

# QUALITY

EDIÇÃO  
185

## MAGAZINE

Cobranças criativas

**ENRIQUE ROSAS**

Podemos ser felizes de verdade?

**PEDRO AMADOR**

Coaching gerencial como  
ferramenta para uma  
gerência eficaz

**LUCY AMADO**

A Palavra: ventre criador

**LUSBIN DUARTE**

Quão alto você quer chegar?

**JORGE ARIAS**

Condições de trabalho que produzem  
stress, esgotamento ou depressão.

O que fazer?

**HÉCTOR AYALA**

A planificação estratégica:  
um luxo ou uma necessidade  
fundamental de crescimento para  
as empresas?

**MARTÍN ÁLVAREZ**

# ÍNDICE

## ARTÍCULOS

**04** Carta do editor  
Edição Nº185

**06** Carta do CEO  
Mensagem do Presidente da LAQI



**10** Enrique Rosas  
Cobranças criativas

**12-14** Lucy Amado  
Coaching gerencial como  
ferramenta para uma  
gerência eficaz

**16** Lusbin Duarte  
A Palavra: ventre criador



**18** Pedro Amador  
Podemos ser felizes de verdade?



**22-24** Héctor Ayala  
Condições de trabalho que produzem  
stress, esgotamento ou depressão.  
O que fazer?



**26-28** Jorge Arias  
Quão alto você quer chegar?



**32-34** Martín Álvarez  
A planificação estratégica:  
um luxo ou uma necessidade  
fundamental de crescimento para as  
empresas?

## REPORTAJES



**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 DO EDITOR

## *Diretor Geral*

Daniel M. Da Costa  
[ceo@laqualityinstitute.org](mailto:ceo@laqualityinstitute.org)

## *Editor chefe*

Ana Lucía Ramos  
[analucia@laqualityinstitute.org](mailto:analucia@laqualityinstitute.org)

## *Editor de arte*

Andrea Fronda  
[andrea@laqualityinstitute.org](mailto:andrea@laqualityinstitute.org)

## *Editor de texto*

Carlo Chávez Ferrari  
[comunicaciones@laqualityinstitute.org](mailto:comunicaciones@laqualityinstitute.org)



SOCIEDAD  
 INTERAMERICANA  
 DE PRENSA

Estimado leitor,

Seja bem-vindo a uma nova edição da Quality Magazine.

Nas páginas seguintes, encontrará uma coleção de artigos instrutivos inspirados por temas que são tendência a nível global, como Planejamento Estratégico, Gestão da Qualidade, e Empreendedorismo. Convidamos você a conhecê-los, um por um, assim como revisar a seção de Reportagens, onde as empresas membros contribuem com sua experiência de sucesso na América Latina.

Nós nos sentimos honrados em compartilhar o trabalho dos especialistas comprometidos com nossa organização e com o oferecimento de um maior conhecimento, assim como o trabalho que as empresas de nossa Rede vêm realizando em matéria de Responsabilidade Social Empresarial e Qualidade Total.

Desde nossos escritórios, desejamos a você e sua equipe uma excelente temporada e o convidamos a seguir compartilhando suas experiências empresariais conosco. Como sempre, é um prazer continuar contando com sua participação e agradecemos por nos permitir compartilhar nossa visão de excelência a cada fronteira.

Apreciaremos seus comentários sobre a presente edição e sinta-se livre de compartilhá-la a sua rede de contatos.

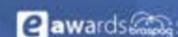
Sucesso hoje e sempre!



## ELEITA A MELHOR AGÊNCIA DE CRIAÇÃO DE APPS 2015

 **MadeinWeb**<sup>®</sup>  
 E MOBILE



 **e awards** SÃO PAULO 2015

# CARTA DO CEO

Nesta nova edição, continuamos entregando a cada um de vocês, integrantes da Rede de Membros da LAQI, a oportunidade de ampliar e compartilhar seus conhecimentos e experiências empresariais graças aos conteúdos que poderão apreciar a seguir.

Apenas um mês antes de iniciar a IX edição dos Quality Summit, quero reiterar que, este ano, Equador, Brasil, Bolívia, México e Peru foram escolhidos como focos estratégicos para a realização deste encontro, devido a seu grande progresso em matéria de desenvolvimento, tanto econômico como sustentável. Nesses encontros, serão reunidas importantes empresas locais, as quais serão capacitadas e reconhecidas por sua excelência na gestão, assim como pelo compromisso com seus grupos de interesse.

Cada encontro empresarial é uma experiência que soma conhecimentos e gera oportunidades de negócios, por isso, é um prazer para nós trabalhar como organização para continuar contribuindo na região.

Finalmente, quero convidar a todos a uma agradável leitura da presente edição, esperando que os conteúdos compartilhados sejam de utilidade e inspiração para estabelecer novas ações dentro de suas empresas, sempre tendo como prioridade a melhoria contínua e o desenvolvimento sustentável.

Cordialmente,



**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



## COBRANÇAS CRIATIVAS

Desde os inícios da humanidade até hoje, o ser humano adquiriu uma infinidade de conhecimentos, mas infelizmente, não lhe ensinaram a pensar. Ele aprendeu onde e como encontrar todo tipo de conhecimentos, mas não lhe ensinaram a forma de combinar conhecimentos para obter mais ideias. Não é suficiente ensinar conhecimentos de diversos tipos, sejam eles gerais ou específicos, se não se aprende também como adquirir uma maior capacidade mental para *entender* melhor, para *pensar* melhor e para *criar* melhor.

Daí a importância de aprender a **relacionar**. Para o Dr. Luis Alberto Machado, em seu célebre livro **A Revolução da Inteligência**, os meios de relacionamento são algo que pode ser aprendido e, portanto, algo que pode ser ensinado. Pensar é relacionar uma ideia que se tem com outra ideia que já se tinha, e isso é possível graças à memória.



Nós descobrimos, então, que os meios de relacionamento constituem o mecanismo por excelência utilizado para inovar, para produzir, para gerar grandes ideias. Entretanto, perguntamo-nos: **Existe alguma fórmula que nos ajude a relacionar e, consequentemente por onde a gerar ideias inovadoras que melhorem nossas cobranças, vendas ou qualquer outra atividade?**

No livro **A technique for producing ideas**, Jeams Webb Young descreve um método de cinco passos para produzir ideias.

1. A mente deve compilar a matéria prima (Informação, conhecimentos, ideias já existentes sobre produtos e pessoas)
2. A mente deve digerir, processar esses materiais.
3. Temos que esquecer o assunto completamente.
4. A ideia chegará sozinha, como por um passe de mágica.
5. Nós levamos nossa ideia recém-nascida ao mundo real para ver como será.

O filósofo alemão Helmholtz afirmava seguir três passos para gerar ideias:

1. A Preparação. Tempo no qual estuda o problema em todos seus aspectos.
2. A Incubação. Lapso no que não pensava no problema.
3. A Iluminação. Momento em que as ideias chegavam inesperadamente, sem esforço, como por inspiração.



Moshe Rubinstein, especialista em solucionar problemas da Universidade de Califórnia, diz que há quatro etapas diferentes para solucionar problemas.

1. **A Preparação:** estudam-se os elementos do problema e suas relações.
2. **A Incubação:** Consultar com o Travesseiro.
3. **A Inspiração:** sente-se uma faísca de emoção quando uma solução aparece repentinamente.
4. **A Verificação:** comprova-se a solução para garantir sua eficácia.

Mas mesmo que todas estas fórmulas concordem sobre os passos que devem ser dados para gerar uma ideia, nenhum deles se refere ao estado mental que devemos ter para dar esses passos. Para Jack Foster, autor do livro **How to get ideas**, o mecanismo de acondicionar nossa mente é muito singelo: a) fomentar o bom humor; b) cultivar a inclinação às ideias; c) propor-se metas; d) pensar como um menino; e) ser curioso; f) desenvolver o valor; e g) refletir sobre sua forma de pensar.

Não o esqueça: aprenda a combinar e/ou relacionar seus conhecimentos e comece desde já a produzir ideias inovadoras e criativas que aumentem suas cobranças e sua produtividade.

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 FERRAMENTA PARA UMA GERÊNCIA EFICAZ

A dinâmica do mundo moderno enfrenta mudanças rápidas dia a dia, as quais fazem com que haja ferramentas na vida de todo gerente para enfrentar os obstáculos externos e internos a fim de alcançar as metas e objetivos. Ser o autor e criador de sua própria realidade como gerente faz com que você se transforme em um coach. A ideia é que o gerente deixe de ser vítima das diferentes circunstâncias do dia a dia, transformando-se em criador de sua própria realidade.



O coaching gerencial se torna a ajuda que todo gerente deve ter para fortalecer suas competências, de forma que possa responder com sucesso aos requerimentos de sua organização e do mundo ao seu redor. Neste sentido, o coaching gerencial consegue fazer com que seja possível se adaptar mais facilmente às mudanças sugeridas e, além disso, conseguir um melhor desempenho profissional e pessoal por meio do desenvolvimento de competências. Dessa forma, será possível ir alcançando o equilíbrio entre os diversos aspectos de sua vida, obtendo com isso uma relação pessoal mais profunda para poder aproveitar melhor suas ações e obter um sentimento de auto realização.

É importante mencionar que dentro da evolução como ser humano, estão envolvidos diversos fatores, como o psicológico, o espiritual e o pessoal. Com respeito a isso, a superação do stress, manter níveis de concentração, a formação em valores e o desafio das crenças influenciam a conquista de metas e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Dirigir adequadamente as emoções é determinante para um equilíbrio do gerente e o mundo ao seu redor, o que se conquista por meio do coaching gerencial.

Entretanto, não é fácil para o gerente de hoje em dia dirigir de maneira adequada os diferentes fatores aos quais ele se enfrenta dia a dia, por isso, há vezes em que entra em conflito interno, tanto quanto a seu desempenho como em sua forma de atuar nas diferentes áreas da vida.

É por isso que tanto a área da psicologia como a da educação/aprendizagem conseguem criar, juntas, uma maneira de gerenciar os conflitos, ajudando a resolver problemas tanto pessoais como profissionais, o que no mundo de hoje se conhece como coaching gerencial.

### Definição de coaching

Do ponto de vista cronológico se pode determinar que é provável que o coaching exista desde a pré-história, embora em realidade não se tenha uma data exata de sua aparição no mundo. Pode-se dizer que a partir dos anos 50 e 60 foi emergindo, até surgir e ser conhecido efetivamente como coaching gerencial. Na medida em que foram criados programas de aprendizagens que oferecessem soluções aos problemas, foi desenvolvida a técnica do coaching.

Podemos afirmar, então, que o coaching poderia ser entendido como aquele sistema que engloba conceitos, estrutura, processos, ferramentas de trabalho, liderança de maneira muito particular de levar, de selecionar pessoas ou criar grupos de trabalho. Da mesma maneira, um coach ajuda sua equipe de trabalho a melhorar suas destrezas por meio de estímulos positivos, apoiados na observação que faz à sua equipe e às pessoas ao seu redor.

Entende-se por coaching (assessoramento personalizado) o processo de ajudar a pessoas ou equipes de pessoas a render ao máximo suas capacidades.

Isso supõe extrair forças dessas pessoas, ajuda-las a ultrapassar suas barreiras e limitações pessoais para alcançar o melhor de si mesmas, e fazer com que seja mais fácil agir da forma mais eficaz como membros de uma equipe. Assim, o coaching gerencial requer enfatizar tanto as tarefas como os relacionamentos.

Logo, pode-se dizer que o coaching consiste em preparar, treinar e facilitar o crescimento das pessoas, aplicando uma metodologia estruturada e eficaz que permite impulsionar a liderança, de forma que seja mais produtivo para a equipe de trabalho.



Logo, pode-se dizer que o coaching consiste em preparar, treinar e facilitar o crescimento das pessoas, aplicando uma metodologia estruturada e eficaz que permite impulsionar a liderança, de forma que seja mais produtivo para a equipe de trabalho.

### Por que necessito um coaching gerencial em minha empresa se posso dirigir as funções de um gerente?

O coaching Gerencial é importante na empresa, devido a que é uma intervenção profissional orientada a ajudar as pessoas a desenvolverem e fortalecerem suas competências (atitudes, conhecimentos, habilidades funcionais, comportamentais e conceituais), obtendo dessa forma responder com sucesso os requerimentos de sua organização e de seu meio, em geral. Dentro dos objetivos de um coaching geral está o de adaptar-se às mudanças e obter um maior desempenho profissional através do desenvolvimento de suas competências para, assim, alcançar seus objetivos e um progressivo equilíbrio entre os diferentes aspectos da vida, obtendo um relacionamento pessoal mais profundo e, conseqüentemente, um aproveitamento maior de suas ações e sentimentos de autorrealização.

### Benefícios e ferramentas do uso de um coaching gerencial

Dentro dos benefícios do coaching gerencial está o desenvolvimento das capacidades e habilidades, assim como o incremento do conhecimento. Da mesma forma, produz um feedback demonstrado em alta qualidade. Melhora o desempenho e a produtividade na empresa e a nível pessoal. Outro aspecto importante é que melhora o comportamento e a atitude em seu meio ambiente. Também com o coaching gerencial é possível incrementar a capacidade de aprendizagem, isto é, aprende-se mais rápido. Outro aspecto importante é que com esta ferramenta o relacionamento entre o gerente e sua equipe melhora, trazendo como consequência a melhoria na qualidade de vida de todos os envolvidos, desafogando o tempo do gerente coach, de forma que terá mais tempo para ser mais criativo quanto a suas ideias.



Um coaching efetivo se caracteriza pelo positivismo, confiança, rara vez corrige, e se apresenta com suma moderação.

Neste sentido, é importante ressaltar que assim como o coaching apresenta benefícios, possui também características determinantes: em primeiro lugar, a de ser concreta, isto é, focaliza-se em condutas que podem ser melhoradas. Um coach utiliza uma linguagem direta e anima a pessoa com quem estabelece relação; em segundo lugar, o coaching é um processo interativo. Existe também uma responsabilidade compartilhada para trabalhar juntos na melhoria do desempenho. Outra característica é o respeito, que se utiliza como modelo primitivo.

### O SUCESSO NO COACHING GERENCIAL

Para dizer que um coaching gerencial foi bem-sucedido, devemos destacar que o coach deve ser íntegro e excelentemente preparado. Outra condição especial é que o cliente deseje realmente trabalhar com o coach, para que com sua ajuda e orientação possa extrair e utilizar suas potencialidades. Sendo assim, o processo de coaching deve ser iniciado apenas e exclusivamente se o cliente o desejar, e da mesma maneira, deve ter a vontade de se submeter a um processo de coaching, a fim de solucionar seus problemas. Deve existir uma disciplina quanto a tarefas, horário e frequência. Deve existir uma estreita comunicação entre o coach e seu discípulo, assim como deve existir uma definição clara dos objetivos a serem obtidos. Por último, deve prevalecer a confiança e confidencialidade para a conquista e solução dos objetivos, para o sucesso real da pessoa que recebe o coaching.

## LA LINEA MAS COMPLETA DE CERRADURAS



LLAVES CODIFICADAS

CERRADURA CENTRAL CON LLAVE CODIFICADA



CERRADURA LATERAL CON LLAVE CODIFICADA



ANCLAJE EN SUS 4 LADOS



**SuperLock**

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



# A PALAVRA: VENTRE CRIADOR

**Onde é gestada a palavra?** A voz humana é produzida na laringe, cuja parte essencial, a glote, constitui o verdadeiro órgão de fonação humano. O ar procedente dos pulmões é forçado durante a expiração através da glote, fazendo vibrar os dois pares de cordas vocais, que se assemelham a duas linguetas membranáceas. As cavidades da cabeça, relacionadas com o sistema respiratório e a nasofaringe atuam como ressonadores.

Sempre que estamos com uma criança – ou com várias crianças – falamos com cuidado porque não queremos que eles aprendam palavras incorretas ou porque não queremos que as pronunciem sem controle e possam nos fazer passar um mau momento qualquer hora. As crianças dizem muitas coisas sem parar para pensar que efeito pode causar a pronúncia bem ou mau feita, pois elas tem certeza de que o que estão dizendo é o certo, já que escutaram de seus pais ou de algum familiar muito próximo.

Assim são as palavras para nossa vida, nossa vida toma a ação que têm as palavras que dizemos, é por isso que pensar antes de falar tem muito sentido, evita muitas “situações”.

**As palavras têm o poder de criar e de destruir.**

Nossas palavras têm o poder de criar e o poder de destruir. O melhor exemplo podemos ver em uma amizade ou relacionamento: começamos conversando de uma forma muito agradável, amável e harmoniosa, e por qualquer palavra que possamos dizer fora de lugar, o relacionamento pode até terminar.

Voltando para nossas vidas, entendendo que o ideal seria reeducar, alimentar e restaurar nosso vocabulário. À medida que vamos crescendo e amadurecendo, vamos perdendo nossa inocência. Isso pode fazer com que nossa capacidade para crescer diminua. Assim, começamos a duvidar: a duvidar de nós mesmos, a ver o lado negativo e feio em vez do positivo e lindo, a desconfiar antes de conhecer.

«Acabou a comida?» ou «Tem comida?» são praticamente a mesma pergunta, mas na primeira



já estamos condicionando que ACABOU.

- Sou pobre
- Não consigo
- Não tenho
- Não sei
- Não vou nem tentar

Se você disser “não consigo”, é verdade: não consegue! Você já disse. Mas se disser: “Sim, eu consigo”, também é certo, porque você também já declarou.

O vento não leva as palavras, elas ficam presas na nossa mente, no nosso subconsciente e em nosso coração, e assim vão dirigindo nossa vida, pelo caminho que dissermos.

Se nosso vocabulário for pobre e pessimista, assim será a nossa vida. Queremos abundância, queremos paz, queremos ser felizes, etc., mas com nossa boca declaramos justamente o contrário.

Nosso futuro depende de nossas palavras, por isso, comecemos a mudar nossa vida, cuidando as palavras que pronunciamos e nossa forma de falar.

Nossas laringe é um ventre, e neste devemos criar apenas palavras de amor, de harmonia e de compreensão.

Que você possa gerar uma vida de abundância e sucesso.

## PEDRO AMADOR



Especialista en Coaching y Comunicación

E-mail: [pedro@autocoaching.es](mailto:pedro@autocoaching.es)

Teléfono: +971 55 179 1508

Web: [www.autocoaching.es](http://www.autocoaching.es)  
[www.migpsvital.com](http://www.migpsvital.com)



# PODEMOS SER FELIZES DE VERDADE? POR QUE UM GOVERNO ZELARIA POR NOSSA FELICIDADE?

**D**ubai acaba de nomear um Ministro da Felicidade, e a pergunta que fica é: serve de alguma coisa?

Como é habitual, tudo é relativo, e pelo menos é um primeiro passo. Ninguém se surpreende que exista em cada país um Ministro da Fazenda, embora isso não seja garantia de que sejam pagos todos os impostos ou taxas.

Os filósofos já nos compartilhavam ideias sobre a felicidade há séculos. Aristóteles sustentava que todos os homens estão de acordo em chamar felicidade à unidade pressuposta dos fins humanos, o bem supremo, o fim último, mas que é difícil de definir e descrevê-la. Inclusive, o método socrático serve de referência à disciplina do coaching, na qual cada indivíduo deve ser responsável por sua própria felicidade na vida. A felicidade é pessoal e intransferível, por mais que seja difícil de entender.



Desde tempos atrás, isso é visto como uma ciência mais do que por outra série de características menos tangíveis, e isso nos levou a isolar os sentimentos pouco a pouco. Para o pensamento científico, só é válido tudo o que seja demonstrável de forma repetida e, precisamente, os sentimentos são algo muito pessoal. O conhecimento de cada indivíduo não é válido se não for contrastável em outras pessoas pelo que, pouco a pouco, fomos anulando nosso ser interior, para fazer valer o conhecimento coletivo.

**Agora temos que medir, calcular, administrar** e tudo o que não estiver alinhado com estas ideias é suscetível de medicação, como o uso de antidepressivos, pois o mundo está no caminho da loucura. Parece que a desconexão com nosso interior é o principal motivo pelo qual os governos parecem preocupados e tentam nos mostrar que prestemos mais atenção à nossa felicidade.

Bután, um pequeno país asiático, deu o tiro de partida com seu **Índice de Felicidade Bruta**. Depois, foi seguido desesperadamente por alguns países como

o Reino Unido, Alemanha, Coreia do Sul, ou cidades como Santa Mónica (US), Bristol (UK), ou a própria Dubai (UAE). Recomendo procurar World Happiness Report para comprovar os relatórios anuais que já estão sendo realizados mundialmente. Como não podia ser de outra forma, e apoiados na estatística (com amostras com pelo menos mil cidadãos), estabelecem resultados do que a “ciência” contempla como “felicidade”.

O mundo acadêmico também não ficou parado, e já são muitos os estudiosos da felicidade, como, por exemplo, Sonja Lyubomirsky (summa cum laude pela Harvard e doutora em Psicologia pela Stanford), Tal Ben-Shahar (licenciado e doutor pela Harvard) ou Daniel Gilbert (licenciado pela Universidade do Colorado e Doutor por Princeton), só para mencionar alguns dos meus favoritos. O mundo empresarial não fica atrás, e basta pensar que a Coca-Cola fez um esforço extraordinário para vincular sua bebida à felicidade.

Agora bem, tudo isso nos ajudou a sermos mais felizes? Na realidade, a ciência vai nos ajudar a ser mais felizes? Em algo ajudará, mas como comentei anteriormente, como é possível que os antidepressivos sejam os comprimidos mais consumidos das últimas décadas? Estamos ficando todos loucos? Ou talvez seja porque nos tornamos a cada dia mais vazios e cheios de perguntas?

Sendo assim, os governos continuarão tentando medir nossa felicidade apesar de saberem que isso é algo pessoal e não generalizável a todos os casos? Pelo menos se preocupam, mas pessoalmente, levo anos trabalhando com a Tecnologia da Felicidade, que põe a atenção na pessoa. Mas isso já é outra história...

# 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)



# CONDIÇÕES DE TRABALHO QUE PRODUZEM STRESS, ESGOTAMENTO OU DEPRESSÃO. O QUE FAZER?

**P**ode ser que falar de alguma destas condições seja para todos algo comum. Realmente, a maioria das pessoas relaciona cada uma dessas condições com uma só palavra: stress. Até a pressão que recebem dos chefes chamam de stress, chamam seus chefes de “estressantes” quando realmente são muito diligentes no que fazem. Esta percepção faz com que os chefes sejam vistos como incompreendidos? Talvez sim, mas não é para se alarmar, o melhor é que as pessoas aprendam primeiro a identificar essas situações e suas causas para começar a rebatê-las uma por uma, desde sua origem.

Por exemplo, uma carga de trabalho excessiva, definitivamente, deve estar relacionada com alguma amostra de esgotamento, e não identificar o problema a tempo pode levar a que a pessoa perceba pouco interesse de seu líder em sua gestão e depois de um tempo provoque depressão. Mas como se pode ver, é um exemplo onde talvez os chefes identifiquem a depressão da pessoa e não a carga de trabalho à qual se submeteu durante tanto tempo, e isso também pode derivar a que seus chefes suponham que a pessoa tem problemas em casa, mas não percebem que a causa ficou para trás há muito tempo.

Outro exemplo talvez seja o controle deficiente das mudanças organizacionais, as quais certamente poderiam ter causado algum grau de insegurança nos colaboradores. Essa insegurança pode ser interpretada também como instabilidade no trabalho e no final gerar um ambiente de stress, produto somente da desinformação ou do mau controle de uma simples situação. Como podemos ver aqui, o stress tem origem em algo que nem sequer envolve as pessoas que estão sendo afetadas.



Ainda em minha experiência, vi em muitas organizações a falta de claridade nas funções dos cargos, as linhas não estão bem claras e algumas pessoas transgredem as funções e a autoridade. Definitivamente, isso pode provocar uma infinidade de situações estressantes, exaustivas e depressivas. Mas esta situação é mais grave quando existe uma dualidade na tomada de decisões, os líderes não entram em acordo e começam a dar ordens. As pessoas, então, não sabe a quem atender ou simplesmente consideram as ordens daquele que tem maior hierarquia, embora saibam que essa não é a melhor opção. Acredito que qualquer pessoa que tenha vivido uma situação como esta concorde que é uma lista enorme de problemas pessoais que conduzem a este tipo de situações.

O bem-estar mental e físico dos trabalhadores é responsabilidade da empresa, e seus líderes devem estar preparados para garantir este ambiente livre de toda situação que gera qualquer condição desfavorável, seja mental ou física.

**A grande pergunta então é: O que fazer para garantir um ambiente saudável, física e mentalmente, um ambiente de trabalho livre de stress, esgotamento e depressão?**

Infelizmente, não existe uma só resposta para esta pergunta, como também não existe a garantia de que estes aspectos possam ser eliminados por uma simples razão: trata-se da **gestão do talento humano**, e recalco a palavra **humano**. As condições antes mencionadas são inerentes às pessoas: cedo ou tarde, sem importar o que se faça, estas condições aparecerão. Até o que gostamos, quando é excessivo, esgota. O amor estressa, por exemplo, e também as coisas boas, ao não serem alcançadas ou serem perdidas, deprimem. Enfim, a vida está cheia de exemplos como estes.

#### Como proceder, então?

- A primeira coisa que temos que aprender é como prevenir esses riscos. Dessa maneira, procuramos diminuir seu impacto na empresa.
- As empresas devem entender que o investimento na diminuição do estresse trabalhista, a depressão e o esgotamento têm um impacto positivo no rendimento dos empregados e isto se translada também positivamente aos resultados organizacionais.
- Um programa dentro da empresa que proveja bem-estar mental ajudaria também com a constante pressão necessária a cada dia no mundo empresarial, devido às vertiginosas mudanças provocadas pelas tecnologias e comunicações.
- Envolver aos trabalhadores na construção de um programa de avaliação de riscos trabalhistas e que eles se envolvam na execução.

Em suma, a cada dia as empresas têm a necessidade de se voltar mais aos cuidados dos mercados devido à velocidade com a que tudo se desenvolve, a concorrência aumenta, os clientes se tornam mais exigentes, a tecnologia muda a um ritmo acelerado e outros muitos fatores. Então, é o momento certo para curar por dentro. Um corpo bem nutrido e acondicionado fisicamente sempre poderá combater melhor as doenças e os desafios de todo tipo. Se considerarmos uma empresa, acontece exatamente igual, razão pela qual a melhor forma de ser mais competitivos, ter uma melhor fatia de mercado, sermos o motivo de preocupação da nossa concorrência e uma infinidade de detalhes de preocupação para a empresa está exatamente em ter pessoas bem concentradas em seu trabalho, motivadas e sem stress. Esse deve ser o compromisso da empresa com seus funcionários, para que da mesma forma a gente devolva à empresa o compromisso de leva-la adiante sem importar as condições do 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



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)



## QUÃO ALTO VOCÊ QUER CHEGAR?

*Você já pensou que sua atitude e a que assume cada um de seus líderes tem a ver com o que acontece no interior de sua empresa? Com sua atitude, você é capaz de determinar quão alto quer chegar!*

Jorge Arias

Quando se fala das organizações de Alto Desempenho, imediatamente começo a pensar no tipo de Liderança exercida nelas e no perfil de quem as representa, pois sempre acreditei piamente que assim como forma qualidade e o tamanho dos líderes, também será a qualidade e o tamanho da empresa. Ao exibir sua grandeza, essas empresas alcançam o valor percebido mais Alto por seus Clientes, e como consequência disso, sua fidelização com a marca e com o produto ou serviço proporcionado.



Sendo assim, não basta apenas definir sua visão ou objetivos para pensar que estes vão ser alcançados, pois o entusiasmo, a fé e a atitude que você tiver e mostrar a outros por chegar o mais alto possível serão determinantes na hora de apontar e atirar no alvo. Você, como líder, tem o papel mais importante neste processo de alinhamento e, portanto, não pode mostrar em **NENHUM** momento desconfiança para alcançar um alto nível de resultados e muito menos perder a fé em seus seguidores.

Mas o que é realmente a atitude? Provavelmente não passemos nem um só dia de nossas vidas sem que a palavra “atitude” surja em algum momento. Lembro-me de quando jogava futebol e durante os discursos do nosso treinador, quando a equipe não estava se mostrando bem na quadra de esportes, ele nos dizia: “Garotos, vocês têm tudo para triunfar, mas sua atitude na quadra de esportes está tão mal, que estão fazendo de tudo para perder o jogo”. E no

mundo empresarial acontece mais ou menos a mesma coisa. Fazemos um grande processo de Planejamento Estratégico, analisamos os diferentes cenários e, sem dúvidas, com o passar do tempo, deixamos de jogar com o mesmo entusiasmo durante o ano sem razão ou motivo aparente.

### DEFINIÇÃO DE ATITUDE

A atitude é um sentimento interior expresso em nossa conduta. Com base nesta definição, quando você expressa suas emoções a outros, está mostrando essa atitude de boa influência ou não a quem o rodeia. De todas as coisas que usamos, realmente nossa expressão é a mais importante, e nós como líderes de uma empresa, equipe ou família, devemos estar pendentes sempre para mostrar a forma mais adequada e sobre tudo aquela que levará outros a terem um sentimento ganhador ou positivo para sua vida.

Nós mostramos nosso nível de atitude através de nossa linguagem, seja ela verbal ou corporal; inclusive quando se trata de ser congruente com nossa visão no negócio, você deve cuidar todo tempo para que esta linguagem expressa dia com dia seja correta e adequada para fazer, com que aqueles que nos rodeiam ou caminham conosco na busca de resultados sempre se mantenham motivados em fazê-lo.

Do que valem tantas capacidades técnicas na empresa se não podemos expressar com nossa atitude o desejo e a firme convicção de chegar o mais longe possível? O tamanho de sua equipe, como tenho dito sempre, é diretamente proporcional ao tamanho dos líderes. E se desejar obter grandes resultados, então deve garantir que seu comportamento em todo momento tenha o mesmo nível que o tamanho de seus sonhos.

Entre o processo de **Planificação** e o nosso **Resultado** sempre existirá nosso **Nível de Execução**, e é precisamente nesta etapa que devemos mostrar que nossa **atitude** é determinante para alcançar um Alto Nível de Desempenho. O psicólogo e filósofo James Allen diz: "Você não pode viajar no seu interior e permanecer quieto no exterior". Logo, o que acontece dentro de nós afetará o que acontece fora. Uma atitude dura é uma doença terrível, produz uma mente fechada e um futuro escuro. **Uma Atitude positiva conduz ao crescimento, a mente se expande e começa o progresso.**

Pense naquela palavra que descreve e determina seu sucesso na empresa. Qual seria? Provavelmente, pense em rentabilidade, volume de vendas, melhores custos, menos rotação de pessoal etc. Mas se fizer uma análise profunda, tenho certeza de que encontrará a palavra Atitude em meio de todas as anteriores, e sabe por quê? Porque é a nossa atitude que determina nossa liderança, nossa grandeza e nossa firme convicção de ir sempre além de nossos limites. Assim é como surge a inovação, nossa capacidade de nos diferenciar e nossas mais altas possibilidades de garantir nossa Visão no Negócio. É a força principal que determinará se triunfamos ou fracassamos.

Para alguns, a atitude é uma dificuldade para tudo. Para outros é uma oportunidade entre todas as dificuldades. No final, você decide de que lado fica!

Desde o momento em que qual-



quer um de nossos sócios comerciais ou empresas que chegam a nossa firma, oferecem-nos a possibilidade de revisar sua missão e visão do negócio, assim como os valores sobre os quais se fundamentam, que chegarão a cumprir estas ao pé da letra; revisamos o nível de Atitude dos Líderes destas organizações e sabemos com exatidão o nível de trabalho que temos que fazer para alcançar uma mudança capaz de permitir criar uma cultura de grandeza nelas.

Desde que escolhemos criar uma empresa ou trabalhar para alguma, determinamos nosso enfoque na vida e em tal sentido somos individualmente responsáveis por nossas decisões, e nesse caso, se miramos alto, nossos sonhos poderão tomar uma boa altura, e se miramos para baixo, poderíamos cair. **Essa parte de nossas vidas depende de nossa atitude, e assim devemos entendê-la.**

Você ganha ou perde? Depende de sua atitude, nem mais nem menos! Nosso nível de Liderança depende de nossa atitude, assim como nosso nível de relacionamento e nossos resultados.

O Stanford Research Institute diz que o dinheiro que as pessoas ganham está determinado unicamente por 12.5% do conhecimento que se tem e 87.5% por sua habilidade de tratar com as pessoas. É por isso que afirmo que o ingrediente mais importante para ter sucesso é o bom tratamento e os bons relacionamentos com as pessoas, isto é, nossa Liderança. Quando nossa atitude for capaz de colocar os outros primeiro e possamos ver as pessoas como o fator mais importante de nossos negócios, então poderemos satisfazer plenamente nossos Clientes e nossa visão será realidade.

Vejamos estes dados estatísticos de estudos realizados na indústria por Universidades importantes quando perguntado por que se perdem clientes.

- 1% morrem
- 3% se mudam
- 5% Conseguem outros amigos
- 9% Por razões de preço (Competitivas)
- 14% Não estão satisfeitos com nossos produtos
- MAS...**
- 68% Pela atitude de indiferença na forma como são servidos

Em outras palavras, 68% se vão porque não existe nas empresas uma verdadeira mentalidade orientada a **SERVIR o Cliente como** ele merece ser servido.

Não há uma Cultura que favoreça o fomento das boas relações com aqueles a quem servem e é mais que evidente que o trabalho para dentro da organização entre todas as áreas (Clientes e Fornecedores Internos) não é a que mais favorece o cumprimento e a garantia de nosso propósito e visão no negócio. Em outras palavras: não há **CONGRUÊNCIA** entre aquilo que definimos fazer e o que realmente fazemos.

A prática de um bom exercício de Liderança implica ir além das Competências Técnicas de nossa equipe. É ir atrás de acender esse fogo interno no coração dos outros e manter a chama acesa sem perder de vista a visão de nosso negócio; é alcançar um alto nível de influência a partir de fazer o correto conosco mesmos e com outros; **é ir por tudo e contudo; é avançar consistentemente pra-**

**ticando a melhoria** contínua e a aprendizagem permanente; é não desfalecer em meio da tempestade ao tempo de não nos acostumar em navegar pelas águas tranquilas. É ir à busca da grandeza de nossa organização, expressa não pelo que digamos, mas sim pelo que fazemos e que tem a ver com a opinião daqueles a quem por obrigação servimos: nossos clientes.

Sidlow Baxter disse: "Qual é a diferença entre um obstáculo e uma oportunidade? Nossa Atitude para ele". Toda oportunidade tem uma dificuldade e toda dificuldade tem uma oportunidade. **Simples assim!**

Então, meu querido amigo empresário - ou leitor simplesmente destas linhas que mensalmente entrego - reflita um pouco sobre este tema. Se desejar chegar tão alto como for possível tem dois trabalhos:

1. Trabalhar para dentro elevando o nível de sua liderança e melhorando sua Atitude frente à vida.
2. Trabalhar para fora, garantindo que quem lhe acompanha no caminho pratique no mesmo nível que você estas duas coisas

Como sempre, a **CEHU** está preparada para apoiá-lo nesse sentido, para transformar sua organização em uma empresa de Alto Nível de Desempenho.

## 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



Red Global  
de Mentores



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@grupoalbe.com

www.grupoalbe.com

Twitter: @MatEIestratega

## A PLANIFICAÇÃO ESTRATÉGICA: UM LUXO OU UMA NECESSIDADE FUNDAMENTAL DE CRESCIMENTO PARA AS EMPRESAS?

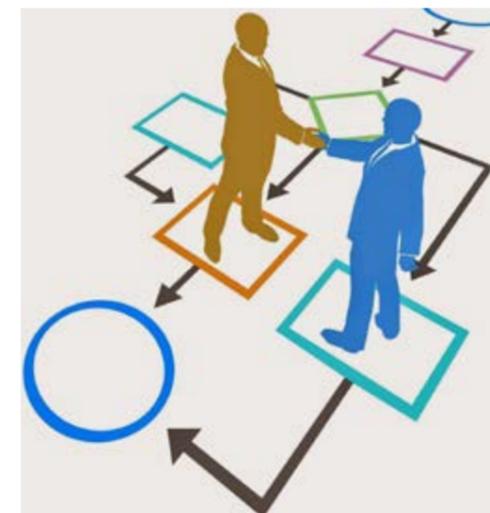
*Sem dúvidas, Paris, a cidade de luzes, tem me encantado, e virei sempre que tiver a oportunidade de visitá-la”*  
Turista apaixonado

*O que é que você mais gosta quando sai de férias? Que lugares você volta a visitar com frequência? Que lugares turísticos nacionais ou internacionais recomenda com mais frequência?*

Gostaria de compartilhar minha experiência. Tive a oportunidade recentemente de passar umas excelentes férias visitando algumas cidades e países da Europa e, é óbvio, minha primeira intenção era desfrutar como qualquer turista da comida, cerveja, vinho, shopping, aproveitar as caminhadas, os passeios, os museus, os espetáculos e as cidades, mas indevidamente, minha mente de consultor se entretive por alguns instantes pensando nas estratégias empresariais que cada país, cidade e negócio criou e implementou para ter bons resultados econômicos e comerciais. E hoje, que já estou de retorno ao meu trabalho no GRUPO ALBE, não quero ficar só na vontade de resumir alguns elementos que pude perceber e que podem ser úteis para que outros negócios e organizações possam replicar de maneira adequada a suas próprias circunstâncias, sobre tudo, porque o tema de estratégias empresariais é um tema que pessoalmente me apaixona e é um dos produtos de consultoria que mais oferecemos no GRUPO ALBE a nossos clientes, e muito bem-sucedido.

### Analogia empresarial

**1. Há uma estratégia por trás de cada negócio e organização.** O posicionamento a Europa tem na mente do turista é inegável pela grande quantidade de recursos comerciais, mercadológicos, financeiros, políticos e sociais que injetam para ser a primeira opção do turismo internacional. De fato, a França, com 80 milhões de turistas, e a Espanha, com 60 milhões, estão dentro dos primeiros cinco lugares de captação internacional anual de turistas. **A moral para os empresários e diretores** é que necessitam uma forte paixão, energia e recursos para alcançar seus sonhos de crescimento e desen-



volvimento organizacional. Esta estratégia deve ser obrigatoriamente definida e colocada por escrito, e periodicamente revisada e melhorada. É como um naufrago que nada para uma ilha: precisa olhá-la continuamente para ir ajustando seu trajeto. Sem dúvida, o sucesso empresarial na maioria dos casos é consequência natural e direta de um esforço planejado que dirige a equipe de direção correspondente (a alta diretoria de cada organização).

**2. Há um conjunto de objetivos estratégicos, entre os quais se destaca o de captar um mínimo de turistas internacionais no ano e em um período de anos.** Imagine o esforço que implica, por exemplo, para a França atrair 80 milhões de turistas ano por ano. É uma locomotiva perfeitamente lubrificada para assegurar que todas as partes interessadas conheçam o objetivo, os indicadores e as metas estratégicas. E esta meta macro serve de referência para que todos os processos financeiros, comerciais, administrativos, humanos e tecnológicos definam suas próprias metas micro. **A moral para os empresários e diretores** é que quando definem metas quantitativas claras há um destino no qual chegar, e como dizia o Dr. Deming: “trabalhar muito não é o mesmo que trabalhar inteligentemente”. Sem dúvida, o sucesso empresarial, na maioria dos casos, é uma consequência natural e direta de definir os objetivos es-

tratégicos da organização. Nós do GRUPO ALBE entendemos como objetivo estratégico o resultado quantitativo crítico e vital para a continuidade da operação. Fazendo uma analogia com o corpo humano, o coração, os rins e o cérebro são órgãos críticos e vitais para a continuidade da vida do ser humano. Um objetivo sempre leva uma meta quantitativa, porque dizer “faça com vontade”, “trabalhe mais”, “pense”, “faça logo”, etc. não são objetivos estratégicos, mas somente bons desejos. E se quisermos ter um equilíbrio nos objetivos estratégicos, é conveniente definir objetivos de cinco perspectivas fundamentais, com base na proposta dos pais do Balanced Scorecard, Dr. Norton e Kaplan: 1) econômico-financeiros; 2) comerciais; 3) de processos (processos estratégicos orientados ao cliente, processos de apoio, orientados aos processos estratégicos e processos de inovação de produtos); 4) de desenvolvimento humano e de desenvolvimento tecnológico. A quantidade média de objetivos estratégicos por perspectiva é de 2.5. Em uma organização PME, podem-se ter, então, pelo menos quatro objetivos estratégicos e uma média de 10 objetivos estratégicos. Ter mais objetivos estratégicos depende da experiência prévia no controle de estratégias empresariais, do tamanho da organização, da quantidade de unidades de negócio, do atraso estratégico no mercado, etc.

3. **Há projetos de melhoria que geram sinergia** entre os países da comunidade europeia e entre todas as partes interessadas (serviços de transporte aéreo e terrestre, hotéis, operadores turísticos, cidades, ofertas de serviços, etc.). Por exemplo, os projetos de remodelação de aeroportos, estradas, museus, edifícios e hotéis, os projetos de geração de novas rotas e circuitos turísticos, etc. **A moral para os empresários e diretores** é que uma vez que você tem definidos seus objetivos estratégicos, precisa responder a pergunta: *“como, de forma contundente, posso alcançar esses objetivos estratégicos?”*. Cada *“como”* implica definir um *“projeto de melhoria”*, uma *“iniciativa”* ou um conjunto de ações. Quer dizer, dentro da estratégia empresarial de cada organização pode haver pelo menos um projeto de melhoria por cada objetivo estratégico. A quantidade média de projetos de melhoria por perspectiva é de 2.5. Em uma organização PME, é possível ter, então, tantos projetos de melhoria como objetivos estratégicos e uma média de 2.5 projetos de melhoria por cada objetivo estratégico.

#### Conteúdo da estratégia empresarial apoiada nas metodologias do GRUPO ALBE

O desenho ou redesenho de estratégias empresariais apoiado nas metodologias de consultoria de GRUPO ALBE inclui três componentes com os que com nossos clientes **“Potencializamos e Liberamos Seus Recursos Competitivos Humanos e Empresariais”**.

Tema estratégico	Conteúdo
1) Diretrizes Estratégicas	1.1 Nosso negócio
	1.2 Unidades de negócio
	Visão de negócio
	Missão de negócio
	Disciplina de negócio
2) Quadro de controle (Balanced Scorecard)	1.3 Valores organizacionais
	2.1 Objetivos estratégicos
	2.2 Indicadores Estratégicos
3) Projetos de Melhoria	2.3 Metas Estratégicas
	3.1 Programas de trabalho
	3.2 Responsáveis
	3.3 Atividades (ações)
	3.4 Datas de cumprimento
	3.5 Orçamento

Da mesma forma como para os turistas muitos destes aspectos da estratégia empresarial (organizacional) não são conscientes, para os clientes da organização muitos temas que estão debaixo da ponta do iceberg da estratégia empresarial não são conscientes. Entretanto, há uma grande diferença entre uma organização que tem uma estratégia e a que não a tem. É como quando prestamos atenção à qualidade de um produto, notamos mais facilmente os erros que os acertos. Mas o fato de que os acionistas não percebem a estratégia empresarial orientada a satisfazer suas necessidades e expectativas e que os clientes não percebem a estratégia empresarial orientada a satisfazer suas necessidades e expectativas, não significa que os empresários e diretores

possam dar o luxo de não fazer nenhum processo de planificação estratégica, porque sem importar o tamanho da organização ou o tamanho de suas expectativas, ter um plano estratégico, desenhar e implantar uma estratégia empresarial é como ter um mapa, uma bússola ou um GPS que aumentará suas possibilidades de chegar a seu destino. Não ter sua estratégia empresarial definida aumentará suas probabilidades de não chegar a seu destino. **Assim, independentemente de que pessoalmente você goste ou não de planejar, para as organizações PMES e grandes, públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, ter um esboço de planificação não é um luxo, mas uma necessidade básica de sobrevivência, de crescimento econômico e de desenvolvimento 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

*Llamenos 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



Instalações



Fachada

### Desenvolvimento Sustentável

À medida que entrega aos seus clientes uma Medicina Ocupacional de alta qualidade, a Global garante que os colaboradores de suas empresas assistidas terão uma excelente qualidade de saúde em seu ambiente de trabalho, o que representa, sem dúvida, uma ação que promove uma significativa melhoria na qualidade de vida destes trabalhadores. Saudáveis e protegidos, estes cidadãos podem exercer melhor seus papéis dentro de seus núcleos familiares e sociais.

### Atendimento ao Cliente

A Global possui uma área comercial de pós-venda que se comporta como uma ouvidoria para seus clientes no que tange a Medicina Ocupacional, e uma área técnica especializada em Medicina Assistencial que atua como uma consultoria ao cliente. Deste modo, a Global busca ser uma empresa de soluções em saúde corporativa.

### Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

A Global segue rigorosamente as normas e leis que regem sua atividade dentro da legislação brasileira e do compliance de seus clientes, tendo a transparência e a entrega ao contratado como metas fixas. Por outro lado, não nos associamos a empresas que não apresentem estas características.



Proyectos Civiles  
Proyectos Eléctricos  
Proyectos Metalmeccánicos  
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



### Desenvolvimento Sustentável

GreenCorp é a empresa mexicana com maior integração e capacidade tecnológica para o desenvolvimento de produtos biopesticidas e bioestimulantes inovadores e competitivos para o mercado agrícola mundial.

Todos os dias, a empresa trabalha na investigação, inovação, desenvolvimento e integração de novas moléculas de origem vegetal, animal e microbiológico para o impulso e comercialização de insumos sustentáveis, ecológicos, biorracionais e orgânicos a nossa pasta de produtos; sob a premissa de garantir a alimentação humana e a conservação e proteção dos seres vivos de maneira sustentável.

Dessa maneira, podemos oferecer um portfólio completo de produtos orgânicos e biosustentáveis para a proteção, crescimento e desenvolvimento dos cultivos com a versão mais avançada e inovadora do mundo para a bioestimulação e proteção dos cultivos tanto a fatores abióticos adversos, como do ataque de pragas e enfermidades de maior importância técnica, científica e comercial.

O amplo e profundo conhecimento dos fenômenos e as variáveis bióticas e abióticas que afetam e regulam a produção de todo tipo de novelo em ambientes abertos e controlados nos permite oferecer soluções integrais da perspectiva técnica, econômica, ambiental, normativa e de saúde cumprindo com os requerimentos dos produtores, os diversos sistemas produtivos e dos cultivos de importância comercial.



Corporativo Small



Laboratório

Trabalhando dia com dia em nosso compromisso com a sociedade em oferecer produtos orgânicos, biorracionais e biosustentáveis, englobamos nossos esforços na criação do programa Global Sustainable Management, com o qual procuramos um impacto direto em toda a cadeia de valor de nossos clientes, sob a premissa do uso de produtos que não impactem o meio ambiente e a saúde humana na produção de seus insumos, obtendo com isto um produto fabricado de forma sustentável desde sua origem e oferecendo ao cliente final a segurança de que está consumindo um produto que foi elaborado com insumos sustentáveis.

### Atendimento ao Cliente

A GreenCorp procura, com suas propostas, obter uma melhor integração e convivência do manejo dos cultivos empregando esquemas químicos-orgânicos-biológicos para a proteção do desenvolvimento vegetal, procurando alcançar um balanço e equilíbrio que garanta aos produtores os melhores níveis de produtividade, rentabilidade e inocuidade em suas operações, através dos quatro pilares que constituem a GreenCorp:

- Paixão pela agricultura sustentável
- Conhecimento integral da agricultura
- Seleto banco de insumos biológicos e botânicos
- Soluções reais em bioproteção e bioestimulação

«Nós, da GreenCorp, somos capazes e altamente competitivos, revolucionamos a agricultura com grande paixão e sustentabilidade».

Criamos programas estratégicos para atender e dar solução às necessidades específicas e pontuais de nossos clientes, criando produtos de valor diferenciado, contribuindo com a economia de escala e incrementando a produtividade



Contribuidores

de nossos clientes como com a criação do programa Café Global Sustentável, no qual oferecemos pacotes tecnológicos que dão solução às problemáticas mais importantes no cultivo do Café, incrementando a produção e a qualidade do mesmo e apoiando a economia do produtor, sendo este cultivo um dos mais importantes em impacto social no México.

Temos em nossa empresa um Plano de Ação quando se apresenta uma queixa ou qualquer inquietação por parte de nossos clientes, dentro do qual analisamos a causa raiz do problema, nossos processos e insumos, e implementamos mudanças ou melhorias quando são necessárias. Contamos com um departamento de Controle de Qualidade e um museu de amostras de dois anos que nos garantem a traçabilidade de qualquer problema em campo para tomar as ações corretivas necessárias quando for preciso.

### Responsabilidade Social Empresarial

Em seu compromisso com a Responsabilidade Social, a nossa empresa foi merecedora do reconhecimento de Empresa Socialmente Responsável desde o ano de 2012 e, ano após ano, manteve este distintivo vigente, o qual permitiu incrementar nossa credibilidade e responsabilidade diante das instituições financeiras e de nossos clientes.

Esse distintivo não só adiciona valor e rentabilidade a nossas marcas, mas nos dá crédito diante de nossos empregados, investidores, clientes, autoridades e da sociedade em geral, como uma organização comprometida, voluntária e publicamente com uma gestão socialmente responsável como parte de nossa cultura e estratégia de negócio.

O distintivo de ESR (Empresa Socialmente Responsável) é para nós um compromisso que referendamos ano após ano para manter vigente nossa cultura de responsabilidade social. Ao contar com esse distintivo, geramos benefícios por cima da média em curto prazo, já que somos recebidos por nossos associados e consumidores como superiores em nossos processos de gestão e comercialização.



## GRUPO CND

### Desenvolvimento Sustentável

Nosso quadro de funcionários operacional interno é composto de 50% de colaboradores portadores de deficiência física. Nossa empresa se preocupa com a destinação de materiais, produtos e equipamentos utilizados, sendo destinados ao descarte de forma responsável para locais apropriados.

### Atendimento ao Cliente

Estamos instalados em uma nova base operacional com novas instalações estruturadas para atendermos uma demanda de novos clientes nos próximos 20 anos. Nossos profissionais de segurança recebem cursos que são ministrados por especialistas de segurança em nossa base, mantendo-os atualizados no que se refere a segurança e prestação de serviços. Nossa área tecnológica é composta por equipamentos de tecnologia avançada, garantindo a satisfação em qualidade suprimindo as necessidades de nossos clientes. A união de mão de obra especializada e o uso empregado de tecnologia avançada fazem o diferencial em prestação de serviços com qualidade.

### Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

Considerando que somos um grupo de empresas especializadas em segurança e serviços, somos muito cuidadosos com nossa rede de stakeholders e conscientizamos a todos com relação aos nossos deveres e obrigações com a sociedade atual e futura, de maneira geral.



Nilton Nazarro- Diretor Executivo



Serviços

**PRISMA**

**ASSESSORIA E SERVIÇOS**  
*Presente em todos os momentos!*

“ Proteger e cuidar do seu patrimônio, esse é o nosso maior objetivo. ”

Av. Henrique Eroles, 357 - Alto do Ipiranga  
Mogi das Cruzes - SP - Brasil - CEP 08730-590  
(11) 4796-2595 / (11) 4796-2650  
www.prismaassessoria.com.br



Zeladoria • Limpeza • Capacitação • Recepção • Portaria



## GSS SEGURIDAD



Representantes



Contribuidores

### Desenvolvimento Sustentável

O mercado de hoje está muito competitivo, e em prestação de serviços de Segurança Patrimonial e Pessoal, não é diferente. Então, para poder competir e crescer, só mesmo com muita competência.

A GSS investe continuamente na formação e valorização de seus profissionais, onde analisa continuamente a qualidade e as necessidades dos seus clientes, buscando atingir e superar as expectativas através de suas equipes gerenciais, chefias, lideranças e vigilantes. O trabalho é realizado em todas as pontas e todos o realizam com o comprometimento necessário para que seja possível atingir as metas estabelecidas.

### Atendimento ao Cliente

A GSS investe na busca e retenção de profissionais jovens e qualificados, mas, naturalmente, não despreza também os mais experientes, que já tem um longo período de carreira. Estes apoiam e ajudam no desenvolvimento de novos projetos e treinamentos diferenciados para os mais jovens.

Outro grande diferencial é a busca constante por inovação, seja através de equipamentos eletrônicos ou softwares de gestão, ou seja, fornecer aos nossos clientes tecnologia de ponta aliado a pessoas motivadas e preparadas faz parte da missão da GSS.

Com funcionários cada vez mais preparados e qualificados, a GSS atua na prevenção de ocorrências, onde podemos identificar possíveis ocorrências antes de acontecer, desencadeando medidas para diminuir a probabilidade ou minimizar os impactos.

### Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

A GSS é uma empresa que presa pela idoneidade e o profissionalismo, e atua dentro de valores muito sólidos, como ética, inovação, qualidade, confiabilidade, inteligência e respeito. Com isso, adota atitudes a fim de fazer cumprir estes valores, não somente pelos funcionários da GSS, mas também influenciando para que o cliente também adote uma postura condizente a esses valores.



Infra-estrutura



Serviços

## 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



Contribuidores



Obras Civis



Planta industrial

### Desenvolvimento Sustentável

Manter-nos no mercado principalmente na atual conjuntura econômica do país, que no momento não é estável, leva-nos ao desafio diário de ser competitivos, manter a seriedade e o cumprimento da Empresa quanto aos requerimentos do cliente, e isso conduz a, simplesmente, optar por mais trabalho, que é, afinal, o objetivo da empresa.

### Atendimento ao Cliente

O investimento tecnológico para a JIMEX S.A é uma de suas prioridades em todos os âmbitos, tanto administrativos como técnicos e operativos, visto que agiliza nossos processos, respostas e, conseqüentemente, melhora nossa qualidade quanto ao serviço que prestamos aos nossos clientes.

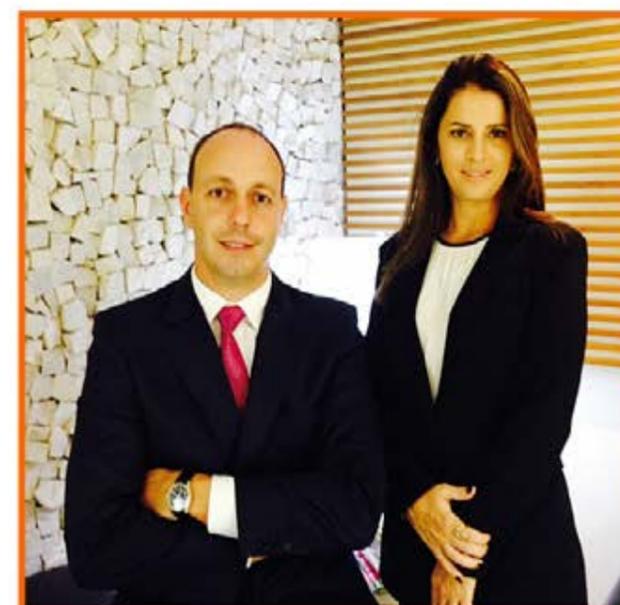
### Responsabilidade Social Empresarial

Primeiro, exercemos a Responsabilidade Social Empresarial por meio da contribuição ativa e voluntária ao melhoramento social, econômico e ambiental por parte da Jimex S.A, com o objetivo de melhorar sua situação competitiva e valorativa. Outro ponto importante é o cumprimento das leis e das normas, respeitando e cumprindo estritamente cada uma delas.

# 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

### Desenvolvimento Sustentável

A Prisma é uma empresa consciente e responsável de seu impacto no mundo, seja ele econômico, através da geração de valor e empregos; social, pelo desenvolvimento humano de seus colaboradores e sua atividade fim, que proporciona aos clientes condições para uma organização social; ou ecológico, já que existe o reconhecimento de que os recursos naturais são finitos e de que nós dependemos destes para a sobrevivência. A Prisma desenvolve programas para redução e uso racional de papel, copos descartáveis, água, energia elétrica e combustível. Além disso, mantém programas de Responsabilidade Social, com o objetivo de ajudar a comunidade local com doações de uniformes não utilizados, cestas, calçados, entre outros

### Atendimento ao Cliente

Prisma é uma palavra usada para designar um determinado ponto de vista. Para nós, representa a ótica dos clientes, suas necessidades e expectativas mais amplas. Esse é o pensamento que consolidou a Prisma como a empresa de serviços condominiais que mais cresce na região do Alto-Tietê em SP-Brasil.



Claudio Rodrigues - Diretor Presidente

Cumprir o objetivo de entregar satisfação para nossos clientes é uma jornada criteriosa, levada a sério por todos os colaboradores. Antes de serem contratados, todos passam por uma seleção rigorosa com testes e dinâmicas de grupos, consulta de antecedentes criminais, avaliações, exame médico, técnicos e comportamentais. Capacitamos nossos colaboradores em um laboratório de treinamento completo com todos os equipamentos necessário. Em um ambiente capaz de simular as mais diversas situações e, assim, preparar os profissionais para responderem da melhor forma.

Além disso, a pesquisa de satisfação e um completo sistema de atenção ao cliente alimentam um banco de dados com informações sobre não conformidades e suas causas. Estas informações servem de base para diagnosticar as prioridades e elaborar planos de ações com normas e procedimentos capazes de corrigir nossas possíveis deficiências.

### Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

A Prisma tem preocupações sociais voltadas ao seu ambiente de negócios. Assim como ela mesma atua de forma responsável, dentro da legalidade, com todas as certidões e autorizações necessárias, exigimos o mesmo por parte de nossos fornecedores, parceiros e clientes. Para garantirmos isso, nosso departamento comercial e de compras são capacitados para orientar com todo rigor empresas e clientes que negociam conosco. Acreditamos que relacionamentos éticos e transparentes entre empresas e clientes geram impactos positivos na sociedade, pois, desestimula a prática criminosa de empresas que insistem em atuar na ilegalidade com uso de mão de obra escrava, sonegação de tributo, desperdício de recursos naturais ou poluição do meio ambiente.



Recepção



Serviços



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

MEXICO QUALITY SUMMIT 2016



## TOP SPA CAR



Anderson Macena

### Desenvolvimento Sustentável

Somos a única empresa no setor a possuir certificações na ANVISA e Ministério da Saúde com respeito a produtos biodegradáveis, além de nossos equipamentos atenderem às normas da ISO 14001.

Em 2015, através de um equipamento exclusivo e patenteado, iniciaremos uma operação que vem de encontro com a atual crise hídrica no país e no mundo, um equipamento capaz de lavar e secar um veículo sem necessidade de nenhum operador, além de tratar e reciclar toda água utilizada.

### Satisfação do Cliente

Somos constantemente avaliados por auditorias das montadoras de veículos e a única empresa que até o momento obteve 100% de aproveitamento em todas as certificações.

### Responsabilidade Social Empresarial

A falta de mão de obra operacional nos fez buscar parcerias com ONG e associações de moradores em comunidades do Rio de Janeiro. Trabalhamos com ações de recolocação social, trabalho com egressos, além do comprometimento da rede (franqueados) na ajuda e captação de recursos com trabalhos sociais voltados para crianças de comunidades carentes do Rio de Janeiro. Em dezembro de 2014, foram mais de 400 crianças beneficiadas pela rede, e já recebemos algumas premiações devido a nosso trabalho social como, SESC / SENAT, e programa Rio do Bem.



Serviços





## UNIVERSIDADE POLITÉCNICA DO HUATUSCO



Contribuidores



Lic. Eduardo Carreón Muñoz

### Desenvolvimento Sustentável

Uma das ações da Universidade com respeito ao Desenvolvimento Sustentável foi a instalação do “Conselho de Controle Ambiental”, por meio do qual foram implementadas ações e linhas como: educação ambiental e cultura de controle adequado de resíduos sólidos.

Outra das importantes ações foi iniciar com o processo de implementação da Norma ISO 14000 em busca de obter a certificação a um médio prazo, entretanto as etapas realizadas obtiveram a sensibilização da responsabilidade da comunidade da instituição no controle dos recursos naturais. Foram desenvolvidos projetos de análise de impacto ambiental dos resíduos sólidos que se apresentaram em seu momento às autoridades municipais.

Também foi desenvolvido o projeto de um Jardim Botânico, que tem como objetivo principal a restauração, conservação e reprodução de diferentes coleções, tais como: plantas medicinais, orquídeas, espécies do bosque mesófilo que está em uma reserva territorial em que se encontram os 22 hectares do terreno de nossa Universidade.



Estudantes

### Atendimento ao Cliente

Implementamos um Sistema de Gestão de Qualidade que deu como resultado obter a certificação pelo ISO 9001:2008, a qual está vigente desde em 25 de fevereiro de 2014 até em 24 de fevereiro de 2017.

Um dos processos estabelecidos neste Sistema de Gestão de Qualidade é a avaliação do grau de satisfação de nosso principal cliente interno, que são os estudantes, o que garante a qualidade do serviço proporcionado.

Quando a isso, foi realizada uma reengenharia da estrutura orgânica da UPH com a finalidade de proporcionar um serviço eficiente e eficaz a todos os usuários de nossos serviços

### Responsabilidade Social Empresarial

Fomentamos uma cultura ambiental na comunidade da Universidade, própria das carreiras oferecidas atualmente na UPH, como Engenharia no Agroindustrial e Biotecnologia, o que impacta significativamente na região em virtude de que cada aluno se torna promotor dessa cultura. Também desenvolvemos um plano de separação dos resíduos sólidos gerados na instituição, o qual sem dúvida também se transmite nas famílias dos alunos e, consequentemente, se transforma em um efeito multiplicador desta cultura. A UPH conta também com diferentes programas e ações que procuram o desenvolvimento da importância do trabalho social dos alunos com a comunidade, como por exemplo, a realização do Serviço Social, sempre canalizado em trabalhos de benefício à comunidade.

Além disso, valorizamos a participação dos estudantes em campanhas de alfabetização de adultos, assim como a doação de artigos de primeira necessidade à população de baixos recursos.

# 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

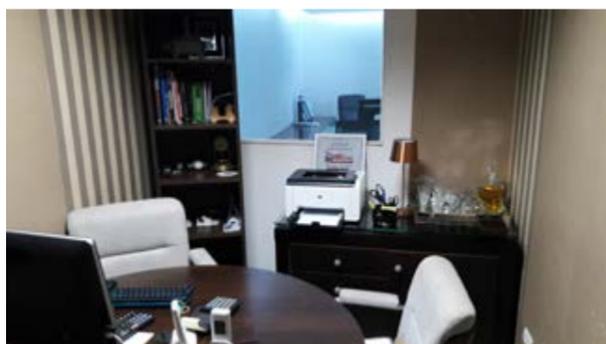
### Desenvolvimento Sustentável

Em cada dez empresas, seis já conseguem sentir as mudanças no clima, e que influenciam na produtividade de seus funcionários o que pode acarretar em perdas financeiras. Acredito que empresas bem orientadas certamente desenvolverão métodos que melhorem o meio ambiente, e, com certeza, seus clientes recebendo produtos de qualidade com suas etiquetas que destacam soluções verdes, vão questionar e exigir mais e mais dos fornecedores produtos que se preocupam com essas iniciativas.

Como empresária, foco minhas atitudes em orientar nosso pessoal (colaboradores) a manter a mente aberta para essa questão, trabalhando de forma coerente e sem desperdício, mantendo pequenos atos no dia a dia como: separar lixo perecível, colocar papéis, plásticos e vidros para reciclagem. Usamos papel reciclado, os papéis de empresas que se preocupam com replantio das árvores. Desperdício de água próximo a zero a energia é bem controlada, pois sabemos dos problemas de água em nosso planeta. Separamos equipamentos eletrônicos, baterias, pilhas, deixando-os em empresas especializadas que podem dar destino correto a esse material. Se todos tiverem essa consciência garantiremos um futuro bem melhor para as próximas gerações.



Treinamento



Escritórios

### Satisfação do Cliente

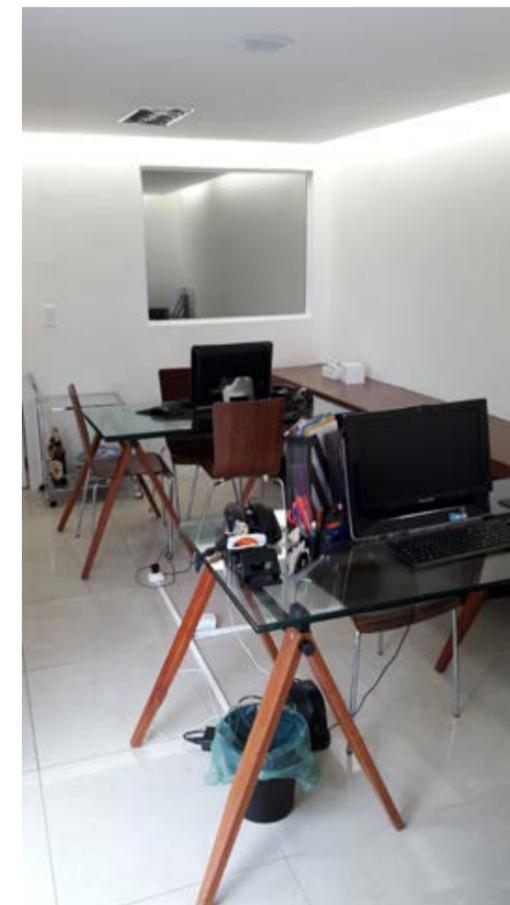
A principal preocupação em relação ao cliente é e sempre será o bom atendimento e sua satisfação. E para que isso aconteça, devemos deixá-los muito bem informados sobre o produto que está adquirindo. E outra questão, e não menos importante, é a garantia de uma ótima assistência técnica.

E na área de transporte devemos ter uma atenção especial, pois a entrega em tempo hábil é fundamental e no final o que importa é um cliente satisfeito. O plano de ação corretiva faz parte direta e constantemente de nossa empresa, treinando, selecionando e reciclando pessoal competente para um funcionamento próximo a perfeição. Pois, como sabemos, o cliente satisfeito é nosso maior propagandista. E não há satisfação maior quando um novo cliente nos procura por indicação de outro muito satisfeito.

### Responsabilidade Social Empresarial

Naturalmente, os clientes estão mais exigentes porque estão mais informados. Atualmente, empresas de sucesso têm mais valores intangíveis, ou seja, o quanto são dignas de confiança.

Sabemos que uma empresa somente será sustentável na medida em que refletir a sua realidade. Responsabilidade social é o modo agir eticamente na minha relação com o outro (cliente). Muitas empresas agem de modo cruel com seus concorrentes, praticando preços absurdos só com o intuito da venda, e dessa maneira prejudicam muitas vezes o trabalho de uma empresa séria que trabalha duro para manter a ética e responsabilidade social. Falando diretamente dos nossos produtos que são equipamentos oftalmológicos e que tratam diretamente da saúde da sociedade, é de extrema importância que



Escritório

ossos clientes fiquem satisfeitos com a aquisição do produto. Para que sua relação com a sociedade que são seus clientes finais seja de extrema satisfação. Dessa forma, trabalhando com a saúde da sociedade, oferecendo produtos de qualidade juntamente com o trabalho do médico, teremos um retorno positivo à sociedade.

TRANSFORMA TU MANEIRA  
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