

# QUALITY

EDICIÓN  
185

## MAGAZINE

Cobranzas creativas

**ENRIQUE ROSAS**

¿De verdad podemos ser felices?

**PEDRO AMADOR**

Coaching gerencial como  
herramienta para una  
gerencia eficaz

**LUCY AMADO**

La Palabra: vientre creador

**LUSBIN DUARTE**

¿Qué tan alto quiere llegar?

**JORGE ARIAS**

Condiciones de trabajo que producen  
estrés laboral, agotamiento o  
depresión. ¿Qué hacer?

**HÉCTOR AYALA**

La planeación estratégica:  
¿un lujo o una necesidad fundamental  
de crecimiento para las empresas?

**MARTÍN ÁLVAREZ**

# ÍNDICE

## ARTÍCULOS

**04** Carta del editor  
Edición N°185

**06** Carta del CEO  
Mensaje del Presidente de LAQI

## REPORTAJES



**10** Enrique Rosas  
Cobranzas creativas



**12-14** Lucy Amado  
Coaching gerencial como herramienta para una gerencia eficaz



**16** Lusbin Duarte  
La Palabra: vientre creador



**18** Pedro Amador  
¿De verdad podemos ser felices?



**22-24** Héctor Ayala  
Condiciones de trabajo que producen estrés laboral, agotamiento o depresión. ¿Qué hacer?



**26-28** Jorge Arias  
¿Qué tan alto quiere llegar?



**32-34** Martín Álvarez  
La planeación estratégica: ¿un lujo o una necesidad fundamental de crecimiento para las empresas?



**38** GLOBAL  
OCUPACIONAL



**40** GREENCORP  
BIORGANIKS DE  
MÉXICO



**42** GRUPO CND



**44** GSS SEGURANÇA



**46** JIMEX



ASSESSORIA E SERVIÇOS  
*Presente em Todos os Momentos!*

**48** PRISMA ASSESSORIA E  
SERVIÇOS



**50** TOP SPA CAR



**52** UNIVERSIDAD  
POLITÉCNICA DE  
HUATUSCO



**54** MM MATERIAL  
MÉDICO DAS  
AMÉRICAS



SOCIEDAD  
INTERAMERICANA  
DE PRENSA

# CARTA DEL EDITOR

## *Director General*

Daniel M. Da Costa  
ceo@laqualityinstitute.org

## *Jefe de redacción*

Ana Lucía Ramos  
analucia@laqualityinstitute.org

## *Editor de arte*

Andrea Fronda  
andrea@laqualityinstitute.org

## *Editor de texto*

Carlo Chávez Ferrari  
comunicaciones@laqualityinstitute.org



SOCIEDAD  
INTERAMERICANA  
DE PRENSA

Estimado lector:

Le damos la bienvenida a una nueva edición de la Quality Magazine.

En las páginas siguientes, encontrará una colección de artículos instructivos inspirados por temas que son tendencia a nivel global, como Planeamiento Estratégico, Gestión de la Calidad, y Emprendedurismo. Le invitamos a verlos uno por uno, así como revisar la sección de Reportajes, donde las empresas contribuyen con su experiencia de éxito en América Latina.

Nos sentimos honrados de compartir el trabajo de los especialistas comprometidos con nuestra organización en brindarle un mayor conocimiento, así como el trabajo que las empresas de nuestra Red vienen realizando en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Calidad Total.

Desde nuestras oficinas, le deseamos una excelente temporada, invitándolo a seguir compartiendo sus experiencias empresariales con nosotros. Como siempre, es un placer seguir contando con su lectoría y permitirnos compartir nuestra visión de excelencia a cada frontera.

Apreciaremos sus comentarios sobre la presente edición, y siéntase libre de compartirla a su red de contactos.

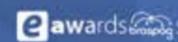
¡Éxitos hoy y siempre!



## ELEITA A MELHOR AGÊNCIA DE CRIAÇÃO DE APPS 2015

 **MadeinWeb**<sup>®</sup>  
E MOBILE



 **e awards** SÃO PAULO 2015

# CARTA DEL CEO

En la presente edición, seguimos entregando a cada uno de ustedes integrantes de la Red de Miembros de LAQI, la oportunidad de ampliar y compartir sus conocimientos y experiencias empresariales gracias a los contenidos que verán a continuación.

A solo un mes de iniciar la IX edición de los Quality Summit, quisiera reiterar que este año Ecuador, Brasil, Bolivia, México y Perú han sido escogidos como focos estratégicos para la realización de este encuentro, dados sus grandes avances en materia de desarrollo tanto económico como sostenible. En los presentes encuentros, se albergarán a importantes empresas locales para ser capacitadas y reconocidas por su excelencia en la gestión, así como por el compromiso con sus grupos de interés.

Cada encuentro empresarial es una experiencia que suma conocimientos y genera oportunidades de negocios, por lo que nos complace trabajar como organización para seguir contribuyendo en la región.

Finalmente, los invito a disfrutar de la presente edición, esperando que los contenidos impartidos sean de utilidad e inspiración para establecer nuevas acciones dentro de sus empresas, siempre teniendo como prioridad la mejora continua y el desarrollo sostenible.

Con un cordial saludo,



**DANIEL  
MAXIMILIAN  
DA COSTA**

FOUNDER & CEO  
LAQI

Daniel Maximilian Da Costa  
Founder & CEO  
Latin American Quality Institute

## SOLUÇÕES EM MEDICINA E SAÚDE OCUPACIONAL.

### A GLOBAL MEDICINA

Resultado da **experiência** de mais de **30 anos** de seus profissionais, somos hoje uma das maiores e mais **conceituadas** empresas de **Medicina Ocupacional de Campinas e região. Especialista** em Medicina e Segurança do **Trabalho**, a GLOBAL esta plenamente **capacitada** a atender todas as necessidades de sua empresa.

**Além das atividades** Ocupacionais convencionais, a GLOBAL se destaca pelos **diferenciais no atendimento** aos **seus clientes**.

### NOSSAS ESPECIALIDADES

**Elaboração de PCMSO, PPRA, SESMT, LTCAT, PPP, Mapas de Riscos e Prontuário Ocupacional.**

**Exames Clínicos:** Admissional, **Periódicos**, Retorno ao Trabalho, **Mudança de Função** e Demissional.

**Exames Complementares:** Análises Clínicas, Radiologia, Métodos Gráficos (**EEG, ECG**), Audiometria, Acuidade Visual e outros.

### OUTROS SERVIÇOS

**Campanhas e Palestras:** Primeiros Socorros, Acidentes em Mãos, Acidentes em Olhos, Surdez **Ocupacional**, AIDS, Alcoolismo, Tabagismo e Vacinações. Programa de Ginástica **Laboral**.

**Acompanhamento de Certificações:** ISO, QS, CIS e OHSAS.

**Organização de:** CIPA, **SIPAT** e SESMT.

### NOSSOS DIFERENCIAIS

**Outsourcing:** Montagem e gestão de Ambulatórios.

**Terceirização em Serviços de Saúde:** Médicos, Enfermeiros, Técnicos, Fonoaudiologistas, Fisioterapeutas.

**Apoio à Gestão de Benefícios:** Plano de Saúde, Plano Farmácia, Reembolso.

**Auxílio na Gestão da Medicina Assistencial:** Interface com a Medicina Preventiva (Screenings), Segunda Opinião, Auditoria, Liberação de Procedimentos, Análises de: Coberturas, Rede de Atendimento, Absenteísmo e de Relatórios da Operadora.

**Assessoria Técnica/Jurídica:** Assistência Técnica em Perícias Judiciais, Representação junto a DRT, Sindicatos e Justiça do Trabalho.

**Rede credenciada em mais de 70 cidades.**

# ENTREPRENEURSHIP



**Aguimar Ferreira**  
*Bombons Finos*

Empresa Certificada com Padrão de Qualidade Internacional e Selo Ambiental (Gran Awards 2013)

Eleita a Melhor Empresa de Doces para Eventos de Brasília (Prêmio Master Estadual 2014)

Eleita a Empresa mais Conceituada em Qualidade e Excelência - Doces para Eventos (Prêmio Master Estadual 2014)

Prêmio Top of Quality Gold Internacional 2015 (Reconhecendo a Filosofia Empresarial, Qualidade dos Produtos, Prática Operacional e Respeito aos Clientes)

   +55 61 3344-6563  
www.aguimarferreira.com.br  
contato@aguimarferreira.com.br  
Sudoeste - Brasília - DF



# ENRIQUE ROSAS



CEO ROSAS & NASH

Experto Latinoamericano en Cobranzas y Negociación.

erosas@rosasnash.com

enrique.rosas.gonzalez@gmail.com

www.rosasnash.com

00-58-412-930-1548



## COBRANZAS CREATIVAS

Desde los inicios de la humanidad hasta la fecha, al ser humano se le ha enseñado un sin fin de conocimientos, pero desafortunadamente no se le ha enseñado a pensar. Se le ha enseñado dónde y cómo encontrar todo tipo de conocimientos, pero no se le ha enseñado la manera de combinar conocimientos para obtener más ideas. No es suficiente con enseñar conocimientos de diversos tipos, ya sean generales o específicos, si no se enseña también cómo adquirir una mayor capacidad mental para **entender** mejor, para pensar mejor y para **crear** mejor.

De ahí la importancia de aprender a **relacionar**. Para el Dr. Luis Alberto Machado en su célebre obra **La Revolución de la Inteligencia**, los medios de relación constituyen algo que puede aprenderse y, por lo tanto, algo que puede enseñarse. Pensar es relacionar una idea que se tiene con otra idea que ya se tenía, y esto es posible gracias a la memoria.



Hemos descubierto entonces que los medios de relación constituyen el mecanismo por excelencia utilizado para innovar, para producir, para generar grandes ideas. Sin embargo, nos preguntamos: **¿Existe alguna fórmula que nos ayude a relacionar y por ende a generar ideas innovadoras que mejoren nuestras cobranzas, ventas o cualquier otra actividad?**

En el libro **A technique for producing ideas**, **Jeams Webb Young** describe un método de cinco pasos para producir ideas.

1. La mente debe recolectar la materia prima (Información, conocimientos, ideas ya existentes sobre productos y personas).
2. La mente debe digerir, procesar esos materiales.
3. Uno tiene que olvidarse del tema por completo.
4. La idea llegará sola como por arte de magia.
5. Uno lleva su idea recién nacida al mundo real a ver cómo le va.

El filósofo alemán **Helmholtz** decía que seguía tres pasos para generar ideas:

1. La Preparación. Tiempo en el que estudia el problema en todos sus aspectos
2. La Incubación. Lapso en el que no pensaba en el problema
3. La Iluminación. Momento cuando las ideas llegaban inesperadamente, sin esfuerzo, como por inspiración.



**Moshe Rubinsteon**, especialista en solucionar problemas de la Universidad de California, dice que hay cuatro etapas distintas para solucionar problemas.

1. **La Preparación:** Se estudian los elementos del problema y sus relaciones.
2. **La Incubación:** Consultar con la Almohada.
3. **La Inspiración:** Se siente una chispa de emoción cuando una solución aparece repentinamente.
4. **La Verificación:** Se comprueba la solución para asegurarse de que funciona.

Pero, aun cuando todas estas fórmulas concuerdan sobre los pasos que se deben dar para generar una idea, ninguno se refiere al estado mental que debemos tener para dar esos pasos. Para Jack Foster, autor del libro **How to get ideas**, el mecanismo de acondicionar nuestra mente es muy sencillo: a) fomentar el buen humor; b) cultivar la inclinación a las ideas; c) proponerse metas; d) pensar como un niño; e) ser curioso; f) desarrollar el valor; y g) reflexionar sobre su forma de pensar.

No lo olvide: aprenda a combinar y/o relacionar sus conocimientos y comience desde ya a producir ideas innovadoras y creativas que incrementen sus cobranzas y su productividad.

LUCY  
AMADO



Lucy Amado

Abogado, egresada de la  
Universidad del Zulia (LUZ).

Magíster en Derecho  
Mercantil.

E-mail: amadolucy@gmail.  
com

T. 0058-414-6145407

www.lucyamado.com



## COACHING GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA UNA GERENCIA EFICAZ

La dinámica del mundo moderno se ha enfrentado a cambios acelerados día a día, hace que en la vida de todo gerente haya herramientas para enfrentar los obstáculos externos e internos a fin de alcanzar las metas y objetivos. Ser el autor y creador de tu propia realidad como gerente hace que te conviertas en un coach. La idea es que el gerente deje de ser víctima de las distintas circunstancias que pueda afrontar día a día convirtiéndose en creador de su propia realidad.

El coaching gerencial se convierte en la ayuda que todo gerente debe de tener para fortalecer sus competencias, de manera que pueda responder exitosamente a los requerimientos de su organización y de su entorno en general. En este sentido, el coaching gerencial logra que se puedan adaptar más fácilmente a los cambios surgidos, además obtiene un mejor desempeño profesional y personal por medio del desarrollo de competencias, de manera que pueda ir alcanzando el equilibrio entre los distintos aspectos de su vida, logrando con ello una relación personal más profunda de forma que disfrute sus acciones y obtenga un sentimiento de auto realización.

Es importante mencionar, que dentro de la evolución como ser humano, van a estar involucrados distintos factores como lo es el psicológico, el espiritual y el personal. En relación a esto, la superación del stress, mantener niveles de concentración, la formación en valores, el desafío de las creencias que influye en el logro de metas y el equilibrio entre la vida personal y profesional, manejando adecuadamente las emociones determina un equilibrio del gerente y su entorno por medio del coaching gerencial.

Sin embargo no es fácil para el gerente de hoy en día, manejar de manera adecuada, los distintos factores a los que él se enfrenta día a día, por lo que en ocasiones entra en un conflicto interno, tanto en su desempeño como en su forma de actuar en las distintas áreas de la vida.

Es por ello que tanto en el área de psicología, educación y aprendizaje, logran crear unidas, una manera de gerenciar los conflictos, ayudándolo a resolver problemas tanto personales como profesionales y que en el mundo de hoy se le conoce como coaching gerencial.



### Definición de coaching

Desde el punto de vista cronológico se puede determinar que quizás el coaching existiera desde la prehistoria, aunque en realidad no se tiene una fecha exacta de su aparición en el mundo. Claro está, puede decirse que desde los años 50 y 60 fue emergiendo hasta surgir y conocerse como coaching gerencial. En la medida que se crearon programas de aprendizajes que brindara soluciones a los problemas, se desarrolla la técnica del coaching.

Puede decirse entonces que el coaching podría ser entendido como aquel sistema que engloba conceptos, estructura, procesos, herramientas de trabajo, liderazgo de manera muy particular de llevar, de seleccionar personas o crear grupos de trabajo. De la misma manera un coach ayuda a su equipo de trabajo a mejorar sus destrezas por medio de estímulos positivos basados en la observación que hace a su personal y entorno.

Se entiende por coaching (asesoramiento personalizado) el proceso de ayudar a personas o equipos de personas a rendir al máximo sus capacidades. Ello supone extraer fuerzas de esas personas, ayudarlas a trascender sus barreras y limitaciones personales para alcanzar lo mejor de sí mismas y facilitarles que puedan actuar de la forma más eficaz como miembros de un equipo. De esta manera el coaching gerencial, requiere poner el énfasis tanto en las tareas como en la relaciones.

Puede decirse que el coaching consiste en preparar, entrenar y facilitar el crecimiento de las personas, aplicando una metodología estructurada y eficaz, que permite impulsar el liderazgo, de forma que, sea más productivo el equipo de trabajo.



En consecuencia un coach busca la mejora permanente del desempeño de su personal. Es decirse, que cada vez que surgen cambios positivos del grupo de trabajo hay un coaching; existiendo una evolución tanto personal como profesional y que es detectada en su entorno.

El coaching ayuda a abrir nuevas ventanas, añadiendo nuevos conceptos, técnicas, herramientas y nuevas tecnologías en la gestión empresarial.

### ¿Por qué necesito un coaching gerencial en mi empresa si puedo manejar las funciones de un gerente?

El coaching Gerencial es importante en la empresa, debido a que es una intervención profesional orientado a ayudar a las personas, a desarrollar y fortalecer sus competencias (actitudes, conocimientos, habilidades funcionales, comportamentales y conceptuales), logrando de esa forma responder de manera exitosa los requerimientos de su organización y de su entorno en general. Dentro de los objetivos de un coaching general esta, el de adaptarse a los cambios, también lograr un mayor desempeño profesional a través del desarrollo de sus competencias, de forma que alcance sus objetivos y un progresivo equilibrio entre los distintos aspectos de la vida, obteniendo una mayor relación personal más profunda y en consecuencia, obtenga el disfrute de sus acciones y sentimientos de autorrealización.

### Beneficios y herramientas que brinda el uso de un coaching gerencial

Dentro de los beneficios del coaching gerencial está el desarrollo de las capacidades y habilidades e incrementa el conocimiento. De la misma forma produce una retroalimentación demostrada en alta calidad. Mejora el desempeño y la productividad en la empresa y a nivel personal. Otro aspecto importante es que mejora el comportamiento y la actitud en su entorno. También con el coaching gerencial se logra incrementar la capacidad de aprendizaje, vale decir, se aprende más rápido. Otro aspecto importante es que con esta herramienta mejora la relación entre el gerente y sus supervisados, trayendo como consecuencia todo esto la mejoría en la calidad de vida de todos los involucrados, liberando con esto el tiempo del gerente coach de forma que tendrá más tiempo para ser más creativo en cuanto a sus ideas.



Un coaching efectivo se caracteriza por el positivismo, confianza, rara vez corrige, y a su vez se presenta con suma moderación.

En este sentido, es importante resaltar que así como el coaching tiene unos beneficios, tiene unas características determinantes – en primer lugar ser concreta, es decir, se focaliza en conductas que pueden ser mejoradas. Un coach utiliza un lenguaje directo y anima a la persona con quien establece relación, en segundo lugar el coaching es un proceso interactivo. Existe también una responsabilidad compartida para trabajar juntos en la mejora del desempeño. Otra característica es el respeto, que se utiliza como modelo primordial.

### EL ÉXITO EN EL COACHING GERENCIAL

Para decir que existe éxito en un coaching gerencial, debe de destacarse, que el coach debe de ser íntegro y excelentemente preparado. Otra condición especial es que el cliente esté deseoso de trabajar con el coach, para que con su ayuda y orientación pueda extraer y utilizar sus potencialidades. Tomando esto, el proceso de coaching debe de ser iniciado, sólo y exclusivamente si el cliente lo desea y de la misma manera debe tener la voluntad de someterse a un proceso de coaching a fin de solucionar sus problemas. Debe de existir una disciplina en cuanto a tareas, horario y frecuencia. Debe existir una estrecha comunicación entre el coach y el coacheado así como debe de existir una definición clara de los objetivos a lograr. Por último, debe de prevalecer la confianza y confidencialidad, para el logro de objetivos para solucionar y el éxito del coacheado.

## LA LINEA MAS COMPLETA DE CERRADURAS



LLAVES CODIFICADAS

CERRADURA CENTRAL CON LLAVE CODIFICADA



CERRADURA LATERAL CON LLAVE CODIFICADA



ANCLAJE EN SUS 4 LADOS



Líder en Cerrajería de Alta Seguridad

T: 266-0202  
T: 471-1576

José Leal 1198 - Lince - Lima  
Email: [nivatek@superloc.net](mailto:nivatek@superloc.net)  
[informes@superlock.com.pe](mailto:informes@superlock.com.pe)  
[www.superlock.com.pe](http://www.superlock.com.pe)

Encuétranos en /NIVATEK SUPERLOCK S.A.

# LUSBIN DUARTE



Formador / Mentor & Coach

Teléfono: (506) 8689-1004

E mail: lusbinduar@gmail.com

Página Web: www.lusbinduar.jimdo.com



## LA PALABRA: VIENTRE CREADOR

**¿Dónde se gesta la palabra?** La voz humana es producida en la laringe, cuya parte esencial, la glotis, constituye el verdadero órgano de fonación humano. El aire procedente de los pulmones es forzado durante la espiración a través de la glotis, haciendo vibrar los dos pares de cuerdas vocales, que se asemejan a dos lengüetas dobles membráceas. Las cavidades de la cabeza, relacionadas con el sistema respiratorio y nasofaríngeo, actúan como resonadores.

Siempre que estamos con un niño, o con varios niños, hablamos con cuidado porque no queremos que ellos aprendan palabras incorrectas o porque no queremos que las pronuncien sin control y puedan hacernos pasar un mal rato en cualquier momento. Los niños dicen muchas cosas sin detenerse a pensar qué efecto puede causar el que las pronuncien bien o mal, ellos están seguros de que lo que están diciendo es lo correcto, ya que lo escucharon de papá o mamá, o de algún familiar muy cercano.

Así son las palabras para nuestra vida, nuestra vida toma la acción que tienen las palabras que decimos, es por eso que el pensar antes de hablar tiene mucho sentido, nos evita muchas «situaciones».

**Las palabras tienen el poder de crear y de destruir.**

Nuestras palabras tienen el poder de crear y el poder de destruir. El mejor ejemplo lo podemos apreciar en una amistad o una relación: se inicia conversando de una forma muy agradable, amable y armoniosa, y por cualquier palabra que podamos decir fuera de lugar, puede terminar esa relación.

Volviendo a nuestras vidas, entiendo que lo ideal sería reeducar, alimentar y restaurar nuestro vocabulario. A medida que vamos creciendo y madurando vamos perdiendo nuestra inocencia. Esto puede hacer que nuestra capacidad para crecer disminuya. Así, empezamos a dudar: a dudar de nosotros mismos, a ver lo negativo y lo feo en vez de lo positivo y lindo, a desconfiar antes de conocer.

«¿No hay comida?» o «¿Hay comida?» prácticamente son la mis-



ma pregunta, pero en la primera ya estamos condicionando que NO HAY.

- Soy pobre
- No puedo
- No tengo
- No sé
- Ni siquiera lo intentaré.

Si digo «No Puedo», es cierto: ¡no puedo!, ya lo dije, pero si digo «¡Sí Puedo!» también es cierto, porque lo dije también.

A las palabras no se las lleva el viento, quedan enganchadas en nuestra mente subconsciente y en nuestro corazón, y así van dirigiendo nuestra vida, por el camino que le decimos.

Si nuestro vocabulario es pobre y pesimista, así es nuestra vida. Queremos abundancia, queremos paz, queremos ser felices, etc., pero con nuestra boca declaramos todo lo contrario.

De nuestras palabras depende nuestro futuro, así que empece-mos a cambiar nuestra vida, cuidando las palabras que decimos y nuestra forma de hablar.

Nuestras laringe es un vientre, y en este se deben de crear solo palabras de amor, de armonía de comprensión.

Geste usted una vida de abundancia y éxito.

JUEVES 28 DE ABRIL

EL ENCUENTRO EMPRESARIAL MÁS IMPORTANTE DEL AÑO

# ECUADOR QUALITY SUMMIT

2016

HILTON COLON, QUITO

INSCRIPCIONES ABIERTAS

Para mayor información, escribir a Hideo Lincon  
lincon@laqualityinstitute.org

40+10 años

ECUADOR QUALITY SUMMIT 2016

## PEDRO AMADOR



Especialista en Coaching y Comunicación

E-mail:  
pedro@autocoaching.es

Teléfono:  
+971 55 179 1508

Web:  
www.autocoaching.es  
www.migpsvital.com



# ¿DE VERDAD PODEMOS SER FELICES? ¿PARA QUÉ UN GOBIERNO BUSCA NUESTRA FELICIDAD?

**D**ubai acaba de nombrar un Ministro de la Felicidad y la pregunta es: ¿sirve para algo?

Como es habitual, todo es relativo, y al menos es un primer paso. A nadie nos sorprende que exista en cada país un Ministro de Hacienda, aunque eso no sea garantía de que se paguen todos los impuestos o tasas.

Los filósofos ya nos compartían ideas sobre la felicidad siglos atrás. Aristóteles sostenía que todos los hombres están de acuerdo en llamar felicidad a la unidad presupuesta de los fines humanos, el bien supremo, el fin último, pero que es difícil definirla y describirla. Incluso el método socrático sirve de



referencia a la disciplina del coaching, en donde cada individuo se debe hacer responsable de su propia felicidad en la vida. La felicidad es personal e intransferible, por más que a alguno le cueste entenderlo.

Desde tiempos atrás se atiende a la ciencia más que a otra serie de características menos tangibles, y eso nos ha llevado a aislar los sentimientos poco a poco. Para el pensamiento científico, sólo es válido todo lo que sea demostrable de forma repetida y, precisamente, los sentimientos son algo muy personal. El conocimiento de cada individuo no es válido si no es contrastable en otras personas por lo que, poco a poco, hemos ido anulando nuestro ser interior, para hacer valer el conocimiento colectivo.

**Ahora hay que medir, calcular, gestionar,** y todo el que no esté alineado con estas ideas es susceptible de medicarse con antidepresivos, pues está camino de la locura. Parece que la desconexión con nuestro interior es el principal motivo por el cual los gobiernos parecen preocupados y nos intentan destacar que prestemos más atención a nuestra felicidad.

Bután, un pequeño país asiático, dio el pistoletazo de salida con **su Índice de Felicidad Bruta**. Después le han seguido como locos algunos países como el Reino Unido, Alemania, Corea del Sur, o ciudades como Santa Mónica (US), Bristol (UK), o la misma Dubai (UAE). Recomiendo buscar *World Happiness Report* para comprobar los informes anuales que ya se están realizando a escala mundial. Como no podía ser de otra forma, y basándose en la estadística (con muestras de al menos mil ciudadanos), establecen resultados de lo que la «ciencia» contempla como «felicidad».

El mundo académico tampoco se ha quedado inmóvil y son muchos los estudiosos de la felicidad, como por ejemplo Sonja Lyubomirsky (summa cum laude por Harvard y doctora en Psicología por Stanford), Tal Ben-Shahar (licenciado y doctor por Harvard) o Daniel Gilbert (licenciado por la Universidad de Colorado y Doctor por Princeton), por mencionar algunos de mis favoritos. El mundo de la empresa no se queda a la zaga y basta pensar que Coca-Cola ha hecho un extraordinario esfuerzo para vincular su bebida a la felicidad.

Ahora bien, ¿nos han ayudado a ser más felices? ¿De verdad la ciencia nos va a ayudar a ser más felices? Algo ayudará, pero como indiqué, ¿cómo es posible que los antidepresivos sean las pastillas más consumidas de las últimas décadas? ¿Es que nos estamos volviendo todos locos? ¿O quizás nos quedamos cada día más vacíos y llenos de preguntas?

Así que, ¿seguirán los gobiernos intentando medir nuestra felicidad pese a que sepan que es algo personal y no generalizable a todos los casos? Al menos se preocupan, pero personalmente, llevo años trabajando en la Tecnología de la Felicidad, que pone la atención en la persona. Pero eso ya es otra historia...

TERÇA-FEIRA 10 DE MAIO

O ENCONTRO EMPRESARIAL MAIS IMPORTANTE DO ANO

# BRAZIL QUALITY SUMMIT 2016

MAKSOD PLAZA HOTEL, SÃO PAULO

INSCRIÇÕES ABERTAS  
Para obter mais informações, escreva para Paula Pontes  
paula@laqualityinstitute.org

40+10  
ações

BRAZIL  
QUALITY  
SUMMIT  
SÃO PAULO  
2016

# QUALITY MANAGEMENT



Siempre a la Vanguardia con Biotecnología  
a favor de la Agricultura Sustentable



Revolucionamos  
la agricultura



GreenCorp Biorganiks de México, S.A. de C.V.  
Blvd. Luis Donaldo Colosio N° 1858. Col. San Patricio, C.P. 25204 Saltillo, Coah., Méx.  
Tel: (844) 439 00 48/ 439 00 49/ 439 00 50  
ventas@greencorp.mx

www.greencorp.mx

## HÉCTOR O. AYALA



COACHING & ARQUITECTURA  
EMPRESARIAL

redmentorhn@gmail.com

Miembro directivo de la RED  
GLOBAL DE MENTORES

Red Global de Mentores  
[www.linkedin.com/in/hector-ayala-a307253b](http://www.linkedin.com/in/hector-ayala-a307253b)



# CONDICIONES DE TRABAJO QUE PRODUCEN ESTRÉS LABORAL, AGOTAMIENTO O DEPRESIÓN. ¿QUÉ HACER?

Quizás hablar de alguna de estas condiciones es para todos algo común, pues realmente la mayoría de las personas relacionan cada una de esas condiciones con una sola palabra: «estrés». Inclusive la presión que reciben de los jefes la llaman «estrés», y llaman a los jefes «estresantes», cuando realmente son muy diligentes en lo que hacen. ¿Hace esta percepción ver a los jefes como incomprensidos? Quizás sí, pero no es para alarmarse, lo mejor es que las personas aprendan primero a identificar esas situaciones y sus causas para comenzar a contrarrestarlas una a la vez desde su origen.

Por ejemplo, una carga de trabajo excesiva definitivamente debe estar relacionada con alguna muestra de agotamiento, el no identificar esto a tiempo puede conllevar a que la persona note poco interés de su líder en su gestión y después de un tiempo provocarle depresión. Pero como ven es un ejemplo donde quizás los jefes identifiquen la depresión de la persona y no la carga de trabajo a la que se le ha sometido periódicamente, y esto también puede derivar a la suposición por parte de los jefes que la persona tiene problemas en su hogar pero no se notó que la causa quedó atrás hace mucho tiempo.

Otro ejemplo, quizás, sea el manejo deficiente de los cambios organizacionales. Estos seguramente causarán algún grado de inseguridad en los colaboradores. Esa inseguridad se puede interpretar también como inestabilidad laboral, al final se puede generar un ambiente de estrés producto solamente de la desinformación o el mal manejo de una simple situación. Como ven aquí, el estrés tiene origen en algo que ni siquiera involucra a las personas que están siendo afectadas.



También en mi experiencia he visto en muchas organizaciones la falta de claridad en las funciones de los puestos, las líneas no están bien claras y algunas personas trasgreden las funciones y la autoridad. Definitivamente, aquí se pueden provocar un sinnúmero de situaciones estresantes, agotadoras y depresivas. Pero esta situación es más grave cuando existe dualidad en la toma de decisiones, los líderes no se ponen de acuerdo y arremeten dando órdenes y la gente no sabe a quién atender o simplemente hacen caso aquel que tiene mayor jerarquía aunque sepan que no es la mejor opción. Creo que cualquiera que haya vivido una situación como esta estará de acuerdo que es una lista enorme que problemas en el personal la que acarrearán este tipo de situaciones.

El bienestar mental y físico de los trabajadores es responsabilidad de la empresa, y sus líderes deben estar preparados para ser garantes de este entorno libre de toda situación que genera cualquier condición desfavorable mental o física.

**La gran pregunta entonces es: ¿qué hacer para garantizar un entorno saludable física y mentalmente, un entorno libre de estrés, agotamiento y depresión?**

Lamentablemente, no existe una sola respuesta a esta pregunta, como tampoco la garantía de estos aspectos puedan eliminarse por una sencilla razón: se trata de la **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, y recalco la palabra **HUMANO**. Las condiciones antes mencionadas son inherentes a las personas y, por eso, tarde o temprano, sin importar lo que se haga, estas condiciones aparecerán. Lo que nos gusta, cuando es excesivo, agota; el amor estresa, y también las cosas buenas, al no alcanzarlas o perderlas, deprimen. En fin, la vida está llena de ejemplos como estos.

**¿Cómo proceder entonces?**

- Lo primordial es aprender cómo prevenir estos riesgos, de esa manera buscar la disminución de su impacto en la empresa.
- Las empresas deben entender que la inversión en la disminución del estrés laboral, la depresión y el agotamiento tienen un impacto positivo en el rendimiento de los empleados y esto se traslada también positivamente a los resultados organizacionales.
- Un programa dentro de la empresa que provea bienestar mental ayudaría también con la constante presión que cada día es necesaria en el mundo empresarial, debido a los vertiginosos cambios provocados por las tecnologías y las comunicaciones.
- Involucrar a los trabajadores en la construcción de un programa de evaluación de los riesgos laborales y que ellos se involucren en la ejecución.

En conclusión, cada día las empresas tienen la necesidad de volcarse más a las atenciones que merecen los mercados debido la velocidad con la que todo se desarrolla, la competencia se incrementa, los clientes se vuelven más exigentes, la tecnología cambia a un ritmo acelerado y otros muchos factores. Entonces es el momento correcto para sanar por dentro, un cuerpo bien nutrido y acondicionado físicamente siempre afrontará mejor las enfermedades y retos de todo tipo, si lo vemos como una empresa, sucede exactamente igual. Razón por la cual, la mejor forma de ser más competitivos, tener una mejor cuota de mercado, convertirnos en la preocupación de nuestros competidores y un sinnúmero de detalles de crecimiento para la empresa, esta exactamente en tener a personas bien concentradas en su trabajo, motivadas y sin estrés. Esto debe ser el compromiso de la empresa con su gente, para de la misma forma la gente le devuelva a la empresa el compromiso de sacarla adelante sin importar las condiciones del mercado.

MARTES 31 DE MAYO

EL ENCUENTRO EMPRESARIAL MÁS IMPORTANTE DEL AÑO

**BOLIVIA**  
**QUALITY SUMMIT**  
2016

LOS TAJIBOS HOTEL, SANTA CRUZ

INSCRIPCIONES ABIERTAS  
Para mayor información, escribir a Fiorella Puyén  
fiorella@laqualityinstitute.org

40+10 ACCIONES

BOLIVIA QUALITY SUMMIT 2016 SANTA CRUZ

Agua  
*Santa Isabel*  
es VIDA y SALUD.

**PRODELAC S.R.L.**

Rumbo a los 11 años de servicio, PRODELAC S.R.L. tiene el orgullo de formar parte de la familia industrial boliviana; estableciéndonos en el mercado como una empresa: competitiva, comprometida, seria e innovadora. Sitial alcanzado bajo las bases fundamentales del trabajo sólido y perseverante; compromiso actual que se fortalece día tras día y al cual no declinaremos por el bienestar de la salud.

**NUESTROS PRODUCTOS**

Agua Santa Isabel, trabaja y cumple con estrictas normas de calidad para la purificación y filtración del agua bajo ósmosis inversa y U. V.

Elaboramos los mejores productos en distintas presentaciones desde sachets; en 170 y 400 ml, embotelladas; en 600 ml y 2 litros, y agua saborizada o bebida refrescante en su mejor presentación, en botellón de 20 litros.

**Misión**  
Incentivar el consumo masivo del agua, brindando a nuestros clientes la más alta calidad e inocuidad en nuestros productos con innovación continua. Pensamos en los trabajadores ofreciendo las mejores condiciones de trabajo y oportunidades. Apoyando al deporte y buenas prácticas de salud en la sociedad.

**Visión**  
Ser la empresa líder en la producción y comercialización del agua en Bolivia con productos de alta calidad y con recursos humanos suficientes, quienes se comprometan con el crecimiento de la empresa y satisfacción de los clientes.

**CALIDAD CERTIFICADA**

Está garantizada por un cuidadoso proceso de verificación del producto, contamos con una profesional química que fiscaliza la calidad del agua en forma permanente y ese informe es elevado a las instituciones encargadas, que verifican a su vez en forma constante nuestras instalaciones. Redoblando esfuerzos por fortalecer nuestros sistemas de calidad, al día.

Rio Seco Km 17 Carretera Laja, Zona: San José de Yunguyo,  
calle Apurimac N°2125 Ciudad de El Alto, La Paz - Bolivia

www.aguasantaisabel.com - www.prodelac.com  
info@aguasantaisabel.com **800164222**

## JORGE ARIAS

Red Global  
de Mentores



E-mail: [direccion@cehu.com](mailto:direccion@cehu.com)

Tel: +52 33 3615 3471 /  
+52 33 3615 6861

Página Web: [www.cehu.com](http://www.cehu.com)



# ¿QUÉ TAN ALTO QUIERE LLEGAR?

*¿Ha pensado que su Actitud y la que asume cada uno de sus líderes tiene que ver con lo que pasa al interior de su empresa?*

*¡Usted, con su actitud, determina qué tan Alto quiere llegar!*

Jorge Arias

Cuando se habla de las organizaciones de Alto Desempeño, inmediatamente me pongo a pensar en el tipo de Liderazgo que se ejerce en ellas y en el perfil de quienes la representan. Pues siempre he sido un fiel creyente que de la calidad y el tamaño de los líderes, también es la calidad y el tamaño de la Empresa. Y éstas, al exhibir su grandeza, alcanzan el valor percibido más alto por sus clientes, y como consecuencia de ello, su fidelización con la marca y con el producto o servicio que se proporciona.



Así que, no sólo basta con darse a la tarea a definir su visión u objetivos para pensar que éstos se van a alcanzar, pues el entusiasmo, la fe y la actitud que usted tenga y muestre a los demás por llegar lo más alto posible, serán determinantes a la hora de apuntar y dar en el blanco. Usted, como líder, juega el papel más importante en éste proceso de Alineación y por lo tanto no puede mostrar en **NINGÚN** momento, desconfianza para alcanzar un alto nivel de resultados y mucho menos perder la fe en sus seguidores.

Pero ¿y la actitud, realmente qué es? Difícilmente pasa un día en la vida de cada uno de nosotros sin que la palabra «actitud» surja en algún momento. Recuerdo cuando jugaba fútbol y en una de esas charlas de nuestro entrenador, cuando el equipo no estaba mostrándose en la cancha, nos decía: «Muchachos, tienen todo para triunfar, pero su actitud en la cancha está tan mal que están haciendo todo para perder el jue-

go» Y en el mundo empresarial pasa más o menos lo mismo también. Hacemos un gran proceso de Planeación Estratégica, analizamos los distintos escenarios y sin duda al avanzar en el tiempo, dejamos de jugar con el mismo entusiasmo a lo largo del año sin razón o motivo aparente.

### DEFINICIÓN DE ACTITUD

¡La Actitud, es un sentimiento interior, expresado en nuestra conducta! Y basado en ésta definición cuando usted expresa sus emociones a los demás, está mostrando esa actitud de buena influencia o no a quienes le rodean. De todas las cosas que usamos, realmente nuestra expresión es la más importante y nosotros como líderes de una empresa, equipo o familia, debemos estar al pendiente siempre de mostrar la más adecuada y sobre todo aquella que llevará a los demás a tener un sentimiento ganador o positivo para su vida.

Nuestro nivel de Actitud, lo mostramos a través de nuestro lenguaje, verbal o corporal incluso así que cuando se trata de SER CONGRUENTE con nuestra visión en el negocio, usted debe cuidar en todo tiempo que éste lenguaje expresado día con día sea correcto y adecuado para hacer, que quienes nos rodean o van junto con nosotros en la búsqueda de resultados, siempre se mantengan motivados en hacerlo.

¿De qué valen tantas capacidades técnicas en la empresa, si no se expresa con nuestra Actitud el deseo y la firme convicción de llegar lo más lejos posible? El tamaño de su gente, como lo he dicho siempre, es directamente proporcional al tamaño de los líderes y si aspira a obtener grandes resultados, entonces debe asegurar que su comportamiento en todo momento tenga el mismo nivel que el tamaño de sus sueños.

Entre el proceso de **Planeación** y el nuestro **Resultado** siempre existirá nuestro **Nivel** de **Ejecución** y es precisamente en ésta etapa, en que debemos mostrar que nuestra **Actitud** es determinante para alcanzar un Alto Nivel de Desempeño. El psicólogo y filósofo James Allen dice: «Usted no puede viajar interiormente y permanecer quieto exteriormente. Pronto lo que sucede dentro de nosotros afectará lo que sucede afuera. Una Actitud dura es una enfermedad terrible. Produce una mente cerrada y un futuro oscuro». **Una Actitud positiva, conduce al crecimiento, la mente se expande y comienza el progreso.**

Piense en aquella palabra que describe y determina su éxito en la empresa. ¿Cuál sería? Probablemente piense en rentabilidad, volumen de ventas, mejores costos, menos rotación de personal etc., pero si hace un análisis a fondo, estoy casi seguro que encontrará la palabra **Actitud** en medio de todas las anteriores. ¿Y sabe por qué? Porque es nuestra actitud lo que determina nuestro liderazgo, nuestra grandeza y nuestra firme convicción de ir siempre más allá de nuestros límites. Así es como surge la innovación, nuestra capacidad de diferenciarnos y nuestras más altas posibilidades de Asegurar nuestra Visión en el Negocio. Es la fuerza principal que determinará su triunfamos o fracasamos.

Para algunos, la actitud es una dificultad para todo. Para otros es una oportunidad entre todas las dificultades. ¡Al final usted decide de qué lado se pone!



Desde el momento que cualquiera de nuestros socios comerciales o empresas que llegan a nuestra firman, nos dan la posibilidad de revisar su misión y visión del negocio, así como los valores en los que fundamentan que llegarán a cumplir éstas a cabalidad, revisamos el nivel de Actitud de que están hechos los Líderes de éstas organizaciones y sabemos con exactitud el nivel de trabajo que tenemos que hacer para alcanzar un cambio que permita crear una cultura de grandeza en ellas.

Desde que elegimos crear una empresa, o trabajar para alguna, determinamos nuestro enfoque en la vida y en tal sentido somos individualmente responsables por nuestras decisiones y en tal caso, si apuntamos alto podrán tomar buena altura nuestros sueños, y si apuntamos bajo, podríamos estrellarnos también. **¡Depende de nuestra actitud ésta parte de nuestras vidas y así debemos entenderlo!**

¿Ganas o pierdes? Depende de tu actitud, ¡ni más ni menos! De nuestra Actitud depende nuestro nivel de Liderazgo, nuestro nivel de relaciones y nuestros resultados.

El Stanford Research Institute dice que el dinero que ganan las personas está determinado únicamente por el 12.5% del conocimiento que se tiene y el 87.5% por su habilidad de tratar con la gente. Es por eso que sostengo que el ingrediente más importante para tener éxito es el trato y las buenas relaciones con las personas, es decir, nuestro Liderazgo. Cuando nuestra actitud, coloque a los otros primero y veamos a las personas como lo más importante de nuestros negocios entonces podremos satisfacer plenamente a nuestros Clientes y nuestra visión se hará realidad.

Veamos éstos datos estadísticos de estudios que se han hecho en la Industria por Universidades importantes a la pregunta del ¿Porqué se pierden los clientes?

- 1% se mueren
- 3% se mudan
- 5% Consiguen otros amigos.
- 9% Por razones de precio (Competitivas)
- 14% No están satisfechos con nuestros productos
- PERO...**
- 68% ¡Por la actitud de indiferencia de la forma en cómo se les sirve!

En otras palabras el 68% se va porque en las empresas, no existe una verdadera mentalidad orientada a **SERVIR al Cliente** como se merece.

No hay una Cultura que favorezca el fomento de las buenas relaciones con aquellos a quienes servimos y es más que evidente que el trabajo adentro de la organización entre todas las áreas (Clientes y Proveedores Internos) no es la que más favorece al cumplimiento y aseguramiento de nuestro propósito y visión en el negocio. En otras palabras ¡No hay **CONGRUENCIA!** Entre aquello que hemos definido hacer y lo que realmente hacemos.

La práctica de un buen ejercicio de Liderazgo, implica ir más allá de las Competencias Técnicas de nuestra gente, es ir en pos de encender ese fuego interno en el corazón los demás y mantener la llama encendida sin perder de vista la visión de nuestro negocio; **es jalcantar un alto nivel de influencia a partir de hacer lo correcto con nosotros mismos y con**

**los demás!**; es ir por todo y con todo, es avanzar consistentemente practicando la mejora continua y el aprendizaje permanente; es no desfallecer en medio de la tempestad al tiempo de no acostumbrarnos en navegar por las aguas tranquilas; es ir en la búsqueda de la grandeza de nuestra organización, expresada no por lo que digamos, sino por lo que hacemos y que tiene que ver con la opinión de aquellos a quienes por obligación servimos: ¡Nuestros Clientes!

Sidlow Baxter dijo: «¿Cuál es la diferencia entre un obstáculo y una oportunidad? Nuestra Actitud hacia él. Toda oportunidad tiene una dificultad y toda dificultad tiene una oportunidad». **¡Así de claro!**

Así que, mi querido amigo empresario - o lector simplemente de éstas líneas que mes con mes le hago llegar - reflexione un poco sobre éste tema. Si desea llegar tan alto como le sea posible tiene dos trabajos:

1. Trabajar hacia adentro elevando el nivel de su liderazgo y mejorando su Actitud frente a la vida.
2. Trabajar hacia afuera, asegurándose de que quienes le acompañan el en camino, practiquen al mismo nivel que usted éstas dos cosas.

Como siempre **CEHU** Estamos para apoyarle a que esto y en tal sentido pueda convertir a su organización en una empresa de Alto Nivel de Desempeño.

## CONSTRUYENDO MI NEGOCIO

**“El programa de los grandes líderes”**

*Todos los lunes a partir del  
1 de febrero de 2016*

**RADIORAMA  
14.80 de AM**

**Jorge Arturo Arias Romero**  
*Conductor Titular*

**Facebook:** Consultoría Empresarial Humana  
**Linkedin:** Jorge Arturo Arias  
**E-mail:** [direccion@cehu.com](mailto:direccion@cehu.com)



# STRATEGIC PLANNING



[www.consultoriamd.com.br](http://www.consultoriamd.com.br)

## O futuro está aqui

Consultoria personalizada, no tamanho da sua necessidade, para atender você e sua empresa como merecem.

## Oferecemos Treinamentos e Soluções em:

- Qualificação e Validação;
- Engenharia e Projetos;
- Sistemas de Qualidade,
- Garantia da qualidade e Controle da Qualidade;
- Logística e Transporte;
- Treinamentos Presenciais e In Company;
- Terceirização de mão de obra.

## Atuamos nos seguintes segmentos:

- Farmacêutico;
- Veterinário;
- Produtos Saúde;
- Saneantes;
- Cosmético;
- Alimentício.

**Solicite uma visita técnica e conheça a M&D Consultoria**

[contato@consultoriamd.com.br](mailto:contato@consultoriamd.com.br)  
**11 2378-1054 | 11 2378-1063**



**Treinamentos e Serviços Personalizados**

# MARTÍN ÁLVAREZ



GRUPO ALBE CONSULTORÍA,  
S.A. DE C.V.

“Potenciamos y Liberamos tus  
Recursos Competitivos  
Humanos y Empresariales®”

T: +52 55 5310 0950 /  
+52 55 5310 4993

malvarez@grupalbe.com

www.grupalbe.com

Twitter: @MatEIestratega

## LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: ¿UN LUJO O UNA NECESIDAD FUNDAMENTAL DE CRECIMIENTO PARA LAS EMPRESAS?

«Sin duda, París la ciudad de luces  
me tiene enamorado, y vendré  
siempre que tenga la oportunidad  
de visitarla»

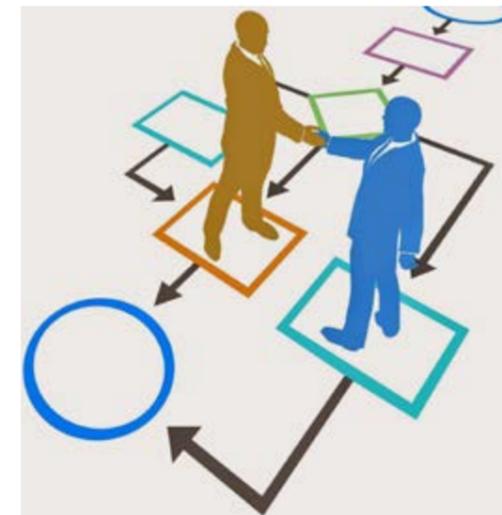
Turista enamorado

¿Qué es lo que más te gusta cuando te vas de vacaciones? ¿A qué lugares vacacionales regresas frecuentemente? ¿Qué lugares turísticos nacionales o internacionales recomiendas frecuentemente?

Por mi parte, si me permites, te comento que tuve la oportunidad en días recientes de pasar unas excelentes vacaciones visitando algunas ciudades y países de Europa y, por supuesto, mi primera intención era disfrutar como cualquier turista de la comida, la cerveza, el vino, el shopping, las caminatas, los paseos, los museos, los espectáculos y las ciudades, pero inevitablemente, mi mente de consultor se entretuvo por algunos instantes pensando en las estrategias empresariales que cada país, ciudad y negocio han diseñado e implementado para tener buenos resultados económicos y comerciales. Y hoy, que ya estoy de regreso a mi trabajo en GRUPO ALBE, no quiero quedarme con las ganas de resumir algunos elementos que pude percibir y que pueden ser útiles para que otros negocios y organizaciones puedan replicar de manera adecuada a sus propias circunstancias, sobre todo, porque el tema de estrategias empresariales es un tema que personalmente me apasiona y es uno de los productos de consultoría que más ofrecemos exitosamente en GRUPO ALBE a nuestros clientes.

### Analogía empresarial

**1. Hay una estrategia detrás del éxito de cada negocio y organización.** El posicionamiento que tiene Europa en la mente del turista es innegable por la gran cantidad de recursos comerciales, mercadológicos, financieros, políticos y sociales que inyectan para ser la primera opción del turismo internacional. De hecho, Francia, con 80 millones de turistas, y España, con 60 millones, están dentro de los primeros cinco lugares de captación internacional anual de turistas. **La moraleja para los empresarios y directivos es** que necesitan una fuerte



pasión, energía y recursos para alcanzar sus sueños de crecimiento y desarrollo organizacional. Esta estrategia debe ser obligatoriamente definida y plasmada por escrito y periódicamente revisada y mejorada. Es como un naufrago que nada hacia una isla, necesita mirarla continuamente para ir ajustando su trayecto. Sin duda, el éxito empresarial en la mayoría de los casos es consecuencia natural y directa de un esfuerzo planeado que dirige el equipo directivo correspondiente (la alta dirección de cada organización).

**2. Hay un conjunto de objetivos estratégicos, entre los que destaca el de captar un mínimo de turistas internacionales en el año y en un periodo de años.** Imagínate el esfuerzo que implica por ejemplo para Francia atraer 80 millones de turistas año por año. Es una locomotora perfectamente aceitada para asegurar que todas las partes interesadas conocen el objetivo, los indicadores y las metas estratégicas. Y esta meta macro sirve de referencia para que todos los procesos financieros, comerciales, administrativos, humanos y tecnológicos definan sus propias metas micro. **La moraleja para los empresarios y directivos es** que cuando definen metas cuantitativas claras hay un destino al cual llegar y como decía el Dr. Deming «trabajar mucho no es lo mismo que trabajar inteligentemente». Sin duda, el éxito empresarial en la mayoría de los casos es una consecuencia natural

y directa de definir los objetivos estratégicos de la organización. En GRUPO ALBE entendemos por objetivo estratégico el resultado cuantitativo crítico y vital para la continuidad de la operación. Haciendo una analogía con el cuerpo humano, el corazón, los riñones y el cerebro son órganos críticos y vitales para la continuidad de la vida del ser humano. Un objetivo siempre lleva una meta cuantitativa, porque decir «échale ganas», «trabaja más», «piensa», «apúrate», etc. no son objetivos estratégicos, sino son solamente buenos deseos. Y en aras de tener un equilibrio en los objetivos estratégicos, es conveniente definir objetivos de cinco perspectivas fundamentales, en base a la propuesta de los padres del Balanced Scorecard (Dr. Norton y Kaplan): 1) económico-financieros, 2) comerciales, 3) de procesos (procesos estratégicos orientados al cliente, procesos de apoyo, orientados a los procesos estratégicos y procesos de innovación de productos), 4) de desarrollo humano y de desarrollo tecnológico. La cantidad promedio de objetivos estratégicos por perspectiva es de 2.5. En una organización PyME, se pueden tener entonces al menos 4 objetivos estratégicos y un promedio de 10 objetivos estratégicos. Tener más objetivos estratégicos depende de la experiencia previa en el manejo de estrategias empresariales, del tamaño de la organización, de la cantidad de unidades de negocio, del rezago estratégico en el mercado, etc.

3. **Hay proyectos de mejora que generan sinergia** entre los países de la comunidad europea y entre todas las partes interesadas (servicios de transportación aérea y terrestre, hoteles, operadores turísticos, ciudades, oferentes de servicios, etc.). Por ejemplo, los proyectos de remodelación de aeropuertos, carreteras, museos, edificios y hoteles, los proyectos de generación de nuevas rutas y circuitos turísticos, etc. La moraleja para los empresarios y directivos es que una vez que has definido tus objetivos estratégicos necesitas contestar la pregunta «¿cómo de forma contundente puedo alcanzar dichos objetivos estratégicos?». Cada «cómo» implica definir un «proyecto de mejora», una «iniciativa» o un conjunto de acciones. Es decir, dentro de la estrategia empresarial de cada organización puede haber al menos un proyecto de mejora por cada objetivo estratégico. La cantidad promedio de proyectos de mejora por perspectiva es de 2.5. En una organización PyME se pueden tener entonces tantos proyectos de mejora como objetivos estratégicos y un promedio de 2.5 proyectos de mejora por cada objetivo estratégico.

### Contenido de la estrategia empresarial basada en las metodologías de GRUPO ALBE

El diseño o rediseño de estrategias empresariales basado en las metodologías de consultoría de GRUPO ALBE incluye tres componentes con los que con nuestros clientes «**Potenciamos y Liberamos Sus Recursos Competitivos Humanos y Empresariales**».

Tema estratégico	Contenido
1) Directrices Estratégicas	1.1 Nuestro negocio
	1.2 Unidades de negocio
	Visión de negocio
	Misión de negocio
	Disciplina de negocio
2) Tablero de Control (Balanced Scorecard)	1.3 Valores organizacionales
	2.1 Objetivos estratégicos
	2.2 Indicadores Estratégicos
3) Proyectos de Mejora	2.3 Metas Estratégicas
	3.1 Programas de trabajo
	3.2 Responsables
	3.3 Actividades (acciones)
	3.4 Fechas de cumplimiento
	3.5 Presupuesto

Así como para los turistas, muchos de estos aspectos de la estrategia empresarial (organizacional) no son conscientes, igualmente para los clientes de la organización muchos temas de los que hay debajo del iceberg de la estrategia empresarial no son conscientes. Sin embargo, hay una gran diferencia entre una organización que tiene una estrategia y quien no la tiene. Es como disfrutar la calidad de un producto, notamos más fácilmente las fallas que los aciertos. Pero el hecho de que los accionistas no perciban la estrategia empresarial orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas y que los clientes no perciban la estrategia empresarial orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas, no significa que los empresarios y directivos puedan

darse el lujo de no hacer ningún proceso de planeación estratégica, porque sin importar el tamaño de la organización o el tamaño de sus expectativas, tener un plan estratégico, diseñar e implantar una estrategia empresarial es como tener un mapa, una brújula o un GPS que te incrementará la probabilidad de llegar a tu destino. No tener tu estrategia empresarial definida te incrementará la probabilidad de no llegar a tu destino. **Así que, independientemente de que personalmente te guste o no planear, para las organizaciones PyMES y grandes, públicas y privadas, con y sin fines de lucro, el tener un esbozo de planeación no es un lujo sino una necesidad básica de sobrevivencia, de crecimiento económico y de desarrollo organizacional.**

# ServimASTER®

## EMPRESA DE SANEAMIENTO





- Limpieza Profesional de Cámaras y Pozos Sépticos.
- Restauración de Pozos Sépticos Absorbentes
- Destrancado de Tuberías de Alcantarillado y Lavado de Interior de Tuberías (Sistema Jetting)
- Destrancado de Redes de Alcantarillado Comercial e Industrial
- Transporte de Lodos para Empresas Petroleras con Equipos Unicos, al Vacío y Presión (Cisternas Atmosféricas)
- Alquiler de Baños Portátiles (Para Eventos, Cumpleaños, Ferias, Matrimonios, Desfiles, Etc. No necesita Instalación de Agua ni Desagüe).
- Evacuación de Todo Tipo de Residuos Semi-Sólidos (Lodos) y Líquidos.







### Limpieza Profesional de Cámaras y Pozos Sépticos

*Llámenos hoy mismo o Visite Nuestras Oficinas!!!*

5to. Anillo Sur Barrio Los Olivos N° 5825 (Entre Radial 13 y Santos Dumont) • Telf. Fax: 354-0655 • Telf.: 355-0355  
 Telf. (Cbba.): 402-4546 • E-mail: servimaster@cotas.com.bo • Casilla 5916 • Santa Cruz - Bolivia

# REPORTAJES



**LOFT, el estilo de vivienda que no pasa de moda**

Un loft es el tipo de vivienda muy moderno que se caracteriza por poseer espacios amplios, luminosos con pocas divisiones y puertas.

Este tipo de ambiente se define por la optimización del espacio, sus techos altos e iluminados.

Las ventajas que ofrece son: versatilidad total, facilidad de ensamblaje, tiempo de construcción record, originalidad de diseño.

**Diseñamos** a tu medida, **Construimos** en tiempo record y con excelente calidad



Tel. 348-0039 Cel.70879199  
Email. info@loft.com.bo  
Av. Santa Cruz 2do Anillo # 1775  
Santa Cruz-Bolivia  
[WWW.LOFT.COM.BO](http://WWW.LOFT.COM.BO)



## GLOBAL OCUPACIONAL



Instalaciones



Fachada

### Desarrollo Sostenible

A medida que entrega a sus clientes una Medicina Ocupacional de alta calidad, Global garantiza que los colaboradores de sus empresas asistidas tendrán una excelente calidad de salud en su ambiente de trabajo, lo que representa, sin dudas, una acción que promueve una significativa mejora en la calidad de vida de estos trabajadores. Saludables y protegidos, estos ciudadanos pueden ejercer mejor sus papeles dentro de sus núcleos familiares y sociales.

### Atención al Cliente

Global posee un área comercial de posventa para escuchar reclamos, quejas y sugerencias de sus clientes en lo que respecta a la Medicina Ocupacional, y una área técnica especializada en Medicina Asistencial que actúa como una consultoría al cliente. Asimismo, la Global busca ser una empresa de soluciones en salud corporativa.

### Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Global sigue rigurosamente las normas y leyes que rigen su actividad dentro de la legislación brasileña y del compliance de sus clientes, teniendo la transparencia y la entrega al contratado como sus metas fijas. Por otro lado, no nos asociamos a empresas que no presenten estas características.



Proyectos Civiles  
 Proyectos Eléctricos  
 Proyectos Metalmecánicos  
 Galpones Industriales  
 Torres  
 Monopolos  
 Consultoria



Ing. Marco Vallejo  
 GERENTE GENERAL

[www.jimexsa.com](http://www.jimexsa.com)

Luis Cordero 377 y Av. Gral. Enriquez  
 C.C. River Mall 2da. Etapa oficinas 1-2.  
 teléfono: (593) - (02)2330165  
[info@jimexsa.com](mailto:info@jimexsa.com)



**GreenCorp Biorganiks de México, S.A. de C.V.**

## GREENCORP BIORGANIKS DE MÉXICO



### Desarrollo Sostenible

GreenCorp es la empresa mexicana con mayor integración y capacidad tecnológica para el desarrollo de productos biopesticidas y bioestimulantes innovadores y competitivos para el mercado agrícola mundial.

Todos los días se trabaja en la investigación, innovación, desarrollo e integración de nuevas moléculas de origen vegetal, animal y microbiológico para el impulso y comercialización de insumos sustentables, ecológicos, biorracionales y orgánicos a nuestro portafolio de productos; bajo la premisa de garantizar la alimentación humana y la conservación y protección de los seres vivos de manera sustentable. Con lo anterior, podemos ofrecer el más completo portafolio de productos orgánicos y biosustentables para la protección, crecimiento y desarrollo de los cultivos con la versión más avanzada e innovadora del mundo para la bioestimulación y la protección de los cultivos tanto a factores abióticos adversos, como del ataque de plagas y enfermedades de mayor importancia técnica, científica y comercial.

El amplio y profundo conocimiento de los fenómenos y las variables bióticas y abióticas que afectan y regulan la producción de todo tipo de plantas en ambientes abiertos y controlados nos permite ofrecer soluciones integrales desde la perspectiva técnica, económica, ambiental, normativa y de salud cumpliendo con los requerimientos de los productores, los diversos sistemas productivos y de los cultivos de importancia comercial.



Corporativo Small



Laboratorio

Trabajando día con día en nuestro compromiso con la sociedad en ofrecer productos orgánicos, biorracionales y biosustentables hemos englobado nuestros esfuerzos en la creación del programa Global Sustainable Management en donde buscamos un impacto directo en toda la cadena de valor de nuestros clientes con la premisa del uso de productos que no impacten el medio ambiente y la salud humana en la producción de sus insumos, logrando con esto un producto fabricado de forma sustentable desde su origen y ofreciendo al cliente final la seguridad de que está consumiendo un producto que fue elaborado con insumos sostenibles.

### Atención al Cliente

En GreenCorp, buscamos con nuestras propuestas lograr una mejor integración y convivencia del manejo de los cultivos empleando esquemas químicos-orgánicos-biológicos para la protección y desarrollo vegetal buscando alcanzar un balance y equilibrio que garantice a los productores los mejores niveles de productividad, rentabilidad e inocuidad en sus operaciones.

A través de los 4 pilares que constituyen a GreenCorp:

- Pasión por la agricultura sustentable.
- Conocimiento integral de la agricultura.
- Selecto banco de insumos biológicos y botánicos.
- Soluciones reales en bioprotección y bioestimulación.

«En GreenCorp, somos capaces y altamente competitivos, revolucionamos la agricultura con gran pasión y sustentabilidad».

Hemos creado programas estratégicos para atender y dar solución a las necesidades específicas y puntuales de nuestro clientes creando productos de valor diferenciado, contribuyendo a la economía de escala e incrementando la productividad de nuestro clientes como con la creación del



Colaboradores

programa Café Global Sustentable en donde ofrecemos paquetes tecnológicos que dan solución a las problemáticas más importantes en el cultivo del Café, incrementando la producción y calidad del mismo y apoyando la economía del productor, siendo este cultivo uno de los más importantes en impacto social en México.

Tenemos en nuestra empresa un Plan de acción cuando se presenta una queja o inquietud de nuestros clientes, dentro del cual analizamos la causa raíz de la problemática, nuestros procesos e insumos, e implementamos cambios o mejoras cuando así se requieren. Contamos con un departamento de Control de Calidad y un museo de muestras de 2 años que nos aseguran la trazabilidad de cualquier problema en campo para tomar las acciones correctivas necesarias cuando así se requiere.

### Responsabilidad Social Empresarial

En su compromiso hacia la Responsabilidad Social nuestra empresa, GreenCorp Biorganiks de México S.A de C.V., ha sido acreedora al reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable desde el año 2012 y año con año ha mantenido este distintivo vigente lo cual ha permitido incrementar nuestra credibilidad y responsabilidad ante las instituciones financieras y nuestros clientes.

Dicho distintivo no sólo agrega valor y rentabilidad a nuestras marcas, sino que nos acredita ante nuestros empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general como una organización comprometida, voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de nuestra cultura y estrategia de negocio.

El distintivo ESR es para nosotros un compromiso que refrendamos año con año para mantener vigente nuestra cultura de responsabilidad social y al contar con este distintivo nos genera beneficios por encima de la media en el corto plazo ya que somos percibidos por nuestros asociados y consumidores como superiores en nuestros procesos de gestión y comercialización.



## GRUPO CND

### Desarrollo Sostenible

Nuestro cuadro operacional interno de empleados está compuesto del 50% de colaboradores con discapacidad física. Nuestra empresa se preocupa con el destino de materiales, productos y equipos utilizados, siendo destinados al descarte de forma responsable para locales apropiados.

### Atención al Cliente

Estamos instalados en una nueva base operacional con nuevas instalaciones estructuradas para atender a una demanda de nuevos clientes en los próximos 20 años. Nuestros profesionales de seguridad reciben cursos que son impartidos por especialistas de seguridad en nuestra base, manteniéndolos actualizados en lo que se refiere a la seguridad y prestación de servicios. Nuestra área tecnológica es compuesta por equipos de tecnología avanzada, garantizando la satisfacción en calidad y cubriendo las necesidades de nuestros clientes. La unión de mano de obra especializada y el uso empleado de tecnología avanzada hacen la diferencia en lo que tañe a la prestación de servicios con calidad.

### Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Considerando que somos un grupo de empresas expertas en seguridad y servicios, somos muy cuidadosos con nuestra red de stakeholders y con relación a la responsabilidad social corporativa, concientizando a todos sobre nuestros deberes y obligaciones con la sociedad actual y futura de manera general.



Nilton Nazarro- Director Ejecutivo



Servicios



Zeladoria • Limpeza • Capacitação • Recepção • Portaria



## GSS SEGURIDAD

### Desarrollo Sostenible

El mercado de hoy está muy competitivo, y en el rubro de la prestación de servicios de Seguridad Patrimonial y Personal no es diferente. Entonces, para poder competir y crecer, es necesaria mucha capacidad.

A GSS invierte continuamente en la formación y valoración de sus profesionales, analizando continuamente la calidad y las necesidades de sus clientes, buscando alcanzar y superar las expectativas a través de sus equipos gerenciales, jefaturas, liderazgos y vigilantes. El trabajo se realiza en todos los extremos y todos lo realizan con el comprometimiento necesario para que sea posible alcanzar las metas establecidas.

### Atención al Cliente

GSS invierte en la búsqueda y retención de profesionales jóvenes y calificados, pero claro que no descuida también los que adquirieron más experiencia, que ya tienen un largo período de carrera. Estos apoyan y ayudan en el desarrollo de nuevos proyectos y entrenamientos diferenciados para los más jóvenes.



Representantes



Colaboradores

Otro gran diferencial es la búsqueda constante por innovación, ya sea a través de equipos electrónicos o softwares de gestión, es decir, suministrar a nuestros clientes tecnología de punta aliada a personas motivadas y listas forma parte de la misión de GSS.

Con empleados cada vez más listos y calificados, GSS actúa en la prevención de ocurrencias, donde podemos identificar posibles incidentes antes de que ocurran, desencadenando medidas para disminuir la probabilidad o minimizar los impactos.

### Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

GSS es una empresa que prioriza la aptitud y el profesionalismo, actúa con base a valores muy sólidos, como ética, innovación, calidad, confiabilidad, inteligencia y respeto. Con eso, adopta actitudes con el fin de hacer cumplir estos valores, no solamente por los empleados de GSS, sino también influenciando el cliente a adoptar una postura acorde a esos valores.



Infraestructura



Servicios

## SOLUÇÕES EM SEGURANÇA COM QUALIDADE E COMPETÊNCIA



A GSS Segurança cuida do seu Patrimônio para que você mantenha o foco em seus negócios.

A GSS conta com profissionais altamente capacitados em constante atualização, integrando tecnologia e Recursos Humanos.



Entre em contato  
Solicite um orçamento

Grande São Paulo (11) 3502-4411  
São Paulo – Interior (19) 3272- 2487  
Rio de Janeiro (21) 3866-8779

[www.gssseguranca.com.br](http://www.gssseguranca.com.br)

- Segurança Patrimonial
- Segurança Pessoal
- Atendimento em Recepção
- Serviços de Suporte

SUBSTITUÍMOS SUA PREOCUPAÇÃO POR TRANQUILIDADE!



## JIMEX



Colaboradores



Obras civiles



Planta industrial

### Desarrollo Sostenible

Mantenernos en el mercado principalmente en una economía del país que al momento no es estable conlleva al reto diario de ser competitivos, mantener la seriedad y el cumplimiento de la Empresa en los requerimientos del cliente, y eso conduce a simplemente optar por más trabajo, que es, al final, la meta de la Empresa.

### Atención al Cliente

La inversión tecnológica para JIMEX S.A. es una de sus prioridades en todos los ámbitos tanto administrativos como técnicos y operativos, puesto que agiliza nuestros procesos, respuestas y por ende mejora nuestra calidad en el servicio que prestamos a nuestros clientes.

### Responsabilidad Social Empresarial

Primeramente, ejercemos Responsabilidad Social Empresarial por medio de la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte Jimex S.A., con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa. Otro punto importante es el cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.

## SEVILHA, ARRUDA ADVOGADOS

Ética, competência, qualidade com muita agilidade, administração profissional, são essenciais para o exercício da nossa profissão.  
Regina Sevilha

O bem maior da advocacia é um só: o cliente. Satisfação, expertise, celeridade, custo justo e excelência nos serviços é nossa obrigação".  
André Arruda





**ASSESSORIA E SERVIÇOS**

*Presente em Todos os Momentos!*

# PRISMA ASSESSORIA E SERVIÇOS

## Desarrollo Sostenible

Prisma es una empresa consciente y responsable de sus impactos en el mundo, ya sean estos económicos, a través de la generación de valor y colocaciones; social, por el desarrollo humano de sus colaboradores y su actividad fin, que proporciona a los clientes condiciones para una organización social; y también ecológico, ya que existe el reconocimiento de que los recursos naturales son finitos y de que nosotros dependemos de éstos para la supervivencia. Prisma desarrolla programas para reducción y uso racional de papel, vasos desechables, agua, energía eléctrica y combustible. Además, mantiene programas de Responsabilidad Social, con el objetivo de ayudar la comunidad local con donaciones de uniformes no utilizados, cestas, calzados entre otros.

## Atención al Cliente

Prisma es una palabra usada para designar un determinado punto de vista. Para nosotros, representa el óptico de los clientes, sus necesidades y expectativas más amplias. Ése es el pensamiento que consolidó a Prisma como la empresa de servicios de condominios que más crece en la región del Alto-Tietê, en São Paulo, Brasil.



Claudio Rodrigues - Director Presidente

Cumplir el objetivo de entregar satisfacción para nuestros clientes es una jornada criteriosa, llevada en serio por todos los colaboradores. Antes de ser contratados, todos pasan por una selección rigurosa con tests y dinámicas de grupos, consulta de antecedentes criminales, evaluaciones, examen médico, técnicos y comportamentales. Capacitamos nuestros colaboradores en un laboratorio de entrenamiento completo con todos los equipos necesario. En un ambiente capaz de simular las más diversas situaciones, y así, disponer los profesionales para contestar de la mejor forma.

Además, la pesquisa de satisfacción y un completo sistema de atención al cliente alimentan un banco de datos con informaciones sobre no conformidades y sus causas. Estas informaciones sirven de base para diagnosticar las prioridades y elaborar planes de acciones con normas y procedimientos capaces de corregir nuestras posibles deficiencias.

## Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Prisma tiene preocupaciones sociales volcadas a su ambiente de negocios. Así como ella misma actúa de manera responsable, dentro de la legalidad, con todo el certificado y autorizaciones necesarias, exigimos lo mismo por parte de nuestros proveedores, compañeros y clientes. Para que garanticemos eso, nuestro departamento comercial y de compra son capacitados para orientar con todo rigor empresas y clientes que negocian con nosotros. Creemos que relaciones éticas y transparentes entre empresas y clientes generan impactos positivos en la sociedad, pues se desestimula la práctica criminosa de empresas que insisten en actuar en la ilegalidad con uso de mano de obra esclava, ocultación de tributos, desaprovechamiento de recursos naturales o polución del medio ambiente.



Recepción



Servicios



MARTES 14 DE JUNIO

EL ENCUENTRO EMPRESARIAL MÁS IMPORTANTE DEL AÑO

# MEXICO QUALITY SUMMIT

## 2016

HOTEL FIESTA AMERICANA REFORMA, MEXICO D.F.

INSCRIPCIONES ABIERTAS

Para mayor información, escribir a Karine Almeida  
karine@laqualityinstitute.org

40+10 años de experiencia

MEXICO QUALITY SUMMIT 2016



## TOP SPA CAR



Anderson Macena

### Desarrollo Sostenible

Somos la única empresa del sector que posee certificaciones de la ANVISA (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria, por sus siglas en portugués) y del Ministerio de la Salud sobre productos biodegradables. Además, nuestros equipos atienden a las normas de la ISO 14001.

En 2015, a través de un equipo exclusivo y patentado, iniciaremos una operación que combate la actual crisis hídrica en el país y en el mundo, a través de un equipo capaz de lavar y secar un vehículo sin necesidad de ningún operador, además de tratar y reciclar toda el agua utilizada.

### Satisfacción del Cliente

Nuestra empresa pasa constantemente por auditorías de las ensambladoras de vehículos, y hasta la fecha somos la única empresa que ha logrado el 100% de aprovechamiento en todas las certificaciones.

### Responsabilidad Social Empresarial

La falta de mano de obra operacional nos hizo buscar alianzas con ONG y asociaciones vecinales en comunidades de Rio de Janeiro. Trabajamos con acciones de recolocación social, trabajo con egresos, además del compromiso de la red (franquiciados) en la ayuda y captación de recursos con trabajos sociales volcados a niños de comunidades carentes de Rio de Janeiro. En diciembre del 2014 fueron más de 400 niños los que recibieron beneficios a través de la red. Ya hemos recibido algunos reconocimientos debido a que nuestro trabajo social, como por parte de SESC / SENAT y Programa Rio do Bem.



Servicios





Alumnos

### Responsabilidad Social Empresarial

Se ha fomentado una cultura ambiental en la comunidad de la Universidad, propia de las carreras que actualmente oferta la UPH como son las Ingenierías en Agroindustrial y Biotecnología lo cual impacta significativamente en la región en virtud de que cada alumno se vuelve promotor de dicha cultura. EL desarrollo de un plan de separación de los residuos sólidos que se generan en la institución, lo cual sin duda también se transmite en las familias de los alumnos y por ende se vuelve un efecto multiplicador de esta cultura. La UPH cuenta también con diferentes programas y acciones que buscan el desarrollo de la importancia de la labor social de los alumnos con la comunidad, como por ejemplo, la realización del Servicio Social, siempre canalizado en labores de beneficio a la comunidad.

### Atención al Cliente

Hemos implementado un Sistema de Gestión de Calidad que dio como resultado lograr la certificación por ISO 9001: 2008, la cual está en boga desde el 25 de febrero de 2014 hasta el 24 de febrero de 2017. Uno de los procesos establecidos en este Sistema de Gestión de Calidad es la evaluación del grado de satisfacción de nuestro principal cliente interno que son los Estudiantes, lo cual garantiza la calidad del servicio proporcionado.

En este tema se ha realizado una reingeniería de la estructura orgánica de la UPH con la finalidad de proporcionar un servicio eficiente y eficaz a todos los usuarios de nuestros servicios.

Además, valoramos la participación de los estudiantes en campañas de alfabetización de adultos, así como la donación de artículos de primera necesidad a la población de escasos recursos.

## UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE HUATUSCO

### Desarrollo Sostenible



Colaboradores

Una de las acciones de la Universidad respecto al Desarrollo sostenible ha sido la instalación del «Consejo de Manejo Ambiental», por medio del cual se han implementado acciones y líneas como: educación ambiental y cultura de manejo adecuado de residuos sólidos.

Otra de las importantes acciones ha sido iniciar con el proceso de implementación de la Norma ISO 14000 en búsqueda de obtener la certificación a un mediano plazo, sin embargo las etapas realizadas han logrado la sensibilización de la responsabilidad de la comunidad de la institución en el manejo de los recursos naturales.

Se han desarrollado proyectos de análisis de impacto ambiental de los residuos sólidos que se presentaron en su momento a las autoridades municipales. Se desarrolló el proyecto de un Jardín Botánico que tiene como objetivo principal la restauración, conservación y reproducción de diferentes colecciones como: plantas medicinales, orquídeas, especies el bosque mesófilo que está en una reserva territorial en la que se encuentran las 22 hectáreas del terreno de nuestra Universidad.



Licenciado Eduardo Carreón Muñoz

**CONSERP**  
CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS PROFISSIONAIS LTDA

+55 071 3382-9192 | 3213-5885  
98237-1967 | 99399-3558

www.conserpreformas.com.br | contatos@conserpreformas.com.br



## MM MATERIAL MÉDICO DAS AMÉRICAS

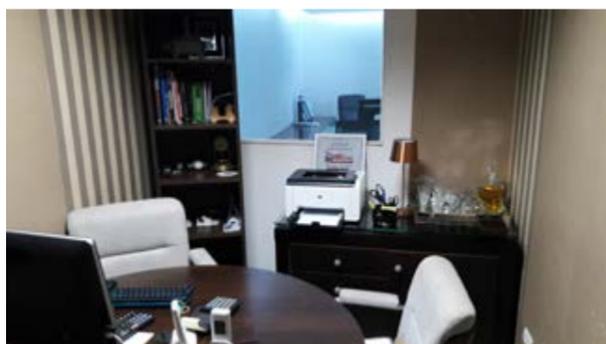
### Desarrollo Sostenible

De cada diez empresas, seis ya logran sentir los cambios en el clima que influyen en la productividad de sus empleados, lo que puede acarrear pérdidas financieras. Creo que empresas bien orientadas seguramente desarrollarán métodos que mejoren el medio ambiente, y, seguramente, sus clientes recibiendo productos de calidad con sus etiquetas que destacan soluciones verde, cuestionarán y exigirán más y más de los proveedores productos que se preocupen por esas iniciativas.

Como empresaria, el enfoque de mis actitudes está en orientar a nuestro personal (colaboradores) a mantener la mente abierta respecto a esa cuestión, trabajando de manera coherente y sin desaprovechamiento, manteniendo pequeños actos en el día a día, como: clasificar la basura perecedera, enviar papeles, plásticos y vidrios a reciclaje. Utilizamos papel reciclado, los papeles de empresas que se preocupan por la replantación de árboles. La energía es muy controlada, con un desperdicio de agua cercano a cero, pues sabemos de los problemas de agua de nuestro planeta. Clasificamos equipos electrónicos, baterías, pilas, dejándolos en empresas especializadas que pueden dar el destino correcto a ese material. Si todos tuvieran esa conciencia, garantizaremos un porvenir mucho mejor para las siguientes generaciones.



Entrenamiento



Oficinas

### Satisfacción del Cliente

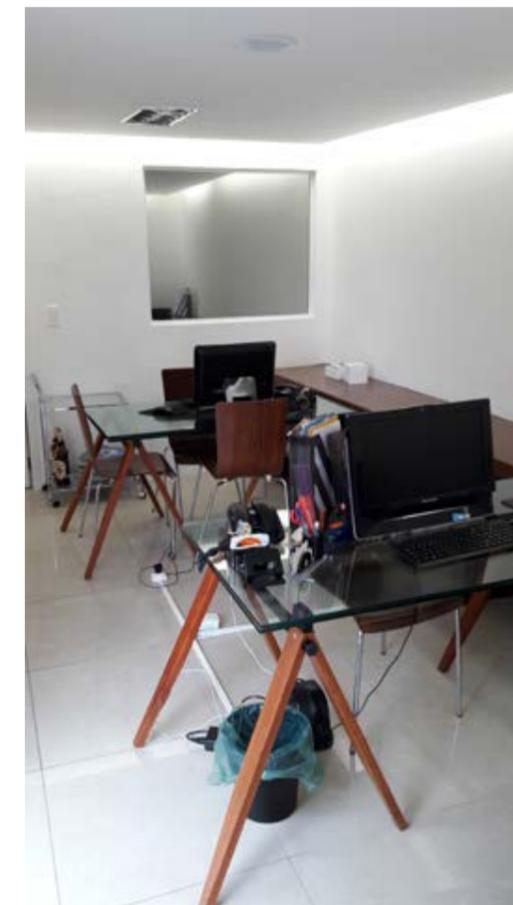
La principal preocupación respecto al cliente es, y siempre será, el buen servicio y su satisfacción. Y para que pase eso, debemos dejarlos muy bien informados del producto que está adquiriendo. Y otra cuestión no menos importante es la garantía de una óptima asistencia técnica.

También en la área de transporte, debemos tener una atención especial, pues la entrega en tiempo hábil es fundamental y, al final, lo que importa es tener a un cliente satisfecho. Tenemos un plan de acción correctiva que forma parte directa y constantemente de nuestra empresa, entrenando, seleccionando y reciclando personal competente para un funcionamiento próximo a la perfección. Pues, como sabemos, el cliente satisfecho es nuestro mayor propagandista. Y no hay satisfacción mayor cuando un nuevo cliente nos busca por recomendación de otro cliente muy satisfecho.

### Responsabilidad Social Empresarial

Desde luego, los clientes están más exigentes porque están más informados. Actualmente, empresas de éxito tienen más valores intangibles, es decir, lo digna que es de confianza.

Sabemos que una empresa solo será sostenible en la medida en que refleje su realidad. Responsabilidad social es el modo de actuar éticamente en mi relación con el otro (cliente). Muchas empresas actúan de manera cruel con su competencia, practicando precios absurdos solo con el objetivo de vender, y de esa manera, perjudican, muchas veces, el trabajo de una empresa seria que trabaja duro para mantener la ética y responsabilidad social. Hablando directamente de nuestros productos -que son equipos oftalmológicos y que tratan estrictamente de



Oficinas

la salud de la sociedad- es de extrema importancia que nuestros clientes se pongan satisfechos con la adquisición del producto. Para que su relación con la sociedad -que son sus clientes finales- sea de extrema satisfacción. De esa manera, trabajando con la salud de la sociedad, ofreciendo productos de calidad juntamente con el trabajo del médico, tendremos un retorno positivo a la sociedad.

**TRANSFORMA TU MANERA  
DE COMPARTIR TU PAÍS,  
TRANSFÓRMALO TODO**



Cnt

www.CNT.com.ec

MARTES 28 DE JUNIO

EL ENCUENTRO EMPRESARIAL MÁS IMPORTANTE DEL AÑO

# PERU QUALITY SUMMIT 2016

CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA, LIMA

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**  
Para mayor información, escribir a Fiorella Puyén  
fiorella@laqualityinstitute.org

## QUALITY IS OUR MISION

Via Ricardo J. Alfaro,  
The Century Tower Of. 401-03  
Ciudad de Panamá  
Republica de Panamá  
Phone  
(507) 202 - 9505  
Fax  
(507) 360 - 5400  
E-mail  
info@laqi.org  
info@laqualityinstitute.org  
www.laqi.org

/LAQI.Quality

@LAQI\_quality



# AFORVIG

## ACADEMIA DE FORMAÇÃO DE VIGILANTES

**A QUALIDADE É A NOSSA MARCA**

### CAMPOS/RJ

Av. Sete de Setembro, 302 - Centro - ( próx. ao CDL)  
CEP 28.010-562  
Tel.: (22) 2726-7497 / 2734-8712  
e-mail: aforvig@yahoo.com.br  
**SITE: www.aforvig.com.br**

### MACAÉ/RJ

Rua Dr. Bueno, 176 - Imbetiba  
CEP 27.913-190  
Tel.: (22) 2762-6035  
e-mail: aforvig2m@yahoo.com.br