



¡LLEGA A LA MEJOR UBICACION. ES TAN FACIL!

Opinión



Quando la marca respira

Para las empresas de servicios, la marca va mucho más allá de un empaque o un producto. La marca es su gente.

Por: Alejandro Fernández
Director Phocus Branding
afernandez@phocusbranding.com

En teoría, si usted toma hoy una Coca-Cola en San José, Costa Rica, e inmediatamente cruza 19 husos horarios en un avión y toma otro refresco de esa misma marca en Auckland, Nueva Zelanda, sus papilas van a percibir el mismo sabor y la misma sensación refrescante.

Sabiendo que Coca-Cola está en 200 países distintos y usa 300 embotelladores diferentes, esto debería ser considerado un milagro de la producción y un orgullo de la revolución industrial.



Pero ese prodigio de la mecanización es pegarle a un elefante con una bola de básquet, si se compara con lo que una empresa de servicios debe hacer para que sus consumidores o clientes puedan “saborear” su calidad de la misma forma una y otra vez.

Y es que en el caso de un banco, un *retailer*, un restaurante o cualquier compañía donde la marca está representada por gente, los 100 billones de neuronas que llevan en el cerebro estos humanos están en constante conspiración contra la uniformidad.

Algunas personas son enérgicas, otras taciturnas, muchas rutinarias, otras extraordinariamente creativas, muchas son simpáticas, pero otras son simplemente insoportables. Eso sin contar que hay días en que aún la persona más constante tiene grandes variaciones. Y es que es muy difícil tener la misma cordialidad cuando ganamos la lotería y cuando nuestro equipo de fútbol perdió una final.



Sin embargo, hay elementos que juegan a favor de los creadores de marcas de carne y hueso: los seres humanos tenemos una enorme necesidad de sentirnos parte de algo. Seguimos buscando cosas que nos unan. Continuamos siendo tribus. Pero para crear este sentido de pertenencia hay que alinear algunos planetas. Tres caminos parecen manejarse entre las compañías que han hecho un trabajo excepcional en brindar servicio al cliente: la simplicidad, la obsesión y la diferenciación.

Misiones imposibles

Cualquier estrategia de marca debe tener como base la estrategia de negocios, y el centro de esta es la misión. Y ahí es donde está la raíz de muchos problemas de nuestras empresas de servicios.

Después de leer las misiones de algunas de ellas, es fácil entender por qué se “autodestruyen” en la mente de los colaboradores. Ya sea que tienen extensiones bíblicas, proponen acciones que rayan en la ciencia ficción o usan palabras tan elevadas y complejas que perfectamente hubieran podido ser publicadas en cantonés. Hay algunas misiones que incluso combinan todos estos pecados.

Por eso es interesante la simplicidad con la que maneja su misión el minorista Nordstrom, considerado como una de las compañías con mejor servicio al cliente en Estados Unidos. Después de un estricto proceso de contratación, el empleado de Nordstrom recibe una pequeña tarjeta gris con el siguiente texto (mi traducción):

Bienvenido a Nordstrom

Estamos contentos de tenerlo en nuestra compañía. Nuestra meta #1 es ofrecer un extraordinario servicio al cliente. Póngase altas metas personales y profesionales. Tenemos una gran confianza en su capacidad para alcanzarlas.

Las reglas de Nordstrom:

Regla #1: Use su buen juicio en todas las situaciones. No hay más reglas.

Por favor, siéntase en libertad de acudir a su gerente de departamento, gerente de tienda o gerente de división en caso de tener preguntas, en cualquier momento.

En un pequeño párrafo, se le ha dicho al nuevo colaborador que es especial, lo que se espera de él o de ella y que, además, va a tener el apoyo de otros miembros de la organización en caso de necesitarlo. Entonces, la clave de Nordstrom no es lo que pasa después de la elección del empleado, sino lo que ocurre en ese estricto proceso de selección, donde se busca gente con capacidad natural de servir y con un excelente sentido común (quizás la parte más difícil).

Eso es muy fácil, pensará el lector, teniendo en cuenta que Nordstrom es un minorista de lujo cuyo personal de contacto con el cliente es gente refinada y con salarios atractivos. ¿Qué hay de esas empresas que contratan gente de todos los niveles para manejar clientes? La respuesta la tienen un pequeño ratón y sus amigos.

Obsesión frente a Misión

Cuando mi hija de siete años me exigió agregar a nuestro viaje de fin de año a California una visita a Disneylandia, pensé que era una buena oportunidad para poner a prueba algunas de las cosas que había estado leyendo para escribir este artículo.

Edición 427

Decidí que iba a hacer la mayor cantidad de preguntas, con la menor cantidad de coeficiente mental, a la mayor cantidad de empleados de la casa de Mickey. Les pregunté a vendedores de viandas, operadores de juegos y encargados de limpieza cosas tan sencillas como direcciones o tan complejas como si algunas de las áreas serían del gusto de mi hija o no (Nostradamus la tendría difícil). Tres cosas me impresionaron.

Todos, todos fueron amables en sus respuestas. Todos, todos me dieron direcciones de una forma fácil de entender, y todos, todos conocían en los *rides* del parque y me pudieron recomendar con convicción cuáles paseos podían ser o no del agrado de mi pequeña tirana (siempre dieron en el clavo).

¿Qué hay detrás de esa constante cordialidad y claridad? Capacitación, capacitación y un poco más de capacitación. La misión deja de convertirse en palabras y se transforma en acciones. Aterrizas en el mundo de lo concreto para no volver jamás a lo abstracto.

Para Disney, la capacitación es tan importante que ha creado su propia universidad, El Disney Institute, para entrenar a sus colaboradores y a cientos de personas de otras empresas. Pero no solo las infatuaciones parecen dar resultados; hay otra forma de alcanzar la excelencia en servicio, en este caso, basándose en la diferenciación.

El mejor banco del mundo

El subtítulo sugiere que hablaremos de uno de los grandes nombres de la banca o, al menos, de algún banco conocido. Sin embargo, la entidad que se autodenomina “el mejor banco del mundo” no tiene su base en Nueva York o Londres, sino en Portland, Oregon, y no estoy seguro si su nombre va a ser del todo familiar: Umpqua.

Este banco decidió que prefería no entrenar a sus colaboradores para que fueran excelentes banqueros. La razón es que, desde hace años, Umpqua decidió dejar de contratar a cualquier persona que oliera a banca. Ahora, para los puestos que requieren alguna relación con el cliente, el banco solo contrata vendedores (el trabajo de banca lo hace alguien escondido detrás de una oficina).

Cuando lo visité, hace dos años, le pregunté a su directora de Recursos Humanos si alguna vez habían contratado a algún banquero y me dijo sin tapujos que sí, pero que la persona había fracasado tan rotundamente en Umpqua que volvieron rápidamente a sus prácticas de contratación regular.

La ventaja de contratar vendedores, me explicaba ella, es que el único entrenamiento que se requiere es el de aprenderse los productos del banco; el resto viene con la persona. Y por supuesto, al tener personal diferente, la experiencia también es diferente. De acuerdo con sus clientes, es mejor.

Y cuidado, que uno puede pensar que un banco sin banqueros, con oficinas que parecen tiendas de ropa, donde los fines de semana se hacen campeonatos de Wii entre los clientes, podría estar en problemas económicos. Nada más alejado. Umpqua ha sido uno de los bancos con mayor porcentaje de crecimiento en Estados Unidos, listado por Forbes como uno de los mejores lugares para trabajar y una de las pocas entidades financieras que salió con solo unos rasguños de la reciente crisis bancaria. ¿Por qué? Sus clientes lo aman.

Edición 427

Tiene uno de los más altos porcentajes de fidelidad en la industria, y una de las razones es su servicio al cliente, lo cual parece indicar que para ser el mejor banco del mundo...hay que dejar de ser un banco.

Nordstrom, Disney y Umpqua son marcas que respiran. Tal vez sus ejemplos nos ayuden a traer un poco de aire fresco a una región donde el servicio al cliente todavía necesita bastante oxígeno.

Bibliografía:

Davis, Raymond P. y Shrader, Alan. Leading for Growth: How Umpqua Bank Got Cool and Created a Culture of Greatness (J-B US non-Franchise Leadership).

Disney Institute y Eisner, Michael D. Be Our Guest: Perfecting The Art Of Customer Service.

Spector, Robert. The Nordstrom Way to Customer Service Excellence: A Handbook For Implementing Great Service in Your Organization.

NEGOCIOS

ANDE realiza conferencia latinoamericana

La Red Aspen de Emprendedores del Desarrollo (ANDE) llevó a cabo esta semana su primer conferencia regional "Growing small businesses in Latin America", un evento que reunirá hasta el viernes 26 de marzo a representantes de fondos de inversión, proveedores de asistencia técnica y agencias de desarrollo activamente comprometidos en la liberación del potencial de las pequeñas empresas en crecimiento a lo largo de toda Latinoamérica. Los participantes se citaron en Nicaragua en el Centro de Convenciones y Complejo Turístico Hotel Granada, ubicado en la ciudad colonial de Granada para interactuar e intercambiar opiniones respecto a temas claves como administración de inversión social y su impacto, comunicación, asistencia técnica y gestión legal para la promoción de políticas que ayuden a las pequeñas empresas. Además, los participantes han tenido la oportunidad de tomar parte en talleres prácticos, discusiones de mesa redonda y eventos sociales que ayudarán a diseminar y compartir mejores prácticas y así hacer crecer al sector.

Costa Rica presente en Expo Shanghai

Costa Rica participará durante seis meses en la feria internacional Expo Shanghai, que se llevará a cabo del 1 de mayo al 31 de octubre en la ciudad del mismo nombre en China, la cual espera recibir a un total de 70 millones de visitantes. Esta presencia tica en tierras asiáticas surge como resultado de una estrategia de promoción del país, desarrollada mediante un convenio de cooperación por una comisión interinstitucional integrada por el Ministerio de Comercio Exterior (Comex), la Promotora del Comercio Exterior (Procomer), el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). El ministro de Comercio Exterior, Marco Vinicio Ruiz, comentó que el fin de la participación de Costa Rica en este evento es promover de manera integral la imagen del país en el mundo, así como posicionar al territorio nacional como un destino sofisticado de tecnología, cuya cultura también alberga un pueblo alegre que aprecia la naturaleza y vive en paz.

Porsche nombra a representante oficial

Porsche Latin America, Inc. ha nombrado a Grupo Los Tres como representante oficial de la prestigiosa marca Alemana en Honduras. La distribución será trabajada a través de su distribuidor exclusivo por más de 15 años, Lama Motors, el cual cuenta con amplia experiencia en el mercado y está comprometido en ofrecer servicios y productos de la mejor calidad. Esta nueva alianza comercial con la marca Porsche viene a fortalecer el compromiso que la compañía ha adquirido con todos sus clientes y el liderazgo de la distribución de vehículos de lujo en la región. Las operaciones en el área de servicio iniciarán inmediatamente en los talleres ubicados en Boulevard Suyapa #3724 en Tegucigalpa, donde clientes de Porsche pueden llevar sus vehículos Porsche actuales para un primer servicio y chequeo sin costo. En abril comenzará la construcción de una innovadora sala de exhibición para Porsche en Tegucigalpa, que cumplirá al 100% con los estándares de la imagen corporativa mundial de la marca e incluirá un taller de servicio especializado en tecnología de punta.

NIC: pymes hacia Premio LíderES 2010

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) tienen grandes expectativas por participar en la segunda edición anual del Premio LíderES 2010, evento que desde el pasado 4 de marzo inició su proceso de aplicación en Nicaragua. Ricardo Terán, director ejecutivo de Agora Partnerships, explicó que el premio Líderes 2010 es un evento que tiene por objetivo reconocer a pymes exitosas que impacten en la comunidad e inspirar a otros empresarios a implementar proyectos que generen negocios sostenibles con beneficios económicos, sociales y ambientales. Las pymes que pueden participar en el premio son todas aquellas que tengan experiencia empresarial de al menos tres años en el sector, que tengan entre 6 y 100 empleados fijos, que estén legalmente constituidas y registradas como persona jurídica.

PA: cae venta de automóviles nuevos

La venta de automóviles nuevos cayó un 26% en Panamá durante el 2009. En lo que va del año, el descenso fue del 7%, según Javier Díaz, presidente de la Asociación de Distribuidores de Automóviles. Los operadores del sector esperan una nueva caída a raíz de las nuevas reformas fiscales que establecen alzas del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), con alícuotas de 15, 18, 23 y 25%, según el valor de los vehículos.

GT: vestuario y textiles espera crecimiento

La industria de vestuario y textiles de Guatemala luce optimista pues, una vez sorteada la crisis de los dos últimos años, sus empresarios empiezan a entretejer el camino hacia su fortalecimiento y esperan que este año el sector crezca entre un 20 y un 25%. Según cifras del Banco de Guatemala, al 31 de diciembre último, el país había exportado US\$1.284 millones por concepto de prendas de vestir y telas fabricadas en el país. La cifra anterior implicaría que en el 2010 las exportaciones sumarían alrededor de US\$320 millones más que en el 2009.

GT: Colom promueve comercio con Rusia

Guatemala y Rusia estrecharán sus relaciones comerciales y promoverán la cooperación en materia de seguridad y combate al narcotráfico, anunciaron los presidentes Álvaro Colom y su homólogo ruso, Dmitri Medvédev. "Hay muchas cosas que podemos intercambiar y que nos favorecerían a ambos: energía, petróleo y las hidroeléctricas también", indicó Colom tras su visita al Kremlin. Agregó que en los próximos meses llegará a Rusia una misión gubernamental acompañada por empresarios para explorar oportunidades comerciales, entre las que destacó el turismo. Los gobernantes firmaron una declaración en la que se comprometen a fortalecer las relaciones de negocios, así como agilizar la eliminación del visado para ciudadanos de ambos países. Además, se acordó que policías guatemaltecos sean capacitados en academias rusas.

PA: baja ocupación hotelera

La actividad hotelera en la ciudad de Panamá reflejó cambios negativos en el promedio de cuartos ocupados en un 5,2%; las pernoctaciones en un 4,7% y la ocupación en un 3,9%, según el informe de enero publicado por la Contraloría General de la República. En tanto, datos de la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP) reflejan que la ocupación global de los hoteles en el mes de enero fue de un 63,72%, mientras que en aquellos con más de 100 habitaciones la ocupación llegó al 68%.

CR: Jetbox se expande hacia Tamarindo

Jetbox sigue demostrando su liderazgo, posicionamiento y crecimiento en Costa Rica. Un ejemplo de ello es que decidió expandirse hasta Tamarindo, en la provincia de Guanacaste, para brindar mayor comodidad a todos sus clientes que viven fuera del Gran Área Metropolitana. El objetivo de Jetbox fue crear un punto de venta en esta zona para atender una necesidad de mercado y satisfacer la demanda para todos los nacionales y extranjeros residentes en el norte del país; así tendrán la oportunidad de comprar por Internet y recibir sus paquetes en este lugar, evitando trasladarse y realizar diferentes gestiones para obtener su mercadería.

Intelitec abre operaciones en Guatemala.

Intelitec, empresa de servicios y asesoría en seguridad de redes y sistemas, anunció la apertura de operaciones en Guatemala como Partner Elite de McAfee, fortaleciendo su posición en la región centroamericana. La corporación ccs-intelisis tomó la decisión de expandir sus operaciones para poder cumplir con los requerimientos de sus clientes y del mercado regional con su oficina más reciente, Intelitec, en Guatemala. “Nos sentimos muy entusiasmados y comprometidos con nuestro ingreso al mercado guatemalteco. La experiencia adquirida por muchos años trabajando de la mano de McAfee para asegurar los sistemas de información de nuestros clientes es una garantía para las empresas e instituciones que confían en nosotros”, manifestó Luis Quilico, presidente de ccs-intelisis.

PA: Continental realiza “Corporate Mundo”

Por segundo año consecutivo, Continental Airlines llevó a cabo en Panamá el seminario “Corporate Mundo”, por medio del cual actualiza a sus clientes corporativos sobre los nuevos productos y servicios de la industria aérea. En Panamá, la aerolínea estadounidense incrementó la capacidad de sus aviones y frecuencias con dos vuelos diarios sin escala Houston, y uno a Newark Liberty, Nueva York, así como un segundo vuelo diario por temporada hasta el 4 de abril del 2010 a este último destino.

Volaris con su tercer destino internacional

La aerolínea Volaris inaugurará su tercer destino internacional a la ciudad de San José, California, a partir del próximo 30 de abril. “San José es la tercera ciudad más grande e importante en el estado de California, es un punto muy importante para los mexicanos que viajan por placer, negocios o para visitar familiares y amigos. El mercado hispano supera el 30% de la población total de la ciudad de San José. Estamos seguros de que contaremos con la preferencia de nuestros clientes, tal como sucedió en Los Ángeles y Oakland”, comentó Enrique Beltranena, director general de la aerolínea. El vuelo, que conecta la ciudad de Guadalajara (Jalisco) con San José (California), tendrá una frecuencia diaria, saliendo de Guadalajara a las 9:15 hrs. llegando 11:25 hrs. y desde San José a las 12:35 hrs. llegando a la ciudad de Guadalajara a las 18:30 hrs.

ES exportaría US\$2,5 millones en café a Taiwán

Una rueda de negocios en la Agroexpo dejó como resultado la proyección de negocios entre 12 productores salvadoreños y cinco compradores taiwaneses que estaban en el país buscando hacer negocios. Taiwán está incursionando en el mercado del café, y en la visita hecha por El Salvador a la feria de vino, café y té de Taipei se logró emocionar a algunos compradores. Aunque la mayoría de proveedores ya tiene comprometida su cosecha 2009, dijeron que se prevé que sea a partir de la próxima cosecha que se exporten al menos 18 contenedores de café. El precio ascendería a US\$2,5 millones.

ES: prevén negocios por US\$200 millones

Las empresas relacionadas con la industria textil se darán cita, a partir de este martes y durante tres días, en el encuentro número 19 del Apparel Sourcing Show, en El Salvador. “Esta feria es la plataforma para el comercio, y creemos que este año serán US\$200 millones en negocios extendidos por toda la cadena de producción”, dijo la directora de la actividad, Ligia Barrios. La ejecutiva explicó que esperan a unos 4.500 participantes, entre expositores y visitantes, provenientes de naciones beneficiadas por el acuerdo comercial DR-Cafta, además de países como México, Colombia, Taiwán, Corea, India y Canadá.

GT: sube exportación de azúcar

Las exportaciones de azúcar de Guatemala se dispararon en febrero un 135,4% frente al mismo mes del año pasado, dijo la Asociación de Azucareros de Guatemala (Asazgua). Las exportaciones acumuladas en lo que va del ciclo, de noviembre a febrero, repuntaron con fuerza un 63,3%, a 518.230 toneladas, dijo Asazgua.

ES: en julio se firmaría TLC CA-4/Canadá

Los países del triángulo norte de Centroamérica (CA-4, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua) pretenden cerrar las negociaciones para un Tratado de Libre Comercio con Canadá en julio de este año, según informó el Ministerio de Economía (Minec). El director de Política Comercial del Minec y jefe negociador del acuerdo con Canadá, Carlos Moreno, realizó un balance sobre los resultados de la XII Ronda de Negociaciones que se llevó a cabo la semana del 8 al 12 de marzo en Ottawa.

PA: Restaurant Week hasta el 30 de marzo

“Panama Restaurant Week” se realiza desde el 15 hasta el 30 de marzo con el propósito de colocar el país en el mapa turístico culinario y mejorar la oferta gastronómica local. La meta de unos 30 restaurantes que participan en la jornada culinaria es vender US\$200.000, que representan US\$40.000 más que los registrados en el 2009. El “Restaurant Week” nació en Nueva York, Estados Unidos, en la década de 1990.

Minera Panamá invertirá en planta cobre

Minera Panamá dio a conocer que construirá una planta procesadora de cobre en Donoso, provincia de Colón, con una inversión estimada en US\$4.000 millones. Agregó que en las próximas semanas presentará el estudio de impacto ambiental a la Autoridad Nacional del Ambiente, con miras a iniciar operaciones en el 2015.

ES: TLC Canadá se firmaría en julio del 2010

El Salvador se encamina a la firma de un nuevo Tratado de Libre Comercio (TLC) con el alcance de acuerdos bilaterales en el diálogo que sostienen Canadá y los países de la región centroamericana para instaurar un sistema de preferencias comerciales. Carlos Moreno, director del área de Política Comercial del Ministerio de Economía, dijo que con los avances logrados, se contempla que en julio del 2010 se pueda firmar el TLC.

NIC aumenta sus exportaciones textiles

El valor de las exportaciones de la industria textil en Nicaragua aumentó un 7,2% en enero de este año en relación con el mismo mes del 2009, informó la Asociación Nicaragüense de la Industria Textil y de Confección. Las ventas al exterior del sector textil y confección de Nicaragua en enero del 2010 sumaron US\$60,6 millones, frente a los US\$56,5 millones del mismo periodo del 2009, detalló esa asociación privada.

ECONOMÍA

Exponen ventajas económicas de Panamá

Las autoridades panameñas explicaron el impacto de la reforma tributaria a los representantes de las calificadoras Moody's y Fitch Ratings, en una gira que los encargados de las finanzas del país hicieron la semana pasada en Nueva York.

El ministro de Economía y Finanzas, Alberto Vallarino, y el viceministro de Finanzas, Dulcidio de la Guardia, se reunieron con 60 inversionistas extranjeros y calificaron como positiva la gira de trabajo. La idea era explicar con detalle las perspectivas económicas de Panamá, que el año pasado creció un 2,4%. En la agenda de trabajo de los funcionarios panameños en Estados Unidos también se incluyeron reuniones con altos directivos del Bank of New York, de Tokio Mitsubishi y el Japan Bank for International.

GT: sube consumo de bienes y servicios

El consumo empezó su recuperación en Guatemala y las ventas gravadas de bienes reportadas en enero y febrero aumentaron un 2,4%, mientras que los servicios crecieron un 8,8% con respecto del mismo periodo del 2009, según un informe de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

CR: crece llegada de turistas en el 2010

La llegada de turistas a Costa Rica, por todas las vías, creció en enero y febrero en comparación con el mismo periodo del 2009. Datos oficiales del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) muestran un incremento del 4,3% en enero y de un 16,5% en febrero, datos similares a los del 2008. En los primeros dos meses del año ingresaron al país 428.233 visitantes, es decir, 37.405 turistas más que los reportados en enero y febrero del 2009. "Estas cifras son similares a las registradas a principios del 2008, cuando aún el turismo en el país no había sufrido el impacto de la crisis económica internacional", dijo el Ministro de Turismo, Allan Flores.

GT: BID señala actos de corrupción

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) señaló, en un informe anual, a 23 compañías y empresarios guatemaltecos por prácticas de corrupción y fraude en proyectos que ejecutaban para entidad. El Informe 2009 de la Oficina de Integridad Institucional (OII), del BID, explica que a nivel global sancionó a 36 personas y a 16 empresas por fraude y corrupción (el 44% es de Guatemala). El documento revela 309 consultas y denuncias recibidas por la oficina, de la cuales investigaron 152; el 69% de los casos correspondió a denuncias de fraude y corrupción. En Guatemala se sancionó a 14 personas y a ocho empresas, a lo que se suma la sucursal de la compañía suiza Swipco en el país, por prácticas corruptivas.

CR: proyectan contratar a 4.000 personas

El sector comercial en Costa Rica proyecta contratar a 4.000 personas durante la primera mitad del año, como resultado de una mejora moderada en la economía nacional. El cálculo lo hizo la Cámara de Comercio de Costa Rica, con base en una encuesta efectuada a 70 empresarios en el periodo comprendido entre el 22 de febrero y el 8 de marzo anterior. Los sectores comerciales que prevén hacer más contrataciones son, principalmente, maquinaria, textiles, alimentos, productos químicos y dulces.

ES: gobierno asume alza en la energía

El Ministerio de Economía de El Salvador anunció que el gobierno de la República absorberá el próximo incremento a las tarifas de la energía eléctrica, de tal modo que los usuarios residenciales que consuman menos de 300 kilovatios hora al mes no verán alzas en su factura, por lo menos en los próximos seis meses. Según la ley de electricidad, el precio de la energía debe ajustarse dos veces al año: el 12 de abril y el 12 de octubre. De acuerdo con la nueva actualización, el precio de la energía aumentaría un 18% en el mes próximo.

CR: suben importaciones de bienes

Por segundo mes consecutivo, las importaciones de bienes aumentaron más que las exportaciones en Costa Rica. Las compras de mercancías al exterior ascendieron a casi US\$950 millones en febrero, un incremento del 14% con respecto al mismo mes del año anterior. Las exportaciones de bienes sumaron casi US\$755 millones, un aumento del 10% con respecto al mismo mes del año anterior. Con este resultado, la balanza comercial (el monto en el cual las importaciones de bienes superan a las exportaciones) alcanzó cerca de US\$195 millones en febrero. El monto es un 35% más que el mismo mes del año anterior.

GT: consumo de combustibles baja un 6,2%

La compra de los derivados del petróleo registró una caída del 6,2% en enero último, en relación con el mismo mes del 2009, informó el Ministerio de Energía y Minas de Guatemala. Entre lo que más destaca está el consumo de gasolinas, que durante los últimos meses mantenía una tasa de crecimiento, dijo Luis Ayala, de la Dirección General de Hidrocarburos. La caída se debe al factor de los precios internacionales, explicó.

Japón cooperará con Panamá

El gobierno japonés se une a las naciones que han exteriorizado su interés en apoyar a Panamá en sus planes de desarrollo. Así lo confirmó en una reunión el embajador nipón, Makoto Misawa, y representantes de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), junto al ministro de Economía, Frank De Lima. La reunión fue objeto para conocer las prioridades nacionales en materia de cooperación internacional, encaminadas a apoyar actuaciones económicas y sociales de los sectores más necesitados del país. En la reunión, De Lima indicó que el Plan Estratégico tiene como objetivo preparar a Panamá para enfrentar los nuevos retos después de una década de rápido crecimiento y superada una crisis económica financiera internacional.

Inauguran planta energética en Nicaragua

Una planta generadora de energía, con capacidad para dar electricidad a unos 68.000 hogares, fue inaugurada en el municipio nicaragüense de Quezalguaque, gracias al aporte del gobierno de Taiwán, informaron fuentes oficiales. La planta eléctrica, que generará 27,2 megavatios y cubrirá el 5,5% de la demanda de la energía nacional, fue inaugurada anoche en una ceremonia que contó con la presencia del presidente de Nicaragua, Daniel Ortega, según publica el portal gubernamental el 19. La planta, bautizada como "Taiwán", está ubicada en el municipio de Quezalguaque, provincia de León, a 109 kilómetros al noroeste de Managua, y su coste de inversión es de US\$30 millones, precisó la fuente.

FINANZAS

RD: BID prestará US\$150 millones

República Dominicana suscribió un convenio de préstamo condicional de US\$100 millones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para mejorar el desempeño y efectividad de la educación básica y media. También se firmó un financiamiento de hasta US\$50 millones en apoyo al Plan Decenal de Educación. Vicente Bengoa, ministro dominicano de Hacienda, y Luis Alberto Moreno, presidente del BID, suscribieron ambos convenios durante la asamblea anual de gobernadores del organismo multilateral, que se lleva a cabo en México. Estos acuerdos serán ejecutados a través del Ministerio de Educación.

Guatemala y Honduras emitirían deuda

Guatemala y Honduras estudian la posibilidad de emitir deuda en los mercados internacionales, según fuentes oficiales. El ministro guatemalteco de Finanzas, Alberto Fuentes, dijo que su país analiza una emisión de US\$500 millones en bonos. Honduras considera salir a los mercados internacionales por primera vez en su historia, con el objetivo de reorganizar su endeudamiento interno, dijo el ministro hondureño de Finanzas, William Chong.

CR: bancos afianzan expansión

Los bancos Nacional, de Costa Rica (BCR), Bancrédito, Popular, Lafise y Cathay ampliarán el número de agencias en el país. Las seis entidades abrirán, en conjunto, 30 nuevas sucursales. La mayoría de ellas estará concentrada en la Gran Área Metropolitana. La intención de los bancos es aumentar su presencia, enfocarse en la atención de pequeñas y medianas empresas o aprovechar nuevas oportunidades de negocio como las que genere, por ejemplo, el TLC con China. Este último caso es el del banco privado Cathay, que este año abrirá cuatro sucursales más y pretende aprovechar la actividad que surja tras la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con China.

NIC: recaudación aumenta un 13,7%

En Nicaragua, aunque las recaudaciones de impuestos acumuladas a febrero reflejan un crecimiento del 13,7% con respecto al mismo mes del 2009, el ingreso por concepto de pago de Impuesto sobre la Renta (IR) cayó en un 7,5%, una reducción que opaca las proyecciones del gobierno de que el 21,2% de todos sus ingresos tributarios del año sea aportado por el IR.

CAF y BBVA Panamá firman préstamo

El 18 de marzo, la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el banco BBVA Panamá firmaron un contrato de préstamo mediante el cual la entidad multilateral latinoamericana le otorga a la entidad panameña una nueva línea de crédito por US\$20 millones. "Este apoyo al sistema financiero de la región refleja el papel catalizador que juega la CAF en Latinoamérica, a través del fortalecimiento de instituciones para el comercio exterior, capital de trabajo y de inversión de las empresas en sectores de bajo riesgo y con alto valor agregado", declaró Enrique García, presidente ejecutivo de la CAF. Los fondos se destinarán para financiar el crecimiento empresarial en Panamá, dio a conocer el banco a través de un comunicado de prensa.

Dinamarca eliminará ayuda a Nicaragua

El ministro danés de Desarrollo y Cooperación, Soren Pind, anunció que su gobierno planea eliminar a América Latina de su programa de ayuda económica para concentrarse en otras zonas, aunque no dio plazos concretos. Nicaragua y Bolivia son los principales destinatarios de la ayuda a América Latina de la Agencia Internacional de Desarrollo Danesa (Danida), que en el 2008 ascendió a 536 millones de coronas danesas (casi US\$100 millones). "Vamos a salir de América Latina, pero todo ocurrirá de una forma seria y ordenada", declaró Pind durante la presentación de la nueva estrategia en cooperación de Dinamarca para la próxima década.

PA: US\$218,5 millones para finalizar autopista

El Consejo Económico Nacional de Panamá aprobó US\$218,5 millones para terminar la autopista Madden-Cuatro Altos en la provincia de Colón. El proyecto de addenda solicitado por el Ministerio de Obras Públicas, que se suscribirá con la concesionaria Madden, permitirá la interconexión con Quebrada López hasta los Cuatro Altos. Los US\$218,5 millones contemplan la continuación de la autopista, los estudios ambientales que se tienen que llevar a cabo y los entronques a realizarse en la vía.

RD: bancos tienen interés de invertir

El gobernador del Banco Central de República Dominicana, Héctor Valdez Albizu, se reunió con banqueros de Venezuela y de Panamá, quienes le manifestaron su interés de realizar inversiones en el sector financiero dominicano. Los banqueros visitaron el país en representación de Banesco Banco Universal y Banesco, S.A., instituciones relacionadas con los grupos financieros y económicos Banesco Holding, que opera en Venezuela, y Banesco Corporación Holding Hispania, que opera en España y tiene subsidiarias de banca y seguros en Puerto Rico, Panamá y Holanda.

BID hacia aprobación ampliación capital

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se prepara para la novena ampliación de capital de su historia, que implicará reforzar la ayuda a los países más pobres de la región, según fuentes oficiales en la asamblea anual.

El aumento de capital va a ser "extremadamente significativo" y la ayuda a Haití será decisiva en las discusiones finales, declaró una alta fuente de la entidad a periodistas. El Banco, la entidad multilateral más importante para América Latina y el Caribe, con un récord de US\$15.500 millones en préstamos aprobados en el 2009, recibió críticas abiertas por sus pérdidas financieras multimillonarias hace dos años.

ES: FMI aprueba acuerdo por US\$785 millones

El gobierno salvadoreño recibió "con mucha satisfacción" el anuncio del acuerdo Stand-By por aproximadamente US\$785 millones aprobado por el directorio ejecutivo del Fondo Monetario Internacional (FMI). La Presidencia salvadoreña, en un comunicado, dijo que el acuerdo tendrá una vigencia de 36 meses. "Ayudará a El Salvador a mitigar los efectos adversos de la crisis mundial", indicó.

INTERNACIONALES

Obama con triunfo para reforma sanitaria

La cámara de representantes dio luz verde a la reforma sanitaria impulsada por el presidente estadounidense, Barack Obama, después de un año de negociaciones. Ningún republicano votó a favor de la reforma. El proyecto, que asegura cobertura médica a todos sus ciudadanos, recibió 219 votos a favor y 212 en contra. La reforma aún debe ser aprobada por el Senado.

Estados Unidos y Latinoamérica

Toyota enfrenta demanda colectiva

Un grupo de firmas de abogados de 20 Estados de Estados Unidos, agrupados como Toyota Action Consortium, presentó una demanda para recuperar las pérdidas en el valor de reventa de los vehículos que han sido retirados del mercado por defectos en frenos y aceleración tras revelarse accidentes fatales o con heridos graves debido a esta falla técnica. La sala jurisdiccional de San Diego tendrá que decidir si las miles de demandas contra Toyota pueden tratarse como una sola, en un caso que podría costarle al fabricante de automóviles japonés US\$40.000 millones, advirtió Tim Howard, profesor de derecho en la Universidad Northeastern, quien lidera el grupo demandante. Esta batalla legal se prevé como la más importante en su tipo presentada contra un solo constructor de automóviles en Estados Unidos.

EE.UU.: venta de casas nuevas baja un 2,2%

En febrero, las ventas de casas nuevas en Estados Unidos cayeron por cuarto mes consecutivo y marcaron un mínimo histórico, según mostraron cifras oficiales que revivieron los temores sobre la debilidad del mercado de la vivienda. El Departamento de Comercio dijo que las ventas cayeron un 2,2%, a una tasa anual de 308.000 unidades, desde una cifra revisada al alza de 315.000 unidades en enero. Los analistas esperaban que las ventas subieran a 320.000 unidades en el segundo mes del año, según un sondeo de Reuters, desde una cifra reportada anteriormente para enero de 309.000 unidades.

Chile: terremoto deja pérdidas por US\$30.000 millones

Unos US\$30.000 millones en pérdidas causó el terremoto que devastó el sur de Chile el 27 de febrero pasado, informó el ministro de Hacienda, Felipe Larraín. Los sectores más perjudicados por el sismo fueron la industria, el comercio y la vivienda. En el área empresarial los mayores daños se observaron en las grandes corporaciones, con pérdidas por US\$3.514 millones.

ARG con planes de canje deuda en Italia

Después de lograr la aprobación de la Comisión de Valores de los Estados Unidos (SEC), el gobierno argentino presentó ante el regulador italiano de valores su plan para la nueva oferta de canje con la que se propone reabrir la reestructuración de su deuda pública en default estimada en US\$20.000 millones. Argentina se propone así normalizar los pagos de su deuda para volver a los mercados de crédito internacionales.

EE.UU.: 13 Estados demandan al gobierno

Barack Obama no puede suspirar tranquilo. Después de lograr la histórica aprobación de la reforma sanitaria, promulgada el martes en la Casa Blanca, 13 de los 50 Estados norteamericanos presentaron una demanda contra el gobierno federal para poner freno al aumento de los gastos de salud de las administraciones locales. La demanda fue presentada ante un tribunal federal de Pensacola, Florida.

El BID condonará deuda de Haití

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) anunció que condonará US\$478 millones de deuda por préstamos a Haití. El ministro de Hacienda de Colombia, Oscar Iván Zuluaga, que hasta el lunes ejerció la presidencia de la Asamblea de Gobernadores de la entidad, dijo que "Haití recibirá transferencias y condonaciones de deuda por más de US\$2.400 millones", US\$2.000 millones de los cuales corresponderán a donaciones a largo plazo y el resto por condonación de deuda.

EE.UU.: cae venta de casas usadas

Las ventas de casas usadas en Estados Unidos cayeron menos de lo esperado en febrero, según reportó un grupo del sector, en un dato que resalta la fragilidad de la recuperación en el mercado de la vivienda. La Asociación Nacional de Agentes Inmobiliarios dijo que las ventas cayeron un 0,6% en la relación mensual, a un ritmo anual de 5,02 millones de unidades. Las ventas de casas usadas en enero se mantuvieron en 5,05 millones de unidades. Esta fue la tercera caída consecutiva en las ventas de casas. Analistas consultados por Reuters esperaban una caída a un ritmo de cinco millones de unidades. Comparado con febrero del año pasado, las ventas de casas usadas subieron un 7%.

Sistema salud beneficiará a laboratorios

La reforma del sistema de salud en Estados Unidos es una bendición para los laboratorios farmacéuticos, los cuales se beneficiarán con millones de clientes potenciales, pero su impacto sería menor para las compañías de seguros del sector. La reforma aprobada el domingo y que fue promulgada este martes permitirá ampliar la cobertura médica a 32 millones de estadounidenses que carecían de ella. Esta ley "debería de ser positiva para los laboratorios farmacéuticos, ya que millones de personas van a poder comprar medicamentos ahora", destacó Kenneth Sperling, responsable del seguro médico en el gabinete de consejo en recursos humanos Hewitt Associates.

UPS entre las más admiradas del mundo

UPS anunció que forma parte del prestigioso rango de las "Empresas más admiradas del mundo" de su industria, en la encuesta anual realizada por la revista Fortune. La compañía también se ubicó entre las 50 mejores (Top 50) marcas de todas las industrias alrededor del mundo. UPS registró el más alto promedio de la industria sobre cualquier otra empresa en todo el mundo. El puntaje de la industria era 8,20 en una escala de diez puntos. Solo otras tres empresas obtuvieron 8,0 o más. UPS superó el puntaje de todas las líneas aéreas, de ferrocarriles, camiones y empresas logísticas, con la clasificación N°.1 en su industria en cada uno de los nueve atributos evaluados.

Venezuela tendrá inflación del 42%: IIF

Economistas expertos en los mercados latinoamericanos han pronosticado que Venezuela tendrá una inflación del 42% para finales de este año. Durante la presentación de un estudio sobre la situación económica general de Latinoamérica, el Instituto de Finanzas Internacionales (IIF, por sus siglas en inglés) alertó que la nación caribeña será la que tendrá el mayor aumento en inflación de la zona. Charles Dallara, director ejecutivo del IIF, dijo que Venezuela es uno de los países que no ha implementado políticas macroeconómicas prudentes ni reformas en favor de los mercados, y tampoco tiene acceso a mercados globales de capital, a diferencia de naciones como Brasil y México.

MEX: economía crecerá entre un 4 y un 5%

El Producto Interno Bruto de México crecerá entre un 4 y un 5% para fines de año, pronosticó el presidente del banco central, Agustín Carstens. En febrero, el gobierno mexicano también había revisado al alza su pronóstico de crecimiento a un 3,9% para el cierre del 2010, al advertir una mejor evolución de la actividad económica. Carstens dijo en un foro del Instituto de Finanzas Internacionales (IIF, por sus siglas en inglés) que el país estaba en “un proceso de recuperación sólida” y por ello “es muy probable” que al cabo del año “México termine con un crecimiento del 4 o 5%”.

AL: banqueros prevén crecimiento del 4,8%

Latinoamérica crecerá un 4,8% en el 2010, de acuerdo con el Instituto de Finanzas Internacionales –IIF, por su sigla en inglés–, considerado como la mayor asociación de banca del mundo, que pidió seguir adelante con reformas estructurales en la región para consolidar la bonanza. “Vemos un fuerte crecimiento en varios países de Latinoamérica, tras el que ha sido el mayor descenso económico en la región en más de dos décadas”, afirmó el director ejecutivo del organismo, Charles Dallara. Las economías latinoamericanas cayeron de media un 2,3% en el 2009, según datos del IIF, afectadas por la debacle vivida en los mercados internacionales, especialmente en Estados Unidos.

Europa y el resto del Mundo

Google se asienta en Hong Kong

Google seguirá finalmente en China, pero cesará de censurar sus servicios de búsqueda en ese país asiático. Según anunció la compañía en su blog oficial, los usuarios de la versión china del buscador, Google.cn, serán redirigidos a la versión hongkonesa, Google.com.hk, donde los resultados no podrán ser censurados. La compañía denunció intentos sistemáticos de Pekín por bloquear sitios como Twitter, Facebook y otros, así como el espionaje en cuentas de gmail locales. Pekín advirtió sobre una posible politización del caso.

Marsans reclama por Aerolíneas Argentinas

El grupo empresarial español del sector turístico, Marsans, presentará en septiembre próximo un reclamo por la estatización de Aerolíneas Argentinas. El pedido de resarcimiento oscilará entre los US\$1.000 millones y US\$1.500 millones, según fuentes de la compañía. A fines del 2008, la empresa había solicitado la mediación del Centro Internacional de Arbitraje de Disputas de Inversiones (CIADI) para resolver el conflicto con el gobierno argentino por la expropiación de la aerolínea de bandera.

Aumenta superávit comercial de Japón

El superávit comercial de Japón registró en febrero su aumento más fuerte en 30 años, gracias al incremento de la demanda en Asia y Estados Unidos, que empujó las exportaciones niponas por tercer mes consecutivo, anunció el Ministerio de Finanzas. En febrero, el superávit comercial japonés creció un 818,8% interanual, su alza más fuerte desde abril de 1980, para situarse en 651.000 millones de yenes (5.400 millones de euros), una cifra mucho mejor de lo previsto. Los economistas apostaban por un excedente de 550.000 millones de yenes, según un sondeo efectuado por Dow Jones Newswires. El mes pasado, las exportaciones aumentaron un 45,3% interanual, un récord en 28 años, para llegar a 5,128 billones de yenes.

Comercio chino podría registrar déficit

China probablemente registrará un déficit comercial de más de US\$8.000 millones en marzo, reportó un medio estatal, citando al primer ministro, Wen Jiabao. Sería el primer déficit mensual de China desde abril del 2004, pero se espera que sea más un hecho en vez del inicio de una nueva tendencia para el mayor exportador mundial de bienes.

PwC: IED en Europa recibe un gran golpe

Cinco años excepcionales de inversión extranjera directa (IED) en Europa Central y Oriental se vieron afectados el año pasado cuando se agudizaron los efectos de la crisis crediticia y la recesión, de acuerdo con los economistas de PricewaterhouseCoopers. Y la evidencia sugiere que la IED en la región se recuperará tan solo modestamente desde el 2010 en adelante, menciona el reporte titulado *Inversión Directa Extranjera en Europa Central y Oriental: ¿Un caso de auge y quiebra?* La investigación de PwC revela que la afluencia de la IED en la Comunidad Económica Europea se quintuplicó entre el 2003 y el 2008, aumentando de US\$30.000 millones a US\$155.000 millones. Rusia fue el más beneficiado, ya que la afluencia de capitales aumentó de menos de US\$8.000 millones en el 2003 a más de US\$70.000 millones en el 2008. Sin embargo, los estimados demuestran que en el 2009 la IED en esta región bajó en un 50% a US\$77.000 millones. Este colapso puede deberse en gran parte al sector inmobiliario, donde la IED bajó en un 71% en el 2009 en comparación con el año anterior.

Iberia aumentará frecuencias

La aerolínea Iberia anunció que a fines del 2010 habrá aumentado a 12 el número de vuelos semanales entre Colombia y Europa, lo cual significa que la oferta de sillales aumentará en 1.500 semanales. "A partir del próximo mes de junio operará tres vuelos más, que pasarán a ser cuatro adicionales desde julio y cinco más a finales de año, para un total de 12 vuelos semanales", precisó Silvia Cairo, directora Internacional de Negocios de Iberia, en conferencia de prensa en Bogotá. Según Iberia, está reforzando su presencia en Colombia con el fin de que se consolide como el tercer destino más importante de la aerolínea en Latinoamérica.

INDICADORES

Indicadores Económicos

Indicadores preparados por Inteligencia Empresarial E&N

Indicadores a mano

INDICADOR / PAÍS	GUATEMALA	EL SALVADOR	HONDURAS	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	REPÚBLICA DOMINICANA	CA-5*	AC-6**	AC-7***
PIB a precios corrientes (en millones de US\$)	38.929,43	22.114,60	14.219,58	6.365,30	28.555,68	23.087,90	45.717,60	110.184,60	133.272,50	178.990,10
Crecimiento del PIB	4,00%	2,50%	4,00%	3,20%	2,90%	9,20%	5,30%	3,32%	4,30%	4,44%
PIB per cápita (en US\$)	2.841,56	3.566,87	1.849,10	1.107,01	6.277,35	7.038,99	4.749,88	3.128,38	3.780,15	3.918,68
Población total (millones de habitantes)	13,70	6,20	7,70	5,80	4,50	3,30	9,60	37,89	41,17	50,79
Fuerza laboral (millones de personas)	4,21	2,35	2,99	2,30	2,06	1,51	4,27	13,91	15,41	19,68
Inversión extranjera directa (en millones de US\$)	837,80	788,80	888,40	600,00	2.016,00	2.401,70	2.884,70	5.131,00	7.532,70	10.417,40
Deuda externa (en millones de US\$)	4.382,40	5.837,30	3.320,60	3.511,50	9.082,20	8.477,30	7.219,80	26.134,00	34.611,30	41.831,10

Cifras correspondientes al 2009, revisadas por los bancos centrales al 8 de mayo del 2009.

* Incluye Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

** Comprende a los cinco países de Centroamérica y Panamá.

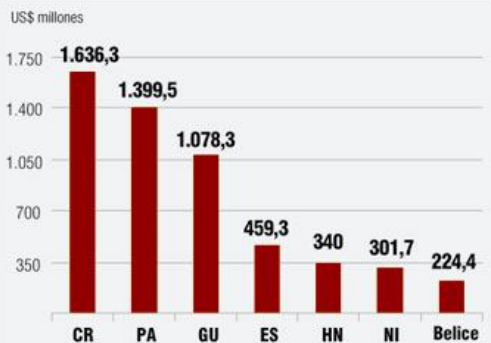
*** Abarca a los seis países de América Central y República Dominicana.

Fuente: Bancos Centrales y Contraloría de la República de Panamá

Factoid

Según la Secretaría de Integración Turística Centroamericana, los ingresos por turismo en la región en el 2009 sufrieron una caída del 20%, en comparación con el 2008.

INGRESOS POR TURISMO EN LA REGIÓN



Fuente: Secretaría de Integración Turística Centroamericana

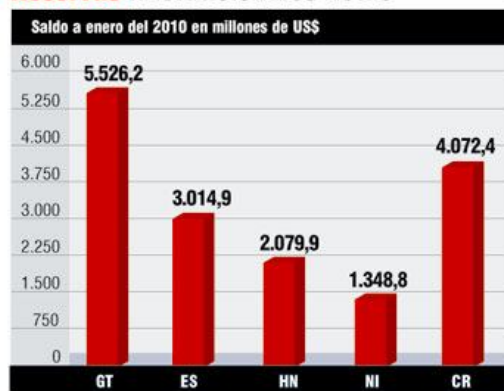
Tasas de interés (en %) Comparativo país, diciembre 2009*



*En moneda local, términos nominales de cada país.

Fuente: Superintendencias y Bancos Centrales

Reservas internacionales netas



*Datos de Honduras al 26 de enero 2010

Fuente: Bancos Centrales

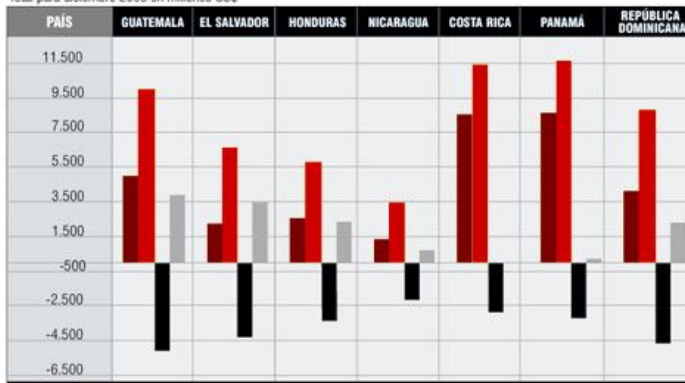
Inflación 12 meses (en %) *



*Corresponde a la tasa de variación interanual. Fuente: Bancos Centrales y Contraloría de la República de Panamá.

Comercio exterior y remesas en la región

Total para diciembre 2009 en millones US\$



SALDO/REGIÓN	GUATEMALA	EL SALVADOR	HONDURAS	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ*	REPÚBLICA DOMINICANA*	CA-5	AC-6	AC Y RD
Exportaciones	4.974,76	2.263,78	2.536,09	1.391,32	8.544,29	8.610,20	4.095,95	32.416,38	32.416,38	32.416,38
Importaciones	9.963,98	6.513,37	5.779,92	3.462,07	11.323,65	11.588,69	8.743,00	57.374,68	57.374,68	57.374,68
Saldo comercial	-4.989,22	-4.249,59	-3.243,83	-2.070,75	-2.779,36	-2.978,49	-4.647,05	-24.958,30	-24.958,30	-24.958,30
Remesas	3.912,29	3.464,90	2.402,83	768,40	167,00	2.279,90	10.548,42	10.715,42	12.995,32	12.995,32

* Datos de exportaciones e importaciones a septiembre 2009

Fuente: Bancos Centrales y Contraloría General de la República de Panamá.

TIPO DE CAMBIO

Promedio mensual a febrero del 2010/ Moneda US\$1

Dólar canadiense	1,04	Peso dominicano	36,29
Peso mexicano	12,79	Yen	90,68
Quetzal	8,27	Euro	0,72
Lempira	18,90	Libra esterlina	0,63
Córdoba	20,94	Franco suizo	1,06
Colón costarricense	555,85		

Fuente: Bloomberg

Histórico tasas de interés

(por país)

Activa Pasiva

