

# LUZ ADRIANA RAMÍREZ CHÁVEZ

## Directora General de Visa, México

*Desde hace varios años Visa apoya la iniciativa de Pueblos Mágicos de la Secretaría de Turismo. Apoyando el turismo apoyamos uno de los principales motores de crecimiento en México.*



*Nuestra misión es conectar al mundo a través de la red de pagos digitales más innovadora, más segura y más confiable, buscando que personas, comercios y gobiernos prosperen.*

**Si bien cada vez más empresas implementan prácticas y políticas de responsabilidad social y ambiental, todavía hay mucho camino por recorrer. ¿Cómo alentarías, desde tu trinchera, a que más empresas se sumen?**

Hoy es indispensable ser socialmente responsable si deseas, como empresa, permanecer y trascender. Así de simple. Es un tema de hacer lo correcto, de sostenibilidad, de ser responsable y de una visión a largo plazo.

**¿Cómo resumes la filosofía de Visa en cuanto a su responsabilidad social empresarial y qué tanto se le comunica a todos sus stakeholders?**

Los valores de Visa tienen como fundamento un compromiso con nuestro capital humano y la excelencia hacia nuestros clientes. De ahí parte lo que somos y lo que hacemos. En ese sentido, nuestra misión es conectar al mundo a través de la red de pagos digitales más innovadora, más segura y más confiable, buscando que personas, comercios y gobiernos prosperen. Día a día trabajamos porque las empresas y las economías tengan progreso, así que en cierta forma nuestra esencia está muy relacionada con la responsabilidad social. Trabajamos para convertir el efectivo a medios de pagos digitales. Sabemos, gracias a estudios que hemos realizado, que los medios de pago digitales traen progreso a las economías y elevan la calidad de vida de las personas. En cuanto a la comunicación, es el medio que nos permite llegar hacia todos los públicos, que conozcan lo que estamos haciendo.

**A grandes rasgos, ¿cuáles son las principales iniciativas que han implementado en México en materia de responsabilidad social?**

Visa está muy comprometida con temas de inclusión financiera. A nivel global, trabaja con el Banco Mundial en una iniciativa para que 500 millones de personas se sumen al sistema financiero formal hacia 2020. Es un compromiso importante que impacta a México. También trabajamos, a través de la Fundación Visa, brindando apoyo para que más mujeres alrededor del mundo, que tienen micronegocios, tengan soporte y puedan crecer.

A nivel local, trabajamos para elevar la incorporación de pagos electrónicos en los principales destinos turísticos de México. Cuando los turistas, nacionales o extranjeros van a estos destinos, es importante que haya lugares donde puedan pagar a través de medios digitales y no efectivo, principalmente por temas de eficiencia y seguridad.

# ***Visa está muy comprometida con temas de inclusión financiera. A nivel global, trabaja con el Banco Mundial en una iniciativa para que 500 millones de personas se sumen al sistema financiero formal hacia 2020.***

**Sabemos que para ustedes el promover el turismo hacia los pueblos mágicos es importante. ¿Cómo y cuándo nace ese interés, y qué tanto han hecho en ese sentido?**

Desde hace varios años apoyamos la iniciativa de Pueblos Mágicos de la Secretaría de Turismo. Nuestro objetivo es que pequeños comercios, y hasta los puestos de artesanías o de comida en las calles, puedan aceptar pagos electrónicos por medio de un dispositivo o terminal móvil que se adapta a un teléfono celular. Es algo que les da un crecimiento de hasta 30% más en ventas. Apoyando el turismo apoyamos uno de los principales motores de crecimiento en México.

En México tenemos iniciativas de apoyo a la inclusión financiera de forma integral. Una parte tiene que ver con los productos per se, soluciones dirigidas sobre todo a la base de la pirámide y a los jóvenes. Para ello tenemos a socios de negocio muy importantes. El objetivo es facilitar soluciones de alta tecnología para que las personas, las empresas y la sociedad en general puedan progresar y ser más eficientes, de forma segura. Lo anterior se hace con el apoyo de educación financiera, que es un detonador de la inclusión financiera sin educación financiera.

**¿Dirías que es rentable ser socialmente responsable?**

Sin duda, ser socialmente responsable te da sostenibilidad. Cuando una empresa pierde el balance entre el corto y el largo plazo, puede tener rentabilidad a corto plazo, pero la sostenibilidad sólo te la da una estrategia responsable a largo plazo, que sea amigable con el medio ambiente, con la comunidad y, desde luego, con tus colaboradores. La responsabilidad social y ambiental fortalece y posiciona a las empresas.

**¿Cuál es la visión de Visa en materia de su capital humano?**

Nuestra estrategia de negocio coloca a la persona, nuestro recurso más importante, justo en el centro. Trabajamos mucho para atraer al mejor talento, lo cual es una tarea cada vez más complicada. Ser una empresa socialmente responsable ayuda. Ser un gran lugar para trabajar ayuda. Ser una empresa que vive y promueve diversidad e inclusión es importante y ayuda. El siguiente paso es trabajar arduamente para desarrollar a los colaboradores. En la medida en que crecen, crece la empresa. Para el desarrollo profesional de los colaboradores, contamos con la Visa University. Lo anterior juega un papel primordial en la retención de las personas.

Hoy la gente talentosa busca donde quiere trabajar, se puede dar ese lujo. Una persona bien preparada, con mucho talento, tiene más opciones para elegir dónde desea trabajar. En Visa, donde trabajamos constantemente para no dejar de ser un lugar donde estas personas quieran trabajar, buscamos talento que tenga curiosidad y habilidades digitales, que abrace y viva la inclusión; gente creativa e innovadora, que favorezca el trabajo en equipo.

**¿Cuáles son los principales retos que enfrentan hoy en día las áreas de recursos humanos?**

El recurso humano es a la vez lo más importante y lo más complejo para las empresas. No es tarea sencilla mantener a las personas motivadas, comprometidas y productivas. No es fácil ni existe una fórmula mágica para lograrlo, pero trabajar en esos retos es clave para la retención de los mejores colaboradores y el éxito de la organización. Todo se hace a través de las personas. Las personas son el secreto.

Las personas tienen más opciones que nunca, así que como empresa debes esforzarte para ofrecer un ambiente laboral sano, cordial, retador y de crecimiento, con puertas abiertas y cercanía entre los líderes y los miembros de los diferentes equipos de trabajo. Y así como hay que ser más horizontales, transparentes y cercanos que nunca, debemos pensar en prestaciones y beneficios que se adapten a las diferentes circunstancias y situaciones de cada persona. Un tema clave es la calidad de vida, dentro y fuera de la empresa. Es necesario pensar fuera de la caja, con respeto y calidez, lo cual a su vez favorecerá la eficiencia y productividad.

**En un país en el que la mayoría de los directores generales son hombres, ¿qué mensaje darías a las mujeres -y en general- para que esta situación cambie?**

Por fortuna, el mundo de las mujeres ejecutivas y empresarias está creciendo de manera rápida, aunque faltan retos por superar. En los niveles ejecutivos altos, el porcentaje de mujeres todavía es bajo. Creo que faltan más mujeres role model, ya que se dice que nadie aspira a ser lo que no ve, más visibilidad de quienes ya lo lograron ayudará a abrir puertas. La flexibilidad es otro elemento que permitirá a más mujeres llegar a puestos cada vez más altos. ●