

Inteligencia de Mercados/ Cultura de Negocios de Israel

Comunicación clara y directa, características de los empresarios israelíes

Por: Legiscomex.com

Julio 10 del 2013

"Israel no es una sociedad de fusión, sino más bien un mosaico formado por diferentes grupos de población que coexisten en el marco de un estado democrático", Ministerio de Asuntos Exteriores de Israel.

Imagen 1: Mercado del barrio musulmán en Jerusalén



Fuente: Ministerio de Turismo de Israel

Israel es un país del Medio Oriente que hoy cuenta con una población cercana a los 8 millones de habitantes, que se caracteriza por su pluralidad, diversidad y a su vez, por tener una incalculable riqueza cultural e histórica. Esta nación es el único Estado judío del mundo, sin embargo, en su territorio conviven árabes musulmanes, cristianos, drusos y samaritanos.

Según la embajada de Israel en España, este país "es una sociedad nueva con antiguas raíces, que hoy en día sigue cristalizándose y desarrollándose. De sus 7,8 millones de habitantes, el 75,5% son judíos, el 20,2% son árabes (en su mayoría musulmanes), y el 4,3% restante comprende drusos, circasianos y otros, no clasificados por religión. La sociedad es relativamente joven y se caracteriza por un compromiso social y religioso, una ideología política, un ingenio económico y una creatividad cultural, que contribuyen a su continuo desarrollo".

Es difícil determinar una cultura israelí concreta. Esta población tiene orígenes de 100 países diferentes a causa de los hechos históricos que los obligaron a abandonar y luego a regresar a su nación. Por ello, no se debe esperar a que al entablar relaciones comerciales con empresarios y negociadores estos tengan el mismo código de comportamiento.

Además de sus características multiétnicas y pluriculturales, la sociedad israelí es multilingüe. Los idiomas oficiales son el hebreo y el árabe, pero para el comercio y los negocios se usa el inglés. La mayoría de la población habla este idioma. También, es probable encontrar personas que tengan buenos niveles del idish, el español y el ruso.

A pesar de la segmentación social y de los diferentes inconvenientes políticos y territoriales, se le considera como una nación equilibrada y estable, pues logra mantener en un nivel moderado los conflictos sociales gracias a su sistema judicial y a la estricta igualdad jurídica y cívica.

También, Israel tiene una economía y una industria desarrollada, que es potencia en sectores como las telecomunicaciones, la electrónica, la tecnología agraria y la biotecnología. Según la Cámara de Comercio Colombo Israelí "el fuerte gasto en Investigación y Desarrollo I+D, (tecnología) ha sido una fuente importante para el desarrollo de aplicaciones comerciales, esto mismo ha sucedido en EE UU, donde gracias a muchos desarrollos de I+D de defensa, se han creado potentes compañías no militares".

El avance económico, industrial y comercial de esta nación se refleja en su cultura de negocios. El Instituto de Fomento de la Región de Murcia, España, afirma que las relaciones comerciales de este país se aproximan a las del mundo occidental, aunque mantienen influencias del Medio Oriente, sobre todo en lo que tiene que ver con la negociación de precios. Además, el portal Capitalfinanciero.com precisa que "el clima comercial de Israel reposa sobre una fuerte y abierta competencia. La iniciativa, el desempeño y la toma de decisiones son dimensiones culturales individuales y son reglas fundamentales de la vida social y profesional israelí".

El mayor desarrollo de estas actividades se da en cuatro ciudades: la capital, Jerusalén; Tel Aviv, que es el principal centro económico y financiero; Haifa, centro industrial del país, y Beer Sheva, que es la urbe más poblada. La moneda oficial de ese país es el *nuevo shéquel* (ILS), aunque la mayoría del intercambio comercial se hace en dólares (USD).

Es importante que, para llevar a cabo cualquier negocio o para iniciar relaciones de acercamiento con los israelíes, los empresarios extranjeros busquen la ayuda y el asesoramiento de entidades que le sirvan como guía para lograr el objetivo esperado. Es por eso que existen las cámaras de comercio binacionales y misiones comerciales, que tienen como función: ayudar a las industrias a acceder en los mercados, promover los acuerdos comerciales y fomentar la cooperación entre los países.

Este es el caso de la Misión Comercial y Económica de la Embajada de Israel en Colombia. Su agregada comercial, Netta Bar-El, en declaraciones para **Legiscomex.com** dio algunas recomendaciones e invitó a los empresarios a que asistan a las actividades que actualmente desarrollan como seminarios, exposiciones, intercambios técnicos y demás, para que tengan la oportunidad de relacionarse directamente con organizaciones israelíes.

Horarios

La semana laboral en Israel inicia el domingo y termina el jueves, sin embargo, algunas empresas y centros comerciales trabajan hasta el viernes al medio día. El día oficial de descanso es el sábado (*Shabat*) que va desde la puesta del sol del viernes, hasta la primera estrella del sábado. Los musulmanes observan su día de descanso el viernes y los cristianos, el domingo.

Tabla 1: Horarios de atención y servicio en establecimientos israelíes

Comercio
Domingos a Jueves: en general de 10:00 a 19:00 horas, aunque algunas grandes superficies cierran más tarde. Viernes y vísperas de festivo: de 10:00 a 14:30 horas. Sábados: algunos comercios y grandes superficies abren de 19:00 a 23:00 horas.
Centros Comerciales
Domingo-jueves 10:00 - 22:00 Viernes: 09:30 - 14:30 Sábado en la noche: 10:30 - 22:30
Oficinas Públicas
Domingos a Jueves de 8:00 a 16:00 horas (Varía entre los distintos organismos).
Bancos
De 8:30 a 12:30 horas y 16:00 a 18:30 horas (domingos, martes y jueves); 8:30 a 12:30 horas (lunes, miércoles y viernes). Vísperas de festivo: 8:30 a 12:00. Viernes algunas sucursales están abiertas al público de 8:30 a 12:00.
Oficinas e Industrias
De domingo a jueves de 8:00 a 15:00 o 16:30 horas.

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de la Cámara de Comercio Israel - América Latina.

Días festivos

Según el estudio del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, el período anual de vacaciones en Israel es de 10 días hábiles y se incrementa dos días adicionales por cada año trabajado. Los festivos varían según el año, sin embargo, estas son las fiestas celebradas popularmente:

Tabla 2: Días festivos en Israel

Día	Celebración
20 de marzo	Purim (carnaval)
18 - 26 de abril	Pessach (Pascua judía)

10 de mayo	YomHaatz-maut. (Día de la Independencia)
11 de junio	Shavuot
28 y 29 de septiembre	Año Nuevo
7 de octubre	YomKippur (Día del perdón)
12 de octubre	Succot (Fiesta de la cabaña)
21 de octubre	Simchat Torá (fiesta de la Torá)
20 al 28 de diciembre	Hanukka (fiesta de las luces)

Fuente: Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Tel Aviv

Citas y lugares de encuentro

Debido a que los israelíes son muy generosos y hospitalarios, a ellos les gusta concretar comidas de negocios a la hora del almuerzo. Para esta invitación es importante mostrar mucho respeto a su cultura y sus tradiciones, así como también, es imprescindible llevar una idea clara de lo que se quiere y se espera con la negociación.

También es común que algunos lleven a sus invitados a comer a su casa, por lo tanto siempre es importante aceptar esa invitación, ser agradecido y permitirse repetir alimentos si le han ofrecido. Si por el contrario es la persona extranjera quien invita, se debe tener en cuenta la religión del empresario porque de ello depende el sitio al que lo puede llevar y los alimentos que va a consumir.

La gastronomía de este país es muy diversa, el tipo de ingredientes y su preparación varía según la procedencia del israelí. Sin embargo, es regla general que a la hora de comer se deba esperar a que el anfitrión o la persona de más edad empiece a almorzar o cenar para poder proseguir.

La mayoría de los judíos solo consumen alimentos que tengan el sello *kósher*, lo que certifica que son productos que cumplen con los requerimientos y los rituales exigidos por esta comunidad. Según sus reglas, el pescado no debe ser consumido al mismo tiempo que la carne. Está prohibida la ingesta de cerdo y mariscos. No se debe consumir carne y lácteos en la misma comida y sólo está permitido beber el vino *kósher*.

Según el Perfil Comercial de Israel, elaborado por el Centro de Exportación e Inversión de República Dominicana, hay que recordar que la mayoría de israelíes siempre reconocen una dimensión religiosa al consumo de los alimentos, es por eso que agradecen a Dios por las provisiones recibidas, antes y después de las comidas.

Es habitual dar propina en los distintos establecimientos y servicios, tales como el taxi, restaurantes, hoteles y comercio. En la gran mayoría de establecimientos comerciales se acepta el pago con tarjeta de crédito.

También, son usuales que se citen a llamadas de teleconferencia, ya que facilitan la comunicación y acortan el espacio. Es común que una video-llamada se extienda, pues es costumbre de los israelíes interrumpir la conversación para dar aportes, hacer preguntas y compartir experiencias.

Vestidos

La primera impresión siempre es importante en los negocios, es por eso que para este encuentro es común que los asistentes vestan trajes de sastre formales y de colores oscuros. Los hombres con camisas de cuello, pantalón y saco, y las mujeres, vestidos y blusas recatadas, que preferiblemente cubran los codos y las rodillas. A partir de la segunda visita o encuentro, los israelíes usan vestidos casuales, pues para ellos es muy común vestirse cómodamente con camisetas tipo polo o camisas de cuello abierto, las mujeres continúan usando vestidos o faldas con un largo debajo de la rodilla.

La informalidad al momento de vestir puede atribuirse al clima que predomina en el país, pues es muy cálido y a la vez húmedo, por ello muchas personas asisten a sus trabajos en jeans y zapatos cómodos.

Para hacer negocios con israelíes, es imprescindible que el empresario tenga claro cuál es la opinión religiosa de su colega, pues esto determinará su código de vestimenta. Según el Perfil Socioeconómico y Empresarial de Israel, elaborado por el Instituto de Fomento de la Región de Murcia, "entre los israelitas de religión judía cabe distinguir tres tipos: los judíos seculares (aquellos que no observan los ritos de la religión judía), los judíos tradicionalistas y los judíos ortodoxos. A los tradicionalistas se les reconoce por el gorro sobre la coronilla conocido como yarmulke; los judíos ortodoxos llevan sombrero y traje negro. La mayor parte de los negocios se realizarán con judíos seculares, que representan aproximadamente el 60% de la población".

Imagen 2: Judío tradicionalista y judío ortodoxo



Fuente: EFE

Obsequios

En Israel son poco regulares los regalos de negocios, no obstante, estos se pueden dar al inicio o en la culminación de una negociación, también cuando el empresario es invitado a una comida especial. Los regalos sencillos tienden a ser mucho más apreciados que algo caro o complicado.

Según la agregada comercial israelí, Netta Bar-El, es recomendable que se regalen productos para la oficina, como agendas, lapiceros, pisapapeles, tarjeteros, entre otros. También manifestó que se pueden obsequiar alimentos y productos típicos del país de procedencia del invitado, pues los israelíes "van a recibirlos agradecidamente, aunque ello no garantiza que lo vayan a consumir", debido a sus inclinaciones espirituales.

Si desea regalar productos alimenticios propios de Israel se debe tener en cuenta la religión del empresario, pues algunos judíos consumen solo productos con certificación *Kósher*. Un empresario devoto al judaísmo valorará que se le obsequie una cesta de alimentos *Kósher* o una botella de vino *kósher*, pues eso demuestra respeto hacia sus tradiciones y un interés por su cultura.

Saludos

Los israelíes siempre son directos, amistosos y el trato es muy natural sin demasiadas formalidades. El saludo habitual es un apretón de manos a la presentación y a la despedida. Se utiliza la palabra *Shalom*, que significa "Paz", indistintamente como un "hola" o "adiós". Es importante tener presente que no es común saludar dando un beso y que los judíos ortodoxos no le dan la mano a las mujeres.

Al principio se llama a las personas por el apellido, sin más títulos que "señor" o "señora". No obstante, por la cercanía y el trato informal, rápidamente se utilizan los nombres propios, pues esto genera un ambiente de negocios más cómodo y agradable.

Reuniones

Siempre se recomienda que no se programen reuniones de negocios en septiembre u octubre, ya que muchas fiestas judías se realizan durante estos meses. Si se opta por llevar a cabo citas en esta temporada, se debe confirmar que no se cumplan en un día de celebración.

Los israelíes destinan gran parte de las horas del día a trabajar. Israemploy.net, un portal especializado en suministrar información de empleos en ese país, publicó un estudio de cultura empresarial en el que afirman que "los israelíes trabajan más horas que la mayoría de sus homólogos en el extranjero. Más horas laboradas son concebidas como una expresión de compromiso".

Y aunque dedican gran parte de su tiempo al trabajo, las reuniones no son largas, siempre se va directamente a los temas esenciales. Para Bar-El, el tiempo es de suma importancia para los israelíes. "Nosotros siempre buscamos aprovechar cada minuto, no queremos perder el tiempo, es por eso que programamos una agenda, y en cada cita deseamos entender lo que nos proponen lo más rápido posible, para determinar si hay o no oportunidades en los negocios".

Siempre hay que ser puntual para cada reunión. También, es significativo tener presente que a los israelíes les gusta hablar y ser escuchados, no obstante, tienen muchísimo interés en saber qué es lo que piensa su colega y qué opina de temas como la familia, los deportes, la diversidad de orígenes de los israelíes y las nuevas tecnologías.

No es conveniente dialogar sobre política o el conflicto árabe-israelí "pues nunca sabes a quién tienes al frente. Es interesante preguntar, saber qué está pasando a nivel general, pero en esos temas es mejor no profundizar, no buscar detalles, no especificar", manifestó la agregada comercial de la Embajada Israelí en Colombia.

Negociaciones

Los israelíes son buenos negociadores, no se involucran en actividades que no conocen y se cercioran de que no estén jugando con ellos, especialmente si se trata de dinero. Son expertos en el tema que se está negociando es por eso que siempre buscarán que se les dé los mejores precios y exigirán muy buena calidad en los materiales y/o productos terminados.

Como se mencionó anteriormente, en las negociaciones prima la eficacia. Se habla directamente con las personas que toman las decisiones y estos a su vez buscarán siempre ir al punto exacto por el cual están reunidos.

Aunque el inglés es el idioma de los negocios, muchos empresarios que tiene relaciones con países de habla hispana ya tienen en su compañía personas que hablan español.

Los israelíes también tiene unas características que los define a la hora de entablar una relación comercial: ellos suelen decir lo que piensan de una forma firme y franca y esperan lo mismo de sus colegas. Suelen tomar la iniciativa al momento de las decisiones y tienen la capacidad de improvisar a la hora de resolver problemas de último minuto.

También, están orientados al trabajo en equipo y mantiene la igualdad de estatus sin atribuir importancia a los distintos tipos de autoridad de una empresa. Según la Cámara de Comercio Colombo Israelí, los empresarios de esta nación valoran las intervenciones y opiniones de cualquier persona, sin importar el cargo que tenga dentro de la entidad. "Esta cultura no es jerárquica, se valora el cuestionamiento abierto de todas las autoridades".

Olegario Llamazares García-Lomas, autor del libro "**Cómo negociar con éxito en 50 países**"¹ destacó unas estrategias básicas para tener en cuenta al momento de iniciar un pacto comercial con un empresario israelí, estas son algunas de ellas:

- Los israelíes tienen un sentido de los negocios muy próximo a los valores capitalistas, aprendido secularmente en sectores como la banca o la joyería, en los que la idea de beneficio, productividad o rentabilidad están muy presentes.
- La mayoría de los israelíes utilizan un sistema de confrontación con argumentos contundentes y emocionales. Se les debe responder en el mismo tono. No hay que ceder aunque generen tensión.
- Los negociadores suelen adoptar una postura proactiva, tratan de adelantarse a los movimientos de la otra parte. Es mejor dar la información poco a poco, ya que de esta forma estarán preocupados por averiguar la posición de la otra parte y se centraran menos en sus objetivos.
- Les gusta mucho la polémica y rara vez dan la razón a la parte contraria, aunque tampoco esperan que la otra parte comparta sus opiniones.
- En las discusiones es normal interrumpir al interlocutor. Si bien en la mayoría de las culturas se considera una falta de educación, para ellos es un signo de interés.

¹Llamazares García-Lomas, Olegario. *Cómo negociar con éxito en 50 países*. Global Marketing Strategies. Pág. 117.

- Es obligado realizar ofertas competitivas, ya que este empresario suele conocer muy bien la oferta internacional de su sector.
- La negociación sobre el precio, el aspecto más importante para ellos, debe dejarse para el final. El regateo será duro. Conviene partir con un amplio margen e ir haciendo concesiones poco a poco, combinando mejoras en el precio con otros argumentos (condiciones de pago, descuentos por volumen de compra, etc.).
- A pesar de su hospitalidad, las relaciones personales que se puedan establecer no influirán en las relaciones profesionales. En el trato personal no se deben realizar halagos, ya que por su carácter desconfiado les podrían resultar sospechosos.
- Aunque el país tiene sus raíces en movimientos cooperativistas, la cultura de la competitividad que impera favorece las decisiones individuales. Cada gerente es responsable de las decisiones en su área de competencia.
- Las relaciones comerciales se basan en la mutua confianza, si bien todos los acuerdos deben formalizarse por escrito. Por lo general, los agentes y distribuidores exigen exclusividad, puesto que el mercado es pequeño y la información fluye rápidamente entre los clientes potenciales.

Consejos

Finalmente, **Legiscomex.com** quiere dejar unos consejos clave los cuales permitirán el desarrollo efectivo en las relaciones comerciales que se desarrollen con el país del medio oriente.

- Buscar asesoría de una institución o entidad que le guíe y lo acerque a este mercado.
- Hay que ser claro y directo.
- Siempre se debe tener a la mano tarjetas de presentación para que sean intercambiadas y así tenga acceso a los nombres y datos de su contacto.
- Puede intervenir o interrumpir, ellos estarán a la expectativa de lo que se va a decir.
- Toda la información y documentos de la negociación debe estar en inglés. Sin embargo, no está de más traducir al hebreo la información que les quiere entregar.
- Hay que investigar quién es el colega o cliente, es importante saber de qué religión es para así determinar cuáles podrían ser sus gustos e incluso los horarios y días que labora.
- Se debe llegar al aeropuerto con suficiente anterioridad, pues ahí hacen una minuciosa revisión de seguridad y esto podría retrasar el tiempo estipulado antes del vuelo.