

5. ASPECTOS A CONSIDERAR PARA HACER NEGOCIOS

En esta sección se presentan las medidas arancelarias y no arancelarias, así como los aspectos culturales y pautas para hacer negocios con los mercados de Malasia, Singapur y Tailandia.

5.1 MALASIA

5.1.1 Acceso a mercados

Medidas arancelarias

Los aranceles de Malasia se basan en la descripción armonizada de bienes y sistema de codificación de la clasificación de bienes. Este país ha liberalizado progresivamente su régimen arancelario; sin embargo, algunos productos elaborados localmente todavía están altamente protegidos. La tasa promedio de derechos arancelarios es del 25%. A las materias primas importadas para la manufactura de bienes destinados al mercado doméstico se les aplica un gravamen preferencial del 3%.

Los gravámenes en general son *ad valorem* sobre CIF; sólo unos pocos son específicos. Los pagos usualmente son mediante cartas de crédito. Las agencias demandan términos de 60 a 90 días¹.

Tal como se mencionó en el capítulo 1, Malasia es un miembro activo del Área de Libre Comercio ASEAN (AFTA) y la Cooperación Económica Asia Pacífico, acuerdo que tiene como prioridad promover el comercio intra-ASEAN para lo cual se viene implementando aranceles concesionales entre los miembros. En el caso de Malasia, la excepción en este proceso ha sido la industria automovilística, para la cual ha negociado una extensión del plazo para reducir los aranceles a los autos importados².

Para mayor información ingresar a la siguiente dirección:

<http://www.apectariff.org/tdb.cgi/70726f6368696c65ff3330343431/apeccgj.cgi>

Medidas no arancelarias

a) Permisos de importación de bienes y certificado de origen

Los permisos de importación son requeridos para un grupo de productos, entre los que se encuentran la carne, huevos, leche, vino, plantas, cosméticos, productos farmacéuticos, armas de fuego, explosivos, drogas y sustancias químicas peligrosas.

El certificado de origen puede ser requerido por el importador o carta de crédito.

b) Requisitos de empaque y etiquetado

Los requisitos de empaque y etiquetado varían dependiendo de los productos. Las leyes disponen que el etiquetado de los productos alimentarios nuevos deberán cumplir con los estándares internacionales³.

¹ Además, conviene destacar que el seguro es una práctica comercial normal.

² Las reducciones arancelarias para los autos fueron anunciadas en diciembre del 2003.

³ Implementados desde el 1 de marzo del 2004.

c) Requerimientos de salud pública

Los permisos prioritarios del Departamento de Agricultura malasio son requeridos para una gama de productos:

- plantas y partes para la propagación, incluso semillas.
- tierra para propósitos de investigación.

Los requerimientos especiales rigen la importación de droguerías, productos farmacéuticos y aditivos químicos usados en los alimentos.

Todos los comestibles y productos de droguería importados están sujetos a la inspección.

d) Certificados especiales

- Las plantas vivas y plantas como material para propagación requieren certificado fitopatológico, emitido por la autoridad del país de origen. En el Perú es el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (Senasa), organismo público descentralizado del Ministerio de Agricultura.
- Las grasas animales no aptas para consumo humano requieren certificado de esterilización, emitido por la autoridad respectiva del país de origen.
- El whisky o brandy (aguardientes) requieren certificado de edad, que indiquen que ha sido almacenado en depósitos de madera por lo menos tres años.
- Registro de aduanas: seis copias de la Aduana completados correctamente bajo la "Forma 1", con firmas originales en todas las copias requeridas.
- Ciertos bienes requieren certificados de proveedores.
- Certificados de salud y "halal" son requeridos para todos los productos elaborados a base de carne.

e) Restricción a servicios extranjeros

Los proveedores extranjeros de servicios están restringidos al acceso de mercados de algunos sectores de servicios claves, tales como el financiero y algunos servicios profesionales tales como la abogacía, contabilidad y arquitectura.

5.1.2 Comercialización

Malasia, particularmente en las principales áreas urbanas, es un mercado relativamente sofisticado y con precios justos. La gente en Malasia es por lo general muy abierta y receptiva a nuevos productos y servicios. Las estrategias para entrar a Malasia varían de acuerdo con el producto o servicio ofrecido. Los productos pueden exportarse directamente al consumidor final o distribuirse mediante un agente local.

No hay impedimentos significativos para la mayoría de enfoques de mercadeo; sin embargo, en cualquier campaña de marketing los exportadores deben tener conocimiento sobre la susceptibilidad local. El gobierno regula en algunas áreas (por ejemplo, en la venta directa) e impone estrictas leyes de censura.

Los medios de promoción disponibles en Malasia van desde impresos hasta medios electrónicos⁴. La industria de la publicidad y promoción es muy competitiva y hay muchos representantes y especialistas de medios publicitarios, agencias de publicidad y organizadores de eventos dentro del sector.

Muestras comerciales

Malasia es signatario de la Convención Internacional para facilitar la Importación de Muestras Comerciales y Material de Publicidad. Sobre las muestras comerciales se debe mencionar que:

- Las muestras sin valor comercial se admiten libre de impuestos.
- Las muestras con valor comercial están sujetas a aranceles.
- Las muestras que pagan impuestos se pueden admitir de manera temporal previo depósito bancario, equivalente al monto del impuesto que se debería pagar. Este monto es reembolsado si las muestras se reexportan dentro de tres meses.
- Malasia ha firmado el Carnet ATA. La Convención Aduanera del carnet ATA, facilita el procedimiento aduanero en la importación de muestras, entre los países miembros del convenio.

El material publicitario impreso está libre de impuestos.

Comercio electrónico

El uso de Internet tiene un nivel de cobertura de cerca del 10%, dándosele mayor uso para el e-mail, los grupos de chat y la búsqueda de noticias e información. Las transacciones comerciales *online*, para las compras y la banca, aún son incipientes, estimándose sólo 5% de compras *online*.

Tanto las actividades de B2B (*business-to-business*) como el B2C (*business-to-consumer*) son pequeños en Malasia, aunque existe un renovado interés en el B2B. Algunas limitaciones para el B2B incluyen diferentes estándares de objetivos entre las organizaciones, la variedad de uso de tecnología de información (IT) y del servicio electrónico de reparto en las rutinas de trabajo diarias y la posibilidad de transacciones *online*. En el caso del B2C, las limitaciones provienen por los temas de aseguramiento de pagos *online*, los fraudes en las tarjetas de crédito y los asuntos de privacidad. La Ley sobre Firma Digital de 1997 regula el tema de licencia y regulación de la certificación digital para transacciones por Internet.

5.1.3 Logística e infraestructura

Malasia tiene uno de los sistemas de comunicaciones más desarrollados del Sudeste Asiático.

Vía marítima

Los requerimientos de puertos en Malasia tradicionalmente eran servidos por Singapur. El fuerte crecimiento en términos de exportaciones y otros requerimientos implicaron el aumento de la

⁴ En Malasia se venden publicaciones internacionales, revistas, periódicos y directorios industriales.

capacidad de los puertos. Los principales puertos del país son [Kelang \(Kuala Lumpur\)](#), [Penang](#) y Johor, todos en las costas de Etróits. Por algunos años, el puerto de Kelang ha estado recibiendo inversiones importantes dirigidas a captar parte del tráfico de bienes que actualmente se realiza por Singapur.

En la actualidad Malasia cuenta con 23 puertos, entre principales y de menor importancia. Los puertos de Klang, Penang, Kuantan, Johor, Kuching y Kota Kinabalu brindan servicios de contenedores. El lado oeste del puerto Klang ha sido nombrado oficialmente como zona de libre comercio. El puerto de Tanjung Pelepas, cerca de Johor Baru, es el puerto con más rápido crecimiento de la región y se está modernizando para convertirse en un eje central plenamente integrado con instalaciones de transporte vía puerto, ferroviario, aéreo y carreteras.

Vía aérea

El tráfico de carga aérea en Malasia se concentra principalmente en los aeropuertos de Kuala Lumpur y Penang. El aeropuerto principal del país es el Aeropuerto Internacional de Kuala Lumpur (KLIA), ubicado aproximadamente a 75 kilómetros al sur del centro de la ciudad. Existen 37 [aeropuertos](#) en el país: cinco aeropuertos internacionales, 15 aeropuertos nacionales y 17 aeropuertos pequeños de despegue y aterrizaje de aviones. El aeropuerto internacional, Subang, al lado Oeste de la capital, pronto compartirá sus funciones con la no menos importante New Sepang, al sudeste, que se inauguró en 1998.

En todos los aeropuertos y puertos importantes se dispone de amplias instalaciones para almacenamiento, y las instalaciones con almacén bajo fianza también son abundantes. La carga en contenedores es la forma más popular de transporte de carga tierra adentro.

Vía terrestre

Más del 90% de los movimientos de carga y de pasajeros se efectúa mediante la red de carreteras. Según datos del 2004, Malasia cuenta con 77,695 kilómetros de carreteras, de las cuales el 76% está pavimentada. Del total, Malasia peninsular cuenta con 65,000 kilómetros de caminos, de los cuales cerca de 1,200 kilómetros de carreteras están privatizadas⁵. En la actualidad, cinco empresas de traslado se encargan del manejo y transporte de los contenedores tierra adentro, y cientos de agentes de envío de carga están instalados en todo el país.

Además, se ha logrado un progreso importante en cuanto al desarrollo del sistema de transporte urbano en Kuala Lumpur, que incluye el Sistema de Tránsito Light Rail (ferrocarril ligero), el servicio de abonado al tren y el mono-rail⁶.

Vía ferroviaria

[Keretapi Tanah Melayu Bhd](#) (KTMB) opera el servicio ferroviario en la Malasia Peninsular, que va desde la frontera con Tailandia al noroeste y noreste, hasta Johor Baru al sur. Malasia tiene una red ferroviaria de más de 2,000 kilómetros, principalmente ubicados en Kuala Lumpur y a lo largo del Estrecho de Malacca.

En todo el país están disponibles los servicios de envío de carga internacional.

Bajo el Octavo Plan de Malasia, el Banco Pembangunan and Infrastruktur, antes conocido como el Banco Pembangunan Malaysia, ha estimado que podría prestar hasta RM 30 billones para proyectos de infraestructura durante los próximos cinco años. Se espera que el dinero se utilice

⁵ El gobierno federal permitió que algunos grupos entren al país y construyan autopistas con peaje.

⁶ Los sistemas de transporte en Sabah y Sarawak están menos desarrollados.

en financiar proyectos multimedia y de tecnología, en los puertos en Klang y Johor y en algunas plantas privatizadas de generación de energía. Existen 26 nuevos proyectos para los que se han reservado préstamos por un total de RM 10 billones para su financiamiento.

El gobierno se concentra en modernizar la infraestructura existente y en aumentar la capacidad del mismo, particularmente en las áreas menos desarrolladas, así como en mejorar la productividad y la eficiencia en las áreas urbanas. En cuanto a la asignación de recursos para el desarrollo de infraestructura, el transporte es una prioridad. Se estima que se usarán RM 4.9 billones para el desarrollo de nuevas carreteras, lo cual facilitará el acceso a las áreas rurales. Se presupuestó un adicional de RM 9.1 billones para mejorar y modernizar las carreteras existentes.

La infraestructura para comunicaciones y tecnología en información es un elemento clave en los planes de Malasia para lograr el estatus de nación industrializada para el 2020 (Visión 2020). Las tecnologías de telecomunicación de avanzada están disponibles para facilitar la comunicación internacional. El gobierno ha identificado varias áreas importantes para el desarrollo de la tecnología de información y comunicaciones (ICT) durante el 2001-2005 y ha asignado casi RM 5.2 billones al sector ICT, de los cuales RM 1.82 billones se han asignado a las aplicaciones Multimedia Super Corridor (que viene a ser una iniciativa en Malasia a favor de la industria de información global y tecnología de comunicaciones).

5.1.4 Aspectos culturales: estrategias de negociación

Los aspectos culturales revisten especial importancia en el proceso de realización de los negocios, por lo que es recomendable que cualquier interesado conozca la idiosincrasia y cultura de los habitantes de estos países y aprenda ciertos aspectos básicos de protocolo para desempeñarse de manera apropiada al medio, logre una buena relación con las contrapartes y tenga mayores probabilidades de éxito en los negocios.

- La capital, Kuala Lumpur, es el principal centro de negocios. Allí se ubican muchas empresas distribuidoras de productos importados y filiales de empresas extranjeras.
- Los empresarios de Malasia, por lo general, sólo hacen negocios con personas que conocen. Por ello, es importante tener algún contacto local para acceder al sector empresarial. En ese sentido, es necesario dedicar tiempo para establecer y mantener relaciones personales.
- El proceso de negociación es lento, por lo que será necesario visitar varias veces el país.
- No obstante que la educación y la cortesía prevalecen en las relaciones, se debe tener presente que los malasios son negociadores duros.
- El agente comercial, distribuidor o socio debe tener en cuenta la composición étnica de la sociedad. Así, mientras el sector privado es predominantemente chino, la administración y el sector público corresponden a la etnia malaya.
- Las citas deben efectuarse con mucha anticipación, por lo menos tres semanas antes a la realización. Debe considerarse que Malasia es diversa, tanto étnica como religiosamente, por lo que se observa un gran número de fiestas durante el año, incluyendo Deepavali (hindú), Navidad, Año Nuevo Chino y Hari Raya Puasa (Islam). Las diferentes etnias

generalmente toman vacaciones alrededor de estas fiestas, por lo que concertar reuniones en esos tiempos puede ser difícil. Los malasios dan prioridad por un mes antes al Hari Raya Puasa.

- Durante la reunión se recomienda hablar con tono bajo y tranquilo. Es recomendable dejar transcurrir un tiempo prudencial antes de responder.
- El idioma inglés es normal para las reuniones de negocios.
- A los ejecutivos les gusta entrar en detalle, por lo que las reuniones son prolongadas, denotando interés.
- En las preguntas con negación, las respuestas son contrarias a la occidental. Por ejemplo, cuando se pregunta ¿todavía no está?, responden sí ,para confirmar que aún no está preparado. Por ello, para evitar confusiones es preferible no recurrir a este tipo de preguntas.
- Es frecuente utilizar las preguntas con doble alternativa. Por ejemplo ¿quiere usted continuar o no? A pesar de sonar fuerte, es una forma educada de preguntar.
- Realizan las concesiones en forma escalonada y creciente: las menos importantes al principio y las más significativas al final de la negociación.
- Un “sí” rotundo cabe interpretarse como un “seguimos negociando”. Un “sí” dubitativo, o un “sí, pero” o un “podría ser” significan un “no”.
- Para dar una negativa es necesario ser muy diplomático, porque de lo contrario, podría interpretarse que no se rechaza la propuesta sino a la persona.
- Si bien las decisiones en las empresas se adoptan en grupo, la jerarquía está muy marcada, siendo precisamente el jefe máximo el responsable de buscar el consenso.
- Los malasios usan la sonrisa no sólo como una manifestación de alegría sino para liberar tensiones o frente al nerviosismo en una negociación.
- Una parte importante de los negocios implica acudir a actos sociales, sobre todo las comidas, de lo cual viven orgullosos. Por lo general, ellos hacen la primera invitación, la cual debe ser correspondida por el visitante extranjero en una estancia larga.
- Los temas que se deben evitar en la conversación son religión, política, el papel de las mujeres en la sociedad, tampoco comparar la forma de vida con el estilo occidental. Por el contrario, los temas que les resultan interesantes son la expansión económica del país, el turismo y la gastronomía.
- El soborno de funcionarios públicos extranjeros es un crimen.
- Finalmente, a manera de cierre conviene señalar que se otorga más importancia a la calidad de las relaciones personales que a los contratos que se firmen. Tratarán de incluir una cláusula de rescisión del contrato que permita cancelar el contrato si no se cumplen las expectativas previstas.

5.1.5 Instituciones vinculadas

Organismos de promoción de exportaciones:

Ministry of International Trade and Industry
 Block 10, Government Offices Complex, Jalan Duta, 50622 Kuala Lumpur, Malaysia
 Contact no: 603-6203 3022 Fax no: 603-6201 2337
www.miti.gov.my

Malaysia External Trade Development Corporation (MATRADE)
 7th Floor, Wisma Sime Darby, Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur.
 Tel: (603) 2616-3333 Fax: (603) 2694-7363 Toll Free: 1 800 88 7280
www.matrade.gov.my/

The Ministry of Agriculture & Agro-Based Industry
 Wisma Tani, Lot 4G1, Presint 4, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62624 Putrajaya,
 Malaysia.
 Tel: 603-88701000 Telefax: 603-88701467
<http://agrolink.moa.my/>

Malaysian International Chamber of Commerce and Industry
 C-8-8, 8th Floor, Block C, Plaza Mont' Kiara, 2 Jalan Kiara, Mont' Kiara, 50480 Kuala Lumpur
 Dirección postal: P O BOX 12921, 50792 Kuala Lumpur
 Teléfono: +603 6201-7708 Fax: +603 6201-7705 / 06
www.micci.com

Federation of Malaysian Manufacturers
 Research & Strategic Studies Div.
 Wisma Sime Darby, 17th Floor, Jalan Raya Laut
 P.O. Box 12194
 51770 KUALA LUMPUR
 Fax: (603)2935101
www.fmm.org.my

5.1.6 Otros aspectos

Sector financiero - Bancos

Malasia cuenta con sector financiero y bancario desarrollado. El Banco Negara de Malasia es la entidad responsable de la supervisión del sistema bancario.

El sistema bancario está compuesto por bancos comerciales, bancos extranjeros, bancos mercantiles, bancos islámicos y compañías financieras que proveen financiamiento para transacciones a plazos (alquiler-venta y *leasing*).

El sistema bancario y las instituciones financieras industriales son las principales fuentes institucionales de crédito para el sector industrial malasio.