

## Los negocios en República Dominicana



Aunque cálidos y hospitalarios, los dominicanos pueden ser conservadores y tradicionalistas. Se comportan de manera formal y muestran una etiqueta adecuada para cada situación.

Mientras los jóvenes empresarios modernos estilan favorecer tendencias progresistas, hay una resistencia innata a cambiar el modo en que tradicionalmente se han hecho las cosas.

Si tuviéramos que listar los atributos culturales más importantes que se manifiestan en los negocios, podríamos resumirlos en:

- Estructura jerárquica
- Estilo formal
- Intereses de grupo
- Relaciones interpersonales

En los negocios hay un grupo elite que controla muchas de las gestiones importantes gracias a su poder adquisitivo. De ahí la necesidad de que usted desarrolle y mantenga una amplia red de contactos. Los dominicanos conservan una red de parientes y amigos a quienes acuden por ayuda.

Los negocios en Rep. Dom.

Relaciones Comerciales

Reuniones de negocio

Estilos de comunicación

Manejo de empleados y supervisores

Protocolo

Vestimenta

Saludo

Regalos

Toma de Decisiones

Entretenimiento

## *Desarrollando Relaciones Comerciales*

La República Dominicana es un país movido por las relaciones, donde es costumbre ser introducido por una tercera persona. La embajada dominicana en su país, la embajada de su país en República Dominicana, un banco internacional, una firma de abogados, o la Cámara de Comercio pueden con frecuencia recomendar a una persona para cumplir con este requisito social.

Las relaciones son imprescindibles en los negocios pues amplían su red de contactos. En Dominicana conocer a la persona adecuada es más significativo que su capacidad y talentos. Las relaciones interpersonales, incluyendo la lealtad a la familia y los amigos, son el hilo que mantiene al país unido. Hacer favores y cobrar los adeudados es una forma de arte comúnmente practicada. La clave para entablar una relación es hacerlo al modo dominicano. Tómese su tiempo para familiarizarse con las personas que le presentan. Esto hace decisivo que usted dedique tiempo a desarrollar la relación: en la oficina, durante almuerzos extensos, cenas, y fuera de la oficina en áreas sociales. La generalidad prefiere reunirse cara a cara que llevar a cabo las negociaciones por teléfono o por escrito, porque podría resultar muy impersonal. Déles la oportunidad de conocerle antes de intentar llevar a cabo alguna negociación.

Es importante que usted trate a sus colegas con respeto y que no haga nada para avergonzarlos. La comunidad dominicana de negocios es relativamente pequeña y su comportamiento se hará rápidamente del dominio público.

Los dominicanos le juzgarán dependiendo del lugar donde usted se hospede, así que elija un hotel internacional de primera categoría. Vístase conservadoramente pero de buen gusto.

Aunque no es necesario hablar español, intentarlo es gratamente apreciado y le posiciona como un individuo a quien le interesa desarrollar una relación a largo plazo.

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*

## Reuniones de Negocio

Las citas de negocios son un requisito y con frecuencia pueden ser notificadas con poco tiempo de antelación; sin embargo, se aconseja programarlas 2 ó 3 semanas por adelantado por teléfono, e-mail o fax. Confirme las entrevistas por fax o e-mail, en español, al menos una semana antes de la reunión. A menudo resulta difícil planificar una cita durante las dos semanas anteriores y posteriores a la Navidad o en Pascua.

Llegue a tiempo a sus reuniones. Los dominicanos se esfuerzan por ser puntuales, aunque no siempre logran su objetivo. Sin embargo, saben apreciar cuando los demás lo son.

- La primera entrevista es generalmente formal.
- Las relaciones personales son importantes para los dominicanos. Ellos prefieren negociar con personas en quienes confían; por esta razón invierten buena parte de su tiempo desarrollando sus relaciones.
- Las conversaciones cortas ayudan a establecer la relación. No hable de negocios desde el inicio de la reunión.
- La cortesía es muy importante. No se apresure, pues podría ofender a sus anfitriones.
- Tenga todo material escrito disponible tanto en inglés como en español.
- No todas las personas de negocio hablan inglés, así que podría serle útil verificar si necesita contratar un intérprete.
- Las presentaciones deben ser bien planeadas, y debe incluirse material de soporte con tablas e imágenes.
- Las reuniones son interrumpidas con frecuencia y varias personas pueden intervenir al mismo tiempo.

Los negocios en Rep. Dom.

Relaciones Comerciales

Reuniones de negocio

Estilos de comunicación

Manejo de empleados y supervisores

Protocolo

Vestimenta

Saludo

Regalos

Toma de Decisiones

Entretenimiento

## *Estilos de comunicación*

Las posiciones ejecutivas están ocupadas por la clase alta en su mayoría; preste atención a la jerarquía y muestre la deferencia apropiada y el respeto a esas posiciones de autoridad.

La comunicación dominicana es una mezcla interesante de formalismo e informalidad. En principio, la comunicación es formal y se adhiere a reglas estrictas. En empresas de servicio o en aquellas que tienen relaciones con compañías internacionales, la comunicación puede parecer informal, aunque siempre se mantiene el velo de formalismo. A las personas se les llama por su título y primer apellido. Se utiliza la forma cortés de la segunda persona del singular “usted” en vez del nominativo “tú”, y el comportamiento general en los negocios muestra una amable hospitalidad. Una vez que haya conocido a un dominicano, es bienvenido saludarle en cualquier encuentro futuro informal y no planeado, como en el corredor, en una tienda o en un restaurante.

Los dominicanos pueden ser comunicadores directos y no tienen miedo de decir lo que sienten.

Al mismo tiempo, valoran el tacto y la sensibilidad y les disgusta la agresión abierta.

Son hablantes demostrativos y suelen conversar dejando poco espacio físico entre los interlocutores. Un caballero puede tocar el brazo, el hombro o la chaqueta de otro mientras platican. No se retire o parecerá que está rechazando a la persona. Los gestos son una parte importante de la comunicación. Sin embargo, sea cuidadoso utilizando las manos en conversaciones. Los gestos son sensibles al contexto y no siempre se traducen bien entre los diferentes países.

El idioma español, lengua oficial del país, se habla con rapidez y utiliza muchos modismos y expresiones ajenas a otros países latinoamericanos; por eso es comúnmente conocido como “dominicano” entre la población. Este hecho puede dificultar en principio entender lo que se dice. La paciencia es importante.

La comunicación escrita debe iniciarse en español. Si recibe la respuesta en inglés puede continuar en inglés, de lo contrario continúe en español. Cuando esté redactando una carta, utilice el título honorífico y académico o profesional apropiado, o el nombre completo de la persona. Es cortés preguntar acerca de la salud y la familia del receptor antes de mencionar el propósito comercial de la comunicación. Los e-mails son cada vez más populares, especialmente entre los empleados jóvenes. Sin embargo, el estilo de comunicación permanece más formal que en muchos otros países. Evite utilizar modismos o abreviaciones.

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*

## *Manejo de empleados y supervisores*

En República Dominicana la estructura de negocios es jerárquica y tendente a ser autocrática. Los directores les dicen a los subordinados exactamente lo que se debe hacer. También se comportan de modo paternal y están dispuestos a asistir a sus subalternos si se les presenta algún problema personal. Los empleados siguen las instrucciones del director sin objeciones, pues sería considerado grosero desautorizar a alguien en un status superior.

Las habilidades interpersonales del director y la facilidad de mantener relaciones cordiales con sus subordinados resultan tan imprescindibles como sus conocimientos técnicos. Los empleados pueden ser cumplimentados por sus éxitos individuales, pero generalmente se hace en privado. Del mismo modo, la corrección o amonestación se hará en privado. Los subordinados con frecuencia trabajan juntos para resolver cualquier inconveniente o problema antes de que llegue a la atención de su director. Proteger a su superior de malas noticias les permite mantener una buena imagen, y esto es importante.

## *Protocolo*

Generalmente los dominicanos asumen una postura formal en sus gestiones de negocio. Respetan el estatus y la jerarquía. En empresas más jóvenes, se utilizan menos reglas estrictas. Cuando tenga dudas, opte por la postura más conservadora.

Las mujeres extranjeras pueden sentirse subestimadas por los empresarios dominicanos. En todo momento la mujer de negocio debe mantener una apariencia profesional; vestida con discreción y demostrando que se toma su trabajo en serio.

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*

## *Vestimenta*

- Se espera una vestimenta apropiada para la oficina.
- Los hombres deben usar trajes sastre oscuros, conservadores y de buena calidad.
- Las mujeres deben lucir chaquetas y vestidos a la moda. Deben vestir elegantemente, desde las ropas hasta el maquillaje y la joyería.
- Las ropas ligeras de fibras naturales, como el algodón, son las mejores en tiempo de calor.
- Los zapatos deben estar propiamente lustrados.

## *Saludo*

- Salude con un apretón de manos a la llegada y al término de una reunión de negocio.
- Los apretones de mano deben ser firmes.
- Mantenga el contacto directo a los ojos durante el saludo.
- Espere a que la mujer extienda sus manos primero.
- Use el saludo apropiado para la hora del día.
- El saludo más común es “¿Cómo está, usted?”

## **Título**

- En el ámbito comercial se utilizan los títulos profesionales y académicos con el apellido. Los más comunes son “doctor”, “ingeniero”, “arquitecto” y “abogado”. Use “licenciado” para cualquier otro grado universitario.
- Si algún colega no tiene un título, se coloca “señor” o “señora” delante del apellido.
- El título honorífico con el académico o profesional puede ser usado sin el apellido.
- Siempre espere a ser invitado antes de pasar a la fase de llamar a la persona por su nombre de pila.

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*

## Tarjetas de presentación

- Las tarjetas de presentación se intercambian durante la introducción sin una ceremonia formal.
- Haga imprimir una de las caras de su tarjeta traducida al español.
- Preséntelas con el lado en español de frente al receptor.
- Trate las tarjetas de presentación con respeto. Cuando reciba una de otra persona, colóquela en su tarjetero para demostrar que usted desea tratar a esa persona con respeto.

## Regalos

- Los regalos no son necesarios hasta que haya sido establecida una relación de negocio.
- Deben ser de buena calidad, pero no demasiado costosos, porque podrían parecer un intento de soborno.
- Un regalo de agradecimiento cuando se concluye un negocio demuestra buenos modales.
- Se recomienda entregarlos durante el almuerzo u ocasiones sociales, en vez de en la oficina.
- Si un caballero obsequia un presente a una dama, debe decir que es de parte de su esposa, madre, hermana u otro pariente femenino.
- Un pequeño regalo para las secretarías siempre es bien recibido.
- Las mujeres deben evitar entregarle regalos a caballeros colegas, o sus acciones pueden ser interpretadas como flirteo.
- No regale cuchillos o abre-cartas pues simbolizan el deseo de cortar la relación.
- Si fuera a retornar al país para otra visita, es buena idea preguntar a sus colegas si hay algo que les interesaría que usted les trajera de su país

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*



## *Toma de Decisiones*

- Esté preparado para entablar una conversación casual antes de entrar en el material del negocio. Recuerde que a los dominicanos les gusta conocer a las personas con quienes realizan transacciones comerciales.
- Se necesitan varias reuniones para llegar a un acuerdo. Las negociaciones y el tiempo de consulta son importantes.
- Las relaciones son más relevantes que los negocios mismos.
- Las negociaciones y las decisiones se toman tiempo.
- La jerarquía es significativa aunque no siempre perceptible. Diríjase a la persona de más autoridad, pues probablemente será quien tome la decisión final.
- Con frecuencia hay extensas demoras burocráticas antes de llegar a una decisión. Sea paciente. Si trata de acelerar el proceso, podría ser visto como grosero y agresivo.
- Las decisiones, en muchos casos, se disponen en base a la preferencia personal de quien las toma, por esto es imprescindible dedicar tiempo a desarrollar la confianza y las relaciones personales.
- Evite las tácticas de venta bajo presión. Suelen percibirse como una confrontación.
- Los dominicanos negocian con personas, no con empresas.
- No cambie su equipo de gestión durante una negociación, o es posible que tenga que empezar todo el proceso otra vez.
- Mantenga contacto visual mientras habla.

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*



## *Entretenimiento*

- El entretenimiento en los negocios es usado para desarrollar las relaciones personales que luego facilitarán futuros intercambios comerciales.
- Los almuerzos son comunes y los desayunos se están haciendo más populares.
- Las cenas de negocio a menudo están orientadas a fomentar la sociabilización en vez de tratarse como ocasiones comerciales.
- Evite hablar de negocios durante la cena a menos que su asociado dominicano ponga el tema.
- Si la reunión se lleva a cabo en horas de la mañana, es propio que usted invite a sus socios a almorzar. Si fuera el caso, pueden continuar conversando de la negociación durante la comida.
- Si desea ofrecer una comida, realice los arreglos de pago por adelantado para evitar disputarse la cuenta.
- Las damas nunca deben tratar de pagar por los colegas masculinos dominicanos. Para ofrecer una comida, haga que un caballero colega pague la cuenta por usted u ofrezca la comida en su hotel.
- Si una dama desea entretener a un colega dominicano, debe invitar a su esposa en miras de que la invitación no sea interpretada como una proposición de flirteo.
- Los esposos y esposas pueden ser invitados a cenas de negocio. Si así fuera, no se hablará de asuntos comerciales.

*Los negocios en Rep. Dom.*

*Relaciones Comerciales*

*Reuniones de negocio*

*Estilos de comunicación*

*Manejo de empleados y  
supervisores*

*Protocolo*

*Vestimenta*

*Saludo*

*Regalos*

*Toma de Decisiones*

*Entretenimiento*

## International Packers

Calle Central No. 3, Km. 1 ½, Zona Industrial de Manoguayabo  
Santo Domingo, Rep. Dom.

Tel. 809-379-0303 / Fax: 809-379-0702

Website

[www.internt-packers.com.do](http://www.internt-packers.com.do)



Cortesía de **International Packers** para uso informativo de sus clientes. Prohibida su venta o reproducción NO autorizada.

© 2009. International Packers.  
Diseño y contenido CDA (EDICA).