

## ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	15
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>APROXIMACIÓN AL PROTOCOLO</b> .....	21
1.1. Orígenes del protocolo .....	23
1.2 El origen del protocolo oficial y los textos antiguos .....	24
1.2.1. El legado de las diferentes civilizaciones .....	25
1.2.2. Las dinastías chinas .....	26
1.3. El origen del protocolo oficial español .....	27
1.4. Referencias bíblicas en el protocolo .....	30
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>EL PROTOCOLO EN LAS EMPRESAS</b> .....	33
2.1. La utilidad del protocolo en el ámbito empresarial .....	35
2.2. Principales diferencias entre cortesía social y cortesía empresarial .....	36
2.3. Criterios de ordenación .....	37
2.3.1. Ámbito social .....	37
2.3.2. Ámbito empresarial .....	38
2.3.3. Ámbito de la Administración Pública .....	40
2.3.4. Criterio de representatividad .....	41
2.3.5. Criterio de responsabilidad .....	44
2.3.6. Criterio de jurisdiccionalidad .....	44
2.3.7. Criterio de asimilación .....	44
2.3.8. Criterio de la costumbre .....	45
2.3.9. Criterio del sentido común .....	45

2.4. Anexo. Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias del Estado .....	46
--	----

### **CAPÍTULO 3**

#### **LAS RELACIONES COMERCIALES CON EXTRANJEROS .....**

3.1. Introducción .....	65
3.2. Las relaciones comerciales con extranjeros .....	65
3.3. Cuando somos los anfitriones y cuando nos desplazamos a otro país .....	67
3.3.1. Cuando somos los anfitriones .....	68
3.3.2. Si es usted el que viaja .....	72
3.3.3. La ingesta de... ¿alimentos? .....	74
3.4. Las diferencias culturales y su influencia en los negocios	77
3.4.1. Normas básicas de actuación .....	78
3.5. Cuaderno de campo para la planificación de viajes al extranjero .....	79
3.6. Dossier: costumbres autóctonas e información de utilidad .....	88
3.7. Planificación de la agenda .....	91

### **CAPÍTULO 4**

#### **LOS NEGOCIOS CON EMPRESAS JAPONESAS .....**

4.1. Japón: su peculiaridad geográfica, su situación política, económica y social .....	97
4.2. Negociando con japoneses .....	102
4.3. El nagai tsukiai (ritual de negociación japonés) .....	104

4.3.1. Shiny (preliminares) .....	104
4.3.1.1. Aisatsu (ritual de saludo) .....	104
4.3.1.2. Cómo dirigirnos a nuestro interlocutor .....	105
4.3.1.3. Meishi (entrega de tarjetas) .....	106
4.3.2. Primera toma de contacto .....	107
4.4. Regalos corporativos o regalos de cortesía .....	108
4.5. La vestimenta en los negocios .....	109
4.6. Diferencias de percepción espacio/temporales .....	109
4.7. La comunicación no verbal o ishin-deshin .....	110
4.8. Las comidas y cenas de negocios .....	111
4.9. Relaciones contractuales .....	113
4.10. La hora de la negociación .....	114
4.11. Calendario laboral .....	116

## **CAPÍTULO 5**

<b>MERCADOS EMERGENTES</b> .....	117
----------------------------------	-----

<b>CHINA: EL GIGANTE ASIÁTICO</b> .....	119
---	-----

5.1. Introducción .....	119
5.1.1. El gran Imperio Oriental .....	120
5.1.2. Etnias e idiomas .....	121
5.1.3. Religión .....	122
5.1.4. Calendario de fiestas oficiales .....	122
5.2. Negociando con el gran gigante .....	122
5.3. El estilo de negociación chino .....	123
5.3.1. Los prolegómenos .....	124
5.3.2. El saludo .....	125

5.3.3. Las tarjetas de visita .....	126
5.3.4. Las jerarquías en el ámbito empresarial .....	127
5.3.5. La vestimenta en los negocios .....	127
5.3.6. Creencias, supersticiones y simbología de los colores .....	128
5.3.7. Las comidas de negocios .....	129
5.3.8. Las reuniones de trabajo .....	134
5.3.9. El regalo corporativo .....	136
5.4. Las mujeres en al ámbito laboral .....	136
5.5. El lenguaje gestual .....	137
5.6. Diferencias en las relaciones contractuales .....	138
<b>LA INDIA</b> .....	139
5.8. Orígenes .....	139
5.9. El subcontinente asiático .....	140
5.9.1. Su gobierno .....	141
5.9.2. Símbolos nacionales .....	141
5.9.3. Geografía .....	142
5.9.4. Economía .....	142
5.9.5. Pensamiento y filosofía .....	143
5.9.6. Sociedad .....	144
5.10. Negocios en la India .....	145
5.11. Idiosincrasia india en la negociación .....	147
5.11.1. El saludo .....	150
5.11.2. Intercambio de tarjetas .....	150
5.11.3. Cómo dirigirnos a nuestro interlocutor .....	150
5.11.4. La vestimenta en los negocios .....	151
5.11.5. Las reuniones de trabajo .....	152
5.11.6. Las comidas de trabajo y la gastronomía autóctona .....	154

5.11.7. La comunicación gestual .....	156
5.11.8. El regalo corporativo .....	156
5.11.9. Festividades .....	157
5.11.10. Jornada laboral .....	157
5.12. La mujer en los negocios .....	157

## **CAPÍTULO 6**

### **LOS PAÍSES ÁRABES Y EL ISLAM .....**

159

#### 6.1. La historia y el Islam .....

161

##### 6.1.1. La expansión islámica .....

162

##### 6.1.2. La dinastía Omeya .....

163

##### 6.1.3. La dinastía Abasi .....

163

#### 6.2. El Islam en la actualidad .....

164

##### 6.2.1. Los cinco pilares del Islam .....

164

##### 6.2.2. El calendario musulmán .....

166

##### 6.2.3. Valores fundamentales de los países árabes ...

166

#### 6.3. Negociando con musulmanes .....

167

##### 6.3.1. Los prolegómenos .....

170

###### 6.3.1.1. El saludo .....

170

###### 6.3.1.2. Intercambio de tarjetas .....

170

##### 6.3.2. Cómo abordar los negocios .....

171

##### 6.3.3. La comunicación gestual .....

173

##### 6.3.4. Regalos corporativos .....

174

##### 6.3.5. Apariencia y vestimenta .....

174

##### 6.3.6. Las reuniones de trabajo .....

175

6.3.7. Las comidas de negocios .....	177
--------------------------------------	-----

## **CAPÍTULO 7**

<b>LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA .....</b>	<b>179</b>
--	------------

7.1. Orígenes .....	181
7.2. La primera potencia económica mundial .....	183
7.2.1. Símbolos nacionales .....	183
7.2.2. Situación geográfica .....	184
7.3. La economía estadounidense .....	185
7.4. Negociando con estadounidenses .....	186
7.4.1. El saludo .....	190
7.4.2. Intercambio de tarjetas .....	191
7.4.3. Toma de contacto .....	191
7.4.4. Las reuniones de trabajo .....	192
7.4.5. Regalos de empresa .....	195
7.4.6. Vestimenta .....	195
7.4.7. Diferencias de percepción espacio / temporales .....	196
7.4.8. Comidas de negocios .....	197
7.4.9. Calendario laboral .....	199
7.4.10. Requisitos de entrada al país .....	199

## **CAPÍTULO 8**

<b>EUROPA: EL VIEJO CONTINENTE .....</b>	<b>201</b>
--	------------

8.1. Orígenes .....	203
8.2. La economía europea .....	205
8.3. Las instituciones .....	207
8.4. Los símbolos .....	208
8.5. Los negocios con europeos .....	209

8.5.1. Percepción del tiempo y el espacio .....	210
8.5.2. La cultura germana: Alemania .....	211
8.5.3. La cultura anglosajona: Gran Bretaña .....	213
8.5.4. La cultura mediterránea: Francia .....	215
8.5.5. La cultura eslava: República de Polonia.....	217
8.6. Las costumbres en los negocios con europeos .....	219
8.6.1. El saludo .....	219
8.6.2. La entrega de tarjetas .....	220
8.6.3. La forma de dirigirnos a nuestro interlocutor ...	220
8.6.4. Cómo abordar los negocios .....	221
8.6.5. Regalos corporativos .....	222
8.6.6. Vestimenta .....	223
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	225