



**DANIEL CESTAU LIZ (\*)**

## Por donde lo mires México es el país de las oportunidades

(\*)Empresario, Consultor, Director de Varias Empresas y Coleccionista de Autos nos cuenta en una charla distendida su experiencia en México.

**Bernardo Becker Randle**

El empresario nos recibe en su exclusivo piso de Lomas de Chapultepec en Ciudad de México. Lo sentimos relajado, en paz, activamente comprometido y apasionado por todo lo que emprende. Nos invita a su living y nos dedica una tarde de charla contestando varias preguntas con el fin de conocerlo más a fondo.

- Cuando en el 2002 decidís “desembarcar” en México podemos decir que llegaste con “una mano atrás y otra adelante”?

La verdad es que tanto mi esposa -que era vicepresidente de un Banco americano-, como personalmente que trabajaba en consultoría estratégica comercial con varias empresas importantes teníamos nuestras

carreras consolidadas en Argentina pero pensábamos en que no íbamos a tener más proyección que la que teníamos a ese momento. Nos estábamos poniendo “grandes” en un mercado de continuos vaivenes y decidimos -tal vez más yo que ella- que teníamos que darnos una oportunidad en el exterior. Estábamos viviendo las secuelas del 9/11 y pensé que México era una buena

“ Me sumo a la teoría de Malcom Gladwell de la necesidad de contar con 10,000 “horas de vuelo” en la actividad que desempeñemos para poder movernos con profesionalismo y obtener los mejores resultados. ”

oportunidad ya que la otra que habíamos evaluado era Miami.

- ¿Y....?

Llegamos y fue muy duro reinsertarnos porque hubo que comenzar de cero en un mercado con muchas oportunidades pero en el que es vital la red de relaciones.

No sabíamos muy bien dónde quedaba la calle Reforma, ni qué marca de atún debíamos comprar en el supermercado.

Mi esposa se reinsertó casi de inmediato porque el lenguaje corporativo es universal, a mi me costó más. Igualmente fue difícil. Es muy duro a los 40 años romper la zona de confort aunque el objetivo sea construir algo más grande y mejor. Es cuestión de fe y de confianza en uno mismo.

- ¿Te encontraste con lo que esperabas encontrar?

Bueno me resultó mucho más complejo de lo que lo había planificado. Nadie me reconocía y me preguntaban por qué si me iba tan bien en Argentina me había venido a México. Otros me decían que este no era el lugar porque la economía se venía en picada. Pero yo tenía el feeling y le di para adelante.

- ¿Cuánto te llevó entender el mercado?

Pienso que es un año el que necesitamos transitar para saber cómo manejarnos de igual a igual que los locales en un mercado tan grande y competitivo como el mexicano. En



estos últimos años uno de los libros que escribí habla justamente de eso. Es recién al año donde comienzas a reconocer las oportunidades, de alguna manera el primer paso para poder ir por ellas.

- ¿Cómo te involucraste con la tecnología?

Fue por mi amigo el Cr. Sergio Fernández, asesor del Presidente Jorge Batlle de Uruguay que llegué a entrar en contacto con la gente de inConcert y fue mi primer acercamiento a la tecnología de Contact Center. Comenzamos a trabajar juntos en Junio del 2003 y hoy somos líderes en el mercado y la empresa ha podido desde aquí crecer a 26 países.

- ¿Qué oportunidades ves hoy en tu industria?

La industria de los Centros de Contactos mexicanos ha ido cam-

biando con el tiempo porque la manera de comunicarse de los clientes ha cambiado radicalmente. Hoy la comunicación se relaciona directamente con el chat y las redes sociales, es allí donde se "juega el partido" y la tecnología que no acompañe ese cambio quedará afuera.

- ¿Y para adelante?

Las empresas de Tecnología como la nuestra están obligadas a reinvertir gran parte de sus ganancias para estar siempre a la delantera. inConcert si bien es una empresa chica compite de igual a igual con las más grandes del mundo del sector y le gana desafíos todos los días. De alguna manera eso es en parte el resultado de la inversión que se hace en Investigación y Desarrollo.

- ¿Cómo puedes hoy equilibrar los tiempos que dedicas a la vida familiar y laboral?

Hoy es el gran desafío si eres el responsable de llevar una empresa adelante con todos sus satélites (negocios alternativos) que se van generando en el tiempo a partir del crecimiento de la empresa y de la marca. Trato de darle a mi familia y a mis amigos tiempo de calidad en especial en los viajes o los fines de semana. Después durante la semana cada uno está en su juego absorbido por sus tareas y objetivos.

- ¿Cuál es tu fórmula del éxito?

Bueno aquí está el tema de a qué llamamos éxito, qué representa el



éxito para cada uno de nosotros en particular. Vamos si te parece a definir que tener éxito es poder cumplir con los objetivos que nos hemos marcado. Si es así mi fórmula está constituida por los siguientes puntos que creo condición sin equanon para alcanzar nuestros objetivos:

- **Manejo del Tiempo.** Soy un obsesivo en la administración del tiempo y de la puntualidad. Es lo más valioso que tenemos.
- **No parar de leer.** Trato de leer un libro por semana.
- **10,000 horas.** Me sumo a la teoría de Malcom Gladwell de la necesidad de contar con 10,000 "horas de vuelo" en la actividad que desempeñemos para poder movernos con profesionalismo y obtener los mejores resultados.
- **Construir Equipos.** Lleva tiempo y un considerable esfuerzo pero no se puede lograr nada serio sin hacerlo.
- **Dedicación.** No hay caminos cortos y lograr el éxito ya sea en lo profesional como en lo personal lleva mucha dedicación y compromiso.
- **Saber Escuchar.** Los años traen sabiduría y con ésta descubrimos lo importante que es saber escuchar.
- **Alimentarnos sanamente y hacer Actividad Física.** Cuidarnos con la comida y hacer una hora de ejercicio diaria por lo menos 5 veces en la semana es vital.
- **Construir una sólida Red de Relaciones.** La red hay que mantenerla, aumentarla, consolidarla, retroalimentarla. Es un trabajo de

todos los días, a veces desgastante, pero no podemos dejarnos estar. Esa red, al igual que en el circo, es la que nos soportará ante cualquier traspie que pueda ocurrirnos.

- **Relajarse.** Las buenas ideas, las que transforman y crean nuevos emprendimientos jamás surgen en el fragor de la lucha, nunca aparecen en la oficina, es vital relajarnos para poder pensar con claridad.
- **Estar siempre abiertos a las oportunidades.** Si hemos hecho "la tarea" con seguridad vamos a reconocer esa oportunidad y aprovecharla.

- ¿Sos un lector compulsivo, cuáles



son los 12 libros que desde tu punto de vista un emprendedor debe leer obligadamente si quiere ser competitivo en sus negocios?

Tengo una lista de cincuenta libros que te pueden cambiar la vida, los 12 primeros de mis lista son los siguientes...

- La Estrategia del Océano Azul. W. Chan Kim/Reneé Mauborgne.
- Fuera de Serie. Malcom Gladwell.
- Blink. Inteligencia Intuitiva. Malcom Gladwell.
- El Lider que no tenía Título. Robin Sharma.
- Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Steven Covey.
- Los Secretos de la Mente Millonaria. T. Harv. Eker.
- Moonshot. John Sculley.
- El Hombre en busca del sentido. Viktor Frankl.
- El Arte de la Guerra. Sun Tsu.
- Las Pequeñas Cosas. Andy Andrews.
- Crear o Morir. Andrés Oppenheimer.
- Elon Musk el empresario que anticipa el futuro. Ashlee Vance.

- ¿Hoy con el periódico el lunes en tus manos volverías a emigrar a México?

Si por supuesto, por donde lo mires México sigue siendo por mucho el país de las oportunidades en Latinoamérica.

- ¿Con qué soñabas cuando eras niño?

Con ser piloto de F1.