



## NEGOCIACIÓN INTERCULTURAL EN INDIA

India se ha convertido en el país más poblado del mundo y en la quinta economía mundial. Sin embargo, sus tradiciones y factores culturales –muy diferentes a los de los países occidentales– siguen afectando profundamente a la forma de hacer negocios. Es decir, India es un claro ejemplo de la importancia de la negociación intercultural en relaciones comerciales con otros países.

En este artículo se ofrece 10 pautas de negociación intercultural en India que deben tenerse en cuenta cuando se realizan negocios con ejecutivos y directivos indios.

### Familia

Los indios son profundamente leales a su familia que, normalmente, es muy numerosa. Las relaciones familiares se valoran mucho, y la relación padre-hijo se mantiene fuerte a lo largo de toda la vida. Tradicionalmente, varias generaciones de una familia vivían en una misma casa, si bien esto es ahora menos frecuente en las zonas más urbanas. Entre los niveles más educados de la sociedad, la gente suele aceptar trabajos y establecer hogares en ciudades alejadas de sus padres. Aun así, los lazos emocionales de responsabilidad y obligación siguen siendo fuertes. Un patrón común es que los padres jubilados vayan a vivir a los hogares de los hijos casados.

### Relaciones personales

En la India, las personas se conocen a través de una amplia red de relaciones que incluye a la familia, los distintos niveles escolares y universitarios y otros lazos sociales. Las relaciones comerciales se suman a esta red y se construyen sobre ella. Los indios no separan la vida familiar de la profesional. Invitan a sus colegas a casa e, igualmente, la familia se integra en su vida profesional a través de picnics, cenas y otros eventos.

### Estatus

En la India, la credibilidad suele ir unida al estatus. Una forma de estatus proviene de haber asistido a una institución educativa (colegio, universidad) reconocida y respetada. La educación es muy respetada en la India y, por lo tanto, es una forma muy importante de generar confianza y autoridad. Los títulos, grados académicos y cargos indican los logros y contribuciones de una persona y los indios siempre reconocen el estatus que transmiten estos logros. Otro indicador de estatus es la posición que uno ocupa en una empresa y, a su vez, el estatus de la propia empresa. El reconocimiento del nombre, la reputación internacional y los productos de alta calidad contribuyen a crear una imagen de alto estatus para una empresa y, a su vez, otorgan estatus a los empleados de esa empresa. Si, por alguna razón, las posiciones de estatus son ambiguas en un entorno empresarial (algo que las culturas más informales suelen cultivar), los ejecutivos y directivos indios pueden sentirse incómodos hasta que se aclaren el estatus de las personas con las que negocian.



## Formación

La formación es muy valorada por las familias indias, que hacen grandes esfuerzos para que sus hijos tengan la mejor educación posible. Una buena educación es, por supuesto, un pasaporte a un buen trabajo y salario en las nuevas industrias de servicios, especialmente, tecnologías de la información, externalización, call centers, etc. Por ejemplo, la universidad de Pune goza de gran prestigio en toda la India, lo que explica en parte por qué Pune se ha convertido en un gran centro del negocio de la externalización y la deslocalización de servicios tecnológicos.

## Respeto a la jerarquía

La India es una sociedad muy jerarquizada, tanto social como profesionalmente. Se considera que las personas mayores tienen una sabiduría superior y por eso se les trata con deferencia y respeto. En las empresas, los empleados esperan instrucciones claras de sus superiores, y no suelen actuar por iniciativa propia o fuera de su función laboral definida.

## Humildad

La humildad y la modestia son muy valoradas en la India. A diferencia de muchos países occidentales, no es apropiado, por ejemplo, describir demasiado abiertamente los propios logros. Cuando a uno le hacen un cumplido, lo mejor es rechazar el elogio e intentar desviar la conversación hacia el reconocimiento de los logros de la persona que hace el halago.

## Espiritualidad

La religión está profundamente arraigada en la forma de actuar de la sociedad india. Los indios visitan regularmente los templos para recibir las bendiciones del sacerdote, y a menudo tienen un pequeño santuario en casa, donde realizan *pujas* o actos de reverencia a un dios, un espíritu u otro tipo de divinidad mediante invocaciones, oraciones, canciones y rituales. Para el devoto hindú, una parte esencial de esta *puja* consiste en establecer una conexión espiritual con lo divino.

## Karma

El karma es lo que otorga a los indios una ecuanimidad y una aceptación de cómo son las cosas. La doctrina del karma incluye tanto la acción como el resultado de la acción. Los pensamientos, palabras y actos de una persona tienen repercusiones, cuyos efectos le seguirán a lo largo de su vida. El karma también está relacionado con la reencarnación. Las acciones en una vida pasada aseguraron la fortuna en ésta; del mismo modo, las acciones en esta vida afectarán a las futuras reencarnaciones.

## Hospitalidad

Hay un dicho sánscrito que dice: "Un invitado es como Dios". Esto significa que el anfitrión debe hacer todo lo posible por complacer a su invitado. Este concepto de complacer a los demás también influye en la forma en que los indios se comportan entre sí: generalmente desean complacer a una persona y evitar dar malas noticias, por lo que a menudo dirán "sí, puedo hacerlo" cuando es evidente que no es posible. En el fondo de su mente está la idea de que, de algún modo, serán capaces de hacerlo. Esta es la base de la llamada "cultura del sí".

## Preocupación por los demás

A su sentido de la espiritualidad y la humildad se une la preocupación por los demás. Es el caso, sobre todo, de los familiares ancianos o enfermos, a los que cuidan en familia. Los indios son más grupales que individualistas, como ocurre en la mayoría de las culturas europeas occidentales. En el mundo de la empresa también les gusta celebrar actos sociales; los más habituales son las cenas.

Una amplia información sobre Negociación Intercultural en Asia puede obtenerse en: las siguientes Guías de Negociación y Protocolo de Negocios:



[Guía de Negociación y Protocolo de Negocios en China](#)  
[Guía de Negociación y Protocolo de Negocios en Corea del Sur](#)  
[Guía de Negociación y Protocolo de Negocios en India](#)  
[Guía de Negociación y Protocolo de Negocios en Indonesia](#)  
[Guía de Negociación y Protocolo de Negocios en Japón](#)  
[Guía de Negociación y Protocolo de Negocios en Malasia](#)



[Pack 10 Guías de Negociación y Protocolo de Negocios en Asia](#)

---

### *[Cómo negociar con éxito en 50 países \(eBook\)](#)*



**TradeLibrary es la primera Biblioteca online de Comercio Internacional que incluye más de 400 publicaciones (libros, casos prácticos, modelos de contratos y cartas, guías-país, artículos, etc.) sobre diferentes temas como marketing, finanzas, medios de pago, transporte y logística, Incoterms, negociación y gestión administrativa del comercio internacional.**

## Contenidos de TradeLibrary

- Libros de Comercio Internacional
- Casos Prácticos (marketing, negociación, finanzas, transporte internacional, etc.)
- Documentos (comerciales, transporte, aduanas)
- Contratos Internacionales (español-inglés)
- Cartas Comerciales Internacionales (español-inglés)
- Guías de Negociación y Protocolo en 60 Países
- Artículos de Comercio Internacional

**TradeLibrary**  
Información y Suscripciones



Ayala, 83 Madrid  
Tel.: 91 5782667  
[www.globalnegotiator.com](http://www.globalnegotiator.com)  
[info@globalnegotiator.com](mailto:info@globalnegotiator.com)