

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/198

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR:

NOMBRE(S): AURA CRISTINA **APELLIDOS:** MONTOYA ASCANIO

NOMBRE(S): DIANA MARCELA **APELLIDOS:** MARÍN QUIÑONEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ANGÉLICA MARÍA **APELLIDOS:** CARVAJAL GUERRERO

NOMBRE(S): SHEYLA VANESSA **APELLIDOS:** HERRERA MARTÍNEZ

TÍTULO DEL TRABAJO: GUÍA DE PROTOCOLO Y CULTURA DE NEGOCIOS
ORIENTADO AL TRATADO ENTRE LA UNIÓN EUROPEA – PERÚ Y COLOMBIA

RESUMEN

La cultura de un país se define por aspectos como la historia, geografía, religión y creencias, por tanto, la forma de pensar y actuar de las personas está determinada por la cultura del país de procedencia. En el ámbito comercial, el desconocimiento cultural de los países con los que se quiere negociar puede ocasionar dificultades en el transcurso de la negociación debido a las diferencias de comportamiento, generando malentendidos entre las partes. Es por ello que surge la necesidad de elaborar una guía de protocolo y cultura de negocios de los países miembros del Acuerdo Comercial entre la Unión Europea, Perú y Colombia, para hacerlo primero se realiza un estudio de los países identificando aquellos con mayor diferencia, a partir de ellos se hace una investigación sobre su cultura de negocios. También se elaboran estrategias apoyadas en el análisis documental y en el modelo CAGE. Esta guía será de utilidad a los empresarios para mejorar la interacción con personas provenientes de otras culturas y tener éxito en las relaciones comerciales, también será de interés para estudiantes o profesionales que requieran información general sobre los países que fueron objeto de estudio en esta investigación.

PALABRAS CLAVES: CULTURA, ESTRATEGIA, NEGOCIACIÓN, UNIÓN EUROPEA, PROTOCOLO.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 198 **ANEXOS:** **CD ROOM:** 1

GUÍA DE PROTOCOLO Y CULTURA DE NEGOCIOS ORIENTADO AL TRATADO
ENTRE LA UNIÓN EUROPEA – PERÚ Y COLOMBIA.

AURA CRISTINA MONTOYA ASCANIO
DIANA MARCELA MARÍN QUIÑONEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO COMERCIO INTERNACIONAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

GUÍA DE PROTOCOLO Y CULTURA DE NEGOCIOS ORIENTADO AL TRATADO
ENTRE LA UNIÓN EUROPEA – PERÚ Y COLOMBIA.

AURA CRISTINA MONTOYA ASCANIO

DIANA MARCELA MARÍN QUIÑONEZ

Director (a):

ANGÉLICA MARÍA CARVAJAL GUERRERO

Codirectora:

SHEYLA VANESSA HERRERA MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIO COMERCIO INTERNACIONAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

Acta De Sustentación

	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO	Versión:	1/2013
---	---	----------	--------

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, Marzo 1 de 2019

Acta N° 02/19

PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional **LUGAR:** Sala de Docentes Departamento

TITULO DEL PROYECTO: “Guía de protocolo y cultura de negocios orientado al tratado entre la unión Europea – Perú y Colombia”.

MODALIDAD: Trabajo de Investigación

JURADOS:

Karen Carrillo **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

Jean Marcell Márquez **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

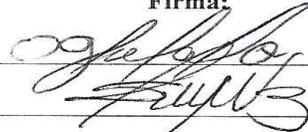
Claire Alexandra Villamizar **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

DIRECTORES:

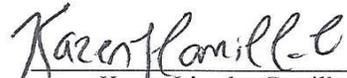
Angélica María Carvajal Guerrero

Sheila Vannesa Herrera Martínez

Firma:



NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRA	NÚMERO	A- M -L
<u>Aura Cristina Montoya Ascanio</u>	<u>1260987</u>	<u>Cuatro punto Cero</u>	<u>4.0</u>	<u>X</u>
<u>Diana Marcela Marin Quiñonez</u>	<u>1260916</u>	<u>Cuatro punto Cero</u>	<u>4.0</u>	<u>X</u>



 Karen Lizeth Carrillo



 Jean Marcell Márquez Alvarez



Claire Alexandra Villamizar

V°B°


 LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO
 Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

Resumen

La cultura de un país se define por aspectos como la historia, geografía, religión y creencias, por tanto, la forma de pensar y actuar de las personas está determinada por la cultura del país de procedencia. En el ámbito comercial, el desconocimiento cultural de los países con los que se quiere negociar puede ocasionar dificultades en el transcurso de la negociación debido a las diferencias de comportamiento, generando malentendidos entre las partes. Es por ello que surge la necesidad de elaborar una guía de protocolo y cultura de negocios de los países miembros del Acuerdo Comercial entre la Unión Europea, Perú y Colombia, para hacerlo primero se realiza un estudio de los países identificando aquellos con mayor diferencia, a partir de ellos se hace una investigación sobre su cultura de negocios. También se elaboran estrategias apoyadas en el análisis documental y en el modelo CAGE. Esta guía será de utilidad a los empresarios para mejorar la interacción con personas provenientes de otras culturas y tener éxito en las relaciones comerciales, también será de interés para estudiantes o profesionales que requieran información general sobre los países que fueron objeto de estudio en esta investigación.

Palabras Clave: Cultura, Estrategia, Negociación, Unión Europea, Protocolo.

Abstract

The culture of a country is defined by aspects as history, geography, religion and beliefs, so the way of thinking and acting of people is determined by the culture of the country of origin. In the commercial area, the cultural ignorance of the countries with which it is wanted to negotiate can cause difficulties in the course of the negotiation due to the differences of behavior, generating misunderstandings between the parts. That is why arises the need to develop a protocol guide and business culture of the Trade Agreement's member countries between the European Union, Peru and Colombia, to do it, first a study of the countries is realized, identifying those with the major difference, from them an investigation is done about their business culture. Strategies are also developed based on the documentary analysis and the CAGE Distance Framework. This guide will be useful to entrepreneurs to improve interaction with people from other cultures and be successful in business relationships, it will also be of interest for students or professionals who require general information about the countries that were the object of study in this research.

Keywords: Culture, Strategy, Negotiation, European Union, Protocol.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	11
1. El Problema	13
1.1 Planteamiento De Problema	13
1.2 Formulación De Problema	15
1.3 Sistematización De Problema	15
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	16
1.5 Justificación	16
2 Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases Teóricas	23
2.2.1 La ventaja competitiva de las naciones	23
2.2.2 Teoría de juegos	24
2.3 Marco Conceptual	25
2.3.1 Lenguaje corporal	25
2.3.2 Costumbres	26
2.3.3 Cultura y protocolo de negocios	26
2.3.4 Estrategia	26
2.3.5 Negociación	27
2.3.6 Hábitos	27

2.3.7 Idioma	27
2.3.8 Inteligencia cultural	27
2.3.9 Religión	28
2.3.10 Valores	28
2.3.11 Modelo CAGE	28
2.4 Marco Legal	29
2.5 Marco Espacial	29
2.6 Marco Temporal	29
3 Diseño Metodológico	30
3.1 Tipo De Investigación	30
3.2 Método De Investigación	30
3.3 Tipo De Estudio	31
3.3.1 Población	31
3.3.2 Muestra	31
3.4 Sistematización de Variables	32
3.5 Técnica Para La Recolección De Información	32
3.5.1 a) Fuentes primarias.	33
3.5.2 b) Fuentes secundarias.	33
3.6 Técnicas Para El Procesamiento De La Información	33
3.7 Presentación De La Información	34
4 Marco Administrativo	35
4.1 Cronograma De Trabajo.	36
4.2 Presupuesto Para La Investigación	37

5 Análisis de los factores culturales determinantes que se deben tener al momento de hacer negocios internacionales con la Unión Europea – Perú y Colombia	38
6 Protocolo a seguir durante una negociación con la Unión Europea – Perú y Colombia.	90
6.1 Guía de protocolo y cultura de negocios orientado al tratado entre la Unión Europea – Perú y Colombia.	92
6.1.1 Dinamarca	92
6.1.2 Suecia	98
6.1.3 Austria	104
6.1.4 Bélgica	110
6.1.5 Republica Checa	116
6.1.6 Hungría	123
6.1.7 Luxemburgo	128
6.1.8 Polonia	132
6.1.9 Bulgaria	138
6.1.10 Eslovaquia	142
7 Elaborar estrategias que sirvan como herramienta a los ejecutivos durante las negociaciones internacionales con la Unión Europea – Perú y Colombia	149
7.1 Analisis documental	149
7.2 Estrategias	152
Conclusiones	155
Recomendaciones	157
Referencia Bibliografía	158