

A P U E S T A ————

FRANQUICIAS

NUEVAS TENDENCIAS

TEORÍA+PRÁCTICA





MODELOS DE NEGOCIO HÍBRIDOS, LA CLAVE PARA ADAPTARSE AL FUTURO

La falta de adaptación a los avances tecnológicos y el cambio de los comportamientos en el consumidor son algunas de las razones por las cuales algunas empresas desaparecen. Es por eso que la experiencia híbrida en los negocios permite permanecer en el mercado ofreciendo un servicio completo que se adapta ante cualquier situación.



El modelo de negocio híbrido está considerado como el modelo de negocio del futuro, una tendencia a la que irán adaptándose todas las empresas, incluso las franquicias, según menciona el consultor Manel Alcarce. La idea de este tipo de negocio es mantener una oferta de productos o servicios de diferentes categorías, los cuales se renuevan constantemente para adecuarse

a las necesidades y exigencias de los clientes, como se pudo observar a raíz de la pandemia por la que atravesó el mundo entero, donde los negocios tuvieron que adaptarse a las demandas de la situación para no perder su posicionamiento en el mercado.

¿QUÉ ES UN NEGOCIO HÍBRIDO?

Gustavo Gersayn (2017, *merkactiva.com*) lo define como “un concepto de negocio que combina

distintos servicios en un mismo lugar para ofrecer una opción diferente y más completa de consumo que brinda una experiencia más placentera para los clientes”. Su principal objetivo es satisfacer el mayor número de demandas y necesidades, procurando siempre al consumidor desde distintos ángulos y convirtiendo a su negocio o franquicia en la primera opción. En esta época de desarrollo tecnológico vertiginoso las empresas



tienen el desafío de actualizarse constantemente para que sus productos o servicios no se conviertan en simples insumos, sino que puedan brindar a sus clientes experiencias diferenciales a largo plazo; y eso es imposible de lograr sin entrar de lleno a la transformación digital. Con todo lo anterior se puede lograr potenciar su

marca, mejorar la rentabilidad y afianzar a los clientes actuales a la vez que se atrae a nuevos clientes potenciales.

CLAVES IMPORTANTES PARA QUE UN MODELO DE NEGOCIO HÍBRIDO FUNCIONE

Es importante tomar en cuenta ciertos puntos clave para que la implementación

del modelo híbrido funcione y se obtengan los resultados esperados. Entre ellos:

En primer lugar, la empresa debe de prestar atención a cada una de sus divisiones o áreas, sin descuidar ninguna de ellas. Aquellas marcas que ya tienen una reputación deben invertir mucho esfuerzo en ofrecer la



Eymard Argüello Mancilla

Presidente de Agua Inmaculada

misma calidad de servicio y productos en cada una de sus actividades para seguir manteniendo su buena imagen.

Se trata de tener una oferta lo suficientemente amplia, dar más opciones a los clientes para elegir. De este modo, los clientes no necesitarán acudir a otras empresas a buscar otra alternativa. El equilibrio entre calidad, variedad y buen precio mejorará la percepción de los clientes y será mucho más fácil fidelizarlos.

Cada parte del negocio requiere de una planificación y supervisión específica, por tanto, hay que establecer una estrategia para cada área, establecer prioridades y hacer un seguimiento efectivo para que todas las partes del mismo negocio estén a un nivel de calidad similar, como recomienda Tatyana Yun (2022, *modelocanvas.net*).

Ejecutando de manera adecuada las claves anteriores, el rango de probabilidad de obtener éxito es mayor, ya que se comenzará a trabajar con una estructura sólida, satisfaciendo las necesidades de los consumidores y brindando una nueva experiencia.

VENTAJAS DE TRABAJAR CON UN NEGOCIO HÍBRIDO

Un modelo de negocio híbrido puede traer grandes ventajas, aunado a los beneficios que ya en sí brinda trabajar con una franquicia. A continuación, se mencionarán algunas:

En un mercado altamente competitivo, un modelo de negocio híbrido permite a una empresa marcar una importante diferenciación. Esta posición privilegiada frente a otras empresas del mismo sector le permite ofrecer productos y servicios a un precio más atractivo, a la vez que atrae a un mayor número de clientes que buscan satisfacer diferentes necesidades.

Este modelo ofrece una oportunidad de renovarse constantemente. Las marcas se ven obligadas a sondear

NUESTRA HISTORIA

Muchos piensan que para tener un negocio exitoso se necesitan tener todas las variables controladas, sin embargo, lo único que se necesita es comenzar. Esta es la filosofía de Eymard Argüello Mancilla, un exitoso empresario que en 2003, con tan solo \$200 dio a conocer una idea que años más tarde se convertiría en Agua Inmaculada, una empresa sumamente exitosa que impacta positivamente la vida de miles de personas, a través de la venta de un producto que absolutamente todos consumimos: agua.

La sed de este vital líquido a un precio justo llevó a Eymard a idear un sistema de purificación tan práctico que fuera posible instalarlo en aquellos lugares donde las empresas transnacionales no llegaban, debido a los elevados gastos de logística que esto implicaba, creando de este modo una solución que ayudó a que cientos de personas tuvieran acceso a este producto de primera necesidad. Poco a poco, en ese entonces "La Gota Inmaculada" fue perfeccionando su modelo de negocio hasta contar con todos los elementos necesarios para unirse al sistema de franquicias y así expandir esta alternativa de inversión a miles de emprendedores que están en busca de un negocio seguro que no solo les ofreciera una gran rentabilidad, sino que también representara un beneficio para la sociedad. Fue así como con arduo trabajo y compromiso, Agua Inmaculada logró consolidarse logrando el reconocimiento de diversos organismos del mundo empresarial como la Revista *FORBES*, *CNN Expansión*, *Revista Líder* y *Harvard University*, como una de las opciones de franquicia más rentables que existen en México.



Licenciado en Administración de Empresas y Comercio Internacional, fundó Agua Inmaculada en 2003, donde ahora funge como presidente del Consejo de Administración. Ha sido reconocido como Emprendedor Internacional ENDEVOUR en 2014, Emprendedor del Año por la Secretaría de Economía, INADEM en 2015 y Emprendedor del Año por CNN Expansión.



las demandas de sus clientes y ofrecer apuestas cada vez más atractivas.

Un modelo de negocio híbrido permite adaptarse con más facilidad a los cambios, es decir, es flexible. Además, favorece las relaciones entre profesionales de diferentes sectores que trabajan en conjunto en un mismo negocio.

Aumenta la productividad, pues las franquicias tienen la oportunidad de ampliar su abanico de servicios para los clientes, por lo que puede abarcar un mercado más amplio e ir complementando los que ya ofrecía con anterioridad.

Promueve la innovación, ya que las empresas incorporan herramientas tecnológicas y mantienen actualizados sus recursos para afrontar los retos tecnológicos que se presenten en el futuro, lo que ayuda a estar a la vanguardia y promover una imagen de marca fresca y vigorosa que se encuentra a la par con las tendencias.

Manejar una franquicia con un modelo híbrido es la mejor estrategia de posicionamiento, además de que



> DATOS

- > CREACIÓN DE LA FRANQUICIA: 2003
- > NÚMERO DE SUCURSALES: 1650
- > CUOTA DE FRANQUICIA: \$12,000 MXN

- > INVERSIÓN TOTAL: DE \$150,000 A \$300,000 MXN
- > PORCENTAJE DE REGALÍAS: 0
- > FONDO DE PUBLICIDAD Y MEDIOS: INCLUIDO
- > TIEMPO ESTIMADO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN: DE 6 A 18 MESES

¿QUÉ NOS DISTINGUE?

Un negocio de primera necesidad con gran impacto social, altamente rentable, de baja inversión y con utilidades de hasta el 400% sobre el producto.

los beneficios se multiplican, se obtienen mayores ganancias y se satisfacen de mejor manera las necesidades de las personas.

AGUA INMACULADA, UNA FRANQUICIA HÍBRIDA

Un claro ejemplo de esto es Agua Inmaculada, la franquicia líder en fabricación y distribución de plantas purificadoras de agua, que al notar la gran demanda que existía de este producto, supo añadir un elemento innovador a su modelo de negocio tradicional para poder satisfacer la sed de agua rica, pura y confiable, las 24 horas del día. Esto no representó un beneficio únicamente para los consumidores finales sino también para los franquiciatarios, quienes pudieron generar ingresos extra sin incrementar su jornada laboral, administrando sus tiempos

y pasando más tiempo en familia gracias a que este modelo híbrido permite monitorear ventas a través de una aplicación móvil.

La mayor prueba de que las franquicias de Agua Inmaculada son un modelo de negocio perfectamente adaptable a los cambios que surgen en el comportamiento de los consumidores debido a la época o el contexto social, fue durante la llegada de la pandemia, donde al estar prácticamente prohibida la interacción humana, recurrir a los equipos automatizados fue la mejor opción, ya que las personas podían tener el servicio a cualquier hora y eran ellas mismas las que se encargaban de llenar sus garrafones, evitando así el contacto humano y a la vez posicionando a Agua Inmaculada en la preferencia del público gracias a su versatilidad y practicidad en el servicio. Sin duda alguna este modelo híbrido entre lo presencial y el trabajo desde cualquier lugar, teniendo el control en la palma de tu mano desde un celular móvil, muestra la evolución y la adaptación ante las nuevas necesidades que van surgiendo a raíz de sucesos impredecibles.

NUESTRA ACTUALIDAD

Hoy, hemos instalado un total de 11 mil plantas purificadoras de agua a lo largo y ancho del continente americano, con franquicias maestras en Brasil, Panamá, Perú, El Salvador, Ecuador y Bolivia, creando una gran infraestructura para millones de personas que consumen más de 35,000 l de agua purificada anualmente. Desarrollamos nuestra propia tecnología a base de procesos de investigación, contamos con distintos departamentos que se encargan de brindar asesoría y capacitación necesaria para emprender de manera exitosa con una de nuestras franquicias tales como nuestro Laboratorio Especializado en Análisis de agua, el departamento de Mejora y Seguimiento de Franquicias, Asistencia Técnica e Insumos. Hemos creado diferenciadores que posicionan a nuestros franquiciatarios por encima de la competencia, entre los cuales se encuentran productos exclusivos en todo México como nuestro Garrafón Rosita Hexagonal y equipos de purificación fabricados con altos estándares de calidad.

En Agua Inmaculada, buscamos posicionarnos a nivel mundial y asegurarnos un futuro prometedor. Por ello tenemos el compromiso de brindar la mejor oferta de productos y soluciones integrales de purificación, nos preocupamos por ofrecer una idea clara de negocio y actuar con un modelo de gestión responsable, rentable y de crecimiento constante. Detrás de cada gota, de cada logro, de cada exitoso franquiciatario y de los millones de consumidores satisfechos, se encuentra una misión que busca impulsar a todos hacia un futuro mejor, lleno de liderazgo, pasión y en especial de agua rica, pura y confiable a un precio justo.

> CONTACTO

Belinda Hernández Álvarez

📞 2225 0289 41 Ext. 113

✉️ contacto@aguainmaculada.com

🌐 www.aguainmaculada.com

📘 [AguaInmaculada](#)

📷 [AguainmaculadaOficial](#)

🎵 [AguaInmaculadaOff](#)

📺 [Agua Inmaculada](#)





¿Y SI MEJOR TE ENFOCAS EN LO QUE TE DA DINERO?

En este artículo abordamos un problema que toda empresa enfrenta en su proceso de desarrollo: el enfoque en lo que importa, y cómo la tendencia global hacia la tercerización de servicios nos puede ayudar. El objetivo de BIOS durante más de quince años ha sido confrontar retos desde la operación y la estrategia de las empresas, a través de tecnología y procesos que influyen sobre el trabajo de la gente.



La tendencia de la tercerización de los servicios no es nada nuevo, viene de años, viene de otros países con mayor desarrollo empresarial; es por eso que cuando vamos a la oficina existen grupos de personas que llevan a cabo el mantenimiento, la limpieza de los espacios, incluso es la razón por la cual cuando llamo para recibir soporte técnico por una falla en mi equipo de cómputo, la atención a clientes posiblemente se encuentre en la India o en Colombia. El transporte es otro ejemplo claro en las empresas maquiladoras, la tercerización se

ve como una herramienta para ganar productividad. En muchas organizaciones incluso el servicio de reclutamiento, es decir, quien te entrevista no posee un puesto en la empresa a la que estás postulando. Una de las preguntas a contestar para saber si debo o no tercerizar algo es: ¿se trata de una actividad muy repetitiva que no agrega valor a mi cliente final?; donde al ser repetitiva puede ser una necesidad de distintas industrias, lo que hace que el proveedor establezca estándares de calidad más altos de los que pudiera llevar la propia empresa que contrata un *back office*.

Solo de 2008 a 2018, en diez años la tercerización de servicios ha incrementado un 150%. Muchos empresarios se encuentran atascados en la operación y no encuentran cómo elevar sus ventas, buscar nuevos mercados, posicionar nuevos productos, e invertir en acciones más estratégicas que les permitan una expansión y un futuro más prometedor para su empresa y su personal. Piensa por un momento en una empresa como si fuese un automóvil: la función principal del coche es transportarte de un lugar a otro; para muchos su coche es también su pasatiempo y hasta su pasión, se enfocan

en su mantenimiento, pulirlo, ponerle accesorios, cambiarle el mejor aceite, cambiarle el rodado, agregarle lucecitas, un aromatizante... sin embargo, la función de un coche principalmente es el llevarnos de un lugar a otro. Esto mismo sucede en las empresas. Como crecimos en conjunto con nuestras empresas operándolo casi todo, valoramos mucho la operación, buscamos atender los bombrazos, estar contestándole a clientes, atendiendo reportes de ventas, a la vez que ya nos están tocando la puerta de la oficina para decirnos

que el equipo de fulanito ya no sirve o que a cierto cliente no le llega la factura o que vamos atrasados en la entrega de la nómina.

¿CUÁNTOS CLIENTES TE HAN FELICITADO PORQUE LLEVES MUY BIEN TU GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS?

Ninguno, ¿verdad? Esta pregunta es sarcástica; ni tu contabilidad ni la administración le interesan a tus clientes, esos son procesos rigurosos del día a día que se tienen que cumplir pero que no generan ningún valor a los ojos de tus pros-

pectos o antiguos clientes, sin embargo, siguen siendo una satisfacción personal. La tendencia global para resolver estos retos es dejar en manos expertas esos procesos y enfocarse en el *core* del negocio. Este fenómeno de “divide y vencerás” no es exclusivo de una industria. Podemos ver que las empresas de desarrollo de software ahora dividen sus equipos en *front end* y *back end*, donde el *front end* es todo lo que ve e interactúa el usuario, su experiencia con la interfaz, colores, etc., mientras el *back end* es la operación interna de un sistema en sus funciones básicas y primordiales para su operación; ¡hasta los eventos sociales tienen un *front y back stage!*, y esto surge como una respuesta a enfocar los esfuerzos y los equipos de una manera más inteligente para lograr las metas. Hoy una opción es implementar un *back office*, el cual se encarga de actividades y procesos que no tienen que ver directamente con la generación de ingresos, como sí sucede con el *front office*. No obstante, un rasgo que caracteriza al *back office* es que sin esta área no existiría un soporte para que el *front office* funcione como debe y se generen ingresos.



Javier Zepeda

Consejero Empresarial y CEO de BIOS

¿QUÉ NOS DISTINGUE?

Los servicios de BIOS le brindan a los empresarios la paz mental necesaria para que se concentren en el core de su negocio.

¿CUÁLES SON TODOS LOS PROCESOS QUE PUEDO CONSIDERAR COMO BACK OFFICE?

Existen diferentes áreas de un negocio que pueden ser consideradas como parte del *back office*, como por ejemplo, la de administración y todo su entorno, partiendo incluso desde la dirección general, gerencias, compras, facturación, inventarios, contabilidad, finanzas, R.R.H.H., procesos de calidad, comunicaciones, tecnologías de la información, mercadotecnia, diseño e imagen, marketing digital, limpieza, mantenimiento, entre otras. Te invito a llenar esta tabla contestando ¿cuántas horas pasas a la semana atendiendo pendientes relacionados con procesos o problemas de...?

- Técnicos de tus equipos
- Contabilidad y fiscal

- Administración de personal
- Recursos Humanos
- Compras
- Reparación y mantenimiento
- Consultoría y capacitación
- Administración de empresas
- Facturación
- Gerencia administrativa
- Gerencia operativa
- Mercadotecnia
- Gerencia y dirección comercial
- Asesoría legal
- Economía
- Finanzas
- Informática
- Ingeniería de procesos
- Calidad

No es poco, ¿cierto? Ahora, ¿cuánto inviertes en generar un presupuesto, en crear una estrategia, en reunirte con posibles socios de negocio e incluso hacer innovación? Estos resultados delatan también qué tan visionaria es una empresa y un líder, y si está en peligro de sucumbir ante su propia operación. En líneas generales se puede decir que el *back office* es importante para que la empresa funcione de manera adecuada, permitiendo que esta se enfoque en las tareas preponderantes que generan tanto negocio como ingresos. Si hacemos una analogía podríamos

NUESTRA HISTORIA

La historia de BIOS está sumamente ligada a mi historia profesional y como persona. Fundé BIOS en febrero de 2007 en Guadalajara, con muchos sueños y pocas estrategias. Si algo aprendí en el camino es que vale más el coraje, el amor y la pasión por lo que haces que cualquier otra cosa. En ese año no me alcanzaba para regularizar mi auto y ponerle placas, así que durante un breve periodo salía de casa a las 5:30 am para evitar alguna multa, y de esta manera formé la disciplina de trabajar desde temprano. Por las mañanas obsesivamente revisaba nuevas formas de lograr vender un poco más, buscaba nuevos clientes a quienes ofrecer mis servicios de soporte en software y así poder llevar comida a mi hija, quien en aquel momento tenía unos cuantos meses de nacida. Así que el crecimiento para mí fue fenomenal, inauguramos nuestra primera sucursal en otra ciudad, luego en otra y algunas otras más pero, atención, en nuestro segundo año (2009) tuvimos que enfrentarnos a un reto importante de flujo de efectivo, en el que tuvimos que reajustar la manera en la que hacíamos negocio y en ese momento pusimos como visión ser una de las empresas más representativas a nivel nacional en consultoría de software en conjunto con servicios contables, fiscales y empresariales, cosa que hoy orgullosamente hemos alcanzado.



Nacido en Guadalajara, Jalisco, es egresado de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales en el ITESO. Ha participado en más de 3,500 conferencias, cursos, talleres y seminarios, siendo ya considerado como líder de opinión en temas administrativos, contables y fiscales. Certificado como Consejero Independiente por la IMMPC, guía los pasos de diversas empresas para hacerlas más eficientes y productivas. Actualmente es inversionista y dirige 4 compañías, además de ser socio activo de otras. Autor, speaker y analista, colabora en diferentes medios de comunicación como radio y televisión.



decir que es el motor de un negocio. Con las tareas del *back office* las empresas se vuelven más productivas y se optimizan los recursos disponibles de la misma.

EL TRUCO ESTÁ EN REDUCIR COSTOS

La tercerización de los servicios de *back office* es una opción en la que muchas empresas piensan hoy en día. Existen diversas razones para ello; para empezar, se encuentra la posibilidad de reducir los costos, y es que al tercerizar se tiene el apoyo de una empresa que cuenta con el personal capacitado y todas las herramientas y la tecnología necesarias para llevar a cabo eficientemente procesos *back office*.

¿QUÉ BENEFICIOS PUEDO OBTENER AL TENER UN EQUIPO QUE SOPORTE MI BACK OFFICE?

Lo primero es que todo el proyecto de servicios especializados es deducible

100% para efectos de IVA e ISR; puedes tener a tu personal capacitado con sus respectivas prestaciones de ley; reduces los costos operativos y transaccionales; cumples con todas esas complicadas y difíciles obligaciones que cambian cada trimestre o cuatrimestre, por ejemplo, REPSE; mejoras la eficiencia operativa y la eficacia de tu personal; incrementas la satisfacción en la experiencia de los empleados; obtienes mayor rendimiento y enfoque así como un mejor retorno de la inversión (ROI).

¡EN BIOS SÍ!

Pero todo esto no lo obtienes en cualquier lado. En BIOS conocemos muy bien el camino: iniciamos hace más de quince años como pequeño emprendimiento en la industria del software empresarial CONTPAQi, y hoy estamos dentro del top en ventas a nivel nacional, ide un total

de 6 mil distribuidores! Tenemos un posicionamiento en medios de comunicación más fuerte que ninguno en el mercado, fuimos pioneros en el servicio de REPSE logrando más de 300 folios aprobados; además apoyamos a las empresas en la implementación de la NOM-035. No lo pienses más, decídate a mejorar la administración en tu empresa. ¡Atrévete a darle beneficios! Hoy en día contamos con 26 colaboradores posicionados en todo el país, y más de 3,500 clientes que respaldan nuestra trayectoria. Tenemos como visión que el software y la consultoría van de la mano para aumentar el valor de tu trabajo y tu empresa; implementamos herramientas como CONTPAQi® y brindamos servicios como el desarrollo de software, *back office*, soporte en TI, *coaching*, contabilidad, marketing digital, etc., y realizamos una serie de