
Con motivo de su libro "Cómo hacer Negocios Exitosos en México" charlamos con el empresario Daniel Cestau Liz, quien nos cuenta como convirtió sus propias vivencias en importantes tips.

Por Sergio Goloubintseff

- ¿Cómo fue llegar a un país tan grande cómo México hace más de 18 años?

- Llegué a México en Agosto del 2002 sin conocer el mercado, más allá de algunos viajes de vacaciones que había hecho con anterioridad.

La verdad es que al principio uno se ve avasallado por la Ciudad más grande y tal vez "agresiva" del mundo (el tránsito, la inseguridad, las distancias, la lluvia, etc.) pero poco a poco, como todo, nos vamos habituando. Fuimos encontrando nuestros lugares, construyendo nuestra red de relaciones, conociendo todo lo lindo que el país ofrece y de pronto el entorno pasa a ser más familiar. Hoy, después de casi dos décadas y pese a vivir gran parte del año en Estados Unidos y viajando, siento a México como mi hogar y el de mi familia además de ser un eterno agradecido por todo lo que este mercado me ha brindado.

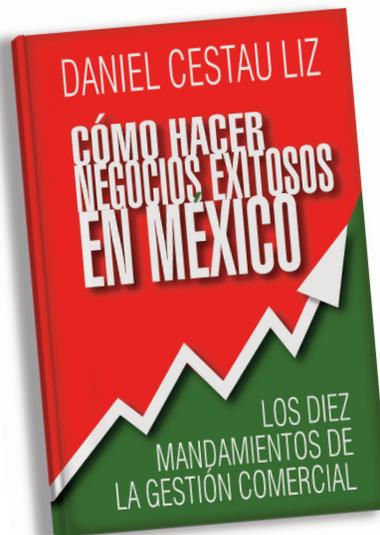
- ¿Qué fue lo que le indujo a escribir "Cómo Hacer Negocios Exitosos en México"?

- "Hacer Negocios Exitosos en México" es el libro que me hubiera gustado leer cuando llegué a este

país tan generoso y de enormes contrastes. Es el libro que hubiera soñado que me entregaran -en el aeropuerto mismo- aquél 12 de Agosto de 2002 cuando llegué a Ciudad de México con muchas ganas de construir algo más grande que lo que había construido en Argentina y la firme intención de quedarme a vivir con mi familia. Es por eso que escribí este libro que desde mi experiencia debe leer todo emprendedor que quiera poner un pie comercialmente en este país, un país de enormes oportunidades pero donde es muy complejo operar.

- ¿Esos diez mandamientos de la gestión comercial desarrollados en su obra los "vivió en carne propia" para ingresar y desarrollarse empresarialmente en el mercado mexicano?

Absolutamente. El libro es el producto de mis experiencias en hacer negocios en México y fundamentalmente de infinitas reuniones con empresarios y ejecutivos extranjeros que han operado y operan en México en los últimos diez años y que de alguna manera han avalado mis vivencias personales y profesionales resumidas en esos "Diez Mandamientos".



- ¿En el libro aparte de consejos técnicos también tuvo en cuenta conceptos sociales y cotidianos del hombre de negocios de México, por qué?

- México es un país de relaciones. Pese a ser un mercado tan grande las puertas se abren con facilidad una vez que uno construye e incrementa su red de relaciones en el tiempo. Para eso hay que vivir en México.

Con relación a los recursos humanos México tiene un *management* muy vertical donde el jefe opina y el empleado no tiene espacio para cambiar esa opinión aunque se dé cuenta de inmediato que está equivocada. Nosotros venimos de otros países con una impronta mucho más horizontal y participativa, por esta razón cuesta en un principio ya que es muy difícil delegar.

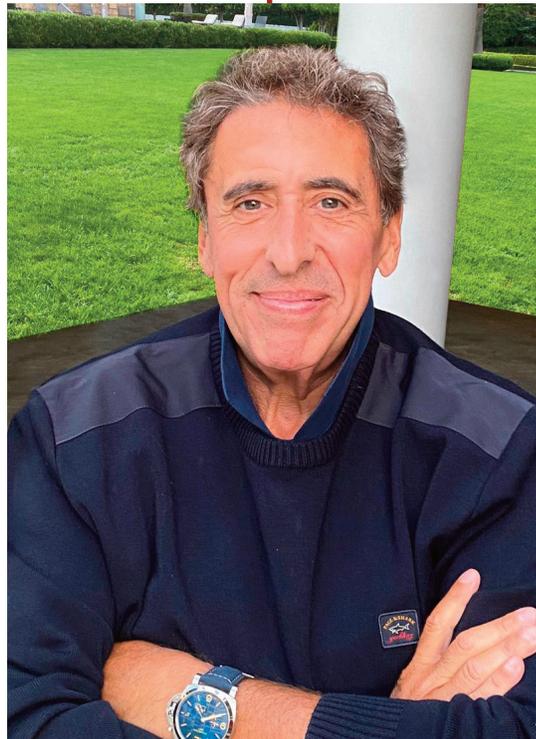
Por otro lado, es un mercado donde es sumamente complejo formar equipos sólidos y que se mantengan en el tiempo. Este es un país donde todos los salarios se pagan cada 15 días, desde el portero hasta el presidente de la empresa, es por esa razón –entre otras- que la rotación de personal es muy alta cosa que no vivimos en América del Sur donde la adherencia al trabajo es muy superior ante el flagelo de la desocupación.

- ¿Porqué desde su obra lo ve tan complejo a este mercado?

Bueno, más que complejo te diría que es radicalmente diferente a lo que habíamos conocido. Vivimos ahora en un país de 120 millones de habitantes y la realidad es que “desembarcamos”

con otros paradigmas que poco a poco debemos ir mutando si queremos conseguir resultados. La tendencia generalmente es hacer más de lo mismo pero casi de inmediato nos damos cuenta que no podemos hacer más de lo que hacíamos en el país de dónde vinimos porque era otro escenario muy diferente.

Es lógico que nos lleve un tiempo importante adaptarnos a una nueva cultura incluso tan diferente a la argentina, uruguaya, chilena o colombiana. Recuerdo que el Director Comercial de una de mis empresas siempre se sorprendía y decía –“pero en el Uruguay esto se hace de otra manera” sin darse cuenta de que estaba comparando México con un mercado cuarenta veces más chico.



- ¿Usted es un hombre de Marketing, qué rubros ve con mayor futuro en el país?

- Estamos viviendo en estos momentos algo muy especial de lo cual no tenemos experiencia, no sabemos cuándo la pande-

mia va a estar controlada y en definitiva, cuándo vamos a poder salir y movernos con libertad sin riesgo al contagio. Es por eso que el día que “la luz verde” se prenda nos vamos a encontrar con otro mundo totalmente diferente al del mes de Enero de 2020 y por ende, con otras oportunidades diferentes.

En estos pocos meses empresas que han sido el fiel ejemplo de los libros más modernos de negocios como por ejemplo, el Cirque du Soleil, Air B and B o Neiman Marcus han quebrado, al mismo momento otras han resurgido para hacerse multibillonarias como ZOOM o Mercado Li-

bre que hoy tiene un valor de 50,000 millones. Con relación al futuro del país soy bastante pesimista ya que de la mano de un gobierno populista -que quiere combatir el Coronavirus con una estampita o poniendo al pobre en contra del rico- ya sabemos dónde podemos ir a parar porque lo hemos vivido en varios países del continente con pésimos resultados.

- ¿Cómo hacer que en el corto plazo el teletrabajo tenga un maridaje justo con el trabajo tal como lo conocimos siempre?

- En menos de 120 días en este 2020 el mundo cambió y los empresarios se dieron cuenta que la inversión en metros cuadrados de oficinas no era tan necesaria ya que con sus empleados trabajando en *home office* están obteniendo los mismos o incluso mejores resultados en un ambiente complejo de operar por la contracción lógica del consumo.

Esto sin lugar a dudas, va a traer un cambio importante de paradigma. Es muy probable que de aquí en más mucha gente siga trabajando en sus casas y otros alternen con algunos días en sus oficinas. Esto ya estaba ocurriendo en Estados Unidos y algunos países de Europa pero en no en Latinoamérica.

En la industria en la que yo participo activamente, que es la de los Centros de Contacto, realmente no imaginamos cómo vamos a hacer para regresar a toda la gente a los edificios en los que miles de personas trabajaban codo a codo, hasta el mes de marzo pasado. Por suerte la tecnología con la que contamos nos permitió migrar a más de 100 mil personas (sólo en México) desde sus estaciones de trabajo a

sus domicilios particulares con total naturalidad.

Contestando puntualmente a tu pregunta, creo que el nuevo modelo que mezclará teletrabajo con lo presencial se construirá y pondrá en actividad de forma muy natural ya que va a estar relacionado con la produc-

tividad y el resultado desde mi punto de vista va a ser mayor y por lo tanto mucho más beneficioso para la empresa.

- ¿Qué herramientas fundamentales encontrarán los empresarios en su nuevo libro?

- En los libros que he escrito orientados al empresario de la Pequeña y Mediana Empresa (Crecer, Transformar, CRM & Fidelización del Cliente, Reconvertir) siempre traté de hacerles llegar herramientas que ellos puedan aplicar el próximo lunes a la mañana. En las obras que escribí orientadas al Liderazgo y la Motivación lo que encontrarán es un testimonio del camino que he recorrido en estos 59 años y que me ha permitido alcanzar todos los objetivos que me propuse y muchos que jamás hubiera imaginado.

En el libro que hoy nos convoca en este lanzamiento puntualmente lo que el empresario encontrará son “diez llaves” que le permitirán ir mucho más allá de lo

que él se imaginó al aterrizar en México con toda la ilusión de poder comercializar sus productos o servicios en un mercado casi infinito.

- Sin dudas Daniel será un libro imperdible para el hombre de negocios que tenga como meta acercarse comercialmente a Norteamérica con su empresa.

- Muchas Gracias Sergio, así lo espero.

“HACER NEGOCIOS EXITOSOS EN MÉXICO” ES EL LIBRO QUE ME HUBIERA GUSTADO LEER CUANDO LLEGUÉ A ESTE PAÍS TAN GENEROSO Y DE ENORMES CONTRASTES.

ESTE LIBRO ES EL PRODUCTO DE CASI VEINTE AÑOS DE EXPERIENCIAS EN HACER NEGOCIOS EN MÉXICO.