

GUÍA DE ETIQUETA EMPRESARIAL Y CULTURA JAPONESA

ビジネスマナー& 日本文化のガイドブック



Elaboración



Colaboración



無料配布
DISTRIBUCIÓN GRATUITA

目次 ÍNDICE

1	挨拶 (Aisatsu) SALUDOS	3
2	お辞儀 (Ojigi) REVERENCIA	5
3	身だしなみ (Mdashinami) APARIENCIA PERSONAL	7
4	時間厳守 (Jikan genshu) PUNTUALIDAD.....	9
5	名刺交換のマナー (Meishi koukan no manaa) TARJETAS DE PRESENTACIÓN.....	10
6	言葉遣い / 敬語 (Kotoba zukai / Keigo) USO DEL LENGUAGE	11
7	訪問のマナー (Houmon no manaa) ETIQUETA AL REALIZAR UNA VISITA.....	14
8	面接のマナー (Mensetsu no manaa) ETIQUETA EN LA ENTREVISTA	16
9	日本での生活のマナー (Nihon de no seikatsu no manaa) NORMAS DE CONVIVENCIA EN JAPÓN.....	18
10	日本食の食事のマナー (Nihon shoku no shokuji no manaa) NORMAS DE ETIQUETA EN LA COMIDA JAPONESA	20

1 挨拶 (Aisatsu) SALUDOS



挨拶はビジネスマナーの基本でも大切です。信頼関係を築く第一歩になります。

仕事の間では、しっかりとあいさつをすることで、自分の礼儀正しさを相手に示すことができます。

相手からのあいさつを待つのではなく、自分から積極的にあいさつをしましょう。

礼儀正しくあいさつをすることは、自分の印象を良くするだけでなく、相手とのコミュニケーションをよりスムーズにします。

El saludo (*aisatsu*) es una base fundamental y muy importante de la etiqueta empresarial. Constituye el primer paso para construir una relación de confianza.

En el entorno laboral, saludar correctamente permite demostrar a los demás que uno es educado y respetuoso. En lugar de esperar a que la otra persona saludara primero, es importante tomar la iniciativa y saludar de manera proactiva. Un saludo cortés no solo contribuye a mejorar la imagen personal, sino que también facilita la comunicación para con los demás.

基本的なあいさつ / SALUDOS BÁSICOS

おはようございます
(*Ohayou gozaimasu*)
Buenos días

ありがとうございます
(*Arigatou gozaimasu*)
Muchas gracias / Le agradezco mucho

かしこまりました
(*Kashikomarimashita*)
Entendido
→ Forma formal de *wakarimashita*

いらっしゃいませ
(*Irasshaimase*)
Bienvenido / Bienvenida /
Bienvenidos / Bienvenidas
→ Al recibir visitas o clientes



1 挨拶 (Aisatsu) SALUDOS



ただいま帰りました
(*Tadaima kaerimashita*)
Ya he regresado
→ Al regresar de algún lugar



お先に失礼します
(*Osakini shitsurei shimasu*)
Con su permiso, me retiro
→ Cuando se retire antes que los demás
(generalmente en el trabajo)

お疲れ様です
(*Otsukaresamadesu*)
Gracias por su trabajo / Gracias por
su esfuerzo
→ Para saludar en el entorno laboral
o despedir a alguien que se retira

いただきます
(*Itadakimasu*)
Gracias por la comida
→ Antes de comer



ごちそうさまでした
(*Gochisousama deshita*)
Muchas gracias por la comida
→ Después de la comida o cuando
alguien le haya invitado la comida

2 お辞儀 (Ojigi) REVERENCIA



お辞儀とは、頭を下げて挨拶することであり、日本のビジネスマナーにおいて大切な礼儀です。お辞儀は、頭を軽く下げて行うものから深く下げるものまでさまざまです。

それぞれのシーンに合ったお辞儀をすることで、相手に対する礼儀や敬意をしっかりと伝えることが大切です。ビジネスの場では、主に3つのお辞儀が使われます。

El *ojigi* es un saludo que se realiza inclinando la cabeza y constituye una forma importante de cortesía en la etiqueta empresarial japonesa. Existen distintos tipos de *ojigi*, que van desde una ligera inclinación de la cabeza hasta una inclinación profunda. Es fundamental realizar el *ojigi* adecuado según la situación para transmitir correctamente la cortesía y el respeto hacia la otra persona. En el ámbito empresarial, se utilizan principalmente tres tipos de *ojigi*.

ビジネスのお辞儀の種類 / TIPOS DE REVERENCIA EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL

会釈 (えしゃく)

- 使う場面：社内で人とすれ違うときや軽い挨拶をするとき。

例：「失礼いたします」
「おつかれさまです」など

- 角度：約15度
- ポイント：軽く首を下げ、短い挨拶として使用する。



ESHAKU (Saludo leve)

- Cuándo se usa: Se utiliza al cruzarse con alguien dentro de la empresa, o al hacer un saludo sencillo.

Ejemplo: 「失礼いたします」
Shitsurei itashimasu / Con permiso
「おつかれさまです」
Otsukaresamadesu / Gracias por su esfuerzo

- Ángulo: aproximadamente 15 grados
- Punto clave: Inclinar ligeramente el cuello, y se usa para un saludo leve.

普通礼 (ふつうれい)/敬礼 (けいれい)

- 使う場面：ビジネスでは一番よく使うお辞儀。
例：面接の入室時、目上の方への挨拶時、お客様の出迎えの時など。
- 角度：約30度
- ポイント：背筋を伸ばしてから腰を曲げる。



FUTSUUREI / KEIREI (Saludo estandar / Saludo respetuoso)

- Cuándo se usa: Es el saludo más utilizado en el ámbito empresarial.
Ejemplo: Al entrar para una entrevista, al saludar a alguien de cargo superior, al recibir a un cliente, etc.
- Ángulo: aproximadamente 30 grados
- Punto clave: Mantener la columna recta y luego inclinar el cuerpo desde la cintura.

2 お辞儀 (Ojigi) REVERENCIA



最敬礼 (さいけいれい)

- 使う場面：一番丁寧なお辞儀で、特別な場面で使う。
例：面接終了時、お礼を伝える時、謝罪する時など。
「ありがとうございます」
「申し訳ございません」
- 角度：約45度
- ポイント：深く腰を折り、少し長めに礼をする。
「ありがとうございます」
「申し訳ございません」



SAIKEIREI (Reverencia respetuosa)

- Cuándo se utiliza: Es el saludo más formal y se utiliza en situaciones especiales.
Ejemplo: Al terminar una entrevista, al expresar agradecimiento o al pedir disculpas.
「ありがとうございます」
Arigatou gozaimasu,
「申し訳ございません」
Moushiwake gozaimasen
- Ángulo: 45 grados
- Punto clave: Se dobla el cuerpo profundamente desde la cintura y se mantiene el saludo un poco de tiempo.



手の位置

- ♀ 両手をお腹のあたりで重ねる
- ♂ 指先をそろえて体の側面に沿わせる

POSICIÓN DE LAS MANOS

- ♀ En caso de las mujeres: Colocar las manos superpuestas a la altura del abdomen.
- ♂ En caso de los hombres: Se juntan las yemas de la mano y colocar las manos al costado del cuerpo.



つま先の位置

- ♀ 靴のかかととつま先をそろえる
- ♂ 靴のかかとはそろえるが、つま先はこぶし1.5個分空ける

POSICIÓN DE LOS PIES

- ♀ En caso de las mujeres: Juntar los talones y las puntas de los zapatos.
- ♂ En caso de los hombres: Juntar los talones de los zapatos, pero las puntas se separan aproximadamente el ancho de un puño y medio



3 身だしなみ (Midashinami) APARIENCIA PERSONAL

身だしなみとは、「身のまわりについて心がけ」です。

容姿や見た目、頭髪、衣服を整え、相手に不快感を与えないための最低限のマナーです。第一印象を左右する身だしなみには、服装、メイク、髪型、アクセサリなど、あなた自身のケアが反映されます。

La apariencia personal se refiere al cuidado que se tiene del propio aspecto.

La apariencia personal, incluyendo el aspecto físico, el cabello y la vestimenta forma parte de las normas básicas de cortesía para no causar incomodidad a los demás. La imagen personal, que influye en la primera impresión, refleja el cuidado que tienes de ti mismo/a, como la ropa, el maquillaje, el peinado y los accesorios.



外見に気を配ることは、ビジネスにおいて非常に重要であり、円滑な職場関係を築く上で欠かせません。

PRESTAR ATENCIÓN A LA APARIENCIA EXTERNA ES MUY IMPORTANTE EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL Y ES INDISPENSABLE PARA CONSTRUIR RELACIONES LABORALES ARMONIOSAS.

身だしなみに関する注意点とアドバイス / PUNTOS IMPORTANTES Y CONSEJOS SOBRE LA APARIENCIA PERSONAL

服装 / VESTIMENTA

職場にふさわしい清潔な服装でよれやしわがないものを選びましょう。派手な色や柄、露出度の高い服装（例：ミニスカート、タンクトップ、ショートパンツ）は避けてください。

Elija ropa limpia y adecuada al lugar de trabajo evitando prendas arrugadas y desgastadas. Evite colores o estampados llamativos y ropa demasiado reveladora (por ejemplo, minifaldas, camisetas sin mangas o pantalones cortos).



靴 / ZAPATOS

靴は磨いて清潔な状態を保ち、あまり擦り減っていないものを選びましょう。靴下は目立たない色や柄を選びましょう。女性の場合、サンダルやロングブーツは避けてください。

Los zapatos deben estar lustrados y limpios, escoja aquellos que no estén desgastados.

Elija calcetines de colores y diseños discretos.

En caso de las mujeres, evite usar sandalias o botas largas.



アクセサリ / ACCESORIOS

ピアスやイヤリングは控えめのデザインのものを選びましょう。時計やカバン、ブランド品であっても、さりげないデザインのものを選びましょう。



Elija aretes, pendientes de diseños discretos y sencillos. Elija bolsos, relojes o artículos de marca de diseños sencillos y que no sean muy llamativos.

髪の毛と髭 / CABELLOS Y BARBA

髪は清潔に保ち、職場にふさわしい髪型にしましょう。長い場合はまとめるようにしてください。ひげは整え、きちんと手入れしましょう（該当する場合）。

Mantenga el cabello limpio y el peinado adecuado al entorno laboral. Si el cabello es largo recojerlo. La barba debe mantenerse bien cuidada y arreglada (en caso de llevarla)



3 身だしなみ (Midadashinami) APARIENCIA PERSONAL



衛生 / HIGIENE



口臭や体臭、フケには気をつけましょう。

Tenga cuidado al mal aliento, el olor corporal y a la caspa.



化粧 / MAQUILLAJE

ベースメイクはナチュラルな色合いにし、マスカラやつけまつげ、濃い色の口紅の使用は控えましょう。

Utilice maquillaje de base de tono natural y evite el uso excesivo del rímer o pestañas postizas y lápiz labial de colores intensos.



香水 / PERFUMES

香水やオーデコロンを使う場合は、香りが強すぎるものは避け、控えめにしましょう。

Si utiliza perfume o colonia, evite fragancias muy fuertes y use con moderación.



爪 / UÑAS

清潔に整えておきましょう。(ネイルアートは避けるのが基本的なマナーですが、会社が許可している場合はOKです)



Mantenerlas limpias y bien arregladas (Como norma básica de etiqueta, se recomienda evitar el arte en las uñas; no obstante, si la empresa lo permite).

姿勢 / POSTURA

正しい姿勢を保ち、自信に満ちたボディランゲージを心がけましょう。正しい挨拶、アイコンタクト、敬意を持ったコミュニケーションを心がけ、社会的エチケットのルールに従うことが重要です。

Mantenga una postura correcta y un lenguaje corporal seguro y correcto. Es importante mantener saludos adecuados, contacto visual y una comunicación respetuosa, así como cumplir con las normas de la etiqueta social.

タトゥー / TATUAJES

多くの日本企業では、特に手、腕、首などの目立つ場所にあるタトゥーはまだ受け入れられていません。

En muchas empresas japonesas, los tatuajes, especialmente aquellos visibles en las manos, los brazos o el cuello, aún no son aceptados.



クールビズ / COOL BIZ

現在、多くの企業では夏季にCOOL BIZ（クールビズ）を採用しています。この期間中は、ネクタイやスーツ、長袖のシャツを着用せずに、軽装での勤務が認められています。また、ビジネスカジュアルやオフィスカジュアルが一般的になりつつありますが、顧客訪問や会議の際には、よりフォーマルな服装（スーツやネクタイ、ブレザー/ジャケット）が推奨されます。オンライン会議であっても、特にクライアントや同じ会社以外の人との場合は、身だしなみに注意してください。

Actualmente, muchas empresas adoptan COOL BIZ durante el verano. Durante este período, se permite trabajar con ropa más ligera, sin necesidad de usar corbata, traje o camisas de manga larga. Aunque el estilo business casual y el office casual se están volviendo cada vez más comunes, para visitas a clientes y reuniones se recomienda usar ropa formal, como traje y corbata, o blazer / chaqueta. Incluso en reuniones en línea, especialmente cuando se participa con clientes o personas externas a la empresa, es importante cuidar la apariencia personal.



4 時間厳守 (Jikan genshu) PUNTUALIDAD



時間厳守

時間厳守は日本で最も重要なルールの1つです。日本のビジネス文化では、時間に厳格であることが求められます。

仕事、会議、顧客訪問に遅刻することは、特に相手が重要な人物である場合、「敬意や配慮が不足している」とみなされる可能性があります。

- ・直前に慌てて到着しないよう、訪問先の会議や打ち合わせには必ず5~10分前に到着しましょう。また、服装や忘れ物がないかなども確認してください。
- ・冬場にコートやジャケットを着ている場合は、必ず脱いでから入室しましょう。
- ・WEB会議の場合は事前にネット環境や雑音などを確認し、時間の余裕をもって入室しましょう。



PUNTUALIDAD

- La puntualidad es una de las reglas más importantes en Japón. En la cultura empresarial japonesa se espera un estricto respeto por el tiempo. Llegar tarde al trabajo, a reuniones o a visitas a clientes, especialmente cuando se trata de personas importantes puede interpretarse como una falta de respeto o consideración.
- Para evitar llegar con prisas, asegúrese de llegar a reuniones o citas entre 5 y 10 minutos antes. Aproveche ese tiempo para verificar su vestimenta y confirmar que no olvida nada.
- En invierno, si lleva abrigo o chaqueta, quíteselos antes de entrar a la sala.
- En el caso de reuniones en línea, compruebe con anticipación la conexión al internet y los posibles ruidos, e ingrese con tiempo suficiente.

遅刻やキャンセルの対応

やむを得ず遅刻やキャンセルが発生する場合は、事前に必ず連絡を入れることが大切です。

遅刻や無断で時間を変更することは、自身のイメージを損ねるだけでなく、会社の信頼性にも影響を与える可能性があります。

移動の際は、電車や車の移動時間に余裕をもち、遅れを避けるよう心掛けてください。



GESTIÓN DE RETRASOS O CANCELACIONES

Por razones inevitables si se produce un retraso o una cancelación, es fundamental avisar con anticipación.

Llegar tarde o cambiar el horario sin previo aviso no solo perjudica la imagen personal, sino que también puede afectar a la credibilidad de la empresa.

Al desplazarse en tren o en coche, procure contar con tiempo suficiente para evitar retrasos.

5 名刺交換のマナー (Meishi koukan no manaa)

ETIQUETA EN EL INTERCAMBIO DE TARJETAS DE PRESENTACIÓN



ビジネスにおける初対面のあいさつは、名刺交換からはじまります。

名刺の扱い方ひとつで、相手に与える第一印象は大きく変わります。

En los negocios, el primer saludo con una persona que se conoce por primera vez comienza con el intercambio de tarjetas de presentación.

La forma de manejar la tarjeta de presentación puede influir considerablemente en la primera impresión que se da a la otra persona.

名刺交換の流れ/ PROCEDIMIENTO PARA EL INTERCAMBIO DE TARJETAS DE PRESENTACIÓN

1

名刺は名刺入れからすぐ取り出せるようにしておきましょう。
Tenga la tarjeta de presentación lista para sacarla inmediatamente de su tarjetero.

2

訪問した側が先に名刺を差し出すのがマナーです。
La persona que visita es quien debe entregar la tarjeta primero.

3

相手が複数人いる場合は、役職が高い人から順番に交換します。上司や先輩と同行している場合、上司や先輩が交換を終えた後に行います。
Si hay varias personas, intercambie la tarjeta comenzando por la persona de mayor rango. Si asiste con un superior o un compañero con más experiencia, hágalo después de que ellos terminen.

4

名刺入れの上に名刺を載せ、両手で相手に渡します。
Coloque la tarjeta sobre el tarjetero y entréguela con ambas manos.

5

同時交換の場合は、右手で自分の名刺を渡し、左手で相手の名刺を受け取ります。
Si el intercambio es simultáneo, entregue su tarjeta con la mano derecha y reciba la del interlocutor con la mano izquierda.



6

名刺を渡す際は、自分の名前が相手に読める向きにして渡してください。
Entregue la tarjeta orientado para que la otra persona pueda leer el nombre.

7

軽くお辞儀をして名刺を渡し、社名や所属、自分の名前を名乗ります。
Haga una ligera reverencia al entregar la tarjeta y diga el nombre de la empresa, el departamento y su nombre.

8

受け取った名刺はすぐにしまわずに、テーブルの上に置くのがマナーです。1枚の場合は、名刺入れの上に乗せた状態にしますが、複数枚ある場合は相手の座席順に並べて置きます。名刺をポケットにしまったり、名刺に直接書き込んだりするのNGです。
No guarde la tarjeta inmediatamente. Si recibe una sola, colóquela sobre su tarjetero. Si recibe varias, colóquelas sobre la mesa siguiendo el orden de los asientos. Es incorrecto guardarlas en el bolsillo o escribir directamente sobre la tarjeta.

6 言葉遣い / 敬語 (Kotoba zukai / Keigo)

USO DEL LENGUAJE Y LENGUAJE HONORÍFICO



日本で生活するには、敬語は重要な役割を果たします。日本文化の中で敬語はマナーを超える意味があり、日本で働く上で不可欠なスキルです。

ふさわしい言葉遣い、丁寧な話し方によって職場で円滑なコミュニケーションが生まれます。

敬語は相手に対する尊重と敬意を示すものであり、職場内の関係構築や取引先の方と気持ちの良いコミュニケーション、社会的な信頼や好感を得ることができます。

Para vivir y trabajar en Japón, el uso del lenguaje honorífico (*keigo*) desempeña un papel muy importante. En la cultura japonesa, el *keigo* tiene un significado que va más allá de la simple cortesía y es una habilidad indispensable en el entorno laboral. El uso de un lenguaje adecuado y una manera de hablar respetuosa ayudan a crear una comunicación armoniosa en el lugar de trabajo.

El *keigo* expresa respeto y consideración hacia los demás, y ayuda a construir buenas relaciones laborales, mantener una comunicación agradable con clientes y generar confianza y buena impresión social.

敬語の種類 / TIPOS DE KEIGO

日本語の敬語は大きく3つに分かれます。状況によって使い分けする必要があります。El lenguaje honorífico japonés se divide principalmente en tres tipos, que se utilizan según la situación.

1

尊敬語 SONKEIGO

Lenguaje respetuoso

相手を尊敬し敬うことを示すための言葉。上司や取引先、目上の人に使います。

Se usa para expresar respeto hacia la otra persona. Se emplea con superiores, clientes y personas de mayor rango.

2

謙譲語 KENJOUGO

Lenguaje humilde

自分や自分の行動をへりくだる表現。自分側のことを控えめに表現します。

Se utiliza para hablar de uno mismo o de las propias acciones de forma modesta.

3

丁寧語 TEINEIGO

Lenguaje cortés

文末に「です」「ます」をつけることによって丁寧な話し方です。日常会話でもビジネス場面でも良く使用されます。

Consiste en usar las terminaciones “*desu*” o “*masu*” para hablar de manera educada. Se utiliza tanto en conversaciones cotidianas como en situaciones de negocios.

6 言葉遣い / 敬語 (Kotoba zukai / Keigo) USO DEL LENGUAJE Y LENGUAJE HONORÍFICO



よく使う敬語のフレーズ / FRACES HONORÍFICAS DE USO FRECUENTE

尊敬語 / SONKEIGO (acciones de la otra persona)

言う / Iu (decir)	→	おっしゃる / Ossharu
いる/行く/来る / Iru, iku, kuru (estar / ir / venir)	→	いらっしゃる / Irassharu
する / Suru (hacer)	→	なさる / Nasaru
見る / Miru(ver)	→	ご覧になる / Goran ni naru
たべる / Taberu (comer)	→	召し上がる / Meshi agaru

謙讓語 (自分の行動に使う言葉) / KENJOUGO (para referirse a acciones propias)

言う / Iu (decir)	→	申し上げる / Moushiageru
行く / Iku (ir)	→	伺う / Ukagau
する / Suru (hacer)	→	いたす / Itasu
見る / Miru (ver)	→	拝見する / Haiken suru
もらう / Morau (recibir)	→	いただく / Itadaku

基本の丁寧語 / LENGUAJE CORTÉS BÁSICO

こんにちは / Konnichiwa	→	お疲れ様です / Otsukaresamadesu
ありがとう / Arigatou	→	ありがとうございます / Arigatou gozaimasu
すみません / Sumimasen	→	申し訳ありません / Moushiwake arimasen
さようなら / Sayounara	→	失礼します、お先に失礼します / Shitsurei shimasu, Osakini shitsurei shimasu
よむ / Yomu	→	よみます / Yomimasu
たべる / Taberu	→	たべます / Tabemasu



6 言葉遣い / 敬語 (Kotoba zukai / Keigo) USO DEL LENGUAJE Y LENGUAJE HONORÍFICO



面接で使える敬語 / LENGUAJE HONORÍFICO ÚTILES EN UNA ENTREVISTA



自己紹介の時は、男性でも女性でも「わたし」か「わたくし」がよい。「おれ」、「ぼく」「じぶん」はフォーマルな場では使わない

En la presentación personal, tanto hombres como mujeres deben usar “*watashi*” o “*watakushi*”. No es apropiado usar “*Ore*” “*Boku*” “*Jibun*” en situaciones formales.

応募先の企業について言及するとき、「御社（おんしゃ）」を使う。書面（メール）では「貴社（きしゃ）」を使う

Al referirse a la empresa que se postula, se utiliza “*Onsha*”
※ En documentos escritos o correos electrónicos se utiliza “*Kisha*”

承諾や返事するときは、「しょうちいたしました」、「かしこまりました」

※ 「わかりました」より丁寧で、敬意を示す

※ 面接で「大丈夫です」、「なるほど」、「確かに」という表現は避けた方がよい。

「問題ありません」、「おっしゃる通り」を使うようにしましょう。

Al aceptar o responder, utilice expresiones como: *shouchi itashimashita*, *kashikomarimashita*

(*) Estas expresiones son más formales y respetuosas que *wakarimashita*.

(*) Durante la entrevista, es mejor evitar expresiones como: *daijoubu desu* (está todo bien), *naruhodo* (entendí), *tashikani* (efectivamente), dado que son expresiones ambiguas, y normalmente no se emplean con personas de mayor jerarquía. Sustituya por *mondai arimasen* o *ossharu toori*.

7 訪問のマナー (Houmon no manaa) ETIQUETA AL REALIZAR UNA VISITA



事前準備&訪問時のマナー/ PREPARACIÓN PREVIA Y NORMAS DURANTE LA VISITA

- 身だしなみの確認（真夏でも薄手のジャケットを着用しましょう）
- 名刺の準備
- 書類や資料の部数確認（必要に応じて）
- 時間厳守（5～10分ぐらい前に着くようにしましょう）※早く行きすぎない・遅刻厳禁
- 到着した際、上着（コート）、マフラーを脱いでおく（夏は汗をハンカチなどで拭きましょう）
- スマートフォンをサイレントモードにする
- Revise su apariencia personal. (En verano, use una chaqueta ligera o bleizer)
- Prepare su tarjeta de presentación
- Verifique el número de copias de documentos o materiales (si es necesario)
- Sea puntual: llegue 5 a 10 minutos antes
- (*) No llegue demasiado temprano y es prohibido llegar tarde
- Al llegar, quítese la chaqueta, el abrigo o la bufanda
- (En verano use un pañuelo o una toalla para secarse el sudor.)
- Ponga el teléfono móvil en modo silencioso.

会議室にて / EN LA SALA DE REUNIONES

会議室に入る時 / Al entrar a la sala

入室時は「失礼いたします」と言いながら軽くお辞儀をする。

Al entrar, diga “*Shitsurei shimasu*” (Con permiso) y haga una ligera reverencia.

座る場所 / Dónde sentarse

- 指示がある場合：案内された席に座る。
- 指示がない場合：基本的に入り口から遠い席（奥の席）が上座（相手の席）。
自分は入り口に近い下座に座る。

※相手が「こちらへどうぞ」と案内してくれた場合は、その指示に従うことが大切。

※椅子に座るときは背筋を伸ばして姿勢よくしましょう。

背もたれによりかからない、猫背にならない、腕や脚を組まない。

- Si hay indicaciones: siéntese en el asiento que le indiquen.
- Si no hay indicaciones:
 - Generalmente, el asiento más alejado de la entrada es “el asiento de honor” y es para el cliente o persona de mayor rango.
 - Siéntese en el asiento más cercano a la entrada.
- (*) Si le dicen “*Kochira e douzo*” (tome asiento aquí), siga las instrucciones
- (*) Al sentarse, mantenga la espalda recta y una buena postura.
No se apoye en el respaldar, no encorve la espalda ni cruce los brazos ni las piernas.



7 訪問のマナー (Houmon no manaa) ETIQUETA AL REALIZAR UNA VISITA



お茶が出された場合 / Cuando le ofrecen té u otra bebida

- お礼を伝える：「ありがとうございます」と言って軽くお辞儀をする。
- すぐに飲まない：
まずは相手が飲み始めるのを待つ。または、「どうぞ」と言われるまで待つ。
相手が飲まない場合でも、一口だけ飲むことで礼儀を示すことができる。
「いただきます」または「ちょうだいします」と言って飲むようにしましょう。
- 帰るとき：
飲みきれなくても失礼にはならないが、半分以上は飲んでおくのが好印象。
ペットボトルが出てきた場合は、飲みかけペットボトルは持ち帰ってOK。
ただし、カバンに入れる前に、「頂戴します」とひと言添えてしまいましょう。
- Expresar su agradecimiento: Diga “*Arigatou gozaimasu*” y haga una ligera reverencia.
- No beba inmediatamente:
 - Espere a que la otra persona empiece a beber o hasta que le digan “*Douzo*”.
 - Incluso si la otra persona no bebe, tomar solo un sorbo es una forma de mostrar cortesía.
 - Antes de beber, diga “*Itadakimasu*” o “*Choudai shimasu*”.
- Al retirarse
 - No es una falta de respeto no terminar la bebida, pero beber más de la mitad deja una buena impresión.
 - Si le ofrecen una botella de plástico, puede llevarse la botella. Sin embargo como gesto de cortesía, antes de guardarla en su bolso diga “*Choudai shimasu*”.

Estas son las normas básicas de etiqueta japonesa al visitar a un cliente.

Muestre siempre respeto y consideración en su comportamiento.





8 面接のマナー (Mensetsu no manaa) ETIQUETA EN LA ENTREVISTA

1 面接前の準備 / PREPARACIÓN ANTES DE LA ENTREVISTA

服装:

- 清潔感のあるビジネススーツを着用する。
 - 男性はネクタイ、女性は派手すぎないメイクやアクセサリーが好ましい。
 - 靴はきれいに磨く。

持ち物:

- 履歴書（手書きまたは印刷されたもの）、筆記用具、メモ帳など。
 - ※履歴書の書き方や写真に注意
- 書類は折れないようにクリアファイルに入れる。

時間厳守:

- 面接会場には約束の時間の5~10分前に到着する。時間の余裕をもって行動する。

スマートフォン:

- 面接前に電源を切るか、サイレントモードにする。

Vestimenta:

- Use un traje de negocios limpio y ordenado. Los hombres deben llevar corbata y las mujeres un maquillaje y accesorios discretos.
- Los zapatos deben estar bien limpios.

Objetos que debe llevar:

- Curriculum vitae (escrito a mano o impreso), bolígrafo y cuaderno de notas. (Preste atención a la forma de redactar el curriculum y a la fotografía.)
- Coloque los documentos en una carpeta transparente para evitar que se doblen.

Puntualidad:

- Llegue al lugar de la entrevista 5-10 minutos antes de la hora acordada. Actúe siempre con margen de tiempo.

Teléfono móvil / Teléfono celular:

- Antes de la entrevista, apague o ponga en modo silencioso.





8 面接のマナー (Mensetsu no manaa) ETIQUETA EN LA ENTREVISTA

2 入室時 / AL ENTRAR A LA SALA

入室 / Entrada

- ドアを軽くノックし、「失礼いたします」と言う。
 - 椅子の横へ立ち、面接官に向かって、「よろしく
お願いします」と挨拶してから一礼する。
面接官から座るように言われてから着席する。
 - 荷物は椅子の横や足元に置き、背筋を伸ばして座る。
- Toque la puerta suavemente y diga “*Shitsurei shimasu*”.
 - Colóquese de pie junto a la silla y mirando al entrevistador diga “*Yoroshiku onegai shimasu*” luego haga un ligera reverencia. Siéntese después de que el entrevistador lo indique.
 - Coloque su bolso o pertenencias junto a la silla o a sus pies, y siéntese con la espalda recta.

話し方 / Forma de hablar

- 明るくはっきりと話す。自己紹介の練習をしておく。
 - 丁寧な言葉で話す。
例：「はい、承知いたしました」や「おっしゃる通りです」。
 - 質問が分からない場合は、「申し訳ございませんが、もう一度お願いできますか」と丁寧に確認する。
- Hable de manera clara y con un tono positivo. Practique su presentación personal con antelación.
 - Utilice un lenguaje cortés.
Ejemplo: “*Hai shouchi itashimashita*” u “*Ossharu touri desu*”
 - Si no entiende una pregunta, confirme de forma cortés diciendo: *Moushiwake gozaimasennga mou ichido onegai dekimasuka?*

名刺交換 (必要な場合) / Intercambio de tarjeta de presentación (si es necesario)

- 面接官から名刺をもらったら、両手で受け取り、「ありがとうございます」と感謝を伝える。
 - もらった名刺は机の上に置くか、大切に保管する。
- Si el entrevistador le entrega su tarjeta de presentación, recíbala con ambas manos y exprese su agradecimiento diciendo: “*Arigatou gozaimasu*”.
 - La tarjeta recibida colóquela sobre la mesa o guárdela cuidadosamente.

3 退出時 / AL SALIR DE LA SALA

- 椅子を軽く戻し、立ち上がって「本日はお時間をいただきありがとうございました」と言いながらお辞儀をする。
 - ドアを開ける前に再度「失礼いたします」と一言添える。
- Devuelva ligeramente la silla a su lugar, póngase de pie y mientras hace una reverencia, diga: “*Honjitsuwa ojikan itadaki arigatou gozaimasu*”.
 - Antes de abrir la puerta, diga una vez más: “*Shitsurei itashimasu*”

En las entrevistas en Japón, la cortesía, la buena presentación personal y la puntualidad son especialmente importantes. Al respetar estas normas de etiqueta, podrá causar una buena impresión al responsable de selección.

日本の面接では「礼儀」「清潔感」「時間厳守」が特に重要です。これらのマナーを守ることで、採用担当者に良い印象を与えることができます。

9 日本での生活のマナー (Nihon de no seikatsu no manaa) NORMAS DE CONVIVENCIA EN JAPÓN



マナーを守ることで、日本での生活がスムーズになり、周囲の人からの信頼も得られます！

Al respetar las normas de convivencia, la vida en Japón será más fluida y podrá ganarse la confianza de las personas que le rodean.

1 電車・バス内 / En el tren y en el autobús

- 大声で話さない、携帯電話をしない。
- 座り方や物の持ち方に気をつける。例えば、混雑時はリュックを前に持つ。
- 風邪や花粉症によるくしゃみや咳がひどいときはマスクを着用する。
- No hable en voz alta ni use el teléfono para llamadas.
- Tenga cuidado con la forma de sentarse y de llevar sus pertenencias. Por ejemplo, en horas punta, lleve la mochila al frente.
- Use mascarilla en caso de que tenga estornudo o tos intenso por resfriado o por alergia al polen.



2 ゴミの分別 / Separación de la basura



- ゴミは種類ごとに分け、指定された日に捨てる。基本的に燃えるゴミ・燃えないゴミ・資源ゴミ（ペットボトル、かん、ビン、段ボール）に分ける。
- 地域によってルールが違うので必ず確認しましょう！
- 分別されていないと、ゴミが回収されない場合がある。
- Separe la basura por tipo y deséchela en los días establecidos. En general, se divide en: basura combustible, basura no combustible, basura reciclable (botellas de plástico, latas, botellas de vidrio, cartón)
- Las normas varían según la zona, por lo que es importante confirmarlas.
- Si la basura no está bien separada, puede que no la recojan.

3 音を立てない / Evitar hacer ruido

- 家の中や夜間は静かにする。
 - ・日本の家は外国に比べて壁が薄く、音が漏れやすいと言われている。
 - ・テレビや音楽の音量、夜中に洗濯機や掃除機かけるとクレームになりやすい。
- Mantenga el silencio en casa, especialmente por la noche.
 - ・ Las paredes de las casas en Japón son más delgadas por esta razón el ruido se transmite fácilmente.
 - ・ El volumen alto de la televisión o la música, o usar la lavadora o aspiradora de noche, puede generar quejas.



「騒音」と「ゴミ出し」問題は近隣とのトラブルが最も多いので注意が必要！

LOS PROBLEMAS DE RUIDO Y BASURA SON LAS CAUSAS MÁS COMUNES DE CONFLICTOS CON LOS VECINOS.

9 日本での生活のマナー (Nihon de no seikatsu no manaa) NORMAS DE CONVIVENCIA EN JAPÓN



4 挨拶 / Saludos

- 「おはようございます」、
「こんにちは」など、近所の方や
学校や職場では積極的にあいさつを
しましょう。
- Tome la iniciativa para saludar a los vecinos, en la
escuela y en el trabajo con expresiones como “*Ohayou
gozaimasu*” o “*Konnichiwa*”

5 靴を脱ぐ文化 / Cultura de quitarse los zapatos

- 家や特定の場所（和食レストランや
神社・お寺の建物の中、温泉など）
では靴を脱ぐ。
- スリッパがあればそれに履き替える。
靴を脱いだら、揃えておきましょう。
- En casa y en ciertos lugares (restaurantes japoneses,
edificios de templos y santuarios, baños termales, etc.) es
obligatorio quitarse los zapatos.
- Si hay zapatillas, cámbiese a ellas.

6 公共スペースをきれいに保つ / Mantener limpios los espacios públicos

- 道路、公園や観光地でゴミを捨てない。
持ち帰る習慣を守る。
- No tire basura en las calles, parques ni zonas
turísticas. Lévese la basura a casa y mantenga el
entorno limpio.

7 列に並ぶ / Hacer fila

- 駅やお店で順番を守り、列に並ぶ。
横入りは厳禁。
※駅では降りる人を待ってから電車に乗り込む。
- Respete el turno y haga fila en estaciones y
tiendas. Colarse está estrictamente prohibido.
(* En las estaciones, espere a que bajen los
pasajeros antes de subir al tren.

8 突然訪問しない / No hacer visitas inesperadas

- 事前に約束や連絡をするのが基本。
- 訪問するときは、小さなお土産（お菓子
や果物など）を持参する。
- Es fundamental avisar o hacer una cita con antelación.
- Al visitar a alguien, es habitual llevar un pequeño
obsequio (dulces o frutas).

9 引っ越したら、近所に挨拶をする / Al mudarse

- 引っ越したら、近隣住民に挨拶をする。
一般的には粗品（タオルやお菓子など）を
渡しながら自己紹介をする。
- Preséntese a los vecinos.
Normalmente se entrega un pequeño detalle (toallas
o dulces) mientras se hace la presentación.

10 時間厳守 / Respetar el horario

- 時間を守る（学校、お仕事、お友達
と約束など）。
- 遅れる場合は必ず連絡をする。
- Sea puntual en la escuela, el trabajo y en las citas
con amigos.
- Si va a llegar tarde, avise siempre con antelación.

10 日本食の食事のマナー (NIHON SHOKU NO SHOKUJI NO MANAA) / NORMAS DE ETIQUETA EN LA COMIDA JAPONESA



和食には日本独特のマナーが多く、慣れていないと戸惑うことがあります。いくつかのポイントをおさえておきましょう。

La gastronomía japonesa cuenta con numerosas normas de etiqueta únicas, por lo que quienes no están familiarizados con ellas pueden sentirse desorientados. Veamos algunos puntos importantes que conviene tener en cuenta.

1

おしぼりは手を拭く以外は使わない Uso del oshibori

- 紙おしぼりや布のしぼりは手をきれいにするためであり、口や顔、テーブルを拭かない

- El oshibori (toalla húmeda de papel o tela) se usa solo para limpiarse las manos. No se debe usar para limpiarse la boca, la cara ni la mesa.



2

食べ始めと終わりに挨拶する Saludos antes y después de comer

- 食事の前は「いただきます」、食事の後は「ごちそうさまでした」と手を合わせて挨拶をする。
- 食事を作ったひと、食材を育てた人などへの感謝を伝える意味がある。
- Antes de comer, diga *Itadakimasu*, después de comer, diga "*Gochisousama*", juntando las manos.
- Significa expresar gratitud hacia las personas que prepararon la comida y hacia quienes cultivaron y produjeron los alimentos

3

茶碗を持ち上げる Levantar el cuenco

- 外国ではお皿を手を持つことはほとんどないが、日本食では、ご飯やみそ汁が入った茶碗を持ち上げて食べるのが一般的。
- A diferencia de muchos países, en Japón es común levantar el cuenco de arroz o de sopa miso para comer.

4

音を立てて食べる Comer haciendo ruido

- 外国人に不快感を与えることもあるが、日本では麺類（おそば、うどん）は音を立ててすすって食べるのが普通で、マナー違反ではない。
- Aunque puede resultar incómodo para los extranjeros, en Japón hacer ruido al comer fideos (*soba*, *udon*, etc.) no es de mala educación

5

シェアする料理がある場合 Cuando hay platos para compartir

- 取り箸（共用の箸）を使い、自分の箸で直接取らない。
- Use palillos comunes (*toribashi*) y no tome la comida directamente con sus propios palillos.



6

専用の器 Uso de recipientes específicos

- 外国では一つのお皿に複数の料理を盛り付けて楽しむスタイルが多いが、日本ではそれぞれの料理に専用の器を使う。（例：醤油は専用の小皿に注ぐなど。）
- En el extranjero, suele ser habitual colocar varios alimentos en un solo plato; sin embargo, en Japón cada plato tiene su propio recipiente. Por ejemplo, la salsa de soja se vierte en un platillo destinado exclusivamente para ello.



7

箸の使い方 / Uso correcto de los palillos

- 箸の使い方を間違えると、相手が不快に感じたり、不潔な印象を与えることがあるので、注意が必要。
- ただし、箸をあまり使ったことがない人は苦勞するかもしれませんが、最低限のマナーは確認しておきましょう。

■ Un mal uso de los palillos puede causar incomodidad o dar una impresión de falta de higiene.
 ■ Aunque al principio pueda ser difícil, es importante conocer al menos las normas básicas.



NGの使い方例 / Usos incorrectos de los palillos

1	刺し箸 (さしばし) : 食べ物に箸を突き刺して食べること。 (<i>Sashibashi</i>): pinchar la comida con los palillos
2	箸渡し (はしわたし) : 箸から箸へ直接食べ物を渡すこと。 (<i>Hashiwatashi</i>): pasar comida de palillos a palillos
3	立て箸 (たてばし) : ご飯の上に箸を立てること。 (<i>Tatebashi</i>): clavar los palillos verticalmente en el arroz. ※上記①②③は葬儀での儀式を連想させるため避けるべきです。 特に2番は葬式での骨拾いを連想するためタブーとされています。 (*) Estas acciones recuerdan a rituales funerarios y deben evitarse. Especialmente el punto 2 es un tabú, ya que recuerda la recogida de huesos en los funerales.
4	渡し箸 (わたしばし) : 食事中に箸を器の上に置くこと。 (<i>Watashibashi</i>): dejar los palillos sobre el cuenco o plato durante la comida ※無礼とされ、不適切な印象を与えます。箸置きを使うか、なければ割りばしの袋を折って箸置き の代わりにするなど。 (*) Se considera descortés. Use un reposapalillos o improvise uno con la funda de los palillos desechables.
5	ねぶり箸 (ねぶりばし) : 箸を口に入れて残った食べ物を舐めること。 (<i>Neburibashi</i>): lamer los palillos.
6	迷い箸 (まよいばし) : どの食べ物を取るか迷って箸を料理の上で動かすこと。 (<i>Mayoibashi</i>): dudar moviendo los palillos sobre los platos.
7	移り箸 (うつりばし) : 一度取ろうとした食べ物をやめて、別の食べ物を取ることに。 (<i>Utsuribashi</i>): cambiar de comida después de haber intentado tomarla.
8	探り箸 (さぐりばし) : 器の中を箸で探ること。 (<i>Saguribashi</i>): buscar comida dentro del plato con los palillos.
9	振り箸 (ふりばし) : 箸を振り回して指しながら話すこと。 (<i>Furibashi</i>): mover los palillos en el aire mientras se habla.
10	寄せ箸 (よせばし) : 箸を使って器やお皿を引き寄せること。 (<i>Yosebashi</i>): acercar platos usando los palillos.



8

お寿司を食べるとき / Al comer sushi

- ① お箸で食べても手で食べてもOK。
Se puede comer con palillos o con la mano.
- ② しょうゆはネタ（魚の部分）側につけるのが基本。シャリ（ごはん）につけると崩れやすくなる。また、大量につけないこと。
La salsa de soja se pone en el lado del pescado, no en el arroz, para evitar que se deshaga. Además, no use demasiada salsa.
- ③ 寿司は一口で食べるのが理想的。
Lo ideal es comer el sushi de un solo bocado.
- ④ ガリ（しょうが）は口直しとして食べる。ネタごとに味をリセットするため少しずつ食べる。
El jengibre (*gari*) se come como limpiador del paladar. Se come en pequeñas cantidades para reiniciar el sabor entre cada pieza de sushi.
- ⑤ しょうゆ皿にしょうゆを入れすぎない。
No ponga demasiada salsa de soja en el platillo

9

お酒を飲む場合

Etiqueta al beber en reuniones

- 食事会などでは、お酒を飲む際、最初に「乾杯」をし、全員が一緒に飲み始めるのが礼儀。
- En las comidas, cenas u otras reuniones al consumir bebidas alcohólicas, antes de beber se hace un “*kanpai*” y todos comienzan a beber.

10

無駄なく飲食する

No desperdiciar la comida

- 日本では、食べ物や飲み物を無駄にしないことが大切なマナーとされている。必要な分だけとって、残さず食べる。
- En Japón, es una norma importante el no desperdiciar las comidas ni las bebidas. Tome solo lo que pueda comer y procure no dejar sobras.



これらのマナーは、日本文化を尊重し、招待者や周囲の人々への配慮を示すものです。

Estas normas reflejan el respeto por la cultura japonesa y la consideración hacia el anfitrión y las personas que le rodean.

GUÍA DE ETIQUETA EMPRESARIAL Y CULTURA JAPONESA
ビジネスマナー& 日本文化のガイドブック

発行日：2026年3月20日

発行者：NPO 法人 ABC ジャパン

横浜市鶴見区鶴見中央 4-7-15 ラカンパーナ キソヤ 302

TEL：045-550-3455

著者：松下和江

翻訳：米沢ルリ子

制作：「ビジネスマナー&日本文化のガイドブック」編集委員会

デザイン：佐藤エジナ

Fecha de emision: 20/3/2026

Editora: NPO ABC Japan

Yokohama-shi Tsurumi-ku Tsurumi-chuo La Campana Kisoya, 302

Tel. : 045-550-3455

Autora: Kazue Matsushita

Traducción: Ruriko Yonezawa

Elaboración : Comité editorial de la GUÍA DE ETIQUETA EMPRESARIAL &
CULTURA JAPONESA

Diseño: Edna Sato

Descargue este y
otros manuales
gratuitamente en la
biblioteca digital de
nuestra página web



GUÍA DE ETIQUETA EMPRESARIAL Y CULTURA JAPONESA

ビジネスマナー& 日本文化の
ガイドブック

Elaboración



Colaboración

