



COLABORACIÓN ESPECIAL

DESIGN THINKING

**CUANDO SE HABLA
DE EMPRESAS, TODO ESTÁ EN
PROCESO DE CAMBIO**

JOSÉ ENRIQUE GARCÍA

DIRECTOR GENERAL DE *EQUIPO
HUMANO*, EN VALENCIA (ESPAÑA)

INFORMACIÓN: 2A

Destinos de playa casi tocan 100% de ocupación hotelera

POR YAZMÍN ZARAGOZA

Destinos de playa como Cancún, Cozumel, Isla de Mujeres y Riviera Maya, así como Acapulco, Puerto Vallarta y Los Cabos serán los más visitados este periodo vacacional de Semana Santa, con niveles de ocupación que se prevé vayan del 89 al 100 por ciento de ocupación hotelera, según la Secretaría de Turismo.

La Sectur informó que se prevé que Cancún alcance en esta Semana Santa un porcentaje de 89 por ciento de ocupación hotelera; Cozumel, 85 por ciento; Isla Mujeres, 69 por ciento, y la Riviera Maya, 89.5 por ciento, con posibilidades que aumenten en la segunda semana de asueto.

Destacó que tan sólo en el Aeropuerto Internacional de Cancún existen cerca de 60 líneas aéreas que realizan un promedio de 200 operaciones diariamente.

Mencionó que otros destinos como Puerto Vallarta, que actualmente registra 88 por ciento de ocupación hotelera, se tiene pre-



CIUDAD DE MÉXICO, Estado de México, Nuevo León, los principales emisores de turistas nacionales, mientras Estados Unidos se mantiene primero entre los extranjeros.

visto que alcance 100 por ciento entre hoy y el domingo, y para la Semana de Pascua pudiera llegar a 90 por ciento. Finalmente, la Sectur dio a conocer que Acapulco registra actualmente 87 por ciento de ocupación hotelera, es decir, 33 por ciento superior a 2015; Ixtapa-Zihuatanejo presenta 90 por ciento de ocupación, 34 por ciento más que el año pasado, y Taxco 72 por ciento, es decir, 52 por ciento mayor a 2015.

Aerolíneas encabezan quejas ante Profeco

POR EMMANUEL TORRES

EL SOL DE ACAPULCO

ACAPULCO, Gro. (OEM-Infomex).- El procurador federal del Consumidor, Ernesto Nemer Álvarez, informó que se han recibido diez mil quejas en toda la República en lo que va del presente periodo vacacional de Semana Santa por diversas irregularidades, principalmente cometidas por líneas aéreas. Además, el funcionario colocó sellos de suspensión en un hotel de la Zona Diamante de Acapulco por incurrir en violaciones a la ley del consumidor.

En entrevista, Nemer Álvarez dijo que de esta cifra, 70 por ciento de los casos ya se ha resuelto y consideró una intervención eficaz de la dependencia a su cargo estas respuestas al consumidor.

Consumo se mantiene como motor de la economía

POR ALEJANDRO DURÁN

En enero pasado los ingresos por suministro de bienes y servicios de las empresas comerciales al por menor registraron un incremento mensual de 2.7 por ciento, su mayor alza desde noviembre de 2013, de acuerdo con datos ajustados por estacionalidad del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

De esta manera, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Mensual sobre Empresas Comerciales (EMEC), los ingresos obtenidos por los comercios minoristas reportaron durante enero de este año su mayor incremento en 26 meses.

En esa línea, los ingresos por suministro de bienes y servicios de las empresas comerciales al por mayor aumentaron 9.8 por ciento respecto a diciembre de 2015.

En cuanto a la plantilla laboral, durante el primer mes del

año en curso el personal en las empresas comerciales al por mayor reportó un aumento de 4.0 por ciento respecto a diciembre, mientras que en las minoristas avanzó 0.1 por ciento.

En materia de percepciones salariales, el INEGI dijo que las remuneraciones medias reales en los comercios mayoristas aumentaron 2.6 por ciento de diciembre a enero y 0.3 en los negocios minoristas.

Según cifras originales, durante enero pasado los ingresos por suministro de bienes y servicios en las empresas comerciales al por mayor aumentaron 10 por ciento a tasa anual, mientras en los minoristas repuntaron 5.2 por ciento.

En tanto, el personal avanzó 6.3 por ciento en los mayoristas y 2.2 en los minoristas, mientras que las remuneraciones medias reales repuntaron 6.0 por ciento en los primeros y 2.6 en los segundos.

HORIZONTE ECONÓMICO

MIGUEL GONZÁLEZ IBARRA



Felicidad y bienestar

■ México tiene un mayor nivel de felicidad que países europeos como Francia, Gran Bretaña, España e Italia

En junio de 2012, la ONU resolvió proclamar el 20 de marzo de cada año como Día Mundial de la Felicidad, en reconocimiento de que no es solamente la riqueza el único factor que genera bienestar y felicidad en la población del mundo, por lo que llamó a considerar la pertinencia de que se incluya lograr la felicidad en los objetivos de las políticas públicas de todos los países.

Desde entonces, Jhon Helliwell, del Canadian Institute for Advanced Research y de la Vancouver School of Economics de la Universidad de British Columbia; Richard Layard, de la London School of Economics and Political Science, y Jeffrey Sachs, director del Institute of the Earth de la ONU, han venido preparando un reporte que mide la felicidad a partir de una metodología que define treinta y ocho indicadores de bienestar, así como sobre las relaciones emocionales y de afecto que existen entre los distintos miembros de una sociedad y que se refleja en la satisfacción de vida.

En la jerarquización sobre la felicidad y el bienestar, México se encuentra en el lugar vigésimo primero, de ciento cincuenta y siete países, con un nivel de felicidad mayor al de Francia, España, Italia, el Reino Unido y Japón, así como de países latinoamericanos como Chile, Argentina, Colombia y Uruguay. Los países cuya población tiene un índice superior de felicidad son los países nórdicos como Dinamarca, Islandia, Noruega, Finlandia y Suecia. así como Suiza, Canadá Holanda y Costa Rica. Sin embargo, un punto de preocupación radica en que en los países latinoamericanos y del caribe, así como en los del Norte África y del Medio Oriente, se encuentra desigualmente distribuida la felicidad entre los distintos grupos de población.

Asimismo en el reporte, los especialistas miden la evolución que ha tenido el índice de felicidad en los últimos tres años. En el caso de Estados Unidos, a pesar de ocupar el lugar décimo tercero en la clasificación mundial, ha tenido un descenso en los últimos tres años, lo cual contrasta con nuestro país que, aunque modestamente, ha aumentado la satisfacción y las condiciones de vida, por encima del avance del promedio mundial.

Adicionalmente, en materia de la felicidad el Fondo de Cultura Económica acaba de publicar en español el libro del premio Nobel de Economía del año pasado Angus Deaton, sobre la salud, la riqueza y los orígenes de la desigualdad, en el que analiza el gran avance que ha alcanzado el mundo en la últimas décadas en materia económica, en la esperanza de vida y en una menor morbilidad, pero dichos logros no parecen reflejarse, en la misma proporción, en el sentimiento de bienestar y felicidad de la población.

En su análisis, Deaton sostiene que el dinero es importante para la felicidad, pero solo hasta cierto punto. En el caso de Estados Unidos, una vez superado el nivel de la pobreza, un ingreso superior a los setenta mil dólares anuales permite mejores condiciones de vida, pero no una mayor felicidad. En algunos casos la obtención de mayores ingresos generan factores que deterioran el nivel de satisfacción de la vida, como son el estrés, la preocupación y el enojo; tal como sucede en Estados Unidos, Hong Kong, Líbano y Siria.

La felicidad y su medición, de acuerdo con Deaton, también debe incluir la libertad, la educación, la cultura, la dignidad, la autonomía y la capacidad de participar en la sociedad. De tal manera, recomienda luchar para que las políticas gubernamentales busquen que la globalización contribuya a erradicar la desigualdad y a mejorar los niveles de bienestar y felicidad de toda la población, en lugar de centrarse exclusivamente en alcanzar un mayor valor de la producción y de la riqueza.

iggoib@unam.mx

Ingresos por servicios no financieros siguen creciendo

Durante enero pasado, los ingresos por la prestación de servicios privados no financieros reportaron un incremento mensual de 3.0 por ciento, el mayor repunte en 11 meses, según datos ajustados por estacionalidad del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

De diciembre de 2015 a enero de este año, el personal ocupado creció 0.6 por ciento, mientras los gastos por consumo de bienes y servicios 3.9 y las remuneraciones 1.9 por ciento.

De acuerdo con cifras originales, en enero los ingresos aumentaron 4.2 por ciento a tasa anual, mientras el personal ocupado repuntó 1.9; los gastos por consumo de bienes y servicios 10.9 y las remuneraciones totales 2.9 por ciento.

COLABORACIÓN ESPECIAL

JOSÉ ENRIQUE GARCÍA*

Design Thinking: Si tiene una empresa con personas, apuesta por el cambio

Les voy a decir algo que no se suele escuchar cuando se habla de empresas: todo está en proceso de cambio. Todo o casi todo ha cambiado, está cambiando al mismo tiempo que estoy redactando este artículo y seguirá cambiando cuando termine de redactarlo.

Me dedico, desde España, a la gestión de las personas. De los Recursos Humanos. Y vengo aquí a contarles que el cambio es imprescindible en plena economía del conocimiento. Pero que este cambio debe ser un cambio ordenado.

Para ello, yo vengo a proponerles un modelo para hacerlo: el Design Thinking.

Ya no podemos dirigir los recursos humanos (actualmente denominado área de gestión de personas) como los dirigíamos hace cinco años, o cincuenta, pues las personas han cambiado, los tiempos han cambiado, la sociedad ha cambiado, las preferencias de las personas han cambiado y sobre todo estamos hablando de las personas como valor añadido.

Hoy en día, el departamento de recursos humanos debe reciclarse y orientarse totalmente a las necesidades de los usuarios

de las organizaciones. No sirve con simples planes de formación transversales. Hay que ir mucho más allá y dirigirnos a ellos como verdaderos diseñadores de experiencias.

Para conseguir estos nuevos resultados, debemos aplicar herramientas innovadoras para gestionar a las personas y el Design Thinking es una de esas herramientas que nos permite gestionar personas desde el propio diseño.

Desde la empresa que presido, Equipo Humano, pensamos que la aplicación de esta metodología a la gestión de personas tendrá resultados eficientes cuando pongamos en el centro de la cuestión a la propia persona.

El Design Thinking es una herramienta de trabajo para generar ideas innovadoras centrándose en dar soluciones diferentes a las necesidades que nos plantean los usuarios finales. La traducción en español es "pensamiento de diseño" y empezó a utilizarse en la Universidad de Stanford en California en los años 70.

Se trata de aplicar el diseño al mundo de los negocios, rompiendo el viejo mito de que

el diseño está orientado únicamente a las especialidades artísticas relacionadas con el arte.

EL DT es utilizado por empresas como Zara, C&A, Google, Apple como generadores de innovación en la empresa, y motores de cambio tanto interno como externamente.

El Design Thinking es una metodología de gestión de las personas que genera valor. Como herramienta, nos permite poner a las personas en el centro de la herramienta, lo que estamos generando es un valor extraordinario y singular a nuestras personas, ayudando a mejorar su conocimiento, su satisfacción, su implicación y compromiso, su expertis, pues se trata de un

Personalmente he tenido la oportunidad de utilizar DT en proyectos de recursos humanos dentro de la compañía C&A, diseñando proyectos singulares de formación para las dependientes de las tiendas de España y Portugal, y los resultados han sido espectaculares porque hemos llegado a sorprender al usuario de una forma diferencial y la transferencia al puesto de trabajo se ha realizado

de forma natural. Somos la única compañía de recursos humanos que aplica esta herramienta a la generación de proyectos orientados a formar y capacitar al personal, a motivar a los trabajadores, a mejorar el liderazgo, a gestionar el Talento interno de la empresa, a crear planes de comunicación interna, así como a crear culturas organizativas más actuales, pero siempre de una forma singular y utilizando metodologías innovadoras que sorprendan a nuestro usuario final: el trabajador.

Y todo esto porque pensamos que el valor más preciado de las organizaciones son las personas y por eso queremos ayudarles pero partiendo de las emociones positivas y generando soluciones para las mismas.

Pero, la pregunta es ¿Por qué hacer las cosas de forma diferente a la hora de dirigir/gestionar a las personas de las empresas? Y la respuesta es fácil: ¿por qué no?

Creo que ha llegado el momento de hacer las cosas de una forma diferente en materia de recursos humanos y hacer una verdadera transformación de la gestión de personas.

*José Enrique García es director general de Equipo Humano en Valencia (España)