

Guía de negociación internacional y protocolo en Chile



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD

Cultura empresarial

Guía de negociación en Chile

Razones por las que Chile es un mercado atractivo para la internacionalización de la industria de ciberseguridad española.



Según los datos procedentes de la página web del **Instituto Nacional de Ciberseguridad de Chile (INCIBChile)**, se recoge que ya en 2021-2022 prácticamente el **80% de las pymes del país**, implementan ya productos y/o servicios de ciberseguridad nacionales e internacionales, y siguen apostando en la inversión en este sector.

① Según datos procedentes de *Statista*, que avalan la continuidad de la inversión en soluciones de seguridad cibernética en el mercado chileno.

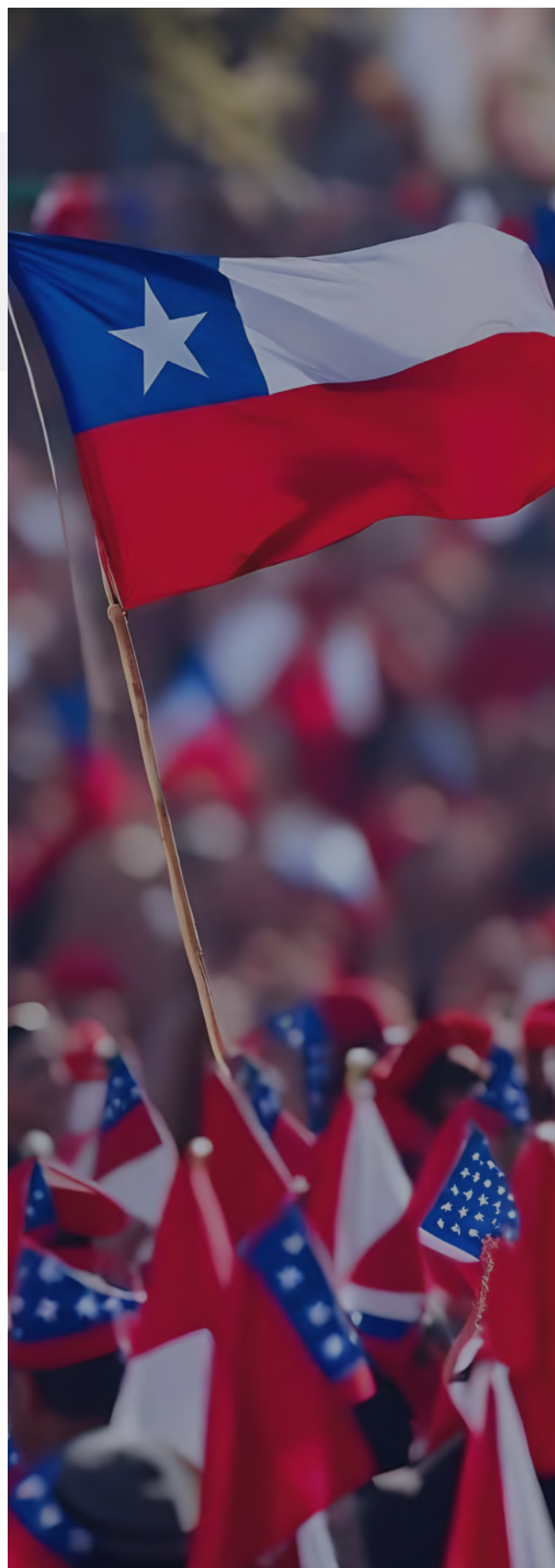
El mercado chileno llega a 268,20 mill. de ingresos en el sector, en 2024, propiciando una gran oportunidad para las empresas del sector de la ciberseguridad española que quieran entrar a este mercado.




Toda empresa española del sector de la ciberseguridad que quiera acceder al mercado chileno puede buscar información dentro del propio gobierno del país sobre el **proceso de entrada** para establecer un negocio, ya que cuentan con multitud de información para la inversión extranjera de la que se encargan diversas instituciones públicas¹ del país, además de un avanzado marco legislativo en materias de ciberseguridad.

En el caso de Chile, uno de los principales organismos públicos de información dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores es **ProChile**.

¹ <https://www.prochile.gob.cl/> y <https://www.investchile.gob.cl/es/>





Datos que toda empresa española de ciberseguridad debe conocer si quiere establecer un negocio en el país son:

- 01** Dentro del sistema fiscal chileno, existen **incentivos para el emprendimiento, innovación e investigación** que varían según la región o zona donde establezcan su sede.
- 02** Se puede constituir una **empresa de manera electrónica para pymes**, a través del registro en la página **"Tu empresa, en un día"**, y/o a través de la constitución de una sociedad.
- 03** Todo inversor debe **darse de alta en el Servicio de Impuestos Internos (SII)** del país, para todo lo relacionado con materia tributaria e impuestos.
- 04** Existen oportunidades en el sector de la seguridad cibernética a través del **Programa Energía 50** del mercado energético chileno, y de la Iniciativa **Venture Capital Chile** by CORFO de colaboración público-privada.

Inversión extranjera española del sector y el papel apoyo de INCIBE en Chile

Las empresas españolas de ciberseguridad gozan de **prestigio en el mercado chileno**, gracias a la presencia laboral y comercial de grandes compañías en el país y a su entorno económico estable.

Según datos de la OCDE, el nuevo acuerdo **'Marco Avanzado' entre la UE y Chile**, previsto para 2024 y derivado del acuerdo vigente desde 2003 sobre relaciones bilaterales económicas llamado **'Acuerdo de Asociación UE-Chile'**, continúa promoviendo oportunidades de inversión entre países como España y Chile.

También, la **base de datos GlobalInvex** de la Secretaría de Estado de Comercio del Gobierno de España, arroja un total de **flujo de inversión bruta de España-Chile de 45,68 millones de euros en 2023**. En ese flujo de inversión, las empresas españolas del sector de la ciberseguridad (código CNAE 62) obtienen una **inversión bruta de 0,02 millones de euros**.

Por otra parte, una excelente manera para que una empresa española del sector de ciberseguridad gane **visibilidad** en el mercado internacional y dé el paso hacia la internacionalización es contar con el **respaldo de las instituciones españolas**. Estas ofrecen apoyo a las empresas, proporcionándoles las herramientas necesarias para llevar a cabo este proceso.

Dada la **importancia económica, legal y energética** de este mercado para las empresas españolas de ciberseguridad, se está trabajando activamente para aumentar significativamente el apoyo y la presencia de INCIBE en este mercado. **El objetivo es brindar soporte y ayuda a aquellos que deseen explorar y establecerse en el país.**

Las exportaciones españolas a Chile han experimentado un aumento anual del **5,09%** entre 2016 y 2022, consolidando a España como el tercer inversor global en Chile.

Cultura empresarial y negociación en el país objetivo

Una vez expuestos datos relevantes sobre inversión e información sobre oportunidades en el sector, a continuación, se desarrollan una serie de especificaciones que toda empresa española de ciberseguridad debe tener en cuenta para acceder a nuevos mercados a nivel global, ya que la **cultura empresarial chilena impacta directamente en los procesos de negociación que se lleven a cabo en este país.**

Es necesario tener muy presentes todos los datos a continuación expuestos para establecer un negocio viable y duradero que nos aporte **beneficios a nuestra empresa a la hora de dar el salto internacional y poner el foco en Chile.** En concreto, para acceder al mercado chileno, toda empresa del sector la ciberseguridad debe tener en cuenta, por una parte, las estrategias de negociación que existen a nivel federal en los negocios, y por otra, las normas de protocolo empresarial existentes en el país.



CHILE

Estrategias de negociación

Como empresa española del sector de la ciberseguridad que quiere internacionalizarse, se debe conocer cómo son los negocios en Chile, que estrategias se utilizan en el ámbito empresarial, la duración y el tiempo empleado en el proceso de negocios, etc.

En el mercado chileno imperan las **estrategias Win-win**, donde el decisor marca los objetivos y el tiempo en que quiere los resultados y el plazo para obtener resultados que beneficien a ambas partes. El pensamiento fundamental es que ambas partes ganen con el negocio que se va a realizar. Al directivo chileno le interesan los **resultados a corto plazo**, pero las relaciones corporativas prefieren que sean continuadas en el tiempo estableciendo así una relación de confianza y honestidad mutua entre las partes, que puede llegar a formalizarse en futuros negocios. Es muy importante tener en cuenta que la cultura chilena y sus tradiciones están implícitas en cualquier tipo de negocio.



Conocer los **lazos culturales** del país y sus posibles **implicaciones** a la hora de presentar una propuesta de negocio satisfactoria.

Estrategias de negociación

Las **reuniones de negocios en Chile** poseen una serie de elementos a tener en cuenta por el empresario español del sector de la ciberseguridad antes de comenzar las negociaciones:



Las **reuniones** están rigurosamente establecidas con 3 semanas de antelación, con previa confirmación del día de la reunión.



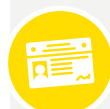
Suele interesarles las **negociaciones reales** en las que vean un potencial beneficio. Por eso, es importante que durante la presentación del posible negocio se sea claro, conciso, y se centre en los resultados que se van a obtener a corto y medio plazo, pero sin perder de vista las relaciones interpersonales de confianza.



Establecer **lazos con socios locales u otras compañías del país** y emplear un intermediario son indicadores positivos de transacciones empresariales efectivas. Estas prácticas son altamente valoradas en Chile, generando **confianza para futuros negocios** mutuamente beneficiosos.



Por otra parte, **el regateo forma parte de las negociaciones**, por ello es necesario conocer los impuestos y las políticas comerciales activas en el país.



Es recomendable que durante las reuniones se intercambien **tarjetas de presentación**, si bien no es obligatorio y no está establecido como tal, se considera una actitud muy profesional y algo recurrente en el ámbito empresarial chileno. Es importante tomarse un tiempo para leer la carta, no es recomendable guardarla directamente una vez te la han ofrecido ya que se considera una falta de respeto.



Un **almuerzo o comida de negocios**, es una excelente ocasión para fortalecer las relaciones de confianza en busca de un negocio duradero entre ambas compañías.

Estrategias de negociación

¿Cuánto puede durar el proceso de negociación?

Las **decisiones empresariales**, especialmente las tomadas por los líderes de la empresa, suelen retrasarse deliberadamente. Estas decisiones finales suelen ocurrir después de avanzar en las relaciones interpersonales y alcanzar un **consenso entre los ejecutivos y el líder de la compañía**, lo que generalmente implica varias reuniones durante el proceso.

Una vez que las distintas **negociaciones han finalizado**, se firma el contrato por ambas partes, que debe contemplar una serie de características:

01

El contrato es escrito y riguroso.

02

No se permiten actualizaciones ni cambios una vez firmado el contrato.

03

Siempre este contrato está ajustado a la normativa y marco jurídico en vigor de Chile.

◆ Más información:



Diferencia cultural Chile



Noticias y perspectivas



Consejos clave negocio en Chile



Cómo hacer negocios en Chile



Etiqueta empresarial en Chile

Normas de protocolo

Para finalizar, existen una serie de características que engloban lo que se conoce como el **protocolo empresarial** como son las conductas personales (lenguaje verbal y no verbal), el código de vestimenta, unas pautas de convivencia que suelen regir en el entorno empresarial (saludos, puntualidad) y las normas protocolarias que existen en las reuniones.

CÓDIGO DE VESTIMENTA

En cuanto al código de vestimenta recomendada para reuniones y compromisos de negocios en Chile, varía según los sectores, pero se prefiere un código más formal, que informal o casual, especialmente en el sector de la ciberseguridad. La clave es adaptarse a la cultura específica de la empresa y al tipo de reunión, al igual que al clima del país.

SALUDO ADECUADO

Al llegar a una reunión empresa española de ciberseguridad, es crucial abordar cuestiones como el saludo adecuado, los temas apropiados para romper el hielo y la consideración de ofrecer regalos en el primer contacto.

PUNTUALIDAD

Los chilenos se caracterizan por ser puntuales en el ámbito empresarial, aunque lo normal es que las reuniones comiencen entre 15-30 min después de la hora establecida, por las acumulaciones de tráfico que se producen de manera diaria en el país.

Normas de protocolo

En Chile el tema de las expresiones y ciertos tópicos en el mundo de los negocios, son muy importantes. Es importante tener en cuenta el siguiente **listado de aspectos a resaltar**:

01

Se recomienda **ser muy profesional y mantener una postura de confianza**, durante la negociación.

02

A la hora de **presentarse por primera vez**, normalmente se saluda nombrando el título profesional de la persona, seguida del primer apellido.

03

Se suele saludar con un **apretón de manos**, donde es recomendable mantener el contacto visual no de forma muy prolongada junto con una sonrisa, siendo en su conjunto un acierto seguro en el inicio de una conversación, demostrando interés y educación.

04

Antes de ir al tema en cuestión, es preferible **romper el hielo** con tópicos como el viaje, la familia, el fútbol, el país, la cultura, una charla informal, si bien no se admiten preguntas personales en un primer contacto.

05

Temas que se deben evitar: Las tácticas agresivas y el tono desafiante durante las reuniones. No se admiten críticas relacionadas con el país, mediadores, políticos o temas religiosos.

06

Los **regalos** son bien aceptados, si es algo relacionado con el país mejor, muestra respeto e interés. Hay que tener cuidado si se hace un regalo para a recibir un trato especial, ya que entonces no es bien recibido. Suelen aceptar artículos de oficina como bolígrafos, agendas, etc., pero no se aconseja hacerlo en un primer contacto.

Otros datos de interés

Algunos datos que toda empresa española del sector de la ciberseguridad debe conocer a la hora de hacer negocios en Chile, ya que van a afectar de un modo u otro a tu negocio en el entorno empresarial son:

IDIOMA

El español es el idioma oficial por excelencia que se utiliza en los negocios, que es conocido como el “castellano chileno”. Como otras zonas de LATAM, el inglés suele hablarse en la esfera de los negocios, dada su cercanía con EE.UU y Canadá.

MONEDA

El **peso chileno** es la moneda del país y es la que suele utilizarse en el comercio en general. Se aconseja cambiar euros y dólares estadounidenses a pesos chilenos para poder realizar transacciones en el país.

TRANSPORTE

Para moverse por la ciudad, se recomienda utilizar el transporte público de Chile como el bus y el metro, que tiene un horario de 6 am-23pm. Si se va a utilizar el servicio de taxi, se recomienda utilizar las aplicaciones *Easy Taxi* o *Safer Taxi*. Plataformas con servicios de movilidad como Uber, Didi o Cabify también prestan sus servicios en el país andino.

HORARIO TRABAJO

En Chile el horario laboral varía en función de la región y del sector de negocio, aunque suele ser de **40-45h/ semanales** con un esquema general de 8:30/9am-17:00/17:30pm. En 2023, el Congreso de Chile aprobó la reducción de la jornada laboral a 40h semanales que irá reduciéndose de forma gradual con el paso de los años.

FESTIVOS Y VACACIONES

Normalmente suelen tener 15 días hábiles de vacaciones al año, que van en aumento según los años trabajados. Normalmente suelen producirse en los meses de enero-febrero, coincidiendo con su período estiva. Son fechas a tener en cuenta por la empresa española del sector de la ciberseguridad para no establecer reuniones en ese rango vacacional.

