global Negotiator, 2015).

Comunicación de negocios

Antes que nada, si le ofrecen de beber, siempre acepte. Un rechazo es visto como descortés. Además, se recomienda no cruzar las piernas mostrando los talones, lo que es percibido como ofensivo. El gesto con el pulgar hacia arriba también es considerado ofensivo. No hay que sentirse ofendido cuando un anfitrión contesta las llamadas telefónicas o deja entrar a más personas al lugar. Dicho aquello, es mejor tener reuniones si posible en el lobby de un gran hotel. Los habitantes de los Emiratos son muy buenos negociadores, y se debe prestar más atención a lo que dicen que lo firman. La toma de decisiones es lenta pero no servirá para nada presionar (Santander Trade Portal, 2017).

El espacio físico entre las personas es bastante más reducido que en Occidente y además suele haber bastante contacto: toques en los hombros y los brazos, e incluso cogerse las manos son signos de amistad, sin ninguna connotación sexual. Sin embargo las palmadas en la espalda, típicas en Occidente, deben evitarse (Global Negotiator, 2015).

Código de etiqueta

No intente vestirse como la gente de los EAU, que es muy mal percibido. Se aconseja el traje con corbata para los hombres, y evitar las joyas vistosas. Las mujeres deben evitar la ropa demasiado descubierta (Santander Trade Portal, 2017). Sin embargo, debido a las altas temperaturas no es necesario vestirse con traje y corbata, salvo para reuniones de alto nivel y en las cenas de negocios (Global Negotiator, 2015).

Hay que evitar tocar a las personas o pasar objetos con la mano izquierda ya que se considera la mano impura, es la que se utiliza para limpiarse para cuando se va al cuarto de baño (Global Negotiator, 2015).

En Emiratos Árabes la religión oficial es el Islam, existe libertad de culto. La aplicación de la ley Coránica es bastante menos estricta que en Arabia Saudita o Irán. Por ejemplo, se puede beber alcohol, pero es preferible no tomarlo delante de ellos (Global Negotiator, 2015).

El día festivo es el viernes. Los organismos oficiales cierran jueves y viernes; las empresas que tienen relación con el exterior, suelen cerrar, el viernes y el sábado. Conviene consultar el calendario de días festivos y los horarios antes de planificar las citas (Global Negotiator, 2015).

Durante el Ramadán (que dura cuatro semanas) no se puede fumar, comer y beber delante de ellos. También es habitual que las reuniones se interrumpan para rezar (Global Negotiator, 2015).

Tarjetas de visita

Las tarjetas de presentación son corrientes pero no una obligación. Se recomienda tener una versión en árabe de la tarjeta. Hoy por hoy, un lado de la tarjeta está impresa en inglés y el

otro en árabe. También se puede impartir ambas versiones en una cara de la tarjeta, o tener dos tarjetas diferentes (una en inglés y otra en árabe). La tarjeta siempre debe entregarse con la mano derecha (Santander Trade Portal, 2017).

Conclusiones

Al estar situado estratégicamente entre Asia y Europa, le ha permitido posicionarse como el principal centro logístico, de transporte de la región.

Emiratos Árabes Unidos es el segundo país con la economía más sólida de la región después de Arabia Saudita.

Su cultura no ha sido impedimento para su continuo crecimiento.

Su mejor plataforma de negocios son las ferias internacionales.

Bibliografía

Cancillería República de Colombia. (2016). Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <http://www.cancilleria.gov.co/emiratos-arabes-unidos>

Diario del exportador. (Agosto de 2015). Recuperado el 18 de Diciembre de 2017, de <http://www.diariodelexportador.com/2015/09/estrategias-para-negociar-en-emiratos.html>

Dubai en el mundo. (2015). Recuperado el 22 de Diciembre de 2017, de <https://sites.google.com/site/sitiowebgaborres/home/turismo/aeropuerto-internacional>

Dubai world trade center. (05 de Octubre de 2016). Recuperado el 15 de Diciembre de 2017, de http://www.dwtc.com/_LAYOUTS/15/DWTC.COM/Pages/dwtc404Page.aspx?requestUrl=http://www.dwtc.com/Default_en_gb.aspx

El Espectador. (11 de Noviembre de 2017). Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <https://www.elespectador.com/economia/las-pretensiones-comerciales-de-colombia-con-emiratos-arabes-articulo-722742>

Emirates. (2017). Recuperado el 12 de Enero de 2018

Expansión Datos Macro. (17 de Noviembre de 2017). Recuperado el 24 de Enero de 2018, de <https://www.datosmacro.com/paises/emiratos-arabes-unidos>

Global Negotiator. (Septiembre de 2015). Recuperado el 04 de Enero de 2018

Mundo Spanish. (Febrero de 2014). Recuperado el 24 de Enero de 2018, de <http://mundospanish.com/noticias/zonas-francas-de-libre-comercio-o-free-zones-en-eau/>

Oficina Económica y Comercial de España en Dubai. (Febrero de 2017). Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de http://www.iberglobal.com/files/2017/emiratos_gp.pdf

Proexport Colombia . (15 de Agosto de 2012). Recuperado el 29 de 12 de 2017, de http://www.colombiatrader.com.co/sites/default/files/perfil_emiratos_arabes.pdf

Santander Trade Portal. (19 de Noviembre de 2017). Recuperado el 12 de Diciembre de 2017, de <https://es.portal.santandertrade.com/analizar-mercados/emiratos-arabes-unidos/politica-y-economia>

SASSEN, S. (2009). *La ciudad global: introducción a un concepto, dentro del libro las múltiples caras de la globalización.* Madrid: Grupo BBVA.

Tiba España. (2016). Recuperado el 22 de Diciembre de 2017, de <https://www.tibagroup.com/es/sc/transporte-maritimo-emiratos-arabes-unidos>