



Etica y Negocios

7 secretos judíos para tener éxito en los negocios

Todo lo que necesitaba saber para tener éxito en los
negocios lo aprendí en la escuela primaria judía.

por Bob Diener

Después de recibirme de abogado y trabajar en ello durante dos años, lancé una empresa de reserva de pasajes aéreos que fue bastante rentable. Vendí esa empresa en 1991 y lancé *Hotel Reservations Network*, la cual posteriormente pasó a ser hotels.com. Vendí mi participación en hotels.com en el 2003 y, después de cinco años en que me mantuve alejado de la industria (lo cual era parte del contrato de venta), lancé getaroom.com. Recientemente, durante una conversación en nuestra cena familiar del viernes por la noche, mencioné que getaroom.com está creciendo, que ya es rentable y que ya alcanzó algunas metas importantes.

Mi mamá me preguntó: “¿Cómo supiste qué hacer en esta compañía y en las otras para que fueran exitosas? No estudiaste negocios ni trabajaste en una gran compañía”.

Ella tenía razón. No tenía ningún entrenamiento formal en negocios, más allá de un curso básico en contabilidad y finanzas. Tampoco tenía experiencia laboral en negocios. Ni pasantías. Ni mentores.

Mi respuesta la sorprendió: “Les debo todo mi éxito comercial a ti y a papá, por enviarme a la escuela judía durante doce años. Allí aprendí el mejor manual para dirigir un negocio exitoso que se escribió en la historia: la Torá”.

Estos son los principios bíblicos más importantes que me ayudaron a alcanzar el éxito.

1. Haz tus deberes

Aprendí el principio de la diligencia gracias al estudio del Talmud. Durante años estudié discusiones entre rabinos sobre diferentes temas. Nada era dado por sentado, todos los argumentos eran considerados y discutidos. Aprendí a preguntar “por qué” y a asegurarme de haber entendido las cosas. Estudiar solo no era suficiente. Nos emparejaban con otros estudiantes y pasábamos mucho tiempo discutiendo los temas con nuestro compañero de estudios antes de la siguiente clase. Aprendimos a rebatir a fondo los argumentos del otro. Leíamos todo comentario que pudiéramos encontrar sobre el tema en cuestión.

Me relacioné con los negocios con la misma actitud. Hice mis deberes. Investigué la competencia. Probé el mercado. Defendí la postura contraria a la mía. No hay atajos para hacer los deberes en un negocio y para entender el panorama del mercado. Muchas veces uno puede evitar grandes errores y descubrir grandes oportunidades si habla con expertos y analistas, si destroza los planes de negocios con preguntas, si hace estudios de mercado y grupos focales, y si analiza los gastos y hace sus deberes, todo con diligencia.

2. Trata a tus empleados con justicia

Una de las partes más difíciles de dirigir una empresa es lidiar con los empleados. Los empleados pueden ser muy demandantes: aumentos, vacaciones, gastos, conflictos y más. Cuando me enfrento a estos temas, pienso en la idea de pagarles a los empleados a tiempo: “El salario de un trabajador no pernoctará contigo toda la noche hasta la mañana” (Levítico 19:13). La Torá también nos ordena no aprovecharnos de nuestros empleados: “No defraudarás a un empleado pobre y desamparado, ya sea uno de tus hermanos o un prosélito que está en tu tierra” (Deuteronomio 24:14). Esto me enseñó a tratar siempre a los empleados con igualdad y justicia. Apliqué un nivel absoluto de justicia en lo referente al pago de sueldos de los empleados y a otros temas. No hacíamos diferencias basadas en raza, edad, género, religión o color. Siempre es difícil decir que no, pero cuando construyes una reputación de justicia con tus empleados, te respetan más y saben que están siendo tratados como corresponde.

3. Ten el mejor nivel de atención al cliente

En la industria del turismo hay muchos problemas de atención al cliente. Demoras de los vuelos, equipajes perdidos, habitaciones con demasiado ruido, inconvenientes con el personal de limpieza y más. También hay muchos que tratan de aprovecharse del sistema.

Yo utilizo un estándar muy simple para la atención al cliente: “Ama a tu prójimo como a ti mismo” (Levítico 19:18), ponte en el lugar del cliente y trátalo como quisieras ser tratado. Mientras que muchas compañías debaten sobre qué política de atención al cliente utilizar, seguir este estándar es la mejor manera de construir una base de clientes fieles a largo plazo.

Todos preferimos ser clientes de empresas que tienen una política recta de devoluciones/cambios y que nos tratan bien. Referimos a ellas a nuestros amigos. Cuando lanzamos getaroom.com, un servicio de atención al cliente de excelente nivel fue nuestra mejor ventaja competitiva en un mercado que recurre constantemente a terceros y se apoya en la reducción de costos. La alta calidad de atención al cliente nos diferenció en el mercado y nos permitió construir una base de clientes leales. Trata a tus clientes como te gustaría que te traten a ti.

4. Sé honesto con los clientes

Siempre me vi confrontado por dilemas: ¿Cuánto le revelamos a los clientes? ¿Entregamos exactamente lo que fue pedido o algo inferior para aumentar las ganancias? ¿Damos un poquito menos que lo que el cliente cree que está pagando? ¿Le cobramos al cliente más de lo que acordamos cobrar? ¿Realizamos las devoluciones por menos dinero? Las respuestas a estas preguntas son

fáciles cuando sigues la guía de la Torá: “Tendrán balanzas calibradas y utilizarán pesos correctos” (Levítico 19:36).

Incluso si tus clientes nunca se enterarán, no los engañes. “No pongas un obstáculo delante de un ciego” (Levítico 19:14) significa no aprovecharse cuando la otra parte no sabe o no ve lo que estás haciendo en su perjuicio. Muchas veces nos enfrentamos a situaciones en las que podemos aumentar el beneficio recortando cosas o aprovechándonos del cliente de formas que jamás descubrirá. ¿Por qué no aumentar la ganancia utilizando un material más barato o enviando un producto usado? Usar partes menos costosas a pesar de que el cliente crea que estás usando los mejores componentes. Al verte enfrentado a estos dilemas, la respuesta es fácil cuando sigues el principio bíblico de no poner un obstáculo delante de un ciego. No engañes a tus clientes, incluso si no lo saben.

5. Actúa siempre como si estuvieran observándote

Tu cliente te paga de más. Recibes un reembolso dos veces. Estás en el cajero y recibes un billete de \$100 en lugar de uno de \$10. ¿Te quedas con el dinero que recibiste por error o lo devuelves? ¿Quién se enterará?

Nuestros Sabios dicen: “Debes saber lo que está sobre ti: un ojo que ve” (Ética de los padres 2:1). Cuando entiendes que alguien siempre te está mirando, la respuesta es fácil.

Actúas de otra manera y trabajas con otros parámetros. Diriges tu empresa y tu vida personal siempre con honestidad.

6. Construye una reputación de integridad y honestidad

El Talmud habla sobre las preguntas que nos harán en la corte celestial al final de nuestras vidas (Shabat 31a). La primera pregunta es: ¿Fuiste honesto en tus negocios? Esta es la primera pregunta porque es el barómetro exacto del éxito que tuvimos en la vida. No hay mayor tentación de engañar que en el marco comercial, en donde uno puede obtener más ganancias. Si puedes superar esa gran tentación, alcanzarás un alto nivel de perfeccionamiento de tu personalidad, algo que los demás valorarán. Tus clientes, empleados y quienes hacen negocios contigo querrán promover tu negocio. Cuando eres honesto, tu negocio crece. Y también tendrás la respuesta correcta para la corte celestial. Como dice el Midrash: “Si uno es honesto en sus tratos comerciales y la gente lo aprecia, se considera como si hubiera cumplido con toda la Torá” (Mejilta Beshalaj 1).

7. Sé humilde: acepta y alienta la crítica

“Quien ama la instrucción ama el conocimiento, pero quien odia la corrección es tonto” (Proverbios 12:1). El judaísmo nos enseña que debemos ser humildes. El orgullo se entromete en el camino hacia el éxito. Todos cometemos

errores. Nunca creas que siempre tienes la razón. Acepta y alienta la crítica, particularmente de tus empleados que entienden el negocio mejor que nadie. Mis mejores ideas vinieron de clientes y empleados. Leemos cada sugerencia de un empleado o un cliente con mucho cuidado. Conozco a muchos directores y gerentes que no escuchan las sugerencias de sus empleados. Eso es un gran error. Al crear un entorno que incentiva las sugerencias y las críticas, puedes mejorar mucho tu negocio y harás que tus empleados y clientes se sientan más parte de éste.

Qué hacer una vez que generas ganancias

La Torá no sólo nos enseña a construir un negocio exitoso, sino que también nos enseña qué hacer una vez que lo es. La Torá nos enseña a tener responsabilidad social y a no olvidar a quienes no tienen para comer. Tenemos una responsabilidad social con nuestra comunidad. Estamos obligados a donar una porción de nuestros beneficios a los necesitados. Incentiva a tus empleados, socios y clientes a que den caridad; puedes hacerlo ofreciéndoles igualar la donación que hagan ellos o implementando otros programas. Dona una porción de tus ganancias a caridad. Haz promociones en las que una parte de cada venta vaya a caridad. Alienta a tus empleados a hacer servicio comunitario. Usa tu negocio como un vehículo para mejorar

la comunidad. “El alma generosa será rica, y quien riegue será regado también” (Proverbios 11:24).

Considera tu trabajo como un medio, no como un fin. Cuando ayudamos a otros, nos sentimos satisfechos y realizados. Cuando utilizas tu empresa para mejorar tu comunidad, despiertas cada día y aprecias lo que has logrado a través de ella. Como dijo el Rey Salomón: “Nuestra obra es insignificante salvo que sea para hacer bondad” (Eclesiastés 3:12-13). Utilicemos nuestro éxito siendo responsables con la sociedad y así viviremos una vida mucho más significativa.