

# EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

## USOS Y COSTUMBRES COMERCIALES

## EMIRATOS ÁRABES UNIDOS CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES



## EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

### CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

POBLACIÓN	5,8 Millones
SUPERFICIE	82.880 (Km2)
FORMA DE ESTADO	Federación de emiratos. Régimen de monarquías absolutas federadas.
PIB PER CÁPITA (PPA)	41.700 USD
DIVISA	Dirham (AED) = 100 fils
IDIOMA OFICIAL	Árabe
IDIOMA/S DE NEGOCIOS	Inglés
RELIGIÓN	Musulmanes (96%), cristianos, hinduistas y otros (4%).
CAPITAL	Abu Dhabi (1 Mill.)
PRINCIPALES CIUDADES	Dubái (2,2), Sharjah (0,6), Ajman (0,4)
CÓDIGO TELEFÓNICO	971 + 2 (Abu Dhabi), + 4 (Dubái)
CÓDIGO INTERNET	.ae
FIESTA NACIONAL	2 de diciembre (Día Nacional)

**EMIRATOS ÁRABES UNIDOS**  
**CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES**

Emiratos Árabes era un oasis en los desiertos de Oriente Medio donde se instalaban las tribus de beduinos para vivir y comerciar.

Su mayor producción consistía en las perlas que se extraían de las aguas del Golfo de Arabia.

A partir de 1958 con el descubrimiento del petróleo se ha convertido en un paraíso de lujo y riqueza. En Dubái, por ejemplo, tiene su sede el hotel Burj Al Arab, uno de los dos únicos hoteles de siete estrellas del mundo – el otro, el Emirate Palace, se encuentra precisamente en el Emirato de Abu Dhabi – así como el parque de ocio Dubailand y en el segundo - Ferrari World.

A pesar de la imagen de modernidad que transmiten sus ciudades, no hay que olvidar que hasta hace poco más de sesenta años los emiratíes eran comerciantes beduinos, con todo lo que ello implica en su forma de hacer negocios.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 **Marco económico**
- 2 **Normas por las que se rige el contacto comercial**
- 3 **Comportamientos básicos**
- 4 **La primera reunión con el socio comercial**
- 5 **El trato privado**
- 6 **„Dos and Don'ts“**

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 **Marco económico**
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

Marco económico

- ❑ Emiratos forma parte del Consejo de Cooperación del Golfo conjuntamente con Arabia Saudita, Bahrain, Kuwait, Omán y ~~Qatar~~\* que constituye en la actualidad una unión aduanera, con perspectivas de convertirse en un mercado común con una misma moneda en un plazo de diez años. De todos estos países, EAU es el que mantiene una mayor proximidad política con Estados Unidos, lo que podría acarrearle dificultades en su relación con algún miembro del Consejo y, eventualmente, ser objetivo de ataques terroristas.
- ❑ El Emirato de Dubái se ha convertido en el principal centro de operaciones comerciales y logísticas con base en Oriente Medio. Juega un papel similar al de los Países Bajos en Europa, Singapur en Asia o Panamá en América. Aproximadamente, el 75% de los productos que se importan, se reexportan a los países de la zona. Su puerto mueve anualmente más de cinco millones de contenedores y el aeropuerto conecta directamente Dubái con 145 capitales en los cinco continentes.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Marco económico**

- ❑ Solamente un 15% de la población son emiratíes. El resto son expatriados procedentes en su mayoría de países asiáticos, principalmente, India, Pakistán, Irán y Filipinas. Hay también un colectivo de unos cien mil británicos que juega un papel importante en la vida social y económica del país.



EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 Marco económico
- 2 **Normas por las que se rige el contacto comercial**
- 3 Comportamientos básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Normas por las que se rige el contacto comercial**

El tono de las reuniones es amistoso. Es habitual que el anfitrión tomé la iniciativa a la hora de hablar de negocios. Se aprecia que la otra parte defienda sus argumentos con determinación, pero sin mostrar ningún signo de enfado o impaciencia. Hay que evitar situaciones de tensión.

- La mayoría de las negociaciones se realizan en inglés, por lo que el desconocimiento del árabe no constituye un impedimento.
- Las negociaciones no se ajustan a una estructura ni a una agenda previa. Esto unido a la facilidad que tienen los emiratíes para extenderse en largas conversaciones, puede impedir centrarse en los temas que realmente interesan. Es conveniente que el negociador extranjero priorice dos o tres aspectos clave y trate de dirigir la conversación hacia ellos.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Normas por las que se rige el contacto comercial**

Para mantener relaciones comerciales es esencial el contacto personal: es mejor una visita que una llamada y más efectiva una llamada que un mail.

Algunos hombres de negocios emiratíes realizan reuniones, en sus oficinas, en los llamados majlis (literalmente “sentarse”) o diwan (cuando tienen lugar en el domicilio particular del empresario), tiene lugar a última hora de la tarde (entre 18:00 y 20:00). Son como una especie de audiencia en la que se va recibiendo sin cita previa a las personas con las que realizan negocios. Puede ser una excelente oportunidad para conocer a otros hombres de negocios tanto locales como extranjeros.

Los planteamientos que se realicen deben ser sinceros y claros, pero sin entrar en demasiados detalles. Lo esencial es generar confianza.

Las negociaciones se realizan en dólares. Hay que tener en cuenta que la moneda local, el dirham, mantiene un cambio fijo con el dólar por lo que la evolución de éste afecta directamente a la competitividad de los productos que no proceden del área del dólar.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Normas por las que se rige el contacto comercial**

- Además de los contactos personales, el otro factor clave, es el precio, sobre todo, si se negocia con pequeñas empresas o con intermediarios que van a revender la mercancía. Incluso, en las compras de los organismos públicos suele haber varias rondas en las que los proveedores van mejorando sus propuestas económicas. Será necesario dejar un amplio margen para negociar.
- En la negociación de precios suelen utilizar la práctica de preguntar cuál sería el precio unitario si hacen un pedido importante. Una vez que se ha ofrecido ese precio tratarán de negociarlo para cualquier cantidad.
- Un “si” no tiene el mismo significado que en la cultura occidental, sino más bien el “quizá” de la cultura asiática. Para obtener información sobre lo que realmente piensan, es preferible hacer preguntas abiertas y sugerirles distintas alternativas para ver que opinan y si realmente tienen preferencia por alguna.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Normas por las que se rige el contacto comercial**

- Para evitar comprometerse utilizan las expresiones Inshāllah (“Si Dios quiere”) o Bukra Inshāllah (“Mañana, si Dios quiere”). Es difícil atribuir un significado positivo o negativo a estas expresiones; dependerá más bien del contexto de la conversación.
- El proceso de negociación es una mezcla de la estrategia del caracol y de la serpiente. Tardan en tomar decisiones, pero una vez que las toman quieren que todo se implemente muy rápido.
- Puede sorprender que una vez que se haya hecho la primera operación, con plena satisfacción para el cliente, no se realicen más. Esto se debe seguramente a que han encontrado un proveedor que les ofrece mejor precio. Si se quiere mantener la continuidad en los negocios será necesario estar muy presente en el mercado y ajustarse a la coyuntura de precios de cada momento.
- Se llegue o no a un acuerdo, el cierre de la negociación siempre es amistoso. Harán ver que la propuesta rechazada es buena y ha sido tomada en cuenta, aunque realmente no sea cierto.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 Marco económico
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos básicos**
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Comportamientos básicos**

**Cuando se habla de los países de la zona, hay que referirse al Golfo de Arabia, no al Golfo Pérsico.**

El espacio físico entre la personas es bastante más reducido que en Occidente y además suele haber bastante contacto: toques en los hombros y los brazos, e incluso cogerse las manos son signos de amistad, sin ninguna connotación sexual. Sin embargo las palmadas en la espalda, típicas en Occidente, deben evitarse.

Hay que evitar tocar a las personas o pasar objetos con la mano izquierda ya que se considera la mano impura - es la que se utiliza para limpiarse cuando se va al cuarto de baño-.

Tampoco debe sentarse uno con las piernas cruzadas, señalando con el pie al interlocutor o mostrando la suela del zapato, ya que se considera un gesto despectivo.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Comportamientos básicos**

Si bien la religión oficial es el Islam, existe libertad de culto. La aplicación de la Ley Coránica es bastante menos estricta que en Arabia Saudita o Irán. Por ejemplo, se puede beber alcohol, pero es preferible no tomarlo delante de ellos.

El día festivo es el viernes. Los organismos oficiales cierran jueves y viernes, si bien las empresas que tienen relación con el exterior, suelen cerrar, el viernes y el sábado. Conviene consultar el calendario de días festivos y los horarios antes de planificar las citas.

Durante el Ramadán (que dura cuatro semanas) no se puede fumar, comer y beber delante de ellos. También es habitual que las reuniones se interrumpan para rezar.

La manera habitual para desplazarse por las ciudades es el taxi. El servicio es bueno y no excesivamente caro, si bien debido al boom económico que vive el país, pueden encontrarse dificultades para encontrar taxis libres.



EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Comportamientos básicos**

La costumbre de la propina no está establecida, si bien es habitual dejar propina en restaurantes (en torno al 5%), a las aparcacoches (5 dirhams) y también en otros servicios como los taxis.

Debido a las altas temperaturas no es necesario vestir con traje y corbata, salvo para reuniones de alto nivel y en las cenas de negocios. Las mujeres deben vestirse de forma conservadora, aunque no existe la necesidad de cumplir las normas estrictas de Arabia Saudita o Irán.

Si se conduce, hay que tener mucha precaución ya que el nivel de conducción es muy deficiente. EAU tiene una de las tasas de accidentes por habitante más altas del mundo. Cambios constantes de carril sin avisar, excesiva cercanía al vehículo de delante o uso del móvil mientras se conduce son prácticas habituales.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Comportamientos básicos**

**Organización:**

Deberá organizarse y organizar reuniones por adelantado.

**Puntualidad:**

Deberá ser puntual, "puntual británico".

**Construyendo una relación:**

Las propuestas comerciales se basan en el conocimiento y las relaciones personales. Deberá tomarse el tiempo para conocer a su posible futuro socio comercial.

**Confirmaciones:**

No tome "Sí" como un trato hecho. Un "Sí" podría significar "Posiblemente".

**Confianza:**

Necesitarás generar confianza. Middle Easterns tienden a desconfiar de las ofertas. No espere que acepten su oferta de inmediato.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Comportamientos básicos**

**Hora:**

Necesitará paciencia y perseverancia, puede llevar mucho tiempo aceptar una propuesta comercial. Por otro lado, una vez que ha sido aceptado oficialmente, les gusta moverse con bastante rapidez.

**Negociaciones**

Los precios pueden ser negociados.

**Propuestas de negocios:**

Las propuestas comerciales deben ser claras y sinceras.

Es muy útil conocer algunas **palabras básicas en árabe** para manejarse por las ciudades. También es aconsejable aprender como se escriben y dicen los números para entender las direcciones de las calles y los pisos de los ascensores. Por otra parte, hay que tener en cuenta que el árabe que se habla en Emiratos tiene cierta influencia del farsi (idioma persa que se habla en Irán) por lo que suena algo diferente al de otros países islámicos.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 Marco económico
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial**
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**La primera reunión con el socio comercial**

- La forma de saludar es un apretón de manos breve y suave, tanto a la presentación como a la despedida. Entre ellos, se suelen saludar con dos besos en las mejillas, acercando la nariz. Con las mujeres debe evitarse cualquier contacto físico en el saludo; únicamente un gesto a modo de cortesía.
- Si la reunión se celebra en una oficina se debe saludar primero a la persona de más edad, aunque no sea el anfitrión. Si el encuentro tiene lugar en un majlis o diwan hay que estrechar la mano de todas las personas presentes, empezando en el sentido contrario a las agujas del reloj.
- Un “sí” no tiene el mismo significado que en la cultura occidental, sino más bien el “quizá” de la cultura asiática. Para obtener información sobre lo que realmente piensan, es preferible hacer preguntas abiertas y sugerirles distintas alternativas para ver que opinan y si realmente tienen preferencia por alguna.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**La primera reunión con el socio comercial**

Para dirigirse a las personas se debe utilizar el título seguido del primer nombre; por ejemplo, Mister Manssur, Sheikh (Jeque) Hamad o Prince (Príncipe) Said. El título de jeque (cuyo significado es “conocedor del Corán”) es usado por personas de posición elevada, que no pertenecen a la familia real.

Para los miembros de la familia real debe utilizarse el título Your Highness (“Su Alteza”) y para ministros del Gobierno, Excellency (“Excelencia”). Otros títulos utilizados son Mohandas (Ingeniero) y Ustadh (Profesor).

Si bien el hábito de la puntualidad no está muy arraigado, se espera que el visitante extranjero sea puntual. En ocasiones, debido a compromisos más urgentes, la cita se cancela sin previo aviso. Para estos casos es aconsejable llevar preparada una carta tipo lamentado la imposibilidad de la cita y remarcando el deseo de buscar otra fecha; se facilitan los datos de contacto y se deja la carta en la empresa visitada de tal forma que la otra parte tenga facilidad para concertar otra entrevista. Suele dar resultado.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**La primera reunión con el socio comercial**

- Es habitual que las reuniones se interrumpan por llamadas de móvil, la entrada de otras personas en la sala, etc. Es su forma de trabajar. Hay que ser paciente, no mostrar enfado y recuperar el tema de la conversación cuando sea posible.
- Es positivo mantener un contacto visual intenso con el interlocutor ya que se genera confianza; por el contrario desviar la mirada provoca suspicacias.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**La primera reunión con el socio comercial**

- Al inicio de las reuniones es habitual que ofrezcan café muy fuerte, té o aperitivos. Siempre hay que aceptarlos como cortesía, aunque luego no se consuman. Si no se quiere tomar más basta con mover ligeramente la taza.
- Las primeras reuniones suelen empezar con una charla informal sobre temas como el viaje, la familia, etc. Conviene mostrarse relajado y evitar cualquier tipo de gesto de impaciencia para entrar en la conversación de negocios ya que se transmitiría ansiedad.
- Temas de conversación que deben evitarse son: la política, la situación de los expatriados o las relaciones con Israel. Debe preguntarse por la familia, en general, no por la mujer, ni por el número de hijos o hijas que se tienen.
- Temas favorables son: la modernidad del país, la calidad del té o el café, así como las compras y los centros comerciales de lujo a los que se refieren como gold souks (zocos de oro).



EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 Marco económico
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado**
- 6 „Dos and Don'ts“

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**El trato privado**

Los almuerzos y cenas de negocios son habituales. Los emiratíes suelen invitar a sus casas. Cuando el que invita es el visitante extranjero, suelen celebrarse en hoteles.

No haga negocios durante la cena.

Si le invitan a su casa, no lleve regalos. Sin embargo, puede dar regalos a los niños si los conoce.

Los temas profesionales deben tratarse una vez que se ha terminado de comer.

Contrariamente a otros países árabes, no debe exagerarse en los halagos hacia la comida o el lugar. Es mejor utilizar un lenguaje moderado como se haría en el Reino Unido o Japón.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

- 1 Marco económico
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

„Dos and Don'ts“

- No de la mano con la mano izquierda, es tu mano "sucia".
- No muestre la suela de tu zapato, es muy ofensivo.
- No hable sobre religión o conflictos dentro del Medio Oriente durante la reunión.
- Si hay una mujer en la reunión, solo debe presentarse si se la presentan primero.
- No se debe mirar a las mujeres a los ojos.
- Las mujeres deben usar ropa adecuada, no usar una blusa escotada.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

**Si está pensando en hacer negocios en los Emiratos Árabes Unidos**

**¡asegúrese de estar informado y haber realizado su prospección!**

Podría haber una gran oportunidad esperándole si tiene el know how.

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS  
CULTURA EMPRESARIAL. USOS Y COSTUMBRES

شكرا جزيلا

“shukraan jazilaan”

Eskerrik Askó !

¡ Gracias por su atención !



Inoriza  
International Business Development & Strategy Consultant  
 <https://inoriza.com>  
 [inoriza@inoriza.com](mailto:inoriza@inoriza.com)