

ENERO 2024

# INTELIGENCIA EMPRESARIAL

REVISTA DE DIVULGACIÓN DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS

## SUGATRA MITRA

Y SU VISIÓN DE LA EDUCACIÓN

Pág. 18

### SOBREVIVIR Y PROGRESAR

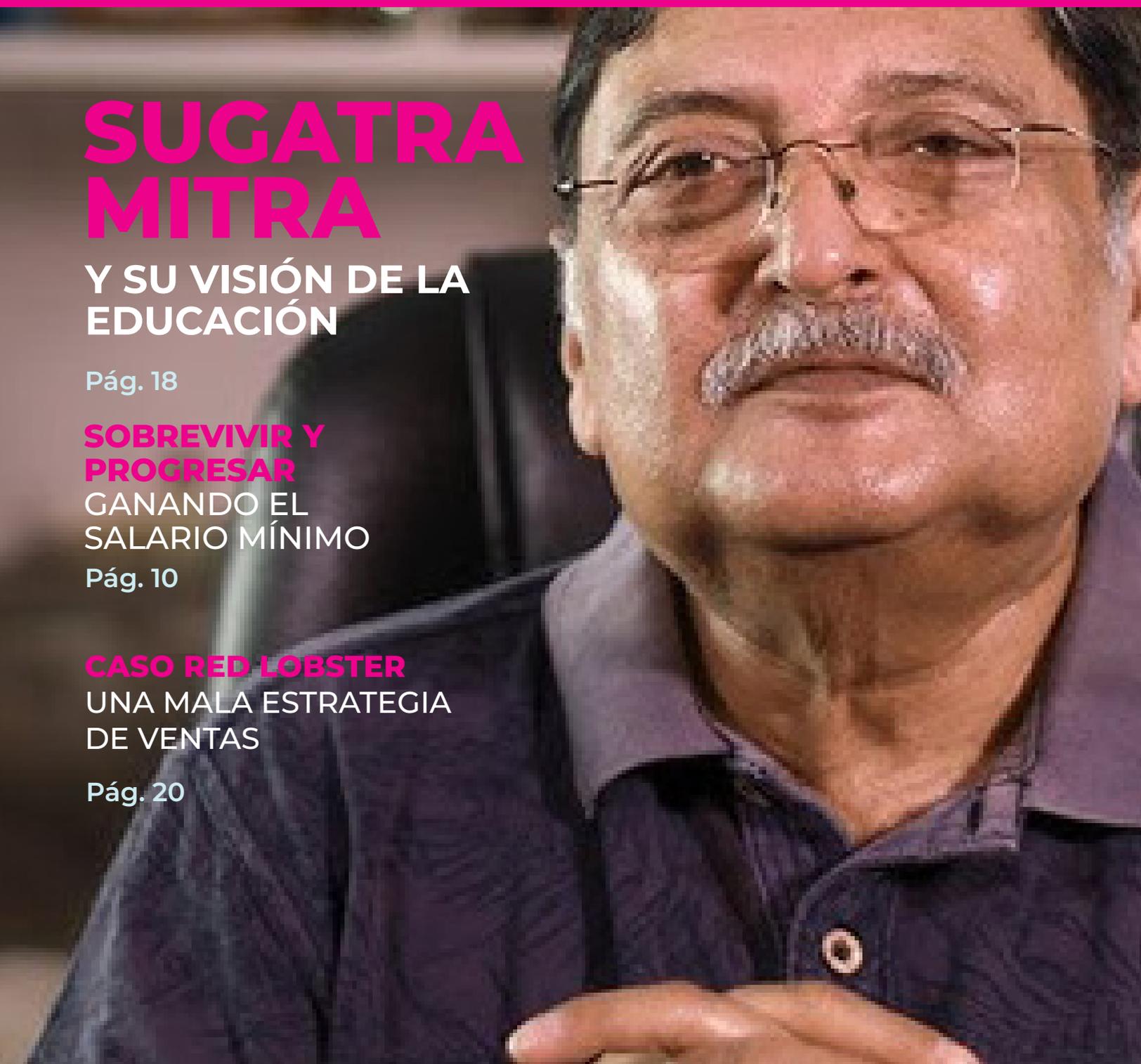
GANANDO EL  
SALARIO MÍNIMO

Pág. 10

### CASO RED LOBSTER

UNA MALA ESTRATEGIA  
DE VENTAS

Pág. 20



¿Otro **Lote rechazado?**  
¿Otro **gasto en tiempo extra?**  
¿Otro **accidente operativo?**  
¿Otro **envío expeditado?**



Y entonces...

¿**Cuándo** vas a **automatizar**  
tus **procesos industriales?**

 **RAMISA**®  
SERVICIOS Y AUTOMATIZACIÓN

Soluciones a tu alcance.

 **442 444 7098**

**servicios.ramsa@gmail.com**

[www.ramsaservicios.com](http://www.ramsaservicios.com)

# Carta Editorial Enero

## Estimado Lector:

Da la impresión de que apenas ayer terminamos los festejos por las fiestas decembrinas, sin embargo, enero ya ha terminado. El mes cuesta arriba por excelencia entre todos los meses que conforman un año ¿exceso de gastos, imprevistos, falta de planeación o de ahorros? Las causas pueden ser muchas y variables, sin embargo, pasan los años y enero sigue siendo un mes tormentoso para muchas personas.

Por eso es que Inteligencia Empresarial se ha preocupado por reunir una serie de artículos que pueden ser una guía excelente para poder salir avante de este remolino de gastos y pagos sin importar si eres un empleado que gana el salario mínimo, un gerente o el dueño de la compañía: tips de ahorro, ideas para organizar financieramente tu 2024 y cómo sacar adelante a tu empresa pese a todo, de acuerdo al panorama que se prevé para este año, tanto de manera local como mundial.

Y es que la crisis, el encarecimiento de servicios, los altos costos de los mismos, los sueldos bajos y la falta de trabajos estables hacen que el camino hacia la independencia para los jóvenes se vea cada vez más lejano y los obligue a vivir con sus padres más tiempo del calculado, a diferencia de otros países de primer mundo.

A veces nos parece que todo se ha inventado, que todo lo que existe se ha intentando también, pero la realidad es que con paciencia y planeación es posible llegar a la meta prevista y lograr la tan ansiada libertad financiera. Aún hay muchas cosas que descubrir a las que solo las limita o engrandece nuestra creatividad, como podrás descubrir entre las páginas de esta revista.

Por otra parte, así como muchas cosas han cambiado a lo largo del tiempo, también lo ha hecho el entorno, las preferencias –en las que las redes sociales llevan la delantera–, las necesidades de los empleados y la forma de vida. Todo ello ha sido analizado y comentado en este número por nuestros colaboradores.

Debido a la misma rudeza de las perspectivas financieras, también hay numerosos despidos en el primer trimestre del año, se puede alertar a los colaboradores y empleados señalándoles a tiempo sus errores, aunque no todos lo toman a bien ¿cómo tener esas conversaciones difíciles pero tan necesarias para evitar males mayores? Se puede, te decimos cómo y cuándo es el mejor momento para tener estas pláticas.

Con todo esto y mucho más te damos la bienvenida este 2024 deseando que este año sea financieramente inteligente para todos nuestros lectores.

# INTELIGENCIA EMPRESARIAL

Presidencia: Roberto Andere Montes de Oca

Directora: Patricia Zárate Barrera

Redacción: Jessica del bosque, Ricardo Davila del Bosque, Regina Davila del Bosque, Jose Porchini, Fernando Lozano Arellano, Eva Corella Puente, Carlos Lozano, Lago Janeiro, Alonso Janeiro Cangas, Alfredo Priante, Paola Priante, Giovanni Priante, Alejandra Cabañas, Jean pierre Robert, Ricardo Davila Santamarina, Roxana Arrambide Diaz, Esteban Gonzalez Goyeneche, Maria Isabel Cangas Cueto, Francisco Jose Barbosa Niembro, Francisco Jorge Janeiro Rodriguez, Emilio Alanis Alonso, Rafael Francisco Padilla Alonso, Jose Benjamin, Aguillon Padilla y Arturo Torres Arpi Acero

Editor de Estilo: Alejandro Cruz Saldaña

Arte y Diseño: Aide Martínez Reyes

Fotografía: Alejandro Cruz Saldaña, Felipe Cruz Saldaña

Editor Web: Aide Martínez Reyes

Comercial: Jorge Ángel Hernández Soto

Ventas y Publicidad: Samanta Vázquez Nava, Luis Conrado Gutiérrez Hernández.

Relaciones Publicas: Joel Alvarado Padilla

[www.inteligencia-empresarial.asppublicidad.com.mx](http://www.inteligencia-empresarial.asppublicidad.com.mx)

Oficina de representación en México escribir a:

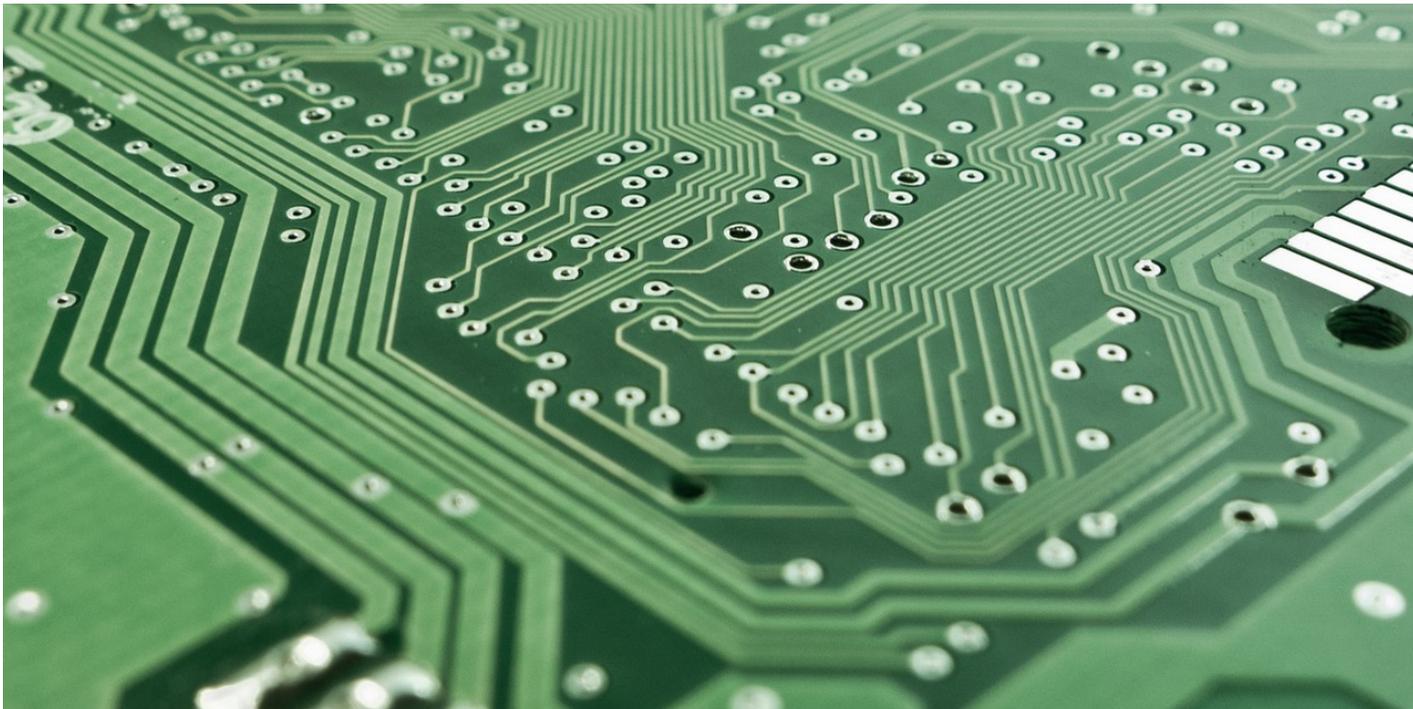
Agencia de Servicios Publicitarios S.A de C.V

Boulevard Golondrinas 17 B Edif 2 B Int 101 B

Colonia Calacoaya, Atizapán de Zaragoza.

Estado de México. CP: 52990





Se sabe que la sociedad contemporánea no sería ni la mitad de lo que es sin la capacidad del ser humano de innovar e inventar. Además de crear parámetros de eficiencia y productividad, hemos incentivado la creatividad y la originalidad para diversificar nuestras actividades y encima hacerlas con cierta gratificación intrínseca. De ahí que podamos seguir inventando cosas, pese a que haya quienes digan que ya todo se ha inventado. Pero, ¿cómo? Todo se trata de pensar fuera de la caja y apasionarse de una idea.

¿Por qué tendría que interesarnos inventar? Esa pregunta puede empezar con nosotros, pero en realidad es fácil extenderla a los futuros usuarios de dicho invento, ¿le darían importancia en su día a día? De ahí que un invento tenga que ser útil y resolver con eficacia el problema, de otra forma no tendría sentido su diseño ni su creación. Esta solución debe ser más innovadora que las soluciones previamente inventadas. Esto puede partir de las propias frustraciones o necesidades del inventor, en especial las de su vida diaria.

# ¿ES POSIBLE INVENTAR ALGO NUEVO EN 2024?

**POR: RICARDO DAVILA DEL BOSQUE**

Esta perspectiva puede gozar de la necesidad cotidiana, pero también puede caer en algo demasiado personal. Para resolver esto es necesario hacer una investigación de mercado. Antes de perfeccionar el invento, e invertir tiempo, dinero y esfuerzo, habrá que asegurar de que de verdad el invento sea totalmente original. En la actualidad es fácil revisar si alguien más ha pensado antes en esa idea, pero esto también podría servir para identificar cómo podemos distinguirnos de los competidores, podemos haber innovado, aumentado o rediseñado la idea.

Y así como se ha revisado a los competidores y la posibilidad de comercio, también habría que investigar al consumidor. Esto suele ser más sencillo, ya que hacia donde volteemos podemos ubicar a una persona de a pie, dispuesta a participar y agregar su opinión como consumidor. Nunca se sabe quién nos entregará la respuesta que venimos buscando, o planteará dudas invaluable que perfeccionarán aún más el producto. Por supuesto, lo más importante sería preguntarle a quien más confianza le tengamos.

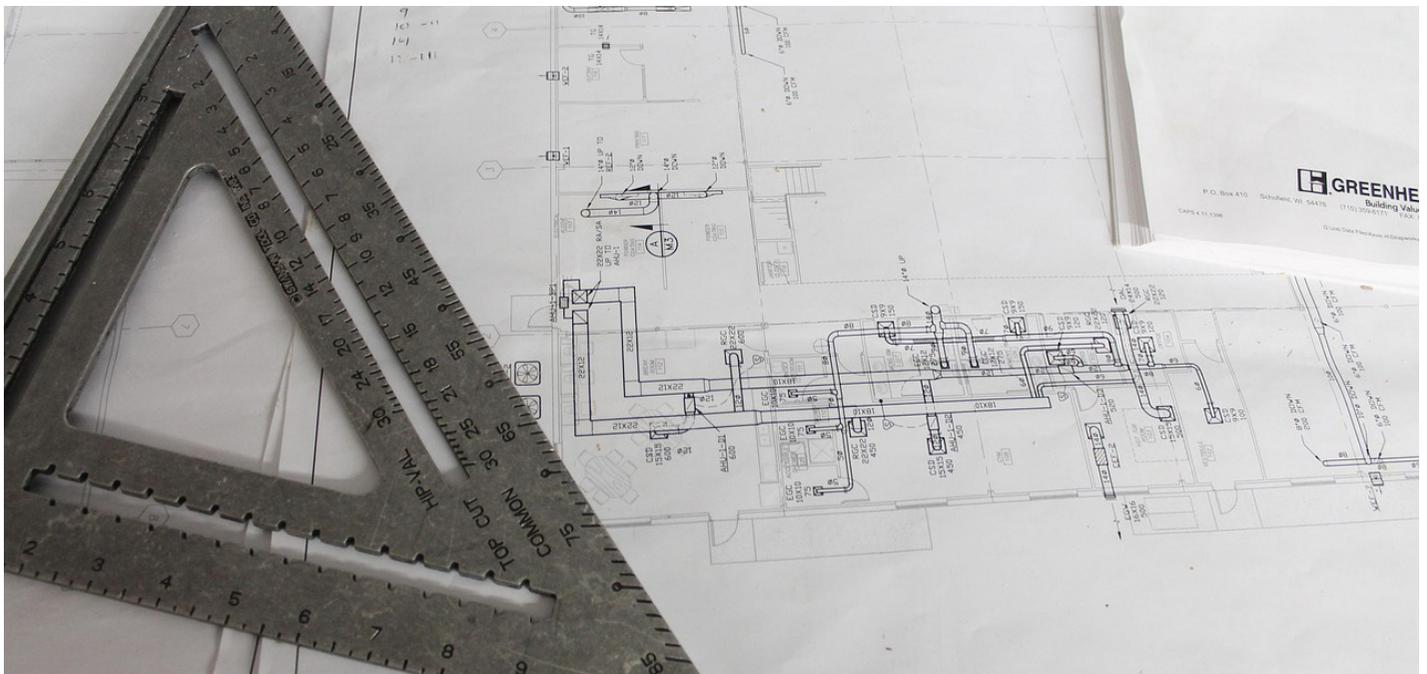
A estas alturas ya te imaginarás que inventar algo no es precisamente fácil. Cada camino comprende un mundo complejo de cosas por hacer, de ir y venir de la planeación a la ejecución, al diseño y el rediseño o al abandono, en caso de haber pensado en algo después de que ya lo hizo alguien más. A veces tu creatividad sufre de un pequeño bloqueo, sobre todo cuando te encuentras en situaciones de estrés, sumido en tus preocupaciones diarias. Pese a ser una persona creativa, debes tener consideración propia y recordar que siempre habrá días malos.

No todas tus ideas deben ser llevadas a las últimas consecuencias, a veces deberán de detenerse

ante una prueba de mercado. A veces sólo serán pequeños ejercicios de tu lluvia de ideas, espacios que favorecen a tu creatividad, pero que no terminan de formarse como una idea realmente buena. En tu imaginación puede no haber límites, pero cuando lo traspasamos a la realidad, es posible ver que no todo es útil, valioso, original o importante. No es un ataque a tu creatividad y no tendría que minar tu confianza, sólo son las reglas de este juego.

Por otra parte, esta misma premisa no tendría que ser motivo de desánimo, porque puede ser también que el mundo no esté listo para tu invento. Aunque la realidad y la congruencia son buenos parámetros para ponerle freno a nuestra creatividad, también podrías plantearlo al revés: primero crear y luego buscar cómo puede calzar en el mundo. Fuera de reglas y tendencias, inventa bajo tus propios criterios, inventa aunque casi nada de ello salga a la luz. Haz tus propias reglas y piensa en todo, dale importancia a todo. En algún momento llegará algo fuera de serie a tu mente.

Ya podrás imaginarte que el trabajo de un inventor no es sencillo, pero sí bastante libre. Puede ser tu momento para permitirle a tu niño interno surgir y alocarse con mil y un ideas, para disfrutar de tu imaginación y dejar de creer que todo lo que piensas es tonto o poco creativo. Cuando no hay límites puedes modificar lo ya inventado, aumentarlo, disminuirlo, girarlo, voltearlo de adentro hacia afuera. Es un momento para pensar en ti primero, o para pensar en tu sociedad más inmediata y considerar que tu retribución será una revolución para la necesidad planteada. Entonces, ¿Hay algo que quieras inventar hoy?



# SER UN LÍDER EXITOSO EN 2024: APRENDE A DELEGAR Y DIRIGIR

POR: REGINA DAVILA DEL BOSQUE

*Para muchos la llegada del año nuevo es una oportunidad de crecimiento y de nuevos comienzos. Para otros puede ser un martirio, puesto que con él llegan retos, dificultades y expectativas que rara vez se llegan a cumplir. No obstante, todo comienzo es un buen momento para reflexionar acerca de lo que esperamos lograr, alcanzar y dejar a un lado.*

Estos ansiosos pensamientos provienen de la idea de que para que algo se haga bien sólo puedes hacerlo tú. De ahí que delegar suene como una idea casi imposible de realizar. Si bien la confianza en uno mismo resulta beneficiosa, tener sólo ese tipo de confianza en el trabajo puede terminar en un agotamiento por exceso de trabajo.

Si ya eres líder es porque has hecho algo bien, tu trabajo habló por ti y en tu círculo reconocen tus cualidades, sin embargo, estas habilidades siempre se pueden diversificar. Aquí entra el delicado asunto de delegar, es decir, de redirigir ciertas ocupaciones a tu equipo, e incluso distribuir las partes de un proyecto para que todos hagan un poco y terminen entregando algo más completo, organizado y en tiempo récord. Suena perfecto, pero es difícil llegar ahí.

Los líderes que saben delegar reconocen que su vida laboral se vuelve más práctica, pero no sólo eso. En primera, previene su agotamiento, de modo que pueden seguir dirigiendo, planeando y buscando otras alianzas y estrategias. También ayuda a levantar el espíritu de su equipo de trabajo, les transmite confianza y les concede la libertad para que tomen las iniciativas que deseen, sin detener la creatividad ni a los líderes en formación.

Esta forma de trabajo se plantea menos como una jerarquía y más como un trabajo democrático, donde la voz de todos importa y donde se pueden resaltar las fortalezas y habilidades de cada quien. No se trata de que el líder, como un ser todopoderoso, elija las tareas de sus trabajadores, y estos no puedan objetar por miedo a disgustarlo. Por el contrario, se abre el espacio de confianza en el trabajo para que cada persona muestre sus cualidades y fluya con el proyecto.

En todo caso, el líder sería aquel mediador que confía en sus empleados y les brinda el espacio y los recursos para actuar y traer algo con lo que todos pueden trabajar. Si deseas intentar delegar, empieza por identificar las tareas que puedes darle a los demás sin que perjudique tus propias tareas. Al principio podrías pensar que tienes que hacerlo todo tú, pero después podrás ver que tu tiempo podría usarse mejor en asuntos más cruciales. Permite un "margen de error" y considera el tiempo que llevará ejecutar la tarea, sobre todo si es la primera vez que el equipo se ocupa de ella.

Un líder es capaz de ver elementos que pueda usar a su beneficio, tiene cualidades organizativas y de planeación. Gracias a ello puede revisar las fortalezas de su equipo de trabajo. Si es posible, tendrá la capacidad de acordar con sus mismos trabajadores los puestos que más les acomodan o en donde les interesa desarrollarse un poco más. Es importante tomar en serio a tu equipo de trabajo, no tomarlos como seguidores sino como parte crucial del trabajo que se realiza.

El deber indiscutible del líder es definir las tareas y proporcionar los recursos. Debe estar al tanto de los roles de todos, y estar ahí para informar a su trabajador para explicar todos los detalles relevantes. En ocasiones puede ser esto lo que les haga creer a los líderes que pueden hacerlo todo, simplemente porque se han enterado antes de toda la información. Por el contrario, debería usar esto a su favor para planificar, brindar ayuda o asesoría cuando sea necesario y reorganizar después.

Por ello, un líder tiene que mantener una comunicación auténtica, siempre abierta a consultas. Debe crear un ambiente en donde ninguna duda sea tomada a la ligera, pero tampoco se subestimen las capacidades ajenas. Y aún pese a esta continua colaboración y perfecciona-



miento del trabajo, puede haber lugar para el fracaso. Esto es inherente en las actividades humanas, pero no por ello debe ser causa de burla o vejación. Los líderes deben ser capaces de alentar y reflexionar respecto al fallo.

En un principio puede que esta estrategia no obtenga los mejores resultados, pero no se está apostando por un cambio a corto plazo. Se trata de un trabajo interno, entre comunicación, organización y esfuerzo comunitario. Sólo así se tendrá un crecimiento que les permitirá funcionar como un equipo en el futuro, no sólo para "salvar" ese proyecto, sino para optimizar el trabajo y cumplir mientras se tiene un crecimiento en el proceso, con

base en fallos situacionales y resoluciones grupales.

Delegar no es una tarea fácil. Un líder que se sobre esfuerza puede estar demasiado habituado a trabajar lo doble o lo triple para que todo esté "perfecto", pero esto le impide fortalecer sus habilidades de planeación y de diálogo frente a su equipo de trabajo. Se proponen estas tareas para que le sea más sencillo delegar, sin embargo, es posible que como líder ya tenga un estilo de delegación aún sin saberlo. Entonces, lo más importante para asegurar que lo está haciendo eficientemente es preguntarse: ¿cómo podría aprovechar hoy las habilidades de su equipo?

## Howard & Wayman Bajío SC.

Contadores Públicos

[www.dhw.com.mx](http://www.dhw.com.mx)





# ¿CÓMO AFECTAN LAS REDES SOCIALES LA CREATIVIDAD?

**POR: FERNANDO LOZANO ARELLANO Y EVA CORELLA PUENTE**

*Año tras año se vuelve un tormento el primer mes del año y esto se debe a la cuesta de enero, la cual es la temporada del año en la que existe un aumento en los gastos personales. Y aunque todos los años nos propongamos cumplir con nuestros propósitos financieros; ya sea liquidar nuestras deudas, ahorrar o invertir; iniciar el año sin sentirnos perdidos económicamente es algo que no logramos aprender.*

El uso de redes sociales se ha convertido en parte de nuestra rutina diaria, sin importar la edad, adultos mayores, jóvenes y pequeños, utilizan a diario estas herramientas a manera de hábito. Este hecho es indiscutible y ha puesto sobre la mesa el debate respecto a los efectos que puede tener sobre nuestra salud mental, diversos estudios de distintas instituciones han confirmado que la adicción a redes sociales es un fenómeno que afecta a nuestra sociedad y que es preciso replantearnos un panorama en el que podamos atender el problema.

En 2020 el director de cine americano Jeff Orlowski presentó en la plataforma de Netflix uno de los documentales más impactantes del año, titulado: "El dilema de las redes sociales". En éste mostró cómo es que los algoritmos de las redes sociales son creados para que

los usuarios desarrollen una dependencia a estas. El uso de I.A.S para controlar los algoritmos de las redes, están diseñados para arrojar a las personas contenido que los mantenga anclados a éstas el mayor tiempo posible, es decir, no existe un control ético en el desarrollo de éstas.

Sin embargo, la idea Orlowski no es presentar de manera estigmatizada el uso de estas herramientas tecnológicas, pues también es cierto que han facilitado, en gran medida, muchas de nuestras labores diarias e incluso nos han ayudado a acortar la barrera del tiempo y la distancia para conectar entre personas en momentos críticos, como fue la pandemia. El propósito de Orlowski es mantener informadas a las personas sobre los peligros del uso inadecuado de las redes sociales para que éstas sean menos susceptibles de convertirse en un número más de la estadística.

Las redes sociales, como herramientas bien administradas, pueden convertirse en aliadas para el desarrollo de nuestro potencial creativo. Tal y como señala María del Mar Grandío, profesora de la Universidad de Murcia, quien defiende la idea de que las redes sociales en realidad pueden resultar muy benéficas en el desarrollo intelectual y creativo de las personas.

La base de este tipo de herramientas consiste en tres pilares fundamentales que son: comunidad, contenido y temporalidad. Las redes sociales están pensadas para conectar a las personas y que puedan desarrollar un sentido de pertenencia en comunidad; esto se logra a través de contenido creado y compartido por todos los usuarios que logran empatizar a través de lo que comparten en común; estas interacciones suceden de manera inmediata, gracias a las facilidades que la tecnología ofrece.

El espacio que las redes sociales ofrecen para que las personas interactúen entre pares, es un lugar que puede propiciar el trabajo colaborativo y por ende potencialice el proceso creativo de quienes se ven inspirados con contenido en el que comparten gustos e intereses. Eso sí, sin perder de vista que los riesgos por el uso exagerado de estas herramientas puede repercutir de manera negativa. La idea es minimizar los riesgos y maximizar el potencial creador que todos tenemos y los espacios online pueden permitirnos expresar nuestros gustos, intereses y aspiraciones creativas.

El actor estadounidense Gordon Levitt, en 2019 ofreció una plática en TED titulada: "¿Cómo el deseo de atención te hace menos creativo?" En esta conferencia destacó cómo la búsqueda de atención a través de las redes podía mermar la creatividad de las personas, pues la necesidad constante de aprobación podía hacernos perder nuestro criterio y vulnerarnos ante críticas y estándares irreales impuestos por las mismas redes. La invitación del actor consiste en replantearnos un enfoque distinto: ¿por qué no en lugar de buscar la atención de los demás, buscamos prestar atención a nuestro alrededor para poder fluir?

Las redes sociales no son responsables de afectar directamente nuestra creatividad, si bien es cierto que éstas se conducen bajo normas poco éticas, somos nosotros quienes tenemos la voluntad de hacer uso de ellas de manera responsable, y más a sabiendas de los peligros que estas pueden suponer. Minimizar los riesgos en nuestro uso de las mismas incluso podría ayudarnos a potencializar nuestra capacidad creadora, pues su principio de hacernos conectar con otros es beneficioso para nuestra creatividad y capacidad expresiva, y para lograrlo es preciso tomar conciencia del manejo que hacemos de éstas.

**"AUNQUE COMPARTEN  
ALGUNAS MARCAS EN  
COMÚN, EXISTEN OTRAS  
QUE SÓLO PUEDEN  
ENCONTRARSE EN  
UNA U OTRA TIENDA."**



# SOBREVIVIR Y PROGRESAR GANANDO EL SALARIO MÍNIMO

**POR: ISABEL DUARTE MORALES**

“Vemos el salario mínimo como base de un tabulador, muchas veces ni siquiera sabemos a cuánto asciende. Sin embargo, hay personas para quienes que ese salario mínimo es todo lo que ganan, y a quienes les es difícil vivir el día a día con ese mínimo sueldo ¿es posible progresar financieramente con esta baja percepción?”

Esta situación se podría ver como una realidad sombría para la persona promedio, trabajar toda una jornada para percibir solamente el mínimo. Sin embargo, sin romantizar el hecho de que un salario mínimo no es suficiente para poder tener una vida sin carencias, es una condición por la que han pasado muchos de los grandes líderes financieros.

Es decir, las personas que trabajan por un salario mínimo viven lo que es trabajar con mucho esfuerzo, aprovechan más los recursos que tienen y los hacen rendir a veces inexplicablemente, son creativos y persistentes, están acostumbrados a limitarse. Todas estas son virtudes de quienes progresan financieramente: Capacidad de trabajo, innovación, creatividad, perseverancia.

El punto de diferencia es el pensamiento que tenemos de esta situación que a fin de cuentas no es más que una circunstancia que puede cambiar en cualquier momento. Si es algo que se ve con amargura y derrota puede convertirse en una situación permanente al considerarse víctima, pero, si se tiene una percepción adecuada se podrá entender que lo que se vive hoy no necesariamente tiene que seguir igual mañana, porque se tiene la capacidad de salir adelante y superar las situaciones, lo cual refleja una visión de ganador.

De hecho, muchos de esos líderes de hoy algún día percibieron el salario mínimo e incluso no tenían percepciones. Pero la diferencia fue que aprovechaban cada día para aprender, formarse, adquirir conocimientos y aptitudes que los ayudarán a salir adelante el día de mañana pues el hoy es transitorio, para bien o para mal, según sepamos manejarlo nosotros mismos.

El salario mínimo se fija y se asocia con la falta de preparación, así que mientras más se aprenda, más armas se obtendrán para poder alcanzar un mejor nivel adquisitivo. Por otra parte, el gran pretexto para no hacerlo es que la educación cuesta, pero existen conocimientos que se pueden adquirir a bajo o a ningún costo: en libros de biblioteca, siguiendo cuentas financieras, tomando webinars gratuitos... A mayor capacitación, mejores oportunidades. Y de esta manera será posible ir ampliando las posibilidades y engrandeciendo los sueños.

Por lo tanto, lo primero que se debe hacer en medio de este escenario es obligarse a ganar más, no quedarse satisfecho con lo que se gana. Es decir,

sabemos que no es posible tener una cantidad mensual para ahorrar porque simplemente lo que se está cobrando es como bien se indica, un salario mínimo. Y sin embargo, sin ahorro no hay posibilidades, de manera que, sí o sí, al cobrar las percepciones hay que separar la tercera parte y destinarla al ahorro. Esto debe hacerse en cuanto llega el pago, no al final. Por supuesto que no va a ser suficiente lo que queda después de ello, por lo que no habrá más remedio que buscar más alternativas para ganar dinero: vender productos por catálogo, emprender un negocio desde casa, asociarse con alguien más para tener un ingreso extra, buscar un empleo de fines de semana. Ahí es donde entra la tan esencial creatividad, porque ella es la que nos llevará a buscar una solución A, B o C a un conflicto.

Si hasta ahora se han hecho milagros para resolver las situaciones con un salario mínimo, se pueden redoblar esfuerzos y dar un extra para obtener más recursos y poder invertir o ahorrar el dinero. Si no hay una preocupación por progresar por supuesto que el progreso no vendrá. Conformarse nunca será una opción.

Tampoco hoy es un pretexto válido decir que no es posible aperturar una cuenta sin capital, ya que lo que más hay en el mercado hoy en día son opciones para abrir cuentas de ahorro o tarjetas de débito con bajo presupuesto. También es posible hacer inversiones en instituciones bancarias desde cincuenta pesos.

Pero ¿qué pasa si hasta ahora lo que has hecho no ha sido resolver creativamente la falta de recursos sino que has tapado unos huecos abriendo otros? ¿Es posible poder aspirar a un mejor futuro financiero en este panorama? Porque bajo esta premisa, quizá esa tercera parte destinada al ahorro es lo único que queda después de haber pagado las deudas de cada mes, y este monto difícilmente alcanza para cubrir los gastos por alimentos en la canasta básica, sin contar el gasto para pasajes.

Y es que según los estudios las personas con menor poder adquisitivo son las que pagan deudas con los mayores intereses, en ocasiones hasta del cuarenta por ciento a través de micro financiamientos y préstamos gota a gota. Por supuesto, que jamás es recomendable caer en este bache, porque es un engaño a fin de cuentas. Ayuda solo a resolver hoy lo que mañana será un problema duplicado que amenaza con extenderse a años de una deuda que parece no tener fin.

Así que si ya se ha cometido este error lo recomendable es redoblar esfuerzos para salir de esas deudas lo antes posible y poder entonces cambiar la realidad financiera y dejar de pagar diez veces una deuda, para comenzar a invertir y a ahorrar eso que hoy se está regalando a las instituciones financieras. Querer es poder, dice el dicho; así que ¿por qué no intentarlo y enfocar esfuerzos en mejorar las posibilidades financieras?



# ESPACIO Y TIEMPO PERSONAL PARA LOS TRABAJADORES

Antes del Renacimiento, en la era medieval, una persona que nacía con padres agricultores estaba condenado a ser agricultor y enseñarle a su descendencia a trabajar la tierra. En ese sentido, nacías con un oficio y morirás con él; no había espacio ni tiempo para aprender otro oficio y dedicarse a otra cosa. Con el paso del tiempo y de las eras, este sistema fue cambiando y las personas pudieron comenzar a decidir sobre sus trayectorias profesionales. Primero, la burguesía ganó el dominio del poder. Después, la industria fue creciendo. Y finalmente las élites fueron acumulando su capital hasta dominar todo aquello a lo que se le pudiese asignar un precio.

Así, familias enteras delimitaron las reglas de un juego parecido al ajedrez, solo que las piezas de este juego representaban simbólicamente a la humanidad: los peones, quienes siempre son sacrificados por otras piezas de mayor valor, eran personas reales, comunes y corrientes; trabajadores sustentados por un sueldo. Por otro lado, piezas como el alfil, la torre y el caballo, eran aquellas personas con ciertas características e intereses comunes que ayudaban a mantener protegido al rey y la reina; es decir, mantener protegido al poder y a la riqueza de dichas familias; estas piezas eran inversionistas, empresarios y banqueros.

Mientras la élite manejaba las piezas del tablero a su antojo, los peones tenían que conformarse con su nuevo estar en el mundo: a merced de la buena o mala voluntad de la élite; su jefe. No obstante, es cierto eso de que todo cae por su propio peso. El ascenso de las tecnologías y el acceso a la información han permitido un despertar que poco o mucho tiene que ver, según sea el caso, con la ética o las normas morales. Este despertar se relaciona con la necesidad de modificar las relaciones de poder en todos los aspectos de la vida humana. Específicamente, hoy en día las generaciones contemporáneas parecen volver a reorganizar las maneras de concebir el trabajo y el poder: bases con las que se mueve el mundo.

Ya no solo basta tener el libre albedrío de elegir una carrera, independientemente si se casa o no de por vida con esta; sino de exigir a las autoridades más inmediatas derechos laborales que permitan la autorrealización de los trabajadores. En ese sentido, los peones ya no quieren ser sacrificados según lo que le convenga al jugador. Por el contrario, los peones quieren sus propias conveniencias a expensas de lo que necesite el rey o la reina. Para la élite lo que significa tener una empresa fructífera es en la que los trabajadores cumplen con rutinas específicas de producción en determinado tiempo y espacio, y a cambio se les otorga un sueldo; para los trabajadores esta idea deja de tener sentido.

Más cuando en los últimos años situaciones sanitarias como la pandemia COVID-19 y la introducción de industrias del entretenimiento como el streaming y las plataformas digitales; han permitido el ascenso de nuevos modelos de trabajos. Por consiguiente, surgen trabajos antes jamás pensados, tales como el freelancer, el influencer, el streamer y el gamer; por dar algunos ejemplos. Estos nuevos trabajos, movidos por las tecnologías y en específico por el internet, han permitido que cada vez más personas se replanteen sus metas



# AL: NUEVAS NECESIDADES ACTUALES

**POR: CARLOS LOZANO Y IAGO JANEIRO**



y necesidades laborales. Dentro de este replanteamiento se encuentra el espacio de trabajo, este ya no se remite a una oficina o un cubículo dentro de una empresa sino a la adecuación de un espacio laboral en casa del trabajador. El homeoffice es una estrategia cada vez más común y muy bien acogida por empresas y trabajadores puesto que el trabajo remoto permite mayor flexibilidad a los empleados; repercutiendo directamente en su productividad. Algunas empresas si bien no descartan el trabajo presencial, sí implementan una estrategia híbrida que les permita tener cierto control sobre sus empleados sin que ellos se sientan abrumados.

Otra de las necesidades laborales de los trabajadores actuales es la importancia del tiempo personal. Cada vez son más los trabajadores que desisten de un trabajo o prefieren buscar otro cuando el actual les quita tiempo destinado para su familia, su pareja, sus amigos y para ellos mismos. No es una novedad la precariedad de las garantías laborales en México; las reformas legisladas de las últimas décadas condenan a los trabajadores a no acceder ni a una jubilación ni a una pensión digna. El derecho de generar antigüedad en un trabajo quedó en el pasado y con ello, la idea de que el trabajador tiene la obligación de permanecer laborando por años en una empresa; ya no tiene sentido cuando no se obtiene un beneficio mayor a un sueldo.

Por consiguiente, a los trabajadores actuales les resulta más sencillo dejar un empleo en el cual no respetan sus horas laborales de sus horas libres. Para ellos, el trabajo es un medio para vivir la vida; y el tiempo libre es la vida misma. En ese sentido, la vida personal está por encima del trabajo; la verdadera dedicación se encuentra en el tiempo otorgado a la familia, a la pareja, a los amigos y a uno mismo; antes de otorgar ese tiempo al empleador y a las necesidades de una empresa. Con ello, los trabajadores dejan de lado la idealista percepción del equilibrio entre lo laboral y lo personal y se inclinan por resolver ambas cuestiones conforme se van presentando las oportunidades. En cualquier caso, no atender las necesidades de los trabajadores hará que una empresa se devalúe puesto que la fortaleza de ésta se mide no sólo por su líder sino por la calidad de colaboradores que sacan a flote el trabajo.

# EL MUNDO DE LA MISERIA CALCULADA, ¿POR QUÉ LOS SERVICIOS SON CADA VEZ PEORES?

**POR: ALONSO JANEIRO  
PAOLA PRIANTE**

¿No te gusta hacia dónde va la experiencia del consumidor? Por momentos parece que está empeorando y no va a parar de ser así. En especial en redes sociales y el mundo de Internet, pero es algo que puede incluirse desde los servicios del aeropuerto hasta los productos del día a día. Poco a poco el mundo comienza a inclinarse hacia los servicios freemium, es decir, a un espacio que busca incomodar al consumidor para que adquiera la versión premium y disfrute de un producto apenas modificado, pero que ha dejado de propiciar la tortura consumidora. A esta estrategia se le llama "miseria calculada" y se ha popularizado entre distintos servicios.

Es fácil verlo desde el mundo de los juegos de celular. Basta con descargar uno para notar los insidiosos comerciales que saltan en cada oportunidad o que incluso ya brindan elementos necesarios para seguir jugando, cuando antes los únicos obstáculos estaban en el interior del juego. Estos juegos están diseñados para que el usuario se exponga constantemente a comerciales que eventualmente lo harán sentir curiosidad, hasta llegar a desear determinado producto o experiencia. Ahora todo parece freemium.

¿No te gusta? Entonces paga y dejarás de sentirte incómodo o tendrás la mejor experiencia posible. Se trata de poner trabas al consumidor para que pague lo que ya tiene de forma gratuita, o que pague más y más, en caso de haber cubierto la tarifa mínima. Esto también se ve con las aerolíneas. En esencia, todos pagan para viajar en avión, pero hay quienes pagan para que sea más cómodo. Sólo que ahora parece que hay menos alternativa, se crea esta "miseria calculada" a propósito para percibir más ganancias. De ahí que las aerolíneas actuales tengan todos los espacios de asientos más pequeños que incluso los que eran los más reducidos en los años noventa. Bajo la misma estrategia muchas sólo permiten una pequeña maleta para la cabina y para documentar una maleta se deben de pagar tarifas adicionales.

Resulta paradójico, porque tenemos por dicho que ya todo tiene que ser más rápido, efectivo y casi perfecto. Nos han expuesto a ese estilo de vida, sobre todo en Internet, con respuestas instantáneas y recompensas inmediatas. De ahí que resulte bastante incómodo exponerse a experiencias terribles. El consumidor necesita huir de lo desconocido, de todo lo que implica un esfuerzo de su parte, de ahí esta postura de tener que pagarlo para disfrutarlo.

Esto resulta más descabellado en el mercado de las redes sociales, en donde no quedaba claro en un principio cuál era el producto, porque el producto es —o era— el mismo consumidor. Ante la crisis económica post-pandemia y los proyectos fallidos de Meta y X (antes Twitter), se ha incurrido en estas tarifas que apenas incluyen comodidades extra. Sin embargo, la experiencia es más o menos la misma, y ahora con más razón el consumidor se quedará inmerso en la plataforma premium, porque se ha pagado y porque merece dicho disfrute.

Ya ni siquiera es posible reconocer qué miseria calculada comenzó primero, pero se sabe que es algo que comienza a extenderse para que el consumidor tenga que pagar en lugar de que lo hagan las empresas o los altos mandos de dichas empresas. Las pérdidas tienen que ser mínimas, aunque en ello se vayan todas las promesas y los compromisos para con los clientes. ¿Cuesta más hacer productos? Entonces hay que reducirlos para que el consumidor se queje, sí, pero termine pagando extra por el tamaño más grande o por comprar dos o tres reducciones.

¿Cómo podríamos contrarrestar esta tendencia del mercado? Como consumidores a veces no advertimos el poder que tienen nuestras decisiones. No tenemos que asumir que esas son las nuevas reglas y renunciar a la comodidad pasada. Podemos elegir nuestros hábitos de consumo, buscar alternativas, dejar de utilizar aquello que nos incomode en exceso. En ocasiones también explotan nuestra perseverancia por alcanzar un mínimo de placer, pensando que ese esfuerzo es suficiente para alimentar una fachada de realización.

¿Y como empresarios? Bien se dice que tenemos que ser el cambio que queremos ver. Educar al consumidor a través del castigo y la recompensa maneja un desapego hacia el otro, una falta de alteridad en el mundo de los negocios que tendría que mediar. Los consumidores más atentos querrán seguir a una marca que de verdad valga la pena. El fallo con la miseria calculada es que estas empresas están demasiado confiadas por falta de una buena competencia. ¿Cómo empezar a ser la diferencia?



# OSTER: INNOVACI



Oster es una empresa de electrodomésticos mundialmente reconocida por mantenerse a la vanguardia y facilitar los quehaceres del día a día. Fundada en 1924 por John Oster, comenzó como una compañía pequeña de fabricación de herramientas de peluquería que adquirió éxito de manera inmediata. Cuatro años más tarde, impulsaba su crecimiento automatizando sus productos con el uso de un motor clipper, bajo el nombre de Oster Manufacturing Co.

Sin embargo, el rumbo de la compañía dio un giro radical, pues en su búsqueda por crecer su mercado, decidió diversificar sus productos y servicios. A veintidós años de su creación y bajo el nombre de Osterizer, la compañía decidió incursionar en la fabricación de electrodomésticos que facilitarían las tareas del hogar por lo que adquirió la compañía Stevens Electric, a la cual debemos la creación de la licuadora.

Esta adquisición fue una de las más importantes, pues en adelante el reconocimiento de la marca se hizo indiscutible, y es que sus productos no sólo se habían convertido en herramientas esenciales de miles de hogares, sino que, además, la compañía había optado por implementar una estrategia en la que la relación con sus clientes lograra afianzarse. Oster ofrecía demostraciones

y cursos de cocina a sus consumidores para que éstos probaran la eficacia de sus electrodomésticos y pudieran compararlos con la competencia.

Por si fuera poco, en 1989, la ya popular marca había creado uno de sus inventos más novedosos que muy pronto se convirtió en el favorito de Venezuela: Tosty Arepa. Este electrodoméstico, fabricado especialmente para la elaboración de una de las comidas más populares de América Latina, sustituyó el Budare, la plancha tradicional utilizada para la preparación de este platillo, demostrando con esto que el compromiso de la marca era adaptarse a las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles productos diseñados para facilitar sus labores domésticas específicas. Tan sólo un año más tarde de la creación de Tosty Arepa, Oster se posicionó como la marca favorita de electrodomésticos en América del Sur.

La empresa sigue en expansión, pues su catálogo de productos ha crecido incluyendo en él: multiollas, cafeteras, batidoras, licuadoras inteligentes, tostadoras, entre otros. Esta compañía es también la responsable de la creación de marcas como OsteLux, Cedre y Bocatti. Aunado a esto, Oster, ha mantenido su trayectoria debido a la rápida adaptación que la empresa ha tenido con el uso de redes sociales y la tecnología.

# CIÓN Y CALIDAD



En 2021 las ventas a través de Live Streaming Commerce se convirtieron en una de las estrategias de venta más populares, pues no solo permiten la interacción en tiempo real de los clientes con las marcas, sino que también facilitan las compras. Este mismo año Oster, a través de VTEX, la plataforma de comercio electrónico, realizó un en vivo de alrededor de una hora para promocionar los electrodomésticos de la empresa. En esta transmisión, realizada en Colombia, una chef cocinó en tiempo real mientras mostraba cómo funcionaban los productos de Oster, a la par que los usuarios podían agregar al carrito de compras los productos de su interés.

Esta nueva forma de interacción de las marcas con sus clientes, para facilitar las compras, es un modelo de comercio que ha adquirido cada vez más popularidad en el mercado. Según reporta la revista Forbes en 2020 el consorcio privado Chino Alibaba, logró incrementar sus ventas más de un 700% a través de sus ventas por transmisiones en vivo en las que mostraban el uso del producto.

Oster ha logrado posicionarse como una de las marcas líderes en el mercado, no sólo por la diversificación y modernización de sus electrodomésticos, que han facilitado la vida de una gran diversidad de generaciones,

sino porque además ha sabido mantener relaciones estrechas con sus clientes para conocer sus necesidades y adaptarse a ellas.

Oster sigue expandiéndose, su rápida adaptación en un mercado que evoluciona constantemente ha mantenido a la compañía dentro del radar de las más reconocidas en América Latina. A cien años de los primeros pasos, este gigante en electrodomésticos no parece desacelerar su crecimiento, al contrario, parece seguir manteniéndose como uno de los favoritos de las próximas generaciones.

**POR: GIOVANNI PRIANTE Y  
ALEJANDRA CABAÑAS**

# SUGATRA MITRA

**POR: MA DE LORDES  
GUASCO GUASTI Y  
MAYRA BELEM  
VAZQUEZ LOPEZ**

## Y SU VISIÓN DE LA EDUCACIÓN

La experiencia SOLE es un método educativo propuesto por Sugata Mitra, uno de los mejores profesores de la India de los últimos años. La experiencia SOLE, también conocida como: Self Organized Learning Environment; postula la necesidad de un cambio radical en la educación occidental. El método SOLE fue desarrollado por un grupo de investigadores en la Escuela de San Vicente Ferrer de Cerro Navia en Chile. Este método propone una nueva dinámica de relación entre el educador y el educando.

A grandes rasgos, el método SOLE propone el trabajo colaborativo entre maestro y alumnos, pero dentro de una dinámica en la que el maestro sólo es un apoyo dentro del aprendizaje de los alumnos. En la educación tradicional, el maestro es la figura de poder. En ese sentido, el maestro es el poseedor de los conocimientos, los cuales transmite a los alumnos para que ellos los aprendan. Sin embargo, en el método SOLE esta organización jerárquica no existe, puesto que el maestro no es el centro del aprendizaje dentro del aula, sino que funge como un agente de cambio.

Dentro de la experiencia SOLE, los alumnos aprenden de manera autónoma apoyados por el profesor que es quien aporta la motivación suficiente para que esta autonomía se materialice. Como su nombre lo indica, la experiencia SOLE propicia el aprendizaje por exploración, es decir, dentro de entornos de aprendizajes autoorganizados por los propios alumnos. Para ello, la tecnología es una pieza clave. Recursos tecnológicos como el internet y las computadoras permiten que los alumnos estimulen su curiosidad y con ello la búsqueda de aprendizajes significativos.

Todo comenzó cuando Sugata Mitra alcanzó la fama tras ganar el premio TED en 2013. Sugata se ha caracterizado por ser un académico e impulsor de la iniciativa "Hole in the Wall", misma ideología del método SOLE. Las repercusiones tras ganar el TED 2013 fueron positivas puesto

que logró financiamiento y apoyo privado para desarrollar: la Escuela en la Nube, un proyecto académico de su autoría. La Escuela en la Nube sostiene que los alumnos, en su mayoría niños, son capaces de propiciar autónomamente su aprendizaje si se encuentran en un ambiente estimulante, en donde herramientas tecnológicas y profesor ayudan a impulsar la curiosidad y la libertad en términos del aprendizaje.

Para Sugata Mitra la educación no debe de ser invasiva. Cuando un profesor o una escuela impone los aprendizajes y contenidos, los alumnos se sentirán más abrumados que motivados para aprender. Por el contrario, y tomando las bases ideológicas de la iniciativa "Hole in the Wall", Sugata demostró que el aprendizaje por exploración permite la construcción de conocimientos propios desde la autonomía, aun si no se cuentan con conocimientos previos; idea básica de la mayoría de la interpretaciones del concepto de aprendizaje.

En ese sentido la intromisión del adulto, en este caso el maestro, debe ser mínima. Mientras el ambiente sea estimulante, los alumnos pondrán en marcha su proceso de aprendizaje; basado en primera por sus intereses y en segundo por su curiosidad. La imposición de un sistema tradicional de educación, en el cual las exposiciones, los exámenes y la cátedra por parte de los docentes; hace que, en el mejor de los casos, los alumnos aprueben por memorización la mayoría de sus estudios académicos. Digamos que este sistema tradicional se basa en cuatro momentos claves: explicación de una realidad (la del profesor), memorización (por parte del alumnado), examen (aplicación superficial de los conocimientos dados) y calificación (aprobación o reprobación cualquiera que sea el caso).

Esto no quiere decir que en el método SOLE el profesor no tiene injerencia dentro del aprendizaje de los alumnos, sino que su impacto se da desde otro enfoque. La labor docente dentro del método SOLE se basa en bus-

car herramientas actuales que los conviertan en expertos de temas de los cuales antes no lo eran. Así, se cambia el paradigma el cual estipula que el profesor es el especialista por antonomasia del conocimiento; por un agente de cambio capaz de decir: "ese conocimiento no lo conozco" o "No sé la respuesta a esa pregunta".

Otro punto importante por rescatar del método SOLE es la eficacia del trabajo colaborativo. El trabajo en equipo entre alumnos hace que el aprendizaje sea más enriquecedor. En el momento en que un alumno comparte con otro los conocimientos aprendidos; estimulados por sus intereses particulares; se genera un espacio de argumentación, curiosidad y apoyo que hace que ambos alumnos avancen en la obtención de aprendizajes significativos. Con ello, los alumnos también se convierten en agentes de cambio de sus propios procesos de aprendizaje.

En resumen, el aprendizaje dentro de entornos autoorganizados permite una educación autónoma. El método SOLE resignifica el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su interpretación más pura: las de ser una herramienta útil en todo proceso pedagógico. Este método de enseñanza es factible en zonas marginadas o desfavorecidas ya que el aprendizaje se da de manera espontánea cuando se propicia un ambiente estimulador, colaborativo e interconectado. Y fue la mente creativa de Sugata Mitra quien pudo ver el potencial de los alumnos para aprender por su cuenta.

**"PARA SUGATA MITRA LA EDUCACIÓN NO DEBE DE SER INVASIVA. CUANDO UN PROFESOR O UNA ESCUELA IMPONE LOS APRENDIZAJES Y CONTENIDOS, LOS ALUMNOS SE SENTIRÁN MÁS ABRUMADOS QUE MOTIVADOS PARA APRENDER."**



# Caso Red Lobster: Una mala estrategia de ventas

**POR: JEAN PIERRE ROBERT**

Las buenas ofertas atraen nuevos clientes, ¿cierto? Aunque esto pueda parecer un precepto indiscutible de los negocios, hay casos que demuestran lo contrario. ¿Qué pasa cuando una empresa propone una oferta irresistible pero no atrae nuevos clientes? ¿Y si además de esto tiene grandes pérdidas porque el precio propuesto al producto no deja ganancias? Suena más que desafortunado encontrarse en un escenario así, y desgraciadamente ese fue el caso de Red Lobster.

Red Lobster es un restaurante americano con más de 50 años de trayectoria. Red Lobster fue fundada en 1968 en Orlando, Florida por Bill Darden y Charley Woodsby. Actualmente, es una gran cadena de restaurantes con presencia internacional en más de 10 países, entre los que se encuentran: Canadá, México, Japón, Arabia Saudita, Brasil y Ecuador. Los inicios de Red Lobster se remontan a un interés muy particular de Darden y Woodsby: ofrecer una amplia variedad de comida de mar de alta calidad. En aquellos años, el marisco empaquetado no era un producto seguido por los consumidores, ya que la calidad del marisco era baja; por lo que los clientes preferían otras comidas rápidas.

El diferenciador de Red Lobster justo se encontraba en la calidad de sus mariscos. Desde sus inicios, el restaurante ideó una cadena de suministros que empaquetaba y transportaba el marisco cuidadosamente, evitando el deterioro de su calidad y frescura. Para 1970, Red Lobster fue adquirido por General Mills, el corporativo estadounidense de productos alimenticios de Minneapolis, entre los que destacan: Yoplait, Cheerios, Kellogs y Betty Crocker; manteniéndose Darden como socio. Con ello, Red Lobster pasó de cinco sucursales a doce en diferentes ciudades de Estados Unidos y una más en Canadá en los años 80's.

Los aciertos de Red Lobster siguieron por las siguientes décadas, su expansión fue inimaginable llegando a países como los Emiratos Árabes Unidos. Fue hace unos meses en el 2023 cuando Red Lobster tuvo una campaña de marketing fallida que le hizo perder más de 20 millones de dólares. Es bien conocido que el porcentaje de pérdidas económicas de los negocios de comida es más alto que en otras industrias, esto al tratarse de productos perecederos y más si se trata de pescado fresco. El caso fallido de Red Lobster se dio el pasado mes de noviembre cuando los dueños impulsados por una sed de acaparamiento de clientes potenciales implementaron la clásica estrategia seguida por los buffets de comida rápida.

Se trató del: "All you can eat" aplicado en los camarones ofrecidos en los restaurantes de la franquicia. Como su nombre lo indica, la promoción resultó muy costosa al estipular un precio base risorío de 20 dólares, costo que al pagarlo el cliente podía comer todos los camarones que quisiera. Al tratarse de un alimento fresco y relativamente caro, Red Lobster no logró captar clientes nuevos sino que sus consumidores regulares fueron realmente los beneficiados. Según las declaraciones de los dueños, sólo el 4% de los clientes que pagaron dicha promoción se trataba de cliente nuevos.

Unos de los portales especializados en consumo dentro de restaurantes, Restaurant Business, informó que dicha oferta era demasiado generosa provocando una alta demanda para Red Lobster. Al inicio las pérdidas oscilaban de entre 12 y 15 millones de dólares; sin embargo, al pasar las semanas la cifra ascendía a los 20 millones de dólares en solo tres semanas.



En ese sentido, la oferta estuvo mal planificada y sin una relación a la demanda prevista. Llegados a este punto lo que cualquier promotor y CEO hubiese hecho era retirar la promoción para contrarrestar las pérdidas. No obstante, Red Lobster dejó claro que no abandonarían dicha estrategia de ventas sólo por haber cometido un error. Lo que sí realizaron fue un ajuste a la promoción, aumentando el precio de la estrategia a 25 dólares por persona.

De hecho, años atrás, y bajo otra jurisprudencia, Red Lobster pasó por una situación similar con su campaña "Infinite Lobster" en 2003. En aquel entonces la promoción costaba 23 dólares por persona a cambio de comer todo el cangrejo que el cliente quisiese. El problema estuvo cuando en la misma época el cangrejo de nieve aumentó su precio debido a la escasez. El resultado fue una pérdida de más de 400 millones de dólares. Lo que desató una ola de despidos de ejecutivos de la franquicia.

Uno pensaría que con el antecedente de 2003 este reciente caso de pérdidas causa de una oferta mal calculada sería menos probable, sin embargo muchas veces cuando las ideas son visionarias pierden la perspectiva del pasado. El caso de Red Lobster nos recuerda que es posible tropezar con una misma piedra dos veces. Por eso cuando sintamos que tenemos una idea millonaria habría que detenernos a pensar: ¿alguien ya hizo esto antes? ¿cuáles fueron los resultados? Y antes de implementarla analizar las áreas de oportunidad para no caer en ellas. A ti ¿qué reflexión te amerita el caso de Red Lobster?

“ El caso fallido de Red Lobster se dio el pasado mes de noviembre cuando los dueños impulsados por una sed de acaparamiento de clientes potenciales implementaron la clásica estrategia seguida por los buffets de comida rápida. ”



Inmobiliaria Howard & Wayman, SA de CV.

# VISION SPRING: UNA APUESTA POR LA VISIÓN HUMANA

**POR:**  
**RICARDO DAVILA SANTAMARINA**

En 1984, Jordan Kassalow emprendió un viaje como estudiante al ofrecerse como voluntario en algunas zonas marginales de la Península de Yucatán. Las filas de personas que esperaban atención oftalmológica hicieron que Jordan Kassalow resignificara la importancia de su trabajo: ¿Cómo podía impactar el mundo, atendiendo paciente por paciente, si millones de personas en todo el mundo vivían la misma realidad de inaccesibilidad de atención oftalmológica?

Años más tarde, en 2001, Kassalow y Scott Berrie, fundaron Vision Spring, una empresa socialmente responsable que se ha encargado, desde sus inicios, de hacer accesible a la mayor cantidad de personas de bajos recursos, servicios oftalmológicos, permitiéndoles obtener lentes a bajo costo. Y si bien la prestigiosa empresa cuenta actualmente con más de doce premios, que dan reconocimiento a la labor que llevan a cabo, este proyecto comenzó con una serie de tropiezos.

Vision Spring dio sus primeros pasos con una red de más 8,000 mujeres que vendían, de casa en casa, lentes de lectura. Este modelo de negocio le permitió a la empresa llegar a 600,000 mil personas en países como la India y Bangladesh. Sin embargo, la empresa no era autosostenible, pues un par de lentes de 20 dólares representaba una pérdida de 17 dólares. Vision Spring estaba cumpliendo como asociación de beneficencia, pero no estaba obteniendo las ganancias necesarias para poder llegar a más personas. En 2010 abrió su primera tienda en El Salvador y está comenzando a reeditar a la empresa poco a poco.

El 2014 fue uno de los mejores años de la compañía pues las asociaciones que su fundador logró en el Foro Económico Mundial de ese año permitieron que la visión de esta empresa sin fines de lucro llegara al sector privado, que pronto empatizó con la importancia de brindar servicios oftalmológicos a todo el mundo a precios accesibles. Jordan Kassalow tenía claro su objetivo y los números lo respaldaban.

Un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) revela que actualmente más de dos mil millones de personas padecen problemas de la vista y al menos mil millones de estos casos pudieron evitarse

si hubieran obtenido la atención médica necesaria. Esto representa un problema de carácter social y económico. La mayoría de las personas que requieren de asistencia oftalmológica pertenecen a países en desarrollo, mismos que se dedican, principalmente, a trabajos manuales. Un estudio realizado por la Universidad de Michigan reveló que las personas que reciben la ayuda oftalmológica necesaria pueden aumentar más de 30% su productividad y hasta un 20% sus ingresos. No sólo eso, otro estudio realizado en Italia reveló que más de 50% de accidentes de vialidad están relacionados a la salud visual. Esto se traduce a pérdidas de más de 400 millones de dólares a nivel mundial.

La vista es uno de los sentidos dominantes del ser humano, y un diagnóstico hecho a tiempo y tratado puede hacer la diferencia entre una persona que vive una vida con discapacidad y una persona que puede acceder con mayor facilidad a estudiar, trabajar y ser autosuficiente. Vision Spring ha tocado la vida de millones de personas que por muchos años han tenido que afrontarla con limitaciones. Uno de los primeros pacientes de Jordan Kassalow fue un niño que había vivido sus primeros siete años como ciego, el momento en que recibió la atención que requería y un par de lentes hizo la diferencia desde entonces.

La apuesta de Vision Spring es impulsar el potencial humano permitiéndoles a las personas acceder a más y mejores oportunidades poniendo a su disposición la atención oftalmológica que necesitan. Vision Spring ha mantenido su lema de llevar salud visual a las personas que más lo necesitan a bajo costo, pues con menos de 5 dólares pueden cambiar su vida por completo y tener un retorno de inversión de más de 20 veces.

El camino recorrido de Vision Spring y su fundador es aleccionador para todas aquellas mentes que buscan innovar de manera responsable y crear cambios que impacten en la realidad inmediata de miles de personas, pues demuestra que es posible lograrlo. Aún con todos los esfuerzos de esta empresa sigue siendo un reto gigantesco lograr el acceso a la salud visual para la mayoría de las personas en el mundo. Afortunadamente empresas como Vision Spring continúan construyendo los cimientos que permitan cambiar esta difícil realidad.



Students



Workers

# NUNCA AHORRES EN ESTOS BIENES

**POR: JESSICA DEL BOSQUE**

En ocasiones no estamos atentos a todo lo que gastamos, de modo que terminamos pagando más de lo que pensábamos en unas compras cotidianas, o peor, se vuelve más difícil llegar a fin de mes. Todo se trata de una mala administración, sin embargo, ir al otro extremo es igual de dañino. Escatimar en todos los gastos, buscar la mejor oferta, el producto más barato incluso para las actividades más esenciales. Sí, puede que tengamos una buena retribución al final, aunque también muchas situaciones contraproducentes, en donde pagues de más a la larga.

Existen productos esenciales que no debes ignorar, son parte de un presupuesto bien administrado, afín a tus metas financieras. En caso de eludirlos o ignorarlos, esto podría resultar en imprevistos más costosos, como pagar dos o más veces el producto aparentemente más barato. No obstante, este listado también dependerá de tu estilo de vida, al diferenciar respecto a lo que consideras como primera necesidad y lo que no te importaría dejar atrás y olvidarte de ese gasto.

Aquí empezaremos contemplando las necesidades de tu auto. Los seguros que posean las coberturas requeridas por la ley. Aunque se crea innecesario, cuando por desgracia ocurre un accidente o algún robo, se tendrá el alivio de haber hecho ese gasto a tiempo. Esto mismo puede verse con las reparaciones. Sería muy fácil conseguir materiales más asequibles, pero esto sólo crearía más problemas de los que resuelve, de modo que tendrías que volver a un ciclo sin fin de reparaciones. Tampoco evadas a los mecánicos profesionales ni sigas tutoriales por tu cuenta.

Esto mismo ocurre con tu hogar, sobre todo cuando es tu propiedad. Necesitas un seguro para prevenir cualquier imprevisto, además de las respectivas reparaciones. Considéralo una inversión, ya que por lo general puedes percibir una plusvalía en tus bienes inmuebles, pero siempre debes incluir sus respectivos cuidados continuos e incluso innovaciones. Lo mismo pasa como inquilino, o si tú cuentas con unos, habría que contemplar el seguro que cubra estas situaciones, además del equipo de seguridad. Aquí no se escatima en la prevención.

Ahora tu cuidado personal, que aunque tendría que quedar en primer lugar, por lo general no lo tomamos en cuenta más allá de una alimentación regular y pequeños hábitos sanos pero irregulares. Podría ser un gran alivio para tu futuro que te cuidaras en este momento, ya que la juventud no es eterna, pero el bienestar y la lucidez es un ejercicio de todos los días. Aquí se incluye el cuidado de la apariencia física superficial, pero también de la nutrición correcta, de encontrar el ejercicio adecuado y de acudir periódicamente al médico, tanto general como especializado.

Para escoger un gasto en donde no se debe escatimar pregúntate si esto resuelve un problema futuro o lo previene, incluso si le pone fin a una situación complicada. Además de tener una visualización de tus prioridades, lo innegable es la salud y la higiene en todas sus formas. Por ejemplo, el sueño, que es el aspecto que más se descuida en la actualidad. Prepara el entorno ideal que te reciba para cuando quieras dormir y no escatimes en colchones, que de hecho pueden ser bastante caros, pero que es 100% seguro que valdrá la pena gastar en tu correcto descanso.

Ahora podrás notar que, aunque se gaste un poco más, siempre se preferirá la calidad a un ahorro a corto plazo. Aquí se pueden incluir gastos como los zapatos, para prevenir lesiones o incluso malas posturas. Lo mismo con los lentes, en caso de necesitar unos. Incluso la ropa interior y el papel higiénico. Después de todo, estos productos te permiten moverte y actuar en tu cotidianidad, lo mejor es buscar aquellos de uso rudo, la mejor calidad para dejar de preocuparte a la larga por ello.

Ya vimos aquellos productos indispensables, en los que se debe gastar sí o sí para gozar de una buena rutina y prevenir futuros gastos (que sí son innecesarios). No obstante, esto no sólo se trata del deber y de estar siempre en lo correcto. A veces dentro los gastos que no se deben escatimar existe lugar para los gustos simples. Aunque hay personas que tienen este aspecto más que cubierto, pero también hay quienes escatiman en esas cosas que les gustan y para las que deberían destinar parte de su presupuesto. Consentirse un poco tampoco hace daño.

Sabemos que mantener un equilibrio en tus gastos es muy complicado. Puede darse el caso de gastar de más o terminar recortando todos los gastos, pero pagando mucho más dinero a la larga. Para esto necesitas un plan a tu medida, escatima en todo aquello que no te traiga ningún beneficio futuro. Tus gastos deben incluir estos parámetros de prevención, inversión a largo plazo y cuidado personal, incluyendo por supuesto los pequeños gustos que surgen de vez en cuando, respecto a una o dos cosas para las que cada tanto digas "por esto trabajo". Con planeación y reflexión es posible organizar tus gastos con estos parámetros.

# ACADEMIA DE LECTURA

6

Más de seis años fomentando la lectura.

70

Más de setenta libros de negocio leídos.

400

Más de cuatrocientos participantes.



# ESTAS SON LAS PERSPECTIVAS FISCALES Y LABORALES PARA EL 2024

Cuando se trata del mundo de las finanzas y las leyes laborales, ¿por qué habrías de creer todo lo que se dicen en las redes sociales? Recuerda, sin una correcta evaluación de fuentes, la información debería de tener la misma importancia que las noticias amarillistas y las fake news. Sobre todo cuando se tratan estos temas, ya que algunos influencers buscan ser lo más sensacionalistas que se pueda, aunque debido a ello perjudiquen a su audiencia.

En el aspecto de las perspectivas laborales hay todavía menos actualizaciones, sin embargo, prometen ser detalles importantes para los próximos años. Se ha hablado de la reducción de jornadas laborales, ya que se ha investigado que la estadía en el trabajo resulta excesiva y poco tiene que ver con el rendimiento del trabajador. De ahí que se busque reducir de 48 a 40 horas. La disyuntiva permanece al día de hoy, pero de aprobarse se vigilará de cerca el rendimiento laboral, además de que la baja de horas también afectará al encarecimiento y la reducción de productos.

Por otra parte, en los aspectos fiscales, se habla ampliamente de los cambios sobre el impuesto al ahorro. Contrario a los datos sensacionalistas de las redes sociales, en realidad hay buenas noticias para los emprendedores que busquen ahorrar en alguna institución bancaria. La retención por los intereses debe hacerse mediante un cálculo, en donde se retiene con base en los pagos anuales. Y no es todo, ya que esto puede ocurrir al principio, pero después puede devolverse cierta cantidad en caso de tener saldo a favor. Es un pago provisional.

De acuerdo con los artículos 54 y 135 de la Ley del Impuesto sobre la renta, la tasa de retención se basará ahora en el 0.50% del monto total del capital ahorrado. Es decir, no se retiene con base en las ganancias ni el interés retribuido, sino el capital completo. Por cada mil pesos ahorrados, el impuesto retendrá cinco pesos, sin importar la ganancia percibida en ese año. No obstante, hace unos años este porcentaje se había triplicado, de modo que en 2020 se pagaba el 1.5% y en este año se buscó disminuir la retención.

Muchos medios buscan escandalizar con los porcentajes, sin notar que este mismo bajó a un tercio de lo que era antes. Con esto sólo dañan el ejercicio de inversión que podrían tener las personas que incluso llegan a desconfiar en los bancos y prefieren retener su capital de mane-

ra externa. Con esto se olvidan de que pierden más allá del 0.50% de sus adquisiciones, al ignorar aspectos como la inflación y la falta de seguridad en su capital. Siempre habría que pensar en que, ya que se perderá cierta cifra de nuestras ganancias, hay que buscar que se pierda lo menos posible, pese a los impuestos que se paguen.

Como tal, para este año no se implementaron nuevos impuestos, sólo se modificaron algunas cuotas, así como nuevos estímulos para pagar multas fiscales y el ISR para quienes comercian con libros y revistas. El IVA se mantendrá en 16%, mientras que el ISR podrá ir de 0 a 35%, todo acorde al nivel de ingresos de empresas y empleados, con base en sus ganancias o ingresos totales. No hay un incremento de las tasas de interés, no obstante, el IEPS (Impuesto Especial sobre Producción y Servicios) se actualizará para refrescos y gasolinas.

Cada recaudación implica el 55% del presupuesto gubernamental, para destinarlo a servicios para la población como educación, infraestructura, salud, pensiones, deuda nacional, intereses y la inversión extranjera. El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) indica que se reforzará la recaudación de impuestos y la fiscalización. Habrá mayores auditorías, invitaciones para ponerse al corriente con sus impuestos, revisiones, búsqueda de discrepancias y demás. Sin embargo, se espera que esto se incline especialmente en el caso de las empresas.

Recuerda que en materia de fiscalización y pago de impuestos nunca debes guiar tus preocupaciones con base en videos de cualquier influencer que hable sin fuentes primarias de información. Trata de informarte por ti mismo sobre las modificaciones anuales y reconoce tu situación fiscal. En caso de más dudas, investiga en páginas como Legamy o los sitios oficiales del gobierno de México. Dejemos de propiciar las fake news y busquemos que cada vez más ciudadanos (sobre todo los jóvenes) se involucren en estos temas.

**POR: ROXANA MARTINEZ ARRAMBIDE Y  
JOSE BENJAMIN AGUILLON PADILLA**



28,355  
27,554

24,405  
23,785

24,405  
23,785

28,355  
27,555  
23,

28,355  
27,555

# FINANZAS SANAS EN 2024

**POR: ARTURO TORRES ARPI ACERO  
MANUEL ANTONIO MUREDDU GONZALEZ**

El ahorro es uno de los propósitos más elegidos cada año. Y también uno de los propósitos que se quedan olvidados al pasar de algunos meses. Y es que cada Año Nuevo, enero nos recibe con alza de precios, inflación y deudas; que sólo el hecho de pensar en el ahorro nos genera incomodidad y pesimismo. En la mayoría de los casos ahorrar es una tarea complicada, más cuando tenemos otros gastos de por medio, tales como: renta, pago de servicios, seguros médicos o pagos de préstamos.

Sin embargo, el esfuerzo puesto en nuestros objetivos financieros siempre rendirá fruto. Lograr unas finanzas personales equilibradas no es un trabajo de uno o dos meses, sino el trabajo de todo el año. Por ello, presentamos algunos consejos que sirven como guía básica para comenzar nuestro "guardadito" y no fracasar en el intento de ahorrar este 2024. Estos consejos están avalados por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), organismo que en distintas ocasiones ha publicado cientos de artículos acerca de la educación financiera en México.

Para comenzar, recordemos que el ahorro es una herramienta básica para permean accidentes o dificultades en nuestra vida. Con el paso de los días, ninguna persona está exenta de un accidente automovilístico, una enfermedad, un robo o una estafa; solo por dar algunos ejemplos; el ahorro nos permite sortear los imprevistos que ocurren en nuestra cotidianidad. Por consiguiente, el ahorro debe de estar obligatoriamente dentro de cualquier presupuesto que realicemos.

Recordemos que dentro de un presupuesto visualizamos nuestros ingresos y egresos cotidianos. Los ingresos son aquellas entradas de dinero que recibimos durante el mes, incluyendo salarios, honorarios o utilidades; y los egresos son aquellos gastos realizados; incluyendo los gastos fijos y los gastos variables. Agregar el rubro del ahorro dentro del presupuesto nos permitirá tener un mayor balance entre nuestros ingresos y egresos y así estar preparados para cualquier percance.

Por otra parte, para alcanzar unas finanzas sanas a lo largo de este año será importante eliminar las deudas. Si bien, pocas son las personas capaces de no caer en las compras de fin de año, erradicar deudas nos ayudará no sólo a ver nuestras finanzas sostenibles sino también mantenernos motivados conforme pasen los meses. Para la erradicación de las deudas, lo primero será identificar el monto total así como categorizarlas de acuerdo al nivel de importancia, recomendamos priorizar la deuda con el interés más elevado aunque el monto total no sea el más alto.

Asimismo, el siguiente consejo es limitar el uso de las tarjetas de crédito. No sólo por darle prioridad al pago de deudas atrasadas, sino también para evitar el cobro de intereses creando una bola de nieve que sin duda se estan-

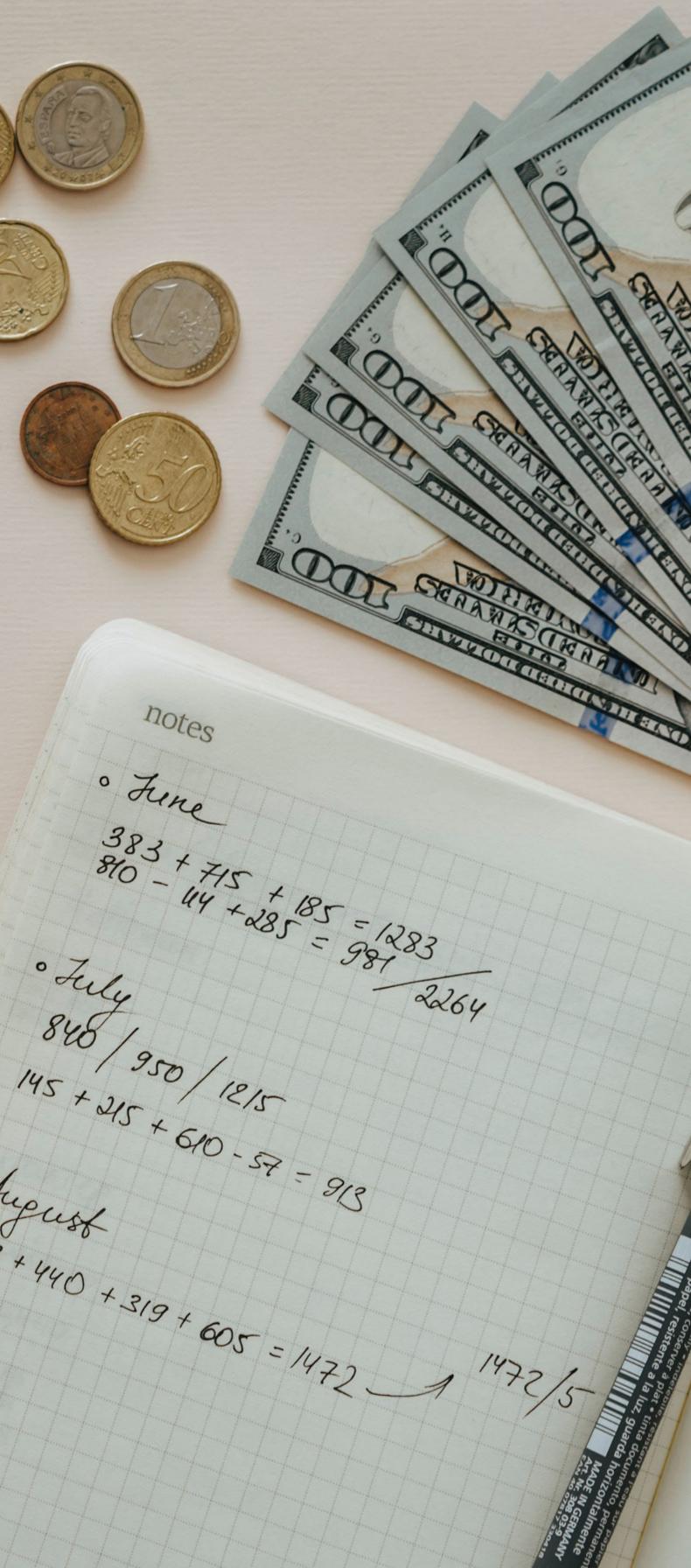
paría contra nosotros. Aunque muchas personas tienden a solicitar créditos para unificar deudas, este método no lo recomendamos ya que en la mayoría de los casos el plazo del nuevo crédito se extiende por un mayor tiempo y lo que se busca es erradicar cualquier tipo de deuda o crédito.

Si por el contrario nos encontramos en la situación de contar con más de una deuda y la cual se nos hace incosteable o altamente moratoria, lo ideal será acercarnos a la institución financiera a la brevedad para renegociar el monto o buscar alternativas de pago. Recordemos que a las instituciones financieras les interesa más que los clientes paguen a que no lo hagan y se acumulen los moratorios.

Por otro lado, debemos encontrar la disciplina para evitar los llamados gastos hormiga. Los gastos hormiga son aquellos gastos que son pequeños y constantes. Regularmente no los concebimos como un problema ya que, al tratarse de un gasto pequeño, creemos que no afectará nuestro presupuesto. Sin embargo, los gastos hormiga se convierten en un problema sutil. Por ello, lo ideal será modificar nuestros hábitos de consumo.

Nuestros hábitos de consumo no sólo están en las compras del café diario, los cigarrillos y el agua embotellada. También se encuentran en nuestras actividades y dinámicas del día a día. Por ejemplo, un hábito de consumo puede ser el tiempo que tardamos duchándonos o las horas que mantenemos encendidas las luces de nuestra casa. Es un hecho que nuestro ritmo de vida define la calidad de esta. Sin embargo, pequeños cambios en nuestras dinámicas diarias pueden ayudarnos a que nuestras finanzas mejoren.

Como último consejo creemos que la atención que ponemos antes de realizar alguna compra puede marcar la diferencia. Analizar antes de comprar nos permite evaluar las ventajas y desventajas de adquirir o no un producto o servicio. Y, así, tomar mejores decisiones de compra. El análisis inicia desde que nos cuestionamos si de verdad necesitamos aquello que queremos comprar hasta la comparación entre productos y servicios de la misma rama y obviamente la compra y el uso posterior. El análisis nos ayuda a que nuestras transacciones sean significativas para nuestra vida financiera. En resumen, no hay un sólo camino para fortalecer nuestras finanzas personales, no obstante, las posibilidades son variadas, y con disciplina, compromiso y esfuerzo cualquier camino nos llevará al mismo punto: crear finanzas sanas para este 2024.



# Planificación anual de las finanzas personales para el 2024

**POR: ROXANA MARTINEZ ARRAMBIDE Y MIRENE MARTINEZ ARRAMBIDE**

**Ya hemos hablado que el año 2024 viene con muchísimos retos financieros. Y que si creíamos que la crisis del 2023 pararía estábamos en un error. Para este año nuevo, el ahorro como un propósito no bastará para sentirnos libres financieramente.**

Y peor aún si dentro de nuestros propósitos el ahorro se encuentra al final de la lista, estaremos en un grave problema. Está claro que este 2024 será un año desalentador en las economías de la mayoría de las naciones; sin embargo, si nos quedamos con esta sensación de desaliento, poco podremos avanzar en nuestras metas personales, profesionales y relacionales.

Creemos firmemente que este año puede ser una oportunidad para poner en práctica todo aquello que durante entregas anteriores hemos hablado en esta revista; aquellas vinculadas a la educación financiera. Cada mes intentamos compartir a partir de nuestras experiencias y lo recabado durante el camino técnicas financieras que nos ayudan a mantener una relación sana y estrecha con nuestro dinero. Por ello, en esta ocasión nos centraremos en una estrategia que contempla varias de las herramientas vistas con anterioridad, se trata de la planificación anual.

Para comenzar, la planificación anual es un instrumento que intenta cubrir cada uno de los aspectos de la vida financiera, tales como: los gastos, el fondo de emergencia, los ahorros, los fondos de inversión y la pensión; por sólo mencionar algunos. En ese sentido, los rubros previstos en el plan anual están determinados de acuerdo con la persona que elabora dicho plan. Por dar un ejemplo, una persona joven de 18 a 25 años que apenas va comenzando su vida laboral y adulta no incluirá rubros, tales como hipoteca o estudios de laboratorio dentro de su plan anual; contrario al plan de una persona de 35 a 50 años que probablemente deberá incluir los rubros mencionados y otros más de acuerdo a la etapa de su vida y a sus responsabilidades.

Por otro lado, la elaboración de un plan anual de finanzas personales permite definir nuestros objetivos financieros específicos, asignar la serie de pasos para lograrlos, es

decir, estipular el proceso; y sentirnos más aliviados y libres de estrés por un tiempo más prolongado en comparación con un presupuesto mensual. Si bien hay particularidades propias de quien elabora el plan, sí hay algunas constantes que permiten guiar a los interesados en esta estrategia financiera. No sólo se trata de agregar criterios y cantidades a la planificación anual y ponerla en práctica; sino que la planificación anual como herramienta permite realizar un análisis anterior y posterior a su implementación.

Como primer momento, la planificación anual aquí planteada sirve como un instrumento de medición de nuestra situación financiera actual. Porque desde que asentamos los objetivos y el tiempo estimado para ver los resultados, se inicia una especie de análisis que nos permite prever el índice de fracaso y éxito. Por ejemplo, sería ilógico que una persona que termina el año con deudas ponga en su planificación como objetivo principal ahorrar para cambiar de auto o comprar un inmueble. En todo caso, ese objetivo sería secundario o inclusive terciario, basándose en el instrumento de medición de mediano a largo plazo.

Así, el primer paso previo a la asignación de objetivos del plan anual es abordar los problemas o áreas a tomar en cuenta para cumplir las metas financieras. Para que posteriormente las decisiones de los caminos a tomar sean conscientes y sobre todo inteligentes en el manejo de nuestros recursos económicos. Si bien muchas son las ventajas del ahorro y la inversión, los primeros caminos siempre estarán relacionados a la planificación de un presupuesto; y que cómo ya hemos hablado en anteriores ocasiones inicia con la distribución de ingresos.

El plan anual de finanzas no solo cubre ingresos y egresos, como lo hace la herramienta del presupuesto, también

cubre cuestiones legales con el SAT, tal como es la declaración de impuestos mensual y anual. Y también puede cubrir algún plan de jubilación o pensión digna. Los elementos por tomar en cuenta para la elaboración de dicho plan y sus rubros son: la edad, el nivel de ingresos activos y pasivos y deudas. Aunado a estos elementos también se recalcan otras cuestiones contextuales de quien elabora el plan anual. Entre las que se toman en cuenta las dinámicas familiares, como la cantidad de hijos, los planes familiares, desde casamiento, vacaciones o viajes. Tomar en cuenta estos criterios es importante ya que repercuten en y modifican el plan anual.

Por último, el plan anual de finanzas personales es una herramienta moldeable. Como ya habíamos comentado esta estrategia financiera permite modificarse a lo largo del año para ajustarse a objetivos que fueron cambiando con el tiempo. La reestructuración de este tipo de herramienta financiera es necesaria al tratarse de un plan con una temporalidad larga. A diferencia del plan mensual, el anual permite un análisis más tangible para la medición de objetivos alcanzados. Convirtiéndose en una herramienta realista y balanceada.

**“NO DEDIQUES  
TIEMPO A  
RESPONDER,  
A DISCUTIR,  
A COMPETIR O  
A TRATAR DE  
EDUCAR.  
NO GASTES TU  
ENERGÍA,  
INVIÉRTELA EN  
QUIENES  
REALMENTE  
MERECEAN  
UNA RESPUESTA ”**

# PREDICCIONES DE LA ECONOMÍA MUNDIAL PARA 2024

**POR: JOSE LUIS VIVEROS COVARRUVIAS Y DANIEL CHOLULA GUASCO**

Hace un año iniciamos el 2023 con un porcentaje de inflación jamás visto en los últimos 20 años. Con ese inicio, las esperanzas eran pocas. Y claro que el 2023 fue un año difícil en todos los aspectos. El 2023 fue un año de discusiones políticas, tal como la Guerra de Ucrania y en Gaza, aún vigente; el desplome de economías de primer mundo, tal como la caída del dólar frente a otras monedas; el incremento de la delincuencia en estados como Guanajuato, San Luis Potosí y Estado de México; y la degradación de nuestros ecosistemas naturales, como lo ocurrido en México, donde se perdieron extensas zonas de bosque equivalentes a la superficie total de Yucatán; solo por mencionar algunos de los retos que la humanidad tuvo que enfrentar este año. Ante esto surge la pregunta: ¿Cuáles serán los nuevos desafíos para el 2024? Parece que la incertidumbre es la respuesta más constante para esta cuestión.

Este ánimo no es ingenuo, por el contrario, está completamente basado en la realidad circundante. Dar "borrón y cuenta nueva" no es tan fácil, menos en un mundo que se está cayendo a trozos gigantescos. Desde hace muchísimas décadas nuestro mundo se encuentra estructurado por el capitalismo. Sin embargo, las economías no dejan de desplomarse y parece que en el 2024 no será diferente.

Los expertos en el tema prevén que el valor del dólar frente a otras monedas, entre ellas incluida el peso mexicano; seguirá cayendo; y las repercusiones económicas para todos los mercados también se verán influenciados por los roces políticos, económicos y sociales entre Ucrania y Rusia. Tan solo en enero de 2023 y conforme transcurría febrero y marzo, los economistas y banqueros creían que por mucho la inflación se desaceleraría a mediados de mayo. Sin embargo, la inflación continuó a lo largo del 2023 deteniendo el crecimiento económico de muchas naciones.

Con ello, el pronóstico para la economía mundial en 2024 es desalentador. De acuerdo a las investigaciones emitidas por el Banco Mundial (BM) el crecimiento económico de las naciones se ha detenido de 2.7% correspondiente al 2022 a 3.3% en 2023. Por lo que se espera que este porcentaje de decrecimiento aumente hasta 0.3%, llegando a 3.6% a lo largo de 2024. Lo paradójico de estos porcentajes es que creíamos que

la época en la cual podría haber mayor desplome de las economías era durante la pandemia de COVID-19, nos dimos un gran golpe de realidad cuando descubrimos y experimentamos un mayor desplome de las economías posterior a la pandemia.

No obstante, el factor COVID-19 no es el único responsable de dicho desplome. Existen otros factores que han contribuido al decrecimiento económico, entre los que destacan: la crisis energética, la privatización de zonas naturales para su sobreexplotación industrial y los conflictos bélicos y tecnológicos entre distintas naciones. Las consecuencias de dicho desplome son tangibles, las cuales van desde la reducción del poder adquisitivo hasta la caída de empresas de alto valor.

Aunado a esto, otra de las predicciones económicas para el 2024 es el aumento de las tasas de interés de los bancos centrales de las naciones. Este endurecimiento de las políticas monetarias desencadenará un estancamiento de las economías de las naciones, tanto a nivel industrial, empresarial y social, manteniéndose por un tiempo más prolongado la inflación. En ese sentido, tanto pymes como grandes corporaciones y la ciudadanía se verán afectados financieramente.

Por un lado, se prevé que el estancamiento de las pymes pase de 3.4%, correspondiente al 2023, a 4.6% en 2024; sin contar el 86.9% de desaparición de las mismas. Esto quiere decir que en tiempos como estos, las empresas emergentes están condenadas al fracaso, sin importar que tengan un gran auge inicial. Por otro lado, aunque las empresas cimentadas por años de experiencia tienen mayores oportunidades de mantenerse dentro del mercado, no tienen asegurada su permanencia durante los años siguientes. Sobre todo porque las condiciones de oferta y demanda se ven permeadas por la situación económica de los países; convirtiendo al mercado en un campo agresivo e invasivo entre competidores.

Como bien adelantamos anteriormente, se prevé que la Guerra entre Ucrania y Rusia continúe. Tan sólo hace unos meses iniciaron ataques hacia distintas catedrales en Kiev, donde se encontraban niños y mujeres ucranianos refugiados. La pronunciación de distintos países no se ha hecho esperar, mostrando apoyo y mandando



ayuda a Ucrania; sobre todo el gobierno de Estados Unidos, dicha ayuda ha aumentado la disputa entre los presidentes Putin y Biden. Las consecuencias políticas y sociales de dichos ataques desembocará en el subdesarrollo de las naciones modernas en 2024.

En general, los pronósticos para la economía mundial en 2024 son desalentadores. La lucha de poderes y la acumulación de las riquezas entre las élites del mundo, causarán un mayor desplome de los ecosistemas naturales. Las sociedades estarán inmersas en una desigualdad tangible y subyacente. Convirtiendo al 2024 en un año de desafíos y pocas oportunidades. Bajo este panorama no nos quedará más que abrazar la incertidumbre y prepararnos para ser arrastrados por la precariedad y la injusticia. Aprendamos pues a ser vulnerables.

## DESPACHO HOWARD & WAYMAN MÉXICO, SC

Contadores Públicos

[www.dhw.com.mx](http://www.dhw.com.mx)



# BIENVENIDAS IMPOSTORAS ES HORA DE QUITARSE EL ANTIFAZ

Les sucede a muchas mujeres. En los últimos dos años ha cobrado mayor auge. No sentirse suficiente y debido a ello paralizarse, estancarse, auto sabotearse ¿Cómo lograr hacer lo necesario, con miedo o sin miedo? ¿Cómo entender que la única manera posible de lograr las cosas es tomando las riendas pase lo que pase?

Este síndrome conocido como de la impostora o fraude está ensamblado con los conceptos que las mujeres tienen de sí mismas y que han adoptado a lo largo de su vida según haya sido su historia, y al mismo tiempo se alimenta de inseguridad y falta de confianza injustificados.

Nace gracias a una educación rígida en donde solo importan los resultados perfectos y lo demás sale sobrando; como resultado de las familias altamente exigentes que educan con base en el recato, silencio y sumisión como sinónimos de la decencia. Por lo que la insuficiencia es una constante que va acompañada de una pésima auto estima y un impacto negativo en las percepciones propias generando auto exigencia y perfeccionismo.

Esto trae como consecuencia que la persona crea que está actuando un personaje cada vez que sube un peldaño, cada que tiene éxito o que consigue un logro. Es decir que suele pensar que la "suerte" fue la causante pero en cualquier momento puede ser que los demás descubran que en realidad no es capaz y vean sin máscaras el yo real, y que por cierto, no es el que todos imaginan.

Sucede cuando a pesar de dominar un tema se tienen dudas acerca de que lo que se sabe sea acertado, y esto causa temor e inseguridad por lo que se buscan respuestas afuera de lo que muy dentro ya se sabe: sí, hay un dominio del tema.

También pasa cuando se toma un talismán para sentirse reconfortada y segura: esos cursos que harán aprender lo que se necesita, ese libro que dará la información necesaria, esa conferencia que tiene las claves que estaban perdidas y que han ocasionado que hasta hoy no sea tan suficiente como los demás creen.

Y llega cuando alguien hace un halago, felicita por un logro, comparte esa opinión favorable que se ha hecho de la capacidad y talento de la persona y esta responde con

**“Sucede cuando a pesar de dominar un tema se tienen dudas acerca de que lo que se sabe sea acertado, y esto causa temor e inseguridad por lo que se buscan respuestas afuera de lo que muy dentro ya se sabe: sí, hay un dominio del tema. ”**

evasivas, se lo atribuye a otros factores –nuevamente la suerte es el favorito-, pero también decirse que fue muy fácil, o que la persona solo desea quedar bien y miente. Cualquier cosa con tal de no aceptar que sí, que se hicieron las cosas bien.

Es algo muy normalizado, se confunde con modestia justificando que no se desea la egolatría. Y suele proyectarse a través de una auto crítica muy severa e injusta que ocasiona una gran presión y malestar constante.

Alguien con síndrome de impostora no sabe parar, no conoce la relajación, y termina por saturarse cruelmente de actividades. Entonces, el descanso llega en forma de procrastinación que genera otro tipo de castigos auto infringidos por sentir que no se tiene valor, que no se tiene control, que no hay disciplina. Y esto puede ser un infinito que va de un extremo al otro sin descanso y de regreso, haciendo sentir a las personas que nada nunca es suficiente.

Como todos los procesos que están relacionados con baja autoestima, este también lleva a la culpa. Es un vacío que siempre permanece y duele constantemente. Al final, el trasfondo es el temor a no ser aceptada, al rechazo.

Ponerse metas altas e inalcanzables, sentir que puede con todo y sola, que no se debe descansar más que lo estrictamente necesario, sentirse incapaz de realizar proyectos, ponerse máscaras para evitar que los demás descubran la verdadera persona debajo de ellas, pensar que no se es suficiente, son síntomas de un síndrome del

No hacer nada por un día o por un espacio conveniente diario debe ser una tarea obligada para darse cuenta de que no trae como consecuencia absolutamente nada más que tranquilidad y conexión necesarias. Resulta muy difícil sacarse ese constante hacer para no fallarse, para no decepcionar a otros, para no quedar mal con el mundo cuando lo único trascendente es ser feliz viviendo, con todo lo que ello implica.

La tarea es reinventar a la impostora quitándole ese disfraz, poniéndole otra mirada, una sonrisa, una figura distinta y más amable para ir sanando y cambiando la percepción.

Es necesario saber y entender que celebrar los logros, que hacerlo bien, que recibir elogios... no es malo, al contrario, habla del resultado del esfuerzo tenaz y constante. Hay que mirarse desde otras perspectivas, observarse, reconocerse, disfrutarse. Entender que el fracaso es solo una oportunidad de aprendizaje, en vez de frustración hay que pensar en el área de oportunidad que se debe trabajar. Mirarse desde arriba para valorar lo que se ha conseguido, para observar el pasado vs presente y aquitalar esos cambios que se han conquistado.

Hablar de ello es la mejor solución, hacerlo ayudará a comprender lo que se siente y el por qué del eterno comportamiento de negación, pero además, puede derivar en el encuentro de otras personas que sufren de lo mismo y así encontrar un apoyo mutuo para poder vencerlo.

Como todos los males, hay una solución que se puede alcanzar con perseverancia y mucho, muchísimo valor y amor propio.

**POR: ERNESTO ANDRÉS MARTÍNEZ LÓPEZ**



# CÓMO SER UN COACH CAPAZ DE TENER CONVERSACIONES DIFÍCILES CON TUS COLABORADORES

Esperamos nunca tener que afrontarlas, pero también sabemos que si no lo hacemos las cosas seguirán igual o podrían ponerse peor. Las conversaciones difíciles lo son porque nunca se sabe cómo va a reaccionar la otra persona, si lo tomará a mal o si quizás eso puede afectar la relación; siempre hay ese temor a las consecuencias, a no encontrar las palabras correctas y equivocar el mensaje. Derivado de ellas se alcanza algún extremo: el de la ruptura o el de una unión más fuerte que además solucione las brechas.

Es posible que al ser una situación de trabajo la conversación se dé bajo una atmósfera de presión, bajo la tensión de horas de trabajo acumuladas, en medio de una serie de proyectos que no acaban de cuajar... en fin, tras una conversación difícil con algún colaborador no hay jamás un trasfondo sereno porque se derivan de gestiones no realizadas, o de trabajo mal hecho o de fallas en la operación. Como todo error, es también una oportunidad de desarrollo, de mejora, de ver las debilidades del equipo, compartir responsabilidades y poder hablar de ellas.

Porque así como necesitamos una preparación para lo que vamos a decir, también hay que estar preparados para lo que escucharemos y que así pueda haber un retorno favorable, una retroalimentación nutricia y favorable.

Cuando hay que afrontar una conversación difícil con nuestros colaboradores, lo primero que se debe hacer, aunque es un primer paso que no todo mundo sigue porque hay tanta presión que se olvida, lo recomendable es iniciar desde lo positivo para después enfocarse en el asunto que ocupa a todos.

Lo ideal es que antes de todo la gente sepa lo que has valorado de su trabajo para después enfocarse en lo que no está dando resultado y que puede ir desde descuido en el aspecto personal, malos hábitos que afectan la imagen corporativa, atención inadecuada al cliente, mala actitud o errores de operación. Todos ellos, temas difíciles de tratar.

Al tratarse de un tema de comunicación la buena noticia es que solo es técnica y se puede aprender a llevar a cabo positivamente este tipo de conversaciones, y por supuesto, que antes que ninguna otra cosa, estén funda-

mentadas en la honestidad y no en la pretensión. Porque recordemos que al hablar habrá dos partes de nosotros comunicando mensajes: las palabras que decimos y la comunicación no verbal que transmitimos, y sin honestidad no habrá un match entre una y otra, a menos de que también seamos excelentes actores.

Evidentemente, el objetivo de la conversación es precisamente establecer una conexión con el otro, no para imponerse ante él, sino para completarse, para comprenderse y que uno entienda las razones del otro para finalmente lograr hacer el equipo que se espera.

Separar lo personal de lo profesional es trascendente. No hay que tomárselo a pecho, no fue un agravio a nosotros como individuos, es consecuencia de un vacío en alguna parte que hay que detectar con la cabeza fría para poderlo llenar y reparar. Así que por muy enojados que nos encontremos por la incapacidad del equipo o de la persona lo importante es resolver, y para ello es fundamental separar las emociones.

Muchas veces tomamos el rol de padres o de educadores de los empleados, cuando la realidad es que eso no nos corresponde. Lo que toca en este caso es simplemente dirigir, supervisar, señalar y corregir. No se debe por ningún motivo usar descalificaciones, malas palabras o juicios injustos. Todas las señalizaciones que se hagan deben ser enfocadas a la gestión u operación fallida objetivamente, con las pruebas en la mano para no caer en el juego de yo no fui o eso no es así.

Recuerda que la primera persona que debe tener bien definido lo que desea lograr eres tú. De nada sirve reunir al o a los responsables si no se tiene clara la situación y la forma de resolverla porque entonces en vez de tener un resultado positivo podemos tropezarnos con nuestros propios pies. La función del líder es poner delante de los demás el ejemplo para que éstos puedan ver con claridad sus errores y resolverlos. No se trata de decirles qué hacer y cómo hacerlo, sino de que aprendan de la experiencia observando y reflexionando.

La conversación debe arrojar resultados fehacientes. No es un recurso para descargar el enojo y simplemente llamar la atención, sino que por el contrario, debe ser la antesala de la solución. Esta es una de las piezas claves de toda conversación difícil, después de ella, se debe

ofrecer siempre un plan de acción y dar a las personas herramientas de solución enfocadas a que asuman el error, se esfuercen y conquisten el resultado positivo.

Por donde veamos la situación, las conversaciones difíciles son molestas, sí, porque abordan temas incómodos, remueven fallas, nos hacen sentir vulnerables, pero si las evadimos y hacemos lo posible por no tenerlas solamente estaremos creando un abismo que será cada vez mayor, y que cuando queramos salvar será imposible hacerlo.

Sin embargo, lejos de lo que podríamos pensar una conversación difícil bien manejada es algo que siempre se agradece, nos acerca en vez de alejarnos, nos sitúa en nuestro centro y nos deja una enseñanza, tanto si somos emisores como si somos receptores.

Quizás este artículo pueda dar pie a reflexionar ¿qué conversaciones difíciles hemos aplazado? Tal vez el 2024 sea el momento adecuado para tenerlas y empezar a solucionar y reparar vacíos.

**POR: JAIRO ARTURO  
CASTAÑEDA TREJO**



# INDEPENDIZARSE

## EL GRAN RETO DE LOS JÓVENES HOY

En la época de las contrataciones por honorarios en donde los empleos temporales y la falta de prestaciones es lo que prima y va en aumento ¿cuál es el panorama para los jóvenes en la actualidad?

En años pasados, aquel que terminaba la carrera sabía que el paso natural que seguía era casarse y comenzar una vida propia, independiente de los padres. Sin embargo, hoy por hoy los jóvenes cada vez ven en el matrimonio una opción poco adecuada, en primer lugar porque mantener un noviazgo no entra en su presupuesto, así que mucho menos pueden darse el lujo que hacerse cargo de una pareja y formar una familia.

Por lo que la tendencia es independizarse, buscarse la vida hasta alcanzar la estabilidad, y si esta llega, pensar en un futuro al lado de alguien más. Sin embargo, lanzarse a la vida sin apoyo de los padres tampoco es fácil tomando en cuenta que salir de la casa familiar implica pagar un alquiler, transportación diaria, tres alimentos, servicios domésticos y de salud.

Según los sistemas de medición México se encuentra en el rango de los países en los que la independencia de los hijos se da de manera más tardía, alrededor de los 29 años, contra países como Suecia en donde los jóvenes se van de casa a los 18, o Brasil donde el promedio son los 24 años.

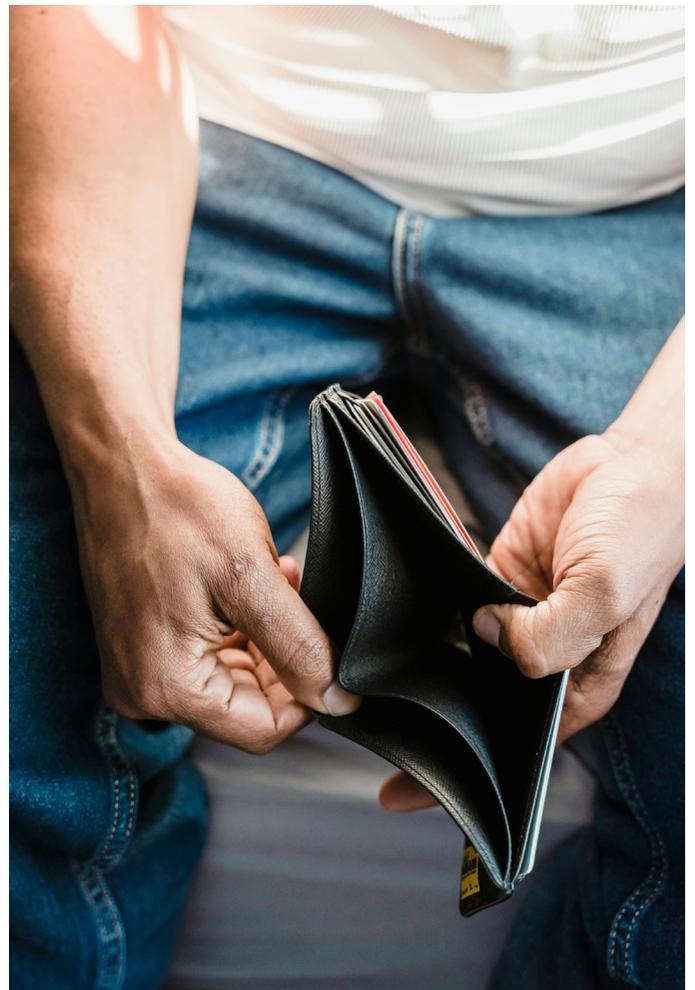
Esta gran diferencia entre los jóvenes de países desarrollados y los mexicanos estriba en que los primeros reciben apoyos del gobierno, de las instituciones financieras y de los padres para poder comenzar a forjar su patrimonio. Tienen opciones de trabajo en las empresas con prestaciones a la mano y además se les brindan créditos accesibles, que realmente los ayudan a salir adelante y poder comprar su primer departamento, no alquilar. Para muchos, precisamente debido a esta falta de oportunidades laborales para tener un mejor futuro, ha dejado de ser una motivación estudiar.

Cuando al fin se integran al mundo laboral es cuando los mexicanos toman la decisión de independizarse. Las causas son varias y todas preocupantes: las viviendas son escasas; los sueldos muy bajos; los trabajos muchas veces ni siquiera son continuos sino que hay que laborar seis meses y esperar a que se gestione un nuevo contrato lo cual implica de tres a cuatro meses de espera en los que hay que hacer de todo para luego regresar a otro período de sueldo insuficiente pero seguro durante otros seis meses, si es que renuevan el contrato.

Por lo que la opción es salir de casa para vivir "independientes" compartiendo la vivienda con más personas para dividir los gastos y alcanzar a cubrirlos. Alquilar una vivienda en México requiere del pago del alquiler, un mes de depósito, aval... hay muchos requisitos. Si es posible llenarlos y rentar, después viene la problemática de poder amueblar el lugar, al principio con lo básico al menos: un colchón, una parrilla a modo de estufa, a veces hasta el boiler, surtir el gas, hacerse de una despensa básica... y luego vienen las sábanas, los platos... la lista es interminable. Y el sueldo pequeño para tantos gastos.

Para los jóvenes el futuro es incierto, preocupante. Muy diferente a lo que vivieron sus parientes dos generaciones atrás: a los 29 ya tenían casa, auto, una familia, hijos y el trabajo asegurado prácticamente de por vida. Hoy, la juventud enfrenta carencias, desigualdad, inseguridad y violencia, deserción escolar, adicciones, etc.

Su realidad es trabajar todos los días, porque eso garantiza la comida de esa jornada; además deben ahorrar porque nadie más verá por ellos en el futuro pues ahora ya están en extinción las jubilaciones, los retiros, los fondos.



En todas las sociedades la juventud es el mayor tesoro porque representa el futuro, ellos serán quienes tomen las riendas y las decisiones cuando los adultos de hoy ya no estemos en condiciones. Sin embargo, en México es necesario no verlos como una luz futura, sino como una luz presente a la que no le estamos proporcionando las condiciones necesarias para que siga encendida.

Los niveles educativos en los jóvenes, por lo tanto, también han disminuido. A veces dejan de ir a la escuela desde los quince años, lo que los limita todavía más para encontrar un trabajo digno y al alcance de sus necesidades.

La falta de programas asertivos para impulsarlos y ayudarles a tener una vida productiva, de superación, y con posibilidades reales para un futuro independiente franquea aún más los caminos y cierra sus oportunidades.

Sin embargo, no hay que olvidar que los jóvenes hoy son parte de una generación distinta a todas, nacieron con el internet en su vida, con todos los conocimientos del mundo al alcance de sus yemas en solo un clic. En todas las generaciones toca enfrentarse a algo difícil: una guerra, una pandemia, una crisis...la falta de oportunidades, la soledad y los prejuicios.

De manera que, así como hasta ahora los sobrevivientes han tomado las riendas y le han dado un nuevo giro y nueva vida a las sociedades, los jóvenes poco a poco van ganando control y tomando decisiones que seguramente cambiarán cosas, que tal vez devuelvan la seguridad en todos los aspectos a nuestros mundos.

De esta forma, estar conscientes de que las oportunidades para los jóvenes deben ser más y mejores es tener una esperanza hasta para nosotros mismos en el futuro. Por ello es que garantizar su futuro, sus oportunidades, su salud y su independencia es crucial.

Debemos reconocerlos justamente, ver sus cualidades, entender sus miedos y protestas. También respetarlos por lo que son, lo que valen. Tomarlos seriamente, involucrarlos en las decisiones, respetarlos y no violentarlos. Y por supuesto, necesitan oportunidades para sobrevivir, innovar, y puedan aplicar todo su potencial al mejoramiento de nuestro país.

**POR: MAYRA ALEJANDRA CRISTANCHO SIERRA**



# MERCADO PAGO

## LA OPCIÓN FINANCIERA QUE ESTÁ EN TODAS PARTES

Mercado Libre nació hace 24 años en Argentina, un 2 de agosto de 1999 en un barrio de Buenos Aires gracias a la visión de cuatro jóvenes que se dieron cuenta de que había grandes carencias en el comercio debido a las demandas insatisfechas de los consumidores, la falta de oportunidades, la poca demanda de empleos y las muchas puertas cerradas; por lo que se decidieron a hacer uso de la tecnología para innovar y cambiar el concepto de ventas. La idea principal fue de Marcos Galperín, quien comenzó a madurar el proyecto mientras cursaba su maestría en Standford.

Actualmente, Mercado Libre es una de las empresas más importantes de la industria digital a nivel mundial y factura cerca de dos mil millones de dólares anuales, con más de nueve mil empleados en Latinoamérica. El mayor auge lo obtuvo durante la pandemia ya que mantuvo sus servicios rompiendo el aislamiento y haciéndolo más llevadero a través de sus envíos.

Sin embargo, no se ha limitado a ser una simple empresa de compras en línea, sino que también se ha convertido en una líder financiera a través de Mercado Pago, pero ¿cómo funciona?

Mercado Libre y Mercado Pago son dos cosas distintas aunque vinculadas. La primera es un tipo de tienda en línea, la segunda es una aplicación bancaria que además de los servicios financieros ofrece descuentos y la opción de realizar pagos de otros servicios desde la plataforma, sin necesidad de ir a la página de cada servicio y con seguridad garantizada, además otorga descuentos en algunas plataformas al domiciliar los pagos.

Sin embargo, las dos plataformas extienden una calificación según el uso que se le dé a ambas aplicaciones, en donde el inicial es uno, y el máximo es seis. No es difícil subir de niveles, todas las compras en Mercado Libre suman puntos para poderlo hacer. Cada nivel tiene un beneficio y descuentos adicionales en establecimientos participantes al pagar con la tarjeta Mercado Pago.

Es una herramienta muy grande porque involucra a un banco, a tarjetas de crédito y débito y a una aplicación. La tarjeta de débito está vinculada a Master Card lo que

significa que no solamente funciona en Mercado Libre o Mercado Pago, sino que también es válida para compras en otros establecimientos en línea y en el extranjero.

Adquirir la tarjeta es sumamente fácil, prácticamente solo es necesaria una identificación, ser mayor de edad y estar registrado en la aplicación, misma que proporciona un código promocional para que la cuenta tenga un saldo previo. El depósito mínimo para abrir la cuenta es de doscientos pesos, La tarjeta física llega al domicilio del solicitante dentro de los 3 a 5 días posteriores. Se activa escaneando la parte de atrás y estableciendo un NIP de seguridad. Con ella es posible hacer transferencias, retiros y pagos y recibir transferencias desde el extranjero.

Está diseñada con alta tecnología por lo que es más segura. Ningún dato personal aparece en el plástico. Es una tarjeta regulada por la Comisión Nacional Bancaria, la CONDUSEF y el Banco de México.

La cuenta otorga un rendimiento, aunque bajo en comparación a otras opciones: dos por ciento anual menos impuestos, pero por otra parte, hay tarjetas que no dan un solo porcentaje de rendimiento, así que igual es un punto a su favor. Para ingresar saldo en la tarjeta solamente es necesario acudir a algunas tiendas autorizadas como tiendas de conveniencia y supermercados. Solamente estos últimos realizan el depósito sin comisión, en las demás, hay que hacer un pago adicional de entre ocho y quince pesos según sea el caso. En la mayoría de las opciones solo hay que esperar un promedio de veinte minutos para ver reflejado el pago, aunque OXXO tarda hasta dos días en reflejar el pago y es la que cobra mayor comisión.

Para retirar efectivo de la tarjeta solo es necesario acudir a la sucursal bancaria de preferencia mediante el cobro de una comisión, de treinta a sesenta pesos según la institución bancaria a la que estemos acudiendo. En tiendas de conveniencia la comisión es de diez a quince pesos, Seven Eleven ofrece retiros de hasta seis mil pesos con solo diez pesos de comisión y las tiendas departamentales no realizan cobro alguno por este servicio.

También ofrece la opción Mercado Crédito, aparecerá en la aplicación paulatinamente como respuesta a un buen comportamiento de compra en ambas plataformas, aunque en este caso solo aplica para adquirir productos dentro de Mercado Libre hasta en seis meses sin intereses en productos seleccionados o en su defecto con un interés no muy gravoso sin un mínimo de compra. La misma plataforma decide el monto del crédito pero es posible solicitar un aumento del mismo llenando un formulario con datos básicos.

Esta cuenta de crédito no cobra anualidad, envío de la tarjeta o reposición de plástico; y a través de ella se pueden solicitar préstamos también. Otras de las ventajas que tiene consisten en que es posible consultar movimientos en todo momento y que el mismo usuario elige el plazo al que desea pagar.

¿Y qué pasa si se requiere una opción para negocio y no para uso personal? Es posible obtener terminales de pago con tarjeta de crédito o débito de cualquier institución bancaria con Mercado Pago a través de la adquisición de un Point, una terminal de cobro en tres modalidades y con un único pago, y sin necesidad de presentar RFC: Point Blue que permite vincular el dispositivo con el celular para cobrar a través de este. Point Air que proporciona internet gratuito y Point Smart con internet gratuito y tickets impresos.

Cada cobro genera un 3.5 más IVA y el dinero aparece de manera instantánea en la cuenta de Mercado Pago. También da la posibilidad de hacer recargas.

Esta opción es una buena manera de potenciar las ventas debido a que cada vez menos personas traen efectivo y eso asegura que si se enamoran de aquello que vendes o del servicio que ofreces podrán adquirirlo de inmediato.

La plataforma de Mercado Pago también cuenta con otras opciones interesantes como capacitaciones para emprendedores a través de diversos medios, la posibilidad de abrir una tienda en línea de forma gratuita y préstamos exclusivos para emprendedores.

Date una vuelta a Mercado Pago y descubre qué opciones son las mejores para ti.

**POR: GERARDO RODRÍGUEZ RAMÍREZ**



# OPERARIOS DE LA HOSPITALIDAD

## ¿QUIÉNES SON Y CÓMO DEBEMOS TRATARLOS?

Los operarios de la hospitalidad u operativos de servicio son aquellos empleados que se consideran los más bajos en sueldo y en escalafón, y sin embargo, representan ese motor que hace que todo funcione enfocándose en el servicio: meseros, recamareras, porteros, recepcionistas, intendencia, bell boys, mantenimiento, choferes, taxistas... todo tipo de empleados de servicio.

Mucha gente suele verlos como personas fácilmente reemplazables, en muchos lados se aprovechan de su necesidad para ofrecerles sueldos injustos o malos tratos, éstos pueden provenir tanto de los jefes o personal de la compañía hasta de los clientes o visitantes amparados en esta creencia de que el cliente tiene la razón y es el que manda mientras que todos los demás deben obedecer.

Hoy sabemos que existen los derechos humanos que son fundamentales e inherentes a todos sin importar los detalles de la personalidad de cada individuo, que existe la empatía y que todos merecemos respeto. Por eso es muy importante saber dar el trato adecuado a todas las personas. En el caso de los operarios, ya sea que pertenezcan a la misma firma en la que prestamos nuestros servicios, sin importar el nivel que tengamos en la misma, o que acudamos a un lugar como visitantes es muy importante no olvidar protocolos básicos y fundamentales.

Aquellas enseñanzas de preescolar en las que a través de cuentos, canciones y carteles nos recordaban que las palabras mágicas eran por favor y gracias, aplican en nuestra vida adulta también. No hay razón por la cual no saludar al llegar, dar las gracias al ser atendidos, despedirse cuando nos vamos a retirar y sostener un pequeño diálogo con la persona.

Pensamos que al estar pagando no estamos obligados a todo ello pues las personas están prestando sus servicios y se está pagando por ellos, solo que el dinero nada tiene que ver con la calidad de seres humanos que seamos. No importa si la persona solo nos acercó una toalla para secarnos las manos, si nos dio un refresco que ordenamos o quitó el polvo del escritorio en el que trabajamos cada día. Todos merecemos vivir existiendo en vez de ser tratados como si no estuviéramos ahí, o peor aún, con groserías y malos tratos. Referirse a la persona hablándole por su nombre siempre será algo que los demás agradecerán. Si es que no traen un gafete que los identifique puedes preguntarle cómo se llama, y a partir de ese momento recordar el nombre y tratar de usarlo cada vez que te dirijas a ellos. Esto es una especie de reconocimiento a la labor que está realizando la persona haciéndole sentir que es alguien y que importa.

Al acudir a un restaurante, un hotel, cuando requerimos la ayuda de un valet parking, un bell boy, o simplemente para agradecer el trabajo de las recamareras siempre es necesario dejar una propina. Aunque estos empleados cuentan con un sueldo base, éste siempre está apegado al salario mínimo, así que siempre agradecerán esas propinas. Muchos manuales de buenas maneras estipulan que la forma correcta de dirigirte a ellos es con el pronombre "usted" pues además de ser una manera de demostrar respeto, establece límites para evitar posibles insubordinaciones.

Cuando una de estas personas se equivoque o accidentalmente haga algo que te perjudique como derramar algo sobre ti, que se haya chorreado el café hirviendo en tu mano, que no encuentre rápidamente las llaves de tu auto, etcétera, es preciso recordar que nadie es infalible, ni siquiera nosotros mismos, así que tratar a la persona con cortesía y hacerlo sentir menos mal por lo ocurrido será un buen detalle de nuestra parte. La persona igual se va a disculpar, seguramente será reprendida y aumentar con nuestra mala actitud su caos no mejorará en nada la situación. Recordemos que podemos tener todas las aptitudes del mundo, pero si no hay una correcta actitud ante quienes están en puestos de trabajo vulnerables, con mayor rotación e inseguridad laboral y en una situación de desventaja nos demeritamos a nosotros mismos.

Todos los trabajos incluyen convivir con las personas, de ahí la necesidad de saber cómo tratarlas y hacerlas sentir bien como buen líder. Desarrollar la capacidad de otorgarles un trato diario digno y personal es una de las características básicas del liderazgo porque gracias a esta buena disposición y trato amable el trabajo de las personas mejorará y tratarán de dar lo mejor de sí potencializando sus habilidades. La comunicación asertiva con trabajadores de todos los niveles es también un rasgo que en todas las empresas es bienvenido porque la formación es clave en el crecimiento del personal. La organización crece y tiene resultados intangibles a través de la capacidad de motivación para que todo funcione y cada uno cumpla con sus responsabilidades adecuadamente.

Si sabemos potencializar las fortalezas de los demás y también reconocemos con un trato digno el trabajo, el esfuerzo y la ayuda que otras personas brindan como la base de toda la estructura a la que pertenecemos, tomando en cuenta que gracias a ellos todo es mejor, más funcional y muchas veces incluso más placentero estaremos siendo justos y excelentes líderes.

**POR: GABRIELA RAMÍREZ OCAÑA**

# PENDIENTES LEGALES

## PARA INICIAR EL NUEVO AÑO

La esperanza que habitualmente guardamos es que el inicio de un nuevo año siempre traerá consigo cosas buenas y nuevos propósitos. Para muchos, es el momento ideal para plantearse hacer esas cosas que, identificando como valiosas, en muchas ocasiones solemos dejar de lado. Y por lo mismo, es la ocasión perfecta para tener bien ubicados esos pendientes legales que año con año vale la pena revisar para asegurarnos que nuestros negocios marchen adecuadamente.

La verdad es que hay un buen número de cosas que podrían requerir voltear a echarles un ojo desde la perspectiva legal. Pero en este artículo buscaré concentrarme en aquellas que suelen ser relevantes para la generalidad de las empresas y empresarios.

Comencemos por lo corporativo. En los primeros cuatro meses del año, las sociedades deben llevar a cabo sus asambleas anuales. A reserva de las particularidades que cada sociedad pueda tener, esta asamblea es la indicada para revisar el curso que lleva el negocio desde el punto de vista estratégico y de negocios.

Es el momento en el que los administradores y vigilantes deben rendir sus informes financieros y de estado de resultados a los socios o accionistas, y en el que estos pueden, si así resulta aplicable, autorizar el pago de dividendos a partir de las utilidades.

Además, esta asamblea es ideal para revisar si se desea plantear algún cambio en la estructura de administradores, consejo de administración, o apoderados en general.

Finalmente, en toda esta regularización corporativa es igualmente un buen momento para ver si la empresa está cumpliendo debidamente con su obligación de llevar al día sus libros corporativos. Para muchas empresas el primer pendiente es incluso la adquisición o confección de esos libros.

Ahora, volteemos a ver a lo administrativo. Son igualmente los primeros tres meses del año en los que ordinariamente se tienen el periodo de renovación de una buena cantidad de permisos y licencias que los negocios necesitan para operar. A nivel municipal, por ejemplo, este periodo es en el que se suelen llevar a cabo las temporadas de renovación de licencias de funcionamiento, factibilidades de giro, o permisos o vistos buenos en materia de protección civil.

Así que, para llevar a cabo las operaciones de sus instalaciones de forma regular, es en los primeros tres meses del año que los empresarios deben cuidar contar con todos los permisos que la ley les requiere.

En lo fiscal igualmente encontraremos que en este periodo hay momentos relevantes. Por ejemplo, es hasta el día 31 de enero que las empresas cuyos ingresos no excedan a 35 millones de pesos anuales, que pueden solicitar su cambio durante este ejercicio fiscal al régimen simplificado de confianza.

Y finalmente, es también un mes interesante desde el punto de vista inmobiliario, pues en este mes muchos municipios aplican campañas de descuentos para multas y recargos derivados de la falta de pago anterior del impuesto predial o de otros impuestos inmobiliarios igualmente onerosos, como lo es el impuesto sobre traslado de dominio, que en muchas partes del país también se conoce como impuesto sobre adquisición de inmuebles.

En resumen, el inicio de año es un gran momento para plantearse propósitos, y sin duda, es el momento indicado para asumir la responsabilidad y cubrir los pendientes legales que muchas veces dejamos pasar año con año.

**POR: POR MANUEL MUREDDU GONZÁLEZ\***  
**\*EL AUTOR ES SOCIO EN MUREDDU ABOGADOS Y CONSULTORES Y MAESTRO EN DERECHO (LLM) POR LA UNIVERSIDAD DE STANFORD EN CALIFORNIA. MANUEL MUREDDU GONZÁLEZ\***

Nos orientamos a un mercado en franco crecimiento por el incremento en las necesidades:

\* Desinfección, Control de Plagas y Fumigación Gas.

**FumiPlus®**  
*On time pest control*