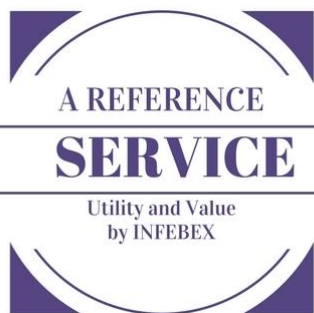


“Formar en internalización, es formar en valores universales” ”

Valladolid, 31 de Mayo 2018

Miguel Ángel Martín Martín



ACOCEX.

ASOCIACIÓN
ESPAÑOLA DE
PROFESIONALES
DE COMERCIO
EXTERIOR

INFEBEX
DOING BUSINESS
TOGETHER

FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

- La internacionalización es el proceso que realizan las empresas para estar presentes en el concepto de la globalización.
- La internacionalización es el proceso por la que los empresarios, los directivos, los ejecutivos y los profesionales adquieren la mentalidad y la actitud necesaria para saber exportar, importar, invertir y participar en la globalización.
- La internacionalización es el proceso por el que el conocimiento de países, de otras culturas, de otras filosofías acercan a las personas entre si.
- La internacionalización es un proceso que fortalece la integración de las naciones a la economía global a través del mejoramiento de la productividad de sus empresas.



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

- La internacionalización supone identificar conceptos semejantes pero no iguales:
 - Comercio Exterior: exportación e importación de las empresas.
 - Comercio Internacional: lo que se venden y se compran los países entre si.
 - Relaciones Internacionales: los acuerdos entre países y grupos económicos para fomentar el comercio (exterior e internacional) entre ellos.
- Para tener éxito en la internacionalización tanto las empresas, como el equipo humano de las compañías deben tener muy presente los aspectos técnicos que intervienen en la exportación o en la importación:



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

- A. Marketing Internacional
- B. Aspectos jurídicos
- C. Aspectos aduaneros
- D. Aspectos financieros
- E. Aspectos logísticos



- A nivel técnico, las empresas tendrán éxito en los mercados exteriores con una combinación equilibrada, coherente y proyectada en el futuro.
- Sin embargo, la empresa no tendrá éxito sino genera una cultura de internacionalización una actitud internacional, un “talento internacionalizado”.



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

“El talento internacionalizado” es:

- La habilidad para saber desenvolverse en la internacionalización.
- Es la capacidad de crear relaciones con empresas extranjeras.
- Es la destreza en mantener relaciones afectivas con otras personas a raíz de acuerdos comerciales.
- Es la maestría para proponer negocios entre empresas, entre personas de diferentes países
- Es la pericia para desarrollar conceptos como la empatía o la asertividad.
- Es vivir la vida profesional y personal basada en valores



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Qué son los valores?

- Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas y como profesionales ¿Podemos disociarlos?
- Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.
- Son fuente de satisfacción, plenitud y reconocimiento.
- Influyen sobre la percepción y las actitudes y, en general, sobre toda actividad humana o empresarial.
- Son símbolos compartidos en un grupo social que determinan el comportamiento deseable.



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

1.- A través del Índice de Idiotez Cultural (CULI) definidos por el Profesor Enrique Ogliastri:

- La inteligencia cultural es la capacidad de relacionarse bien con gente muy distinta, de comprender sus razones para actuar, pensar y vivir diferente, de adaptarse y establecer relaciones de manera flexible con personas de otras culturas.
- En este mundo globalizado es bueno saber cómo NO actuar con personas de otras culturas, de lo cual deriva el índice del Culturalmente Idiota (CULI), que tiene cuatro dimensiones. Si usted quiere tener un índice alto de idiotez cultural siga las siguientes cuatro prescripciones.



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

- A. Actúe tal como lo haría en casa y mantenga sus principios y tradiciones. La «cultura» es cosa de los otros, usted es normal y ellos son raros, deficientes, tienen valores equivocados: enséñeles su cultura, que es superior
- B. Trate de actuar exactamente como actúan ellos. De acuerdo con este indicador de la idiotez cultural la persona se extrema en adaptarse, mimetizarse y volverse tal como sus interlocutores.
- C. Tras algunas experiencias usted se convence de que ya los conoce:
- «Típico, ellos son todos iguales».
 - Algunas personas se ahorran mucho
 - tiempo y energía mediante
 - el uso de estereotipos, creencias
 - y prejuicios generalizados sobre
 - cierto grupo de personas



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

- D. Usted cree que hay tantas diferencias culturales que todo se vale, todo se justifica por la cultura a que se pertenece, todo es relativo.

El índice CULI va de cero a cuatro. No es fácil ser un idiota, pero eso también depende del empeño. Excepto para quienes tienen índices CULI muy elevados, conocer diversas culturas es divertido y brinda oportunidades para el crecimiento personal. Viva la diferencia



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

2.- Por Criterios de Profesionalidad Comercial

- Honestidad: No engañar, no decir “medias verdades”
- Empatía: saber qué les preocupa, entender su desconfianza, ayudarles (al clientes) en su toma de decisiones...
- Gratitud: reconociendo el interés en conocer a nuestra empresa, a nosotros, a nuestro país...
- La humildad: reconocer la historia, la tradición del país al que vamos a vender...



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

2.- Por Criterios de Profesionalidad Comercial

- Prudencia: evitar los riesgos que pueda asumir el cliente por su desconocimiento, o por exceso de confianza...
- Respeto: por sus creencias, por su forma de “vivir” o de sentir.
- Responsabilidad: cumplir con la palabra dada, cumplir con los compromisos,



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

3.- Por Criterios de Responsabilidad Social Empresarial

- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el empleado y de las empresas subcontratadas.
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Creciendo con él, apoyando su crecimiento y su desarrollo.
- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por la normativa internacional y garantizando estándares de calidad mínimos.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo. Se integra en el entorno cultural, social y empresarial generando confianza, participando en la lucha contra la desigualdad y facilitando el acceso al trabajo de la población local.



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

¿Cómo identificamos los valores de la internacionalización?

4.- A través del Manifiesto de la Experiencia del Cliente (según la Asociación Española para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente):

- Es un elemento transformacional clave para la competitividad.
- Se genera a partir de todas las interacciones con el cliente.
- Debe ser relevante, diferencial y transmisora de la marca.
- Es racional, es emocional, y debe ser homogénea.
- Parte del conocimiento del cliente.
- Se entrega por todos los empleados a partir de una cultura integral y única.
- Precisa de profesionales especializados, pero con una visión global.
- Trabaja con metodología y know-how específico.
- Es medible y sus palancas son identificables y accionables.
- Permite el desarrollo sostenible de resultados: mejora la captación, retención y vinculación con los clientes.



FORMAR EN INTERNACIONALIZACIÓN ES FORMAR EN VALORES UNIVERSALES

Formar en internacionalización es formar en valores universales ya que:

- Prepara a los futuros profesionales a desenvolverse en el entorno internacional con valores orientados al éxito.
- Identifica las variables de mejora en la actividad empresarial del entorno internacional teniendo a la persona en el objetivo de satisfacción.
- Orienta a los ejecutivos, directivos, empresarios y trabajadores (actuales y futuros) en la creación de unas normas de convivencia universales.

Eduquemos en valores universales





ACOCEX.

Miguel Ángel Martín Martín

Presidente de INFEBEX – Presidente Fundador de ACOCEX

Consultor Estratégico- Conferenciante - Formador

www.miguelangelmartinmartin.com

¡Muchas gracias!