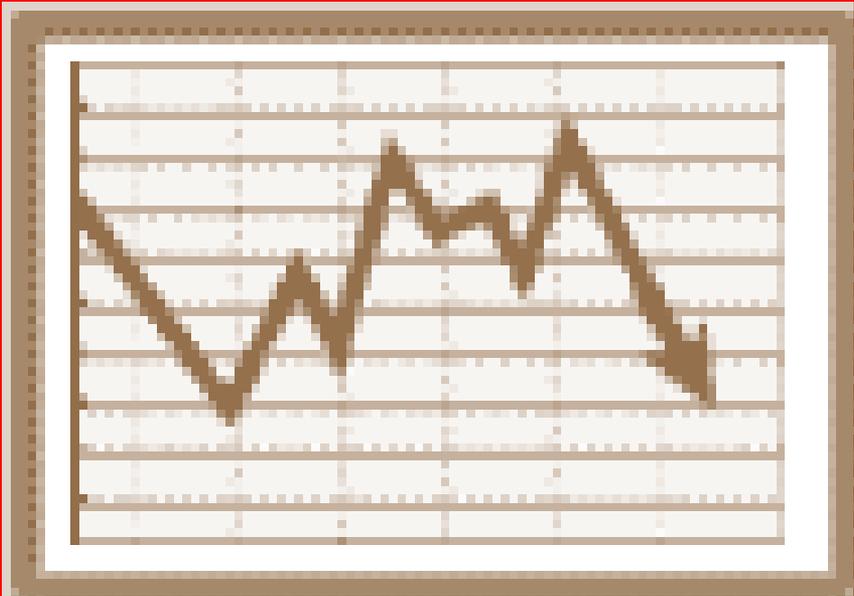


Crisis

Luis Fernando Velásquez Gallego



Cómo sacarle jugo

Cómo crecer interiormente

Otra mejor visión



Otras publicaciones de Ediciones El Aljibe

- Crisis** por Luis F. Velásquez G.
- Cómo conseguir plata** por L. F. Velásquez G.
- La familia Hotel** por L. F. Velásquez G.
- Casos de ética I** por L. F. Velásquez G.
- El retiro mensual** por L. F. Velásquez G.
- Los cuentos de la tía...** por L. F. Velásquez G.
- La carta a los ancianos** por Juan Pablo II
- La carta a los artistas** por Juan Pablo II
- En retiro con Juan Pablo II**
- El Vía Crucis** por Juan Pablo II
- Ética en las comunicaciones sociales**
- Fátima**
- Enseñando a amar a Dios** por Luz H. Betancur
- Palabras de Juan Pablo II** en Jornada Mundial de la juventud
- Acerca de...I** por Beato Josemaría Escrivá
- Acerca de...II** por Beato Josemaría Escrivá
- El Señor Jesús por Juan Pablo II**
- Los políticos y el bien común**
- Tertio millennio adveniente por Juan Pablo II**
- Novo millennio ineunte por Juan Pablo II**
- Bioética I por Academia Pontificia de Ciencias**
- Bioética II por varios conferencistas**
- Educar los sentimientos** por Alfonso Aguiló
- Motivar y motivarse** por Alfonso Aguiló
- Aprendizaje emocional** por Alfonso Aguiló
- Sentimientos y carácter** por Alfonso Aguiló
- Talento y simpatía** por Alfonso Aguiló

Crisis

Por: Luis F. Velásquez Gallego

Introducción

A fines Diciembre de 1998, en plena crisis, sacamos de imprenta esta pequeña obra. Es, como le contado a un gran número de amigos, el resultado de un propósito tomado en un retiro espiritual, costumbre que vivo anualmente desde que estaba en el bachillerato en los años cincuenta (1959) en el Colegio San José de los Hermanos de la Salle; y que viví en el último trimestre de 1998. Este es el primero de una serie de folletos, que tengo en mente, sobre diferentes temas. Así iniciaba la primera edición de este folleto y después de esa primera han salido muchas otras en pequeñas cantidades. También han salido a la luz pública una serie de folletos sobre diferentes temas y se ha dado comienzo a algo que llamamos ediciones El Aljibe en donde pretendemos apoyar con la venta de estos folletos y futuros libros esta obra para la mayor gloria de Dios y de servicio a la comunidad.

Con los años, uno da o recibe muchas conferencias, escribe y/o lee artículos, conversa con diferentes personas, encuentra temas en Internet, recibe correos con notas interesantes y formativas y muchas veces hay cosas que pueden servir a otros que sería injusto que se quedaran solamente para uso propios, es necesario socializar esta información, permitir que otros la puedan usar y que como fruto de ella puedan ser mejores esto quiere decir que con este material hay que trabajar por el bien común, por el bien ser.

Los propósitos

El propósito del retiro fue pasar los apuntes guardados en el computador a un medio que pudiera ser comunicado fácilmente, que estuviera a mi alcance financiero y que cualquiera lo pudiera leer, que se pueda regalar a un amigo sin que se descuadre el "flaco" presupuesto que todos estamos manejando hoy en día. El folleto está escrito en una forma muy realista, con los pies en el piso, fue pensado y redactado en forma que no hiciera dormir al lector, más bien que arrancara alguna sonrisa de ser posible y que le hiciera pensar y propósitos realizables.

El primer tema, querido lector, es el que te entrego hoy. Lo hice por que no he dejado de creer y para que muchos vuelvan a creer.

Para claridad, nací y fui criado en una familia paisa (nací en Medellín, Colombia en mayo 11 de 1943) clase media, dentro de unas creencias cristianas - católicas y he conservado, como el mayor bien, esa herencia de mis mayores y sigo siendo un miembro de la Iglesia Católica.

A pesar que mis creencias son católicas, creo que estas líneas pueden ser útiles para usted, cualquiera sean sus creencias religiosas, y aunque puede ser que no tenga ningunas lo animo a leer toda la obra. Los expertos dicen que las creencias ayudan a soportar las dificultades de las crisis. A mi me ha ayudado y por eso el esfuerzo de escribir mi experiencia personal y compartirla. Espero que esta sea de utilidad personal para usted y sus familiares.

La primera parte de este folleto tiene mucho que ver con creencias religiosas y con la actitud de uno en la vida. La segunda parte tiene un tratamiento empresarial, temas de administración, de economía y sobre todo de sentido común.

El resumen de esta publicación es la filosofía paisa: **a Dios rogando y con el mazo dando.**

Crisis...

Vivimos tiempos de crisis, tiempos difíciles, tiempos en donde nos hemos acercado al sufrimiento, a la estrechez y tiempos en donde palabras como pobreza, sobriedad, austeridad salen del diccionario y se parquean en nuestras vidas .

Dicen que en chino el símbolo que significa crisis es el mismo con que se describe reto y oportunidad. Esto me ha llevado a pensar que no se puede perder la oportunidad para compartir unas vivencias, pues como la gran mayoría de nuestros compatriotas, estoy viviendo tiempos de mayor exigencia. Más aun después de esa magna tragedia vivida en estos primeros días de 1999.

Los tiempos de crisis no pasan de un momento a otro, por lo tanto vale la pena el esfuerzo de pensar en como sacarle el mayor provecho posible a las dificultades para crecer interiormente y si es posible aún, económicamente.

Cuando vi venir la crisis económica, hace unos años, (1998) hice lo que seguramente muchos han hecho; un plan de contingencia que permitiera pasar el chaparrón.

Posiblemente hasta aquí no hay mucho que contar,

pues con seguridad muchos hicieron lo mismo.

La diferencia radica en que hice dos planes:

- ◆ el primero de tejas para arriba y el
- ◆ segundo, de tejas para abajo.

Crisis hay de muchos tipos y por lo tanto esta primera parte es una gran ayuda para afrontarlas, para todas es válido el tema de tejas para arriba...

Preguntarás... ¿ y cómo es ese cuento de tejas para arriba? Pues muy sencillo. Resulta que yo creo en Dios.

Pero no como alguien que se lo ve por allá en las estrellas, mas allá del transbordador espacial en donde los soviéticos lo buscaban inútilmente en la carrera espacial.

Creo que está muy cerquita y sobre todo, que está en nuestra alma en gracia. Si no eres creyente, posiblemente dirás que me chiflé, que ya el cerebro se me esta poniendo blandito, fruto de mucha electrónica y otras cosas que me toca manejar todos los días.

Pues sí, como creo en Dios, me puse en plan de ver las cosas en su presencia y dejando registrado lo que fuera saliendo. Eso hice y durante esos dos años, en muchos momentos volví sobre lo escrito, cargando las pilas que a veces veía debilitar, y eso es lo que te quiero transmitir en estas pocas páginas con el fin de que te sirva, te haga pensar y de pronto, te lleve a ver las cosas con más optimismo y salga en ti una luz de esperanza y deseos de seguir luchando y contagiar a muchos de deseo de seguir luchando, de no dar el brazo a torcer.

Primera parte

Volver a lo fundamental

SOY HIJO DE DIOS! ..., así con mayúscula. Es una verdad grande y la base para ser optimista. Tener un papá de ésta categoría nos tiene que dar una gran seguridad.

Esto es lo primero que tienes que revisar... la pregunta es: ¿creo realmente que Dios existe y que además de eso, es mi papá?

Viene luego de ésto una gran conclusión ... Si Dios es mi papá, no me faltará nunca nada. Pues siendo un papá bueno , más que el mejor que pueda existir sobre la tierra, es seguro que tendremos de ÉL, tanto tú como yo, la ayuda necesaria para salir adelante.

Es bueno recordar que ÉL "necesita" que nos ayudemos. No nos va a mandar nada sin nuestro esfuerzo, sin nuestra lucha. ÉL no esta viendo a ver a quién manda una rifa o una lotería. ÉL nos creó para que trabajáramos, como lo dice claramente la Biblia. Y siempre tendremos trabajo, repito, siempre tendremos trabajo, aunque necesariamente no siempre tengamos empleo. Son dos cosas distintas y nuestros ingresos pueden venir de nuestro trabajo, aunque no tengamos empleo.

Mucha gente vive esperando que le den un puesto, en el gobierno o que lo llamen de alguna empresa, porque mando una nube de hojas de vida... Pues no, el conseguir un empleo requiere en primer lugar de nuestro trabajo por conseguirlo, trabajo que tiene que ser inteligente, exigente, constante, paciente y optimista. Trabajo

hecho pensando si lo que buscamos nos conviene, si es apropiado para nuestras capacidades, para nuestros conocimientos, para nuestras habilidades.

Si algo me falta es porque Él quiere eso como algo bueno para mí. Me toca por lo tanto aceptarlo. Pero también me toca preguntarle: ¿eso, que creo me falta, realmente es una necesidad o es algo que yo creé como necesidad?. En tiempos de bonanza todos somos buenísimos para usar el verbo comprar. El chiste dice que las señoras lo conjugan así:

Yo compro, tu compras ... él paga ... y hoy se han acabado los "Paganninis"

Muchas veces cuando tenemos un disgusto, una pelea familiar o algo por el estilo contentamos el ego con cosas y las vemos como fines . Muchas veces nos volvemos coleccionistas de cosas: corbatas, llaveros, plumas fuentes... libros... camisas, licores de varias marcas ... etc., etc.

Hay un ejercicio para uno saber qué necesita: Piensa que te vas a morir en un mes, o si no lo quieres tan dramático, piensa que te vas de viaje, pero un viaje largo, o que cambias de vivienda a un sitio más pequeño y que solo puedes llevar lo necesario para estar dignamente según tu posición , según tu cargo. Seguro que podrás vivir con mucho menos y ser tan feliz como lo eras. Muchas veces tenemos "exceso de equipaje" y no nos hemos dado cuenta.

La Voluntad de Dios

Estamos en esta nave espacial llamada Tierra, viajando por el universo y lo que debemos hacer todos los días y a todas horas es hacer lo que quiere el Creador que nosotros hagamos. No es fácil entenderlo, pero pensemos que tú fabricas algo; una extraordinaria máquina inteligente manejada por computador, de esos hechos para uso industrial. Tiene tu robot un cerebro central y una serie de pequeños cerebros conocidos como microcontroladores.

Ese aparato cibernético tiene una finalidad que es hacer otros aparatos. Tiene inteligencia artificial, puede pensar...

¿Qué esperarías tú que hiciera? Pues, si fuera hecha por mí, quisiera que la máquina trabajara como yo pensé que debía, desde su diseño y que el producto que fabricara fuera óptimo, que todo funcionara de acuerdo al "software" que escribí para esa máquina. Es decir, que hiciera nuestra voluntad. No somos máquinas, pero sí tenemos unas leyes dentro de nuestra naturaleza y siendo libres funcionaremos mejor si lo hacemos de acuerdo a plan de nuestro Creador. Por eso, lo primero es hacer la voluntad de Dios.

Según esto, siempre es bueno preguntarle: ...

- ◆ Señor, ¿qué quieres que yo haga?
- ◆ ¿donde quieres que yo esté?
- ◆ ¿como quieres que me comporte con esta situación?

Esto quiere decir que vas a tener otra actividad en tu

vida; hablar con Dios. No, no estoy loco, necesitas hacerlo y si no sabes hacerlo, pues te toca aprender. Es muy fácil, no tienes que ir a ningún sitio. En tu casa o en tu oficina, en un momento de tranquilidad, diez o quince minutos, ojalá agenda en mano, para tener en donde anotar, después le preguntas a Él, - recuerda que es tu papá y además tu amigo, - le preguntas sin ruido de palabras, sin mandar razones, en dialogo de tú a tú y Él, en tu interior, te contestará. Lo único es que tienes que tener el "radio" tuyo prendido para poder recibir los mensajes.

Esto que te recomiendo lo están promocionando cada vez más, muchas veces con otros fines como puede ser el de autoconocerse, etc., como es el caso de lo que hoy llaman inteligencia emocional. Dios habla de muchas maneras, una idea, un pensamiento, una palabra de la prensa , de un noticiero, un hecho de la vida, algo que ves en la naturaleza... En fin Él te contestará y te hará ver qué quiere que tu hagas. De pronto quiere que pongas un nuevo esfuerzo, que toques esa puerta otra vez más, que llames a aquel compañero de estudios a quien no ves hace mucho tiempo, que busques esas habilidades que tienes pero que no usas.... o también que en esa búsqueda en la prensa, en donde aparecen empleos y/o oportunidades, encuentres algo para tí. Pero también puede ser que quiera que cojas el directorio telefónico de tu ciudad o de otra y explores oportunidades.

También te dirá donde quiere que estés y cómo te debes comportar en esta situación. Qué quiere de tu vida, qué quiere que suprimas o qué debes cambiar.

Desprendimiento...

Los expertos en gerencia financiera recomiendan que los inventarios sean mínimos, que los activos fijos sean mínimos. Parece ser que lo importante es el flujo de efectivo. Lo importante es el dinero contante y sonante. En la vida interior el "efectivo" es la gracia de Dios, fruto de la oración, los sacramentos y nuestras buenas obras ofrecidas a Dios. Y entre esas obras buenas hay una para el momento: oír al amigo, al compañero, aquel empleado que no tiene con quien desahogarse, vivimos solos en medio de la multitud.

Si las empresas deben desprenderse de cosas para tener recursos para operar con más facilidad, con más resultados, también es cierto que para la vida interior nuestra alma tiene que estar desprendida de cosas, sólo Dios y su amor importa.

Mira y antes de que se me olvide: Para estar en gracia, que es como debemos estar siempre, es necesario estar " a paz y salvo" con el Gran Jefe. Para ésto nos dejo la confesión. Es bueno una confesadita periódica en donde nos ayuden; una lavada, engrase y apretada de tuercas son necesarios para los automóviles y las máquinas, con más razón para nosotros. Seguimos...

Las circunstancias nos llevan a limitarnos en muchas cosas lícitas, a vivir al día y a dejar muchas cosas que antes teníamos. Pues es bueno sacarle jugo a estas circunstancias actuales, para crecer interiormente.

Señor, si Tu no quieres mi honra, yo para qué la quiero?... Son palabras de un santo, de alguien que pasó las duras y las maduras en está tierra y que dejó una obra

maravillosa, el beato Escrivá de Balaguer.

Señor, si Tú no quieres mis bienes, yo para qué los quiero?. Desprendimiento, tener las cosas sin tener apegado el corazón a ellas, ser un buen administrador, como lo puede ser un buen banquero, quien maneja mucho dinero, que no es de él, y quien lo cuida y lo hace producir más dinero.

El desprendimiento es el secreto de la virtud de la pobreza, virtud que lleva de la mano a la sobriedad y a la austeridad, a la solidaridad y a la generosidad. El vivir positivamente todas estas situaciones difíciles, nos lleva a crecer en diferentes virtudes: la pobreza, la generosidad, la paciencia, la laboriosidad, la templanza... recuerda que una virtud se adquiere por la repetición de actos buenos y hay muchos posibles actos buenos en estas áreas por estos días.

Sólo espero en Dios

Somos niños pequeños en manos de nuestro Padre Dios. Los niños tienen una absoluta confianza en lo que les dice el papá. Si el papá le dice al niño que se tire a la piscina y porque él le ayuda y no lo deja hundir, el niño no lo piensa y... al agua. Él cree en su papá.

Los Salmos son muy claros, te doy unas muestras que te llenarán de esperanza y fe en Dios... te animo a que los leas, a que hagas oración con ellos...

"Dios es mi pastor nada me falta; en verdes praderas me hace descansar; Hacia las aguas del remanso me conduce, y recrea mi alma. Me guía por senderos rectos por amor de su Nombre. Aunque vaya por valle tenebro-

so, no temo ningún mal; pues están junto a mi tu vara y tu cayado, y esto me consuela. " (Salmo 23)

Y otros muchos que nos recuerdan que no estamos solos en la lucha diaria

"Dios es mi luz y mi salud, ¿a quién temeré? Dios es la fortaleza de mi vida, ¿por quién he de temblar? Aunque acampe un ejercito contra mí, no temerá mi corazón. Si mis enemigos se alistan para la guerra, en quien esperaré?"

No estoy solo

"Si se levanta un batallón contra mi, en Dios espero".

Además, tenemos permanentemente un gran aliado: el ángel que Dios, desde niños, puso a nuestro lado para que nos haga muchos favores. Por lo tanto, debo recordar que tengo mi ángel y mi compañía en todo, incluso en los negocios.

Lo he sentido personalmente muchas veces en mi vida y en muchos negocios ha logrado que, si me conviene, salga positiva la gestión. Hay que darle trabajo, y seguro que él, mucho te ayudará y no te pedirá ni comisión, ni sueldo, ni prestaciones sociales, sólo quiere que te vaya bien y que le recuerdes y además, que siempre esté cerca de Dios.

Santo ángel, mi custodio, defiéndeme en la pelea, para que no perezca en tan tremenda lucha.

Mi visión

Las empresas y las personas deben tener definida su visión y su misión para poder luchar por la calidad, por la búsqueda de la excelencia. Aquí te cuento la mía, me perdonas que abra mi alma de par en par. Si es para tu bien vale la pena hacerlo.

En pocos años, no muchos más de 20 o 25, solo Dios lo sabe , debo estar viendo a Dios cara a cara, contando con su misericordia, gozando de su presencia para siempre...para siempre.

Estas cuentas las hago usando las estadísticas familiares, pero siempre tengo la conciencia de que mi vida es limitada y que tendré que dar razón de mis actos, y que luego estaré por siempre y para siempre gozando del máximo bien que es Dios.

El tener presente la muerte da una correcta dimensión a la vida, sin dramatismo, objetiva, realista y se da uno cuenta que en esta vida todo es "vanidad de vanidades y solo vanidades."

Con la realidad de la muerte, la tasa representativa del mercado no es tan importante, ni tampoco el PIB, ni muchas otras cosas por las cuales sufrimos y hasta hacemos sufrir. Es importante todo lo referente a la economía, porque Dios nos quiso metidos en ella, pero sabiendo que no es el fin sino un medio.

Conocí una persona a quien quise mucho. Supo que su vida estaba muy limitada y con sus actitudes me dio ejemplo. Él vivió siempre preparado como si fuera a morir mañana; pero, además, siempre tuvo ilusiones. - La

vida está llena de pequeñas ilusiones. - Actuaba con optimismo como si él fuera a durar para siempre.

Porque no haces tú también este ejercicio: ¿cuál es tu visión?, ¿cómo ves tu vida en un año, dos ... cinco. ¿Como quisieras estar?

Es importante conocer para qué está uno en este planeta. Con seguridad que no estamos solamente para gastar oxígeno o pagar impuestos o generar basura. Estamos en el mundo para algo más, para ser felices en esta tierra, haciendo felices a los demás y luego ser felices en la otra.

Mi Misión

Luego ... En los pocos años que me quedan, debo luchar por ser muy santo, luchar por serlo todos los días. Ser santo es buscar la excelencia en la vida diaria. Nada que ver con beaterías, ni ojos en blanco, ni docenas de novenas, ni colección de cuadros de santos, estampas y medallitas en la alcoba. No importa que seamos tan poca cosa, tan limitados, Dios nos quiere santos y cuenta siempre, aun, con nuestras miserias. Saber siempre que hay que comenzar y recomenzar, que nuestras faltas nos pueden ayudar a crecer si somos humildes y pedimos perdón. Sirven de abono nuestras faltas como sirven los frutos y las hojas que caen de los árboles. La excelencia es luchar todos los días con nuestras flaquezas, con nuestras debilidades. Es una lucha en todos los frentes que atendemos diariamente.

He aprendido, de ese santo sacerdote que te mencionaba antes, que todo lo que haga en esta vida, puedo convertirlo en oración: una hora pegado del computador

haciendo cuentas, o una cotización o un nuevo diseño...

Todo eso, si lo he ofrecido a Dios, si tengo rectitud de intención y está hecho cara al Creador, es oración.

Y así puedo pasar el día orando y cuando voy a dormir también, y si estoy en fiesta con mi esposa y mis amigos también...

Ese ha sido el descubrimiento de mi vida. Esto ha cambiado el sentido que traía mi vida y la de muchos hombres y mujeres que, en el mundo, actúan con esta claridad.

Qué hacer para sacarle jugo a la crisis ...

Ser eficaz y eficiente, llegar a la meta y llegar bien, crecer en lo humano, en las virtudes humanas, pero también crecer interiormente. Y para esto, hay todo un programa de vida, lo que se llama un plan de vida: un tiempo para el trabajo, un tiempo para la familia, un tiempo para los amigos y un tiempo para Dios. Esto es una vida con todas las dimensiones que debe tener. Te cuento algo que he pensado y que lucho por llevar a cabo...

Hacer mucho apostolado.

El apostolado es lo que podríamos llamar una buena amistad. A un amigo se le ayuda especialmente, se le cuentan las cosas personales. Con un buen amigo se habla de lo divino y de lo humano. Un buen amigo lleva a su amigo hacia lo bueno, hacia el bien, y el bien máxi-

mo es Dios. Un amigo es el único que es capaz de decirnos que tenemos la cara sucia y es el que nos ayuda a corregir el rumbo cuando se ha torcido y un buen amigo comparte todo lo bueno con uno.

Por un buen amigo un día me acerqué a Dios, en una forma tal que me hizo ver la vida distinta siendo la misma. Antes mi vida era como un bello paisaje, con cosas maravillosas, con una esposa y unos hijos y unos amigos y muchas actividades profesionales estupendas. Pero ese amigo me ayudó a convertir ese paisaje lindo, pero en blanco y negro, en un paisaje a todo color, lleno de luz. Pero además, de dos dimensiones que era, pasó a ser de tres dimensiones pues le dio profundidad a mi vida. Ahora me corresponde animarte a ti para que le pongas color a tu vida, que pases de un mundo de dos dimensiones a uno de tres y además llevar mucha gente a Dios para que sean felices y hagan felices a los demás.

El apostolado te dará fuerzas para tus luchas personales, pues tu vida deja de rotar con centro en ti, dejas de ser egoísta y pasa a girar en función de otros, primero tu esposa y tus hijos y luego los demás. Empiezas a ver a tus compañeros de trabajo de otro modo, ya la gente no es gente solamente, son almas para llevar a Dios. El país deja de ser simplemente el sitio en donde vives, y pasas a tener mayor preocupación por todo. Te duelen las miserias que vemos cada día, te duelen todos los sufrimientos de nuestros compatriotas, te duele el hambre, te duele la miseria, te duele la violencia.

Te pregunto

Quieres ser de los que escriben la historia y no dejar que sean otros los que la escriben por ti.?

Vivir mis normas de piedad

El amor a Dios es con obras, obras son amores y no buenas razones, dice el refrán popular. A Dios lo aprendemos a encontrar en todas partes, pero hay sitios especiales, por ejemplo :

La Misa. Lo más importante cada día es la Santa Misa, pues es el sitio por excelencia para encontrar y recibir a Dios. Una vez hablaba con un amigo, a quien estimo mucho, y eran casi las seis de la tarde . Mi amigo en cierto momento me dijo: Luisfer te tengo que dejar por que tengo una cita de amor. Yo le dije : vos tan viejo, barrigón, con mujer y con hijos y casi con nietos te vas de viejo verde?. No, me dijo, me voy a mi Misita a darle gracias a Dios y a pedirle que me sostenga...

Pues sí, la Misa que es una cita de amor, diaria si se puede, es de nuevo el mismo sacrificio del Calvario pero en coordenadas de tiempo y espacio diferentes. Otra vez Cristo, por amor, vuelve a morir, esta vez incruentamente - sin derramamiento de sangre - por todos y cada uno de nosotros. Él cargó ya y para siempre nuestros pecados, pero nos ha querido tanto que se quedó para poder estar con nosotros en la Eucaristía, para que lo recibamos en la comunión, para que lo visitemos cuando pasemos cerca a una iglesia ... y somos tan poquita cosa que a veces nos da pereza ir a la Misa y sacamos disculpas porque estamos muy cansados.

Te voy a hacer una invitación para que me entiendas mejor:

¿ Vamos a Estocolmo ?

Me contaron, querido amigo, que en unos pocos años

tendremos en Estocolmo un espectáculo fuera de serie. Resulta que unos promotores norteamericanos de grandes espectáculos, de esos que sólo montan cosas grandes, quieren hacer el espectáculo del siglo .

Ya han hablado con las grandes empresas de turismo con el fin de que **Estocolmo 2005** sea lo máximo. Se preparan vuelos chárter y los grandes hoteles, los medianos y los pequeños de Estocolmo, esperan hacer un buen negocio.

Se han visto varios sitios, posiblemente se utilizará un estadio porque no hay un auditorio con la capacidad que, según se tiene previsto, será necesaria. Pero adicionalmente se tendrá transmisión de televisión de circuito cerrado a una serie de auditorios provistos de pantalla gigante con un sistema de sonido capaz de no perder ni un solo suspiro de este maravilloso acto.

Posiblemente, aquí, a pesar de la descertificación, de la iliquidez, del 3 por mil, del paro y de la crisis etc., lograremos amplias financiaciones para que un gran número de turistas puedan viajar. Eso dará nueva vida a la industria del transporte aéreo y a la hotelería de la Capital, porque las visas sólo las dan allá en la capital.

Estos empresarios lograron lo que muchos han querido y no han podido: por gestiones especiales y un milagro , de nuevo se podrá tener la muerte de Nuestro Señor Jesucristo, ya no en el monte Calvario, sino en un estadio de Estocolmo.

Además de Nuestro Jesús, estarán, en vivo y en directo, María Nuestra Madre, las mujeres de Jerusalén que estuvieron en el Calvario, Juan el apóstol, los romanos de ese entonces y obviamente CNN, NBS, Televisa,

Caracol, RCN, Canal 1, Canal A, el cuerpo consular, el vicepresidente de Estados Unidos, y una nube de personajes, congresistas, embajadores, diplomáticos, obispos, cardenales, curiosos, ejército, policía, lagartos, representantes de muchas religiones ... curas, laicos, monjas, los derechos humanos, las Ong Todo el mundo, por una u otra razón, quisiera estar ahí.

Posiblemente, querido amigo, tu estarías ahí. Tu has conservado tu fe y das valor a la crucifixión del Señor.

Estarías pendiente de todo, no dejarías que nada te desconcentre, le hablarías pasito al Señor, aunque estuvieras lejos. Le pedirías por muchas necesidades y le darías gracias por tantas y tantas cosas, por tantos y tantos favores que diariamente nos hace. Le contarías de tus hijos, de tus negocios, de tus alegrías, de tus sueños, ... De tus tristezas.

Los periodistas enfocarían sus cámaras y micrófonos para no perder detalle. Muchos se convertirían, otros blasfemarían y otros no creerían y dirían que todo es teatro.

Tu sí estarías ahí, no importa que te endeudaras por diez años ... ¡valdría la pena...!

Para ver la crucifixión del Señor no tienes que ir a Estocolmo el año entrante. Esto se realiza día a día en tu parroquia, cerca de tu casa, no hay CNN, ni Caracol, ni RCN, ni Direct TV, ni Sky. Posiblemente el instrumento que hace posible, que este milagro se realice, sea un curita viejo y sordo, o, a lo mejor, uno joven y elocuente, mal genio o todo un amor, como dicen las señoras, es lo mismo.

El Señor vuelve y se entrega en sacrificio por todos nosotros, para que el Padre Dios nos perdone nuestras faltas, nuestros pecados y nos devuelva su amistad. No hay espectáculo, no hay bullas, ni luces, ni cámaras, pero está Dios con nosotros y también María y Juan y las mujeres valientes que no le abandonaron.

¿Porqué no vas a Misa? Es tan fácil, no cuesta dinero, ... anímate, te esperamos. No esperes a que se muera un pariente o un amigo para ir por motivos sociales. Te estas perdiendo de algo grande para tu alma.

Si tu párroco no invita a la gente, por una u otra razón, invita tú, tú también eres Iglesia. Es necesario, para arreglar este mundo, que muchos vuelvan a la Misa, que tengamos Misas a varias horas para que sea más fácil. Una persona que recibe a Dios todos los días es más fácil que sea buen padre, buen esposo, buen trabajador. Que no sean un torcido como hay tantos que hay hoy en día.

Volvamos a otras normas...

Otra norma de piedad es la lectura del Santo Evangelio. Si queremos tratar a Cristo lo mejor es conocerle y, para esto no hay nada mejor que leer su vida, su obra y sus milagros. Mi querido lector: hace años aprendí de un hombre Santo una recomendación que aprovecho la oportunidad para transmitirtte. Decía Mons. Escrivá que uno , cuando leía el Santo Evangelio , se debería meter en la escena como un actor más y que eso ayudaba a sacarle provecho a esa lectura y que se lograrían entender muchas cosas. En la Escritura nos dejó todo: su ejemplo, sus enseñanzas, sus recomendaciones. Nos enseñó a orar, a tratar a sus amigos; nos dejó las bases

para que fuéramos buenos seguidores e imitadores suyos.

Con la lectura aprenderemos a amar a Dios y al prójimo intensamente. El amor a Dios nos llevará a amar más a nuestro prójimo. Pero también... si no amamos a los nuestros, a quienes tenemos cerca, nos quedará muy difícil amar a Dios.

Hay otras normas que nos ayudan a estar todo el día cerca a Dios, conociéndolo y tratándolo.

La Providencia de Dios

Uno debe ser para muchos, un medio de La Providencia de Dios. Dios no maneja chequera ni tiene cuentas bancarias. Tiene amigos que sí las tienen y que son los que le prestan los cheques. Dios nos ha dado bienes y talentos para que los manejemos bien, produzcan rentabilidad y seamos instrumentos de su misericordia.

Si tenemos como generar fuentes de trabajo debemos hacerlo, si podemos ayudar a disminuir el dolor humano aunque sea en un poquito debemos hacerlo.

¡Señor, danos un corazón grande y misericordioso!.

Volvamos a mi misión

También tengo como parte de mi misión: enseñar a muchos a vivir cara a Dios y por eso escribo estas líneas, con la esperanza de que te ayuden a ti, a tu familia, a tus amigos, a nuestra sociedad. Enseñar a muchos a luchar por ser buenos padres, buenos hijos, buenos esposos,...buenos amigos, buenos ciudadanos.

Además.... enseñar a muchos a trabajar bien. La excelencia, la eficiencia son también en el trabajo. Colombia necesita aprender a trabajar. Necesitamos de forma urgente aprender la cultura del trabajo y dejar la de la rumba y la del enriquecimiento instantáneo sin esfuerzo, con el sudor de la frente de los demás. Aprender a dejar la vida fácil. Esto nos llevará también a otros puntos de mi misión:

- ◆llevar a Cristo al medio social en donde me desenvuelvo, con mi vida, con mis acciones; que se vea que sigo a Cristo Jesús nuestro Señor.
- ◆ con mi trabajo,
- ◆ con mi ejemplo,
- ◆ con mis palabras.

Segunda parte

Medidas de tejas para abajo

Como te conté en las primeras líneas, mi programa para manejar la crisis y sacarle partido tiene también unas medidas de tejas para abajo. También las quiero compartir contigo, pues te pueden servir.

Asumamos que no puedes contar con Dios. Siempre podrás hacerlo, pero como ejercicio se puede realizar.

Además no soy milagrero y no podemos esperar que Jesús baje del cielo y se ponga a vender o a manejarnos el negocio. Siempre nos ayudará pero Él cuenta con nuestro esfuerzo.

Lo primero que uno tiene que hacer es conectar el cerebro y pensar un montón de temas sobre el negocio. Alguien decía cuando le decían que pensara, que no fuera bruto y contestaba que el si pensaba que el único problema que tenía era que no sabía en que pensar. Hay que tomar una serie de medidas, con serenidad, con prontitud, con prudencia y con decisión. Si ser bicicletas estáticas. Hay muchos que piensan y piensan y nunca deciden.

Estas son algunas ideas expresadas, en forma muy escueta. No te detallo demasiado, pues no conozco tu situación y tus necesidades. De pronto se hace necesario la ayuda de un experto. De lo que se trata es de que pienses sobre todos estos puntos y saques algunos propósitos.

Ser generadores de fuentes de trabajo

Tenemos que ser generadores de fuente de trabajo. Hoy más que nunca, debido a la crisis, es más importante ser parte de la solución y no del problema. Pensemos que en nuestra patria el 60% de las personas tiene que pasar el día con dos dólares diarios y de esos el 20% con menos de un dólar. Toca, por lo tanto, ser proactivo y rebuscador. El proactivo ve los problemas como reto.

El que no es proactivo sino reactivo, busca los problemas para que no se puedan hacer las cosas. Esta obligación de generar empleo debe ir acompañada con la de generar riqueza para los dueños, los trabajadores y el país.

Hay gente que solo quiere riqueza para ellos y por esos se presentan las inequidades que generan conflic-

to. Los trabajadores tiene que entender que las empresas en donde trabajan no son entidades de beneficencia y que hay que ser eficientes, que no están solos en el mundo que existe una competencia feroz. Los dueños tienen que ser justos con sus trabajadores, a los clientes se les deben dar buenos productos y a precio justo y al país se le deben dar los impuestos justos. Todos debemos ganar.

Los empleados públicos deben entender que el bien común es de todos y que no es para su propio beneficio sino para todos y hay que cuidarlo y no permitir tanto robo. Tenemos que acabar con el famoso (de la luciérnaga de Caracol) doctor " Generoso Sierra Plata" (o serrucho) que inundan nuestra entidades públicas.

No hay plata hoy en el país en parte porque han botado mucha en obras innecesarias o mal hechas y parte por lo que han robado.

Hay muchas cosas aun que se pueden hacer en Colombia para generar empleo si se quiere. Una de ellas es comprar producto nuestro, por eso te voy a contar otra cosa...

Comprar en Colombia

Con el creciente desempleo y el deterioro de nuestra economía y de nuestra sociedad, se hace cada vez más importante el tener conocimiento de porqué debemos tener como primera alternativa comprar producto colombiano. Pensando en esto hemos escrito estas páginas, para que puedas saber como pienso sobre estos temas y seas otro más que quiere apoyar la industria colombiana y cada una de las partes que la componen.

Cuando compras un producto fabricado o ensamblado en **Colombia** también comprarás:

- ◆ el diseño del producto,
- ◆ toda la ingeniería que él lleva,
- ◆ la mano de obra,
- ◆ los transportes y seguros que se necesiten,
- ◆ el empaque colombiano,
- ◆ el diseño de ese empaque,
- ◆ los materiales de ese producto y del empaque,
- ◆ la energía eléctrica con que se fabricó,
- ◆ los servicios públicos adicionales:
 - ◆ agua, alcantarillado, telecomunicaciones,
 - ◆ la vigilancia, mensajerías etc.
- ◆ servicio y garantía en Colombia,
- ◆ asesoría sobre su uso y aplicación,
- ◆ una amplia gama de herramientas y servicios que hacen que éste producto se pueda hacer en Colombia.

Todo esto se pierde si tú, en tu decisión de compra, eligiste un producto importado.

Y que otras ventajas ...

Cuando tú compras un producto Colombiano:

- ◆ tú dinero se queda en Colombia,
- ◆ tú dinero vuelve a circular y permite generar más empleo.
- ◆ se sostiene o aumenta la demanda de otros productos y servicios colombianos
- ◆ tú ayudas a que en una porción de patria haya empleo de los colombianos y además:
 - ◆ menos hambre,

- ◆ menos miseria,
- ◆ menos violencia,
- ◆ menos atracos,
- ◆ menos secuestros,
- ◆ más alegría y felicidad en tantos infelices que sufren injustamente,
- ◆ más optimismo,
- ◆ que haya paz.

Por que más

Cuando tú compras productos colombianos:

- ◆ puedes y debes exigir a su proveedor calidad.
- ◆ puedes y debes exigir precios justos.
- ◆ puedes y debes exigir servicio y garantía
- ◆ tu pasas a ser co - responsable del desarrollo tecnológico colombiano.
- ◆ tu ayudas a que se puedan desarrollar nuevos productos para cubrir nuevas necesidades o expectativas.

¿Que ha pasado y que está pasando?

Un buen día amaneció y muchos soñaron que estaban en Miami. Muchos almacenes, en la fiebre de la apertura, se llenaron de productos similares a los nuestros pero que se promocionaban como mejores por el solo hecho de ser extranjeros. Nubes de personas salieron a comprar, seguían soñando que estaban en Miami. Mucha de esa mercancía fue utilizada para lavar dólares y mucha también entró de contrabando. Muchos dólares de los enjabonados fueron convertidos a pesos limpios que salieron de circulación pues está según dicen las malas lenguas en el “colchón bank”, esta es una de las

causas de porqué esta seca la economía. El llamado ajuste ético ha hecho que una buena cantidad de plata deje de circular o se vaya para otro lado.

Por la mal llamada "transparencia" muchas comisiones o lo que se conoce como CVY (cómo voy yo), fueron depositadas en dólares en el extranjero. La plata se fue y los extranjeros hicieron (y siguen haciendo su Agosto) y después de un muy mal gobierno apareció por arte de magia lo que hoy tenemos, el guayabo de la apertura, la crisis peor que haya vivido el país en muchos años y todavía somos tan cándidos que nos preguntamos por que?.

Muchos han quebrado porque la demanda bajó y bajó por que esos productos importados nos robaron los empleos colombianos. Las fabricas pararon, el sistema financiero ganó y ganó hasta que le tocó empezar a recibir bienes en pago de deudas impagables y hoy viven, víctimas de su propio invento, grandes dificultades pues las tasa de interés que hemos tenido no permiten que ningún trabajo honesto pueda salir adelante. El campo dejó de producir comida y pasó a producir vicio y desolación.

La apertura

Puede ser buena si nos sirve para que el país se desarrolle. Es buena cuando hay igualdad entre los países, pero cuando es desbalanceada el grande se come al chico. No sirve cuando es utilizada para lavar dólares, ni cuando sirve para hacer competencia desleal a la industria colombiana. Sirve para importar materias primas que no tengamos, para adquirir tecnología.

Los latinoamericanos más exportadores (Brasil, México, Chile, Argentina) exportan porque sus empresas tienen primero buena demanda local y, entonces, pueden sacar productos maduros, de buena calidad.

Ellos creen en ellos y en su industria. Nosotros no creemos en nosotros y en nuestras capacidades y tampoco hacemos nada por mejorar la situación. El futuro está en nuestras manos.

Muchos países tienen una agricultura subsidiada y sin embargo, para nosotros existen muchas barreras que hacen que nuestros productos no puedan ser vendidos en otras partes. Pero, lo más triste, es que muchos, de los mismos colombianos, ponemos barreras. Cuando usted importa algo y lo vende no le piden nada de certificaciones, pero sí, el producto es colombiano, todas las certificaciones que puedan existir, más las que se puedan inventar. Por eso estamos en crisis y en este momento tú, mi querido lector, quien ayudo a generar empleo al comprar este folleto, tienes que preguntarte: en que medida has ayudado a que exista esta crisis. Has pensado acerca del mal que hace el contrabando?... eso es otro cuento, pero por favor apuntalo entre las cosas que debe pensar, y perdón por todos estos regaños, pero es que me duele Colombia y la suerte de tantos que ya no tienen que comer y seguimos soñando que estamos en Miami.

Medidas operacionales

Hablando de tu trabajo hay medidas que tomar, por ejemplo:

Ser más eficientes

Para ser más eficientes tenemos que revisar las cuatro **eMes**:

Maquinaria. Buscar un mejor uso y pensar si es la apropiada para nuestro trabajo.

Mejorando los procesos y las herramientas logramos eficiencia.

Método. No perder tiempo, producir bien las cosas una sola vez, sin tener que hacer un reproceso. eliminando los costos de no calidad. Evitando los costos de la no calidad, es decir, los rechazos, evitamos la necesidad de enviar a alguien a remendar lo que ha quedado mal terminado.

Haciendo lo que el cliente necesita. Preguntando las veces que sean necesario para que el cliente reciba lo que pidió y no otra cosa.

Probando bien los productos para que no se dañen.

Mano de obra. Todo lo que tiene que ver con la parte humana. Siendo más cuidadosos, poniendo los cinco sentidos en el trabajo. Conectando el cerebro antes de mover las manos y evitando dañar la materia prima, usando y cuidando mejor las herramientas para no tener que comprar y comprar.

Materiales. Buscar si hay materiales mejores y más económicos. No botar materiales, saber reusar los desperdicios.

Esto nos lleva a bajar costos. En otras palabras ser

más eficientes, es decir, producir más con los mismos recursos de tiempo, personal, materias primas.

La cultura de las cosas pequeñas

Recordar que los elefantes están hechos de pedacitos de elefante. Cuando uno se pone en el plan de cambio o de mejora, tiene que tener en la cabeza que, normalmente, las dificultades son: un número grande de pequeños problemas. Tenemos la tendencia a ver solo lo macro y no nos vamos a lo micro. La vida diaria, en lo humano, en lo familiar, en lo laboral y en lo espiritual, podemos decir que se compone de una cadena de pequeñas cosas. El secreto de la grandeza es lograr hacer que todas ellas, las cosas pequeñas, sean hechas a la perfección. Repito, todas y cada una de ellas.

Mucha gente sueña con los grandes negocios, con los macroproyectos. Nosotros en la empresa vivimos de los "muchos pocos", de buscar permanentemente, pequeños trabajos y eso nos ha ayudado a sobrevivir.

¿Cómo más lograr ser más eficientes?

Mejorando diseños, Investigación + Ingeniería. Cosas pequeñas que hacen ahorrar tiempo y dinero. Revisando y mejorando los procedimientos para hacer todo, lo administrativo y lo operativo, encontrarás que en ciertos sitios te sobran personas, que te pueden servir para hacer algo que querías y no tenías como pagar. En una empresa hicieron el siguiente ejercicio: que tan si a tal grupo de ejecutivos los secuestra la guerrilla? dijo alguien. Otro dijo: fulano y zutano, ni cuenta nos daríamos, a este y a

este y a este si los necesitaríamos.

Que paso? pues ustedes adivinan, eliminaron los puestos de esas personas que no se necesitaban y la empresa logro seguir funcionando y mejoro su rendimiento. Para lograr esto, solo bastará hacer un traslado o reacomodación de funciones.

En el método hay que incluir la calidad. Asegurando la calidad. Mejorando pequeñas cosas: en los métodos de control, en las mediciones... los registros. Haciendo análisis de la información recogida...

Medirlos bien.

Usar la herramienta debida. Posiblemente hay que volver a capacitar a la gente para todo esto.

Vender los retales vendibles y el inventario de bajo movimiento

No perder tiempo

Planear las actividades para que el tiempo sea mejor manejado. Mucho del tiempo de los ejecutivos se gasta en interminables reuniones. Ayuda mucho planearlas bien dando a los participantes la agenda de temas a tratar, de modo que cada quien prepare todo lo necesario. De esta forma la reunión será fundamentalmente de toma de decisiones y no de estudio.

Descansar haciendo otra cosa útil. Es importante saber descansar. Los burritos enfermos o cansados no lle-

van cargas. Vale la pena, en el tiempo de descanso, estar con la familia.

Los humanos somos absolutamente iguales en una cosa: todos tenemos 24 horas por día, algunos usan bien ese tiempo, otros lo mal gastan, lo desperdician.

Por esto todo esfuerzo para adquirir la virtud del orden es una gran ayuda pues uno de los aspectos de esta virtud es el orden en el tiempo lo cual lleva a la puntualidad.

Pero también hay otra virtud y es el respeto. No podemos irrespetar a nadie siendo incumplidos, ni tampoco haciéndole perder su tiempo, el tiempo pasa en un solo sentido y no es recuperable.

Recordar que el mejor y más importante negocio es la familia: cónyuge e hijos.

Medidas Financieras

Tratar de no tener deudas y para poder pagar mejorar la cartera. El buen cobrador es buen pagador.

Buscar descuentos por pronto pago y dar cuando es necesario para recoger el dinero.

Vender de contado y rotar los inventarios. Recordar que es mejor llorar viendo los inventarios que viendo la cartera.

Buscar préstamos a largo plazo, si los intereses son razonables, blandos.

Mejorar el margen de utilidad. No trabajar por trabajar. El margen mínimo con que una empresa pequeña puede trabajar para recuperar el capital y seguir trabajando sin ganar nada es 20%, esto es por cada 100 pesos de venta a usted mi querido lector le deben quedar mínimo 20 pesos.

Recuerde que el gobierno le hace una serie de retenciones: retefuente, reteiva, reteica y cuando una factura vale \$139 cuando le pagan a usted solo le entregan menos de \$125 lo cual hace que se vuelva ilíquido.

Haga las cuentas. El gobierno al final del año tiene buena parte de su capital de trabajo y usted tiene que reclamar. Ojo. Además, hay qué tener con que responder por una garantía, por eso no puede trabajar regalando su trabajo.

Medidas de mercadeo

Revisar los canales de venta y aumentarlos si es del caso

Ver quienes son los clientes: Actuales, Perdidos, Potenciales. Buscar nuevos clientes, buscar quien no esté en mala situación, para que pueda pagar.

Muchas veces hay que repensar la empresa y tener nuevos clientes para nuevos productos. La empresa debe siempre estar joven y bella.

Los clientes....

El una empresa muy importante, en la entrada, hay una frase que dice así: Cuide su cliente porque sino alguien se lo cuidará. Por eso te quiero hablar algo de los

clientes:

Primero, hay que recordar que, los clientes son los que nos dan la comida y uno de los "principios de la vida" es: "nadie le da patadas a la lonchera." En otras palabras: tenemos que tratarlos muy bien, a pesar de que, además de comida, nos den a veces dolores de cabeza. Los clientes no pueden ser, como decían en una aerolínea, "carga que se sube sola al avión". Te voy a dar una estadística de esas que sirven para pensar.

¿Por qué se pierden los clientes?

El 1% porque se mueren

El 3% porque se mudan

El 5% porque se hacen amigos de otros

El 9% por los precios más bajos de la competencia

El 14% por la calidad de los productos

El 68% debido a la indiferencia y mala atención del personal de ventas y servicio. Vendedores, almacenistas, secretarias, compradores de materiales, despachadores, repartidores...gerentes...

Antes de seguir, vale la pena recordar, que todos tenemos clientes externos, hasta los curas, sus feligreses y si no los cuidan se van para otro sitio. Pero también dentro de la empresa, tenemos clientes, a los que hay que tratar bien y que también tienen alma y que hay que acercarlos a Dios. Todos los que en uno u otra forma se relacionan con nosotros en la empresa son clientes internos y nosotros también lo somos y por eso hay que tratarlos bien.

Sigamos...

Buscar alianzas estratégicas, Fusiones etc. Con esto podremos mejorar nuestros productos, exportar, tener más clientes y seguro todo mejorará. Pero además, ser más creativo, buscar nuevos productos y nuevos mercados haciendo uso de Correo directo... de Telemercadeo ... Ampliando las bases de datos.

Además puede ser necesario tener más vendedores, con más programación y para todos en la empresa, más motivación.

Publicidad

Recordar que se venden más los huevos de gallina que los de pata, por que las gallinas los cacarean.

Revisar la publicidad, las promociones, y de una vez los precios...precios competitivos, sin perjuicio de márgenes, No vender por vender, así como no se puede comprar por comprar o comprar el más barato, porque muchas veces es el que sale más caro y lo barato fue solo la cuota inicial

Servicio

Para servir, servir.
sin amor no hay progreso,
sin progreso no hay clientes,
sin clientes no hay ventas,
sin ventas no hay empresa,
sin empresa no hay trabajo,
sin trabajo no hay nada.

Por esto mejorar el servicio al cliente por todos los medios posibles. El cliente es un ser humano. El ser humano es digno y merece respeto y atención permanente. El cliente no es una cosa.

En la prensa, hace unos años apareció un artículo que nos ayuda a pensar cosas sobre el servicio. Te lo quiero compartir.

El servicio es lo que cuenta

por Luis Guillermo Arenas y Alvaro Vargas en "Portafolio"

"¿Por qué, algunas compañías, continuamente, están rediseñando y evaluando para prestar su mejor servicio o producto; mientras a otras no les interesa conocer como satisfacer a sus clientes.?"

¿Por qué no miran que están haciendo y qué están dejando de hacer por sus clientes?

Nadie va en la mañana a su oficina con el objetivo de fracasar. Pero gerentes de muchas compañías han elegido el fracaso, pues todavía no son conscientes de que el mundo ha cambiado.

Los consumidores de hoy esperan obtener lo mejor posible por lo que pagan, o diciéndolo de otra forma, más servicio o más producto por el mismo precio.

Esto es lo que conocemos como *Valor agregado*.

Si el *Valor* para ellos es bajo costo, mañana ellos querrán un precio más bajo. Si para el consumidor *Valor* es

comodidad y rapidez cuando compra, mañana querrá un servicio más confortable y rápido.

Si para ellos el *Valor* está en el diseño, mañana esperaran ver diseños vanguardistas.

Si ellos hoy necesitan un experto asesor mañana querrán compañías que les ofrezcan mas atención , tiempo y más reconocimiento que les permita sentirse como el "único".

Los cuándo

Cuando usted compra un tiquete aéreo, fuera de pagar por un trayecto también está pagando por su tiempo.

Cuando usted va donde el médico, fuera de pagar por la consulta también está pagando para que lo atiendan a la hora convenida.

Cuando usted compra una hamburguesa con gaseosa, también está pagando para que el servicio sea eficiente.

Cuando usted va al supermercado, dentro de todas las cosas que desea llevar a casa también espera llevar un poco de tiempo, para estar con los suyos.

Hoy los consumidores piden o esperan servicios vía aérea o en línea. Pronto no es la respuesta que ellos quieren oír al hacer la pregunta de cuándo . Ellos ya dimensionan la velocidad de respuesta como un componente del *Valor* .

La tendencia es que cada día se estreche más el in-

tervalo entre la necesidad o deseo y el momento en que se satisface.

Afortunadamente podemos encontrar en nuestro medio compañías que ya están evaluando y mejorando su tiempo de respuesta.

Agilidad en créditos, desembolsos, entregas, llegadas, salidas, atención médica e instalaciones, por ejemplo.

Mejor servicio

Algunos restaurantes y almacenes despiertan muy tarde al no escuchar los sonidos y ruidos que hacen sus clientes cuando se enfrentan a puños por un servicio rápido, frente a sus mostradores.

Si los gerentes de estos negocios no cambian su manera de atención, sus clientes romperán filas y se irán a comprar a otro sitio.

Cadenas de almacenes tipo Kroger, A&P y Publix ya están experimentando puntos de pago en los cuales los clientes se autochequean escaneando ellos mismos los productos que llevarán, para luego pagar con tarjeta de crédito.

Claro que algunos consumidores extrañan la cara y la sonrisa detrás del mostrador, mientras que otros vacilan al ejecutar una labor que tradicionalmente hacia alguien por ellos.

Pero muchos aseguran que lo hacen como un pequeño sacrificio por ahorrar tiempo.

El consumidor de los 90's no tolera que malgasten su tiempo. Los productos y servicios libres de error están como altas expectativas en su mente.

El consumidor ve el servicio sin tacha como normal, no como una excepción.

Wal-Mart por ejemplo, ya empezó a evaluar los costos de los errores más comunes, como inexactitudes en las facturas, entregas incompletas y despachos retrasados, pues inconvenientes como estos son los que agotan la paciencia de los clientes y van en contra de la comodidad y ágiles transacciones que ellos esperan.

Si las compañías no les permiten a sus clientes comprar tiempo en cada transacción que realizan, ya que este no hace parte de lo que se les está ofreciendo, ellos tendrán poco tiempo para regresar de nuevo e irán donde alguien que sí lo haga.

Nunca piense que el servicio o producto que hoy ofrece es lo suficientemente bueno, ya que su cliente mañana demandará servicio premium y seguirá subiendo el estándar continuamente.

Estrategias

Introducir productos nuevos en mercados muy competidos resulta difícil para algunas empresas que comienzan a surgir, o para aquellas que quieren ampliar su portafolio de servicios.

Raymond Corey, un experto en mercadeo, señala en un artículo que hace parte del libro "La esencia del Marketing", que la estrategia de fijar precios de penetración

es bastante arriesgada y requiere definir previamente unos criterios

Lograr el éxito con este esquema, en el caso de productos nuevos, requiere del cumplimiento de cuatro premisas:

El producto no debe tener defecto alguno que pueda producirles insatisfacción a los clientes ni costos altos por recogerlo, repararlo o adaptarlo.

Debe existir la capacidad de producción necesaria para satisfacer la demanda prevista.

Debe haber canales de distribución disponibles para llegar a los clientes potenciales.

El producto no debe ser tal que les exija períodos largos de prueba a los clientes antes de poder adoptarlo, esas demoras les dan a los competidores la oportunidad de reaccionar. "

Continuemos con lo que habíamos dejado ...

Producto

Mejorar el producto, ponerle más valor agregado. Buscar como ponerle más prestaciones. Buscar nuevos productos. Ayuda el tener un portafolio de productos y servicios más amplio pues si bajan las ventas, esta se pueden compensar con algo que no vendíamos y hoy si vendemos. Vuelvo a decir: es cada vez más necesario tener un buen departamento de I+D, ingeniería y desarrollo que genere muchos buenos productos que cumplan con lo que el cliente busca en una forma eficiente.

Hacer productos vendibles y que resuelvan al cliente sus problemas. Ser muy aterrizados pues si queremos vender invendibles nos daremos contra la pared y será peor el remedio que la enfermedad

Subcontratar, haciendo que su producción sea más eficiente y flexible. No querer hacer de todos. Es mejor buscar quien hace bien las cosas y a mejor costo. Esto es otra forma de generar empleo. Si las grandes empresas desarrollaran más proveedores estaríamos mejor. Se necesita que los "cacaos" de las empresas entiendan esto y quieran hacerlo.

Resultados

Hasta ahora, han sido muy positivos. Hemos encontrado en la empresa como mejorar muchas cosas, procedimientos, mejor organización, mejor utilización de los recursos. Hemos ido pasando la crisis sin tener que salir de mucho personal. Estamos fortaleciéndonos para épocas mejores, ya que hemos podido desarrollar nuevos productos y nos hemos enfrentado al mundo globalizado.

Este producto, que usted esta leyendo y que ya casi termina ha generado algo de empleo adicional y muchos, muchos comentarios positivos. Hay anécdotas de todo tipo que alientan a seguir. Posiblemente también a algunos les ha sacado alguna roncha, sólo a uno que otro por ahí, que me perdonen que ha sido con todo cariño.

Espero que esto que has leído te ponga a pensar en muchas cosas que no tenías en pantalla, si encuentras

Crisis, cómo sacarle jugo a los tiempos difíciles

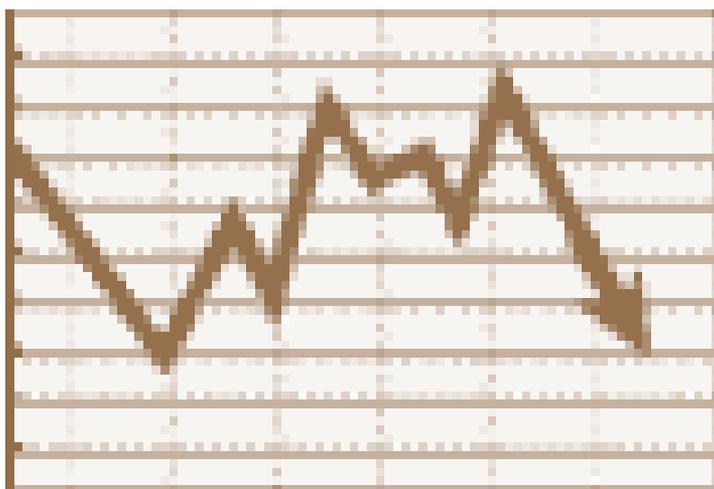
una nueva esperanza, y renace en ti las ganas de luchar sentiré que este trabajo valió la pena. No lo botes ni archives, a otro le puede servir.

¡A luchar!

Hay un refrán paisa: muertos pero no enterrados!



Con sus compras usted colabora en la financiación de actividades sociales de El Aljibe.



**Ediciones El Aljibe
Teléfono (572) 667- 9971
Fax (572) 661- 0069
Cali, Colombia**



*Que tu vida no sea una vida estéril. -Sé útil.- -Deja
poso.- Ilumina, con la luminaria de tu fe y de tu amor.*

*Borra, con tu vida de apóstol, la señal viscosa y sucia
que dejaron los sembradores impuros del odio. - Y enciende
todos los caminos de la tierra con el fuego de Cristo que lle-
vas en el corazón*

*Josemaría Escrivá de Balaguer
Camino, N° 1*

El autor

Luis Fernando Velásquez G. nació en Medellín, Colombia en 1943. Estudió Ingeniería Eléctrica en la Universidad Pontificia Bolivariana e hizo estudios de postgrado en The Catholic University of America en Washington DC. USA. Ha sido profesor universitario y conferencista invitado en varias universidades. Ha sido miembro y presidente de la junta directiva de Corpaf - Liceo Tacurí, miembro de la junta de Corpaf - Colegio Juanambú, miembro y presidente del Comité del CEAI - SENA, primer vicepresidente de Fedemetal seccional Valle, miembro y Presidente del Comité Intergremial de Cali, miembro y vicepresidente de ACIEM Valle, miembro de la Junta Municipal de Educación dde Cali. Felizmente casado es padre de tres hijos. Hoy es gerente de Velásquez Ingenieros Asociados Ltda, dedicado a la fabricación de equipos eléctricos y electrónicos para uso industrial.