

# Un elemento importante en las negociaciones: El protocolo empresarial

Por:

Luis Eduardo Cuervo Duque \*

## Resumen:

Las empresas colombianas pueden correr el riesgo de perder interesantes oportunidades de negocio por el desconocimiento en unos casos y la omisión en otros, del protocolo a tener en cuenta, cuando de negocios se trata.

## Palabras clave:

Cultura, negociación, protocolo.

## Abstract:

Colombian enterprises can take the risk of losing big business opportunities due to a lack of knowledge in some cases, omitting others, about the protocol to be taken into account in business matters.

## Keywords:

Culture, negotiation, protocol.

La dinámica de las economías en los últimos años ha obligado a las empresas pequeñas, medianas y grandes, a reestructurar todo su pensamiento y manera de actuar frente a la forma de asumir procesos de negociaciones, conquista de nuevos clientes o expansión de mercados a nivel local, nacional o internacional.

La preocupación no se debe centrar entonces en la búsqueda de las mejores estrategias para lograr los objetivos organizacionales en cuanto metas de ventas y logros económicos, razón de ser de toda empresa; la preocupación debe abordar igualmente el cuestionamiento acerca de: ¿Los miembros de la organización tienen claridad sobre lo que hoy se conoce como Protocolo Empresarial?, aspecto sobre el que quiero llamar especialmente la atención y sobre lo que me ocuparé en los renglones siguientes.

Con el fin de ilustrar la temática, voy a entregar la definición de la Real Academia Española de la Lengua sobre protocolo y, algunas clasificaciones que propongo sobre protocolo que tienen que ver con el contexto empresarial.

Tomemos la definición de protocolo de La RAE “*m. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre*”.

Pero igual quiero explicar algunos de estos elementos que considero son de vital importancia y, además, deben tenerse en cuenta y que me propongo clasificar para ubicar mejor el tema a tratar.

Empiezo por significar la importancia que tienen para cualquier organización los referentes históricos de la cultura en la que está inmersa la empresa con la que se va a iniciar un proceso de negociación o de acercamiento empresarial. Muchas veces, en distancias cercanas, pueden darse significativas diferencias culturales entre sus grupos sociales, dándose negociaciones o intercambios entre organizaciones que se encuentran ubicadas en un mismo departamento pero donde sus culturas difirieren notablemente. Más remarcada puede ser la diferencia cuando se hace entre empresas de distintas regiones del país y más notoria será, cuando se hace entre empresas de distintos países. Recordemos la importancia el tener en cuenta un viejo dicho popular: “al pueblo que fueres, usa lo que vieres”

No puedo dejar de mencionar y prestar especial atención en cuestiones culturales: los diferentes giros y variaciones idiomáticas con las que nos podemos encontrar. En muchas ocasiones nos enfrentamos a la necesidad de contar con personas que hablen el idioma de origen de quien nos visita, así exista un idioma común en el que se puedan entender.

Las diferentes formas de expresarnos son variadísimas y pueden cambiar su significado de un lugar a otro. Al momento de hablar se debe tratar siempre de utilizar un lenguaje correcto, educado, de buenas maneras, tratando de evitar regionalismos, modismos o giros idiomáticos que pueden generar confusión a los visitantes.

La diversidad gastronómica es muy amplia en nuestro país y en nuestras regiones cercanas. Muchas veces pensamos que el mejor homenaje que hacemos a alguien que nos visita o que nos pueden hacer cuando visitamos a alguien, es que le ofrezcamos lo más típico de nuestra localidad, región o país, como galantería es una muestra de aceptación y de orgullo. Pocas veces nos preguntamos: a quien viene, ¿este producto le gustará? ¿Podrá consumirlo sin problemas por algún régimen alimentario o de salud?, muchas veces no hacemos estas preguntas y les entregamos nuestros productos y, de una manera casi exigentes, les pedimos o nos piden un consumo absoluto de lo que hemos ofrecido o nos ofrecen para no ir a correr el riesgo de pasar por maleducados o descorteses.

Es bueno tener mucho cuidado, sobretodo en países como el nuestro, de no estar ofreciendo e invitando a todo el que llegue, nuestra oferta de licores. Hay que tener en cuenta que muchas personas por razones personales, de su cultura o religión, pueden ser abstemias y esa condición, debemos ser muy cuidadosos de respetarla.

En las negociaciones los protocolos están más referenciados y establecidos; hacen parte de todo lo que se debe tener en cuenta en estos procesos. Hay protocolos de negociación que se tienen que seguir y que no pueden dejarse a libre elección de quienes negocian. Igualmente, existen protocolos jurídicos, protocolos comerciales, por mencionar sólo algunos.

Existen protocolos sociales y oficiales. Este punto es muchas veces más delicado de lo que se puede pensar. Es el cuidado que se debe tener cuando hay que organizar eventos en los que se involucran organizaciones de distintas regiones. Implica saber: ¿Cómo se debe organizar una mesa principal? ¿En qué orden, cuántas y cuáles personas la deben integrar? En esto se cometen muchos errores; hay quienes quieren ubicar en esa mesa una cantidad de personas que absolutamente nada tiene que ver con el momento. Estas mesas deben ser muy funcionales y cómodas. Se debe tener en cuenta las personalidades e importancia de las mismas, cuando sea pertinente invitarlas. Guardar el debido cuidado en la forma de vestir, teniendo en cuenta siempre la ocasión y lo que ésta demanda. Vale la pena recordar: no es lo mismo taparse que vestirse.

También los elementos de logística son fundamentales para estos eventos: banderas, himnos, e implementos que deben ubicarse en la mesa principal para dejar siempre una buena imagen de organización y conocimiento en estos aspectos.

Seguramente no alcanzo a abordar todo lo que sobre este tema se debería tratar, pero sí quiero llamar la atención para que las organizaciones, ya lo he dicho anteriormente, pequeñas, medianas o grandes no cometan o sigan cometiendo errores en estos aspectos que pueden ser determinantes para poder lograr, de verdad, momentos exitosos, ya que algunas organizaciones muchas veces tienen que relegarse en asuntos de negociación o de participación en espacios

económicos, lo que para muchas puede significar el fin o cierre de las mismas.

Una invitación para quienes dirigen, administran y participan en los procesos gerenciales de cualquier organización: que conozcan los diferentes protocolos organizacionales en los que tiene que participar para que su desconocimiento no sea la causa del fracaso, la pérdida de clientes muy importantes o, lo más grave, la desaparición de su organización.

**\* Luis Eduardo Cuervo Duque**

- Especialista en Gerencia de la Universidad CEIPA.
- En la actualidad se desempeña como docente de planta de la Institución Universitaria CEIPA.
- [luis.cuervo@ceipa.edu.co](mailto:luis.cuervo@ceipa.edu.co)