



## BOLETIN EMPRESARIAL ABRIL 2010

### Entorno

**Manufactura en México.** En febrero de 2010 el Indicador IMEF Manufacturero registró un nivel de 51.9 puntos, en línea con el promedio de 51.8 obtenido en los últimos siete meses y 8 puntos arriba de su nivel de hace un año. El sector manufacturero se ha encontrado en una etapa expansiva desde julio del 2009 y dicha tendencia permaneció en febrero. El hecho de que el Indicador lleva ocho meses claramente por encima del umbral de 50 puntos es alentador, dado que promedió 45.8 en el primer semestre del 2009 y 47.9 entre diciembre 2007 y junio de 2009.

**Servicios en México.** En febrero el Indicador IMEF No Manufacturero se ubicó en 53.5 puntos, lo que subraya la tendencia expansiva iniciada en julio del 2009. El indicador IMEF No Manufacturero promedió 48.3 puntos entre enero de 2008 y junio de 2009. Por lo tanto, el hecho de que haya promediado 52.1 puntos en los últimos siete meses sugiere que se ha afianzado la recuperación en el sector no manufacturero.

Mientras EU apoye de manera eficiente a su sector productivo a través de recursos fiscales a sus desempleados y la reducción de precios de bienes y servicios (ya sea a través de compensaciones, subsidios o cualquier otro mecanismo) mantendrá una débil demanda en EU y en su proveedor México.

Esta situación "contagia" al resto de la economía a través de la demanda de servicios de quienes laboran en el sector industrial y permite cierta estabilización de los mercados, pero a niveles inferiores de producción a los registrados antes de la crisis. El mundo entero, pero sobre todo EU y México como su proveedor, debiera estar en la misma sintonía, pero sigue a la espera de que las grandes innovaciones tecnológicas, como las energías alternativas, sean una opción comercial rentable que generen un salto en la productividad mundial. De ser así, se daría la creación masiva de nuevos empleos bien pagados del otro lado de nuestra frontera, donde se realizan las investigaciones, y se generaría una derrama económica hacia países proveedores como México.

#### **Perspectivas:**

*Mientras Obama se siga endeudando, México seguirá con un crecimiento débil pero con cifras negras, propias de un rebote, después de una caída tan fuerte como la del 2009.*

Hardy Danker / Director General

## Noticias Nacionales

**MÉXICO.-** La tasa de desocupación (TD) en febrero pasado fue de 5.43 por ciento de la Población Económicamente Activa (PEA), porcentaje superior al registrado en igual mes de 2009, cuando se situó en 5.30 por ciento.

**VW** impulsa investigación en México. La automotriz alemana donó equipo al IPN para realización de proyectos con tecnologías limpias; el costo de éste es de cerca de 4.5 millones de euros y se fortalece la vinculación entre ambas.

**ICA** vende carretera a Panamá en 420 mdd. La firma hizo un acuerdo sobre el tramo de peaje 'Corredor Sur', que tiene en concesión en ese país; se espera que durante el primer semestre del presente año se firme el convenio de adquisición.

**AMCHAM.** Firmas reconsideran inversión en México. La Cámara Americana de Comercio en México (AmCham) dijo que el 27% de sus miembros analiza el futuro de sus proyectos en el país; las empresas estadounidenses se quejan del aumento de la inseguridad

**TOYOTA.** Reparaciones de Toyota, al 50% en México. La Profeco informó que la firma ha reparado la mitad de 30,000 autos con defectos en el acelerador; invitó al resto de los propietarios a acudir a las distribuidoras para la revisión de sus vehículos.

**Carlos Slim**, el más rico del mundo. Con una fortuna estimada en 53,500 mdd el mexicano se colocó a la cabeza de la lista de Forbes; Bill Gates, con 53,000 mdd, y Warren Buffett, con 47,000 mdd, ocupan el segundo y tercer lugar.

**AMERICAN BEEF**, empresa chihuahuense será el único proveedor de carne molida para la firma de EU en México; la cadena de comida rápida consumió 4,200 toneladas de carne de hamburguesa en 2009.

**Gloria Guevara Manzo**, la nueva secretaria de Turismo, tiene como principal reto el reactivar al sector tras los efectos negativos por la recesión económica y por la influenza A/H1N1, que ocasionaron un desplome de 15.1% en la captación de divisas el año pasado. Guevara, quien sustituye a Rodolfo Elizondo en el cargo, ocupa el lugar 23 del ranking de las 50 Mujeres más Poderosas de la Revista Expansión,

**GM** revisará 2,394 Chevrolet Cruze. Las unidades en México podrían presentar una fuga en la manguera de combustible; la automotriz dijo que las piezas de reemplazo ya fueron ordenadas.

**PUBLICIDAD.** La publicidad crecerá 10% en México. Los expertos aconsejan que los anunciantes realicen más inversiones durante épocas de crisis; la radio tuvo un mayor crecimiento durante 2009 de 8%, seguido de Internet con 4% y TV con 2%.

**CFE** da contrato a Acciona Energía. La firma ganó la licitación de la construcción de tres centrales de energía eólica en Oaxaca; el proyecto, con un costo aproximado de 600 mdd, pretende generar 304.2 megavatios de energía.

**LALA** quiere comprar empresa española. La compañía mexicana se sumó a la puja por la división Láctea de Ebro Puleva en ese país; la compra permitiría a la lechera extender su participación de México y EU al mercado europeo

**JALISCO** tiene las instalaciones tecnológicas y de multimedia más importantes en Latinoamérica: el llamado Chapala Media Park, que fueron calificadas como "de primer mundo". Llevó tres años cristalizar el proyecto, encabezado por la Cámara Nacional de Industria Electrónica y Tecnologías de la Información (Canieti). El proyecto requirió la inversión de 30 millones de pesos por parte

de Gobierno del Estado, vía el Instituto Jalisciense de Tecnologías de la Información (Ijalti) y 25 millones de pesos erogados por el Gobierno federal a través del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt).

**HONDA** revisará 9,454 Odyssey en México. La firma llamará a las unidades 2007 y 2008 por un defecto que puede causar una falla en los frenos; los conductores podrían experimentar suavidad en el pedal o la pérdida de altura del mismo, explicó

**VOLARIS** volará 10 años más. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes prorrogó por una década la concesión de la aerolínea; el permiso inicial para la prestación de servicios había sido de cinco años.

**TULUM.**- México publicará el 15 de abril próximo las esperadas bases de licitación para la construcción y operación de un aeropuerto en la turística zona de la Riviera Maya, en el Caribe mexicano. El proyecto fue postergado el año pasado en medio de la crisis económica y financiera mundial. "Hoy anunciamos la construcción del aeropuerto de la Riviera Maya (...) Este proyecto va a requerir una inversión de alrededor de tres mil 200 millones de pesos", dijo el Presidente Felipe Calderón

**VivaAEROBUS.** La aerolínea anunció que ya abrió la venta de boletos para dos nuevas rutas aéreas a la Ciudad de México: desde Monterrey, a partir del 26 de abril, y desde Guadalajara, que comienza operaciones el 3 de mayo próximo.

**ITAM** se alía con GM. La institución desarrolló junto con la automotriz un sistema para simular terrenos difíciles; gracias a un convenio, ya preparan otros proyectos de vinculación con firmas aeronáuticas.

**CFE** recibe de Japón préstamo por 273 mdd. Con el monto obtenido se construirá de una planta de energía a base de carbón; el préstamo, con el Japan Bank for International Cooperation, tiene un plazo de 10 años.

**Zapateros** rechazan acuerdo con Brasil. Los fabricantes mexicanos se dicen amenazados y temen perder empleos por la fuerte competencia; el sector solicitó ser excluido de la negociación del acuerdo económico que México busca con Brasil

**Aeroméxico** apuesta por el extranjero. La aerolínea anunció la inauguración de su vuelo a Costa Rica y la reapertura hacia Shanghai; la firma espera un aumento de 12% en pasajeros durante el 2010 tras una caída de hasta 7% en 2009.

## Noticias Internacionales

**Homex** firma nueva alianza en India. La constructora mexicana sentó las reglas para un acuerdo con Puravankara Projects Limited; el proyecto piloto será de construcción de viviendas económicas en Chennai, al sur de India.

**BID** sanciona a 52 defraudadores. El organismo sancionó a 36 personas y 16 empresas por fraude y corrupción durante 2009; la mayoría de las multas fueron en América Latina, especialmente en Guatemala. En Guatemala algunas de las empresas que cometieron irregularidades fueron Proyectos Elite, Sistemas de Investigación de Mercados SA (SIM) y Owner of Diseño y Construcción en Ingeniería Civil y Agrícola S.A.

**TOYOTA.** Un estudio revela que el consumidor en EU no piensa en la firma para comprar un nuevo vehículo. Los resultados bajaron a partir de ahí; según Hall and Partners, la consideración de la marca cayó de 75% en enero a 49% en febrero. Esto la colocó por debajo del 54% de Nissan, y lo puso a la par de Ford, con 49%, y de Chevy, con 46%. Este territorio es poco común para Toyota, que generalmente supera su nivel nacional en consideración de marca.

**CHILE.** El sismo disparó costo de maderas. Chile suspendió sus exportaciones de madera hacia México causando especulación en los precios; el 70% del consumo nacional proviene del exterior principalmente de la nación sudamericana. El precio de los productos maderables y laminados sube entre 12 y 18% a consecuencia del sismo en Chile, país que ha suspendido sus exportaciones de este insumo hacia México.

**BRASIL** fabricará Blackberry. Hasta hoy en Latinoamérica sólo México los producía, con esto atenderán el sur del continente. Igual que en nuestro país será Flextronics la que se encargará de fabricar estos aparatos

**BILL GATES** toma más de Coca-Cola FEMSA. El multimillonario aumentó de 23.2% a 24.6% su participación en la empresa refresquera mexicana; la información fue revelada en documentos entregados a la Comisión de Valores de Estados Unidos.

**CHOCOLATE,** la gasolina del futuro. Presentan en Boston a 'Lola', un coche que se abastece con restos de chocolate y alimentos; con un costo de 200 mil dólares, este automóvil puede alcanzar una velocidad máxima de 135 km/h.

**AIG** vende unidad de seguros a MetLife. Con la venta de 15,500 mdd, la empresa podrá pagar al Gobierno de EU el rescate que recibió; obtendrá unos 6,800 mdd en efectivo y unos 8,700 mdd en acciones

**FORD** se perfila como líder en ventas. El crecimiento de 43% en su colocación de unidades en febrero rebasó a GM y a Toyota en EU; el año pasado concluyó en la tercera posición en el mercado automotriz estadounidense.

**RENAULT** llegará a México desde Colombia. La automotriz invertirá 20 mde en una planta colombiana para elevar la producción del Duster; desde ese mercado abastecerá a los países andinos, de Centroamérica y el mexicano.

## Reflexión Empresarial.

Todos los procesos de trabajo que se realicen en el negocio deberán tener un enfoque preventivo, no correctivo. La filosofía deberá ser prevenir los errores en la fabricación de los productos, en la prestación de los servicios y en el diseño de los procesos desde sus proveedores hasta los diversos clientes intermedios (distribuidores y representantes) y finales (usuarios).

En un proceso de mejora continua hacia calidad total existen tres tipos de clientes:

- a) El cliente interno (empleados y trabajadores de la empresa u organización).
- b) El cliente intermedio (distribuidores asociados a tu empresa que le venden al cliente usuario).
- c) El cliente final (el que come, usa, recomienda o aborrece tu producto)

Messenger: [soluciones\\_danhar@hotmail.com](mailto:soluciones_danhar@hotmail.com)

## Cifras

- La actividad manufacturera en EU creció con fuerza en marzo hasta los 59,6 puntos
- Las ventas de General Motors repuntan un 20,6% en marzo
- Uno de cada cinco trabajadores tiene un plan de pensiones

## Eventos

**Cómo Manejar con Éxito Empresas Entre Hermanos - ¡El Gran Desafío!**. Monterrey 21 de abril de 2010, Guadalajara 23 de abril de 2010 y Mexico DF 28 de abril de 2010. Llame al Centro Nacional de Atención Telefónica de Quality Training (55) 5446 69 00 ó 01800.250.2030.

**Congreso Latinoamericano de Mantenimiento Preventivo y Predictivo**, Monterrey 17-18 de junio de 2010, Guadalajara 21-22 de junio de 2010, Mexico DF 24-25 de junio de 2010 y La Habana 29-30 de julio de 2010. Llame al Centro Nacional de Atención Telefónica de Quality Training (55) 5446 69 00 ó 01800.250.2030.

**Foro Mundial de Marketing 2010**, 2 y 3 de junio. México, D.F. Informes [www.hsmglobal.com](http://www.hsmglobal.com)

**Foro Mundial de Líderes y Congreso Internacional de Recursos Humanos 2010**, 1 y 2 de septiembre. México, D.F. Informes [www.hsmglobal.com](http://www.hsmglobal.com)

**EXPOMANAGEMENT 2010**, 10 y 11 de Noviembre del 2010, en el Centro Banamex, México, D.F. Informes [www.hsmglobal.com](http://www.hsmglobal.com)

## Libro recomendado.



### ¡Abrácelos!, Jack Mitchell, Grupo Planeta

Ofrecer un trato personalizado y exquisito a los clientes ha sido siempre la prioridad de mi familia, pero hay una cosa que no debe olvidar nunca: no podrá dar un buen servicio si no trata bien a sus propios colaboradores. Así piensa Jack Mitchell, consejero delegado de una increíblemente exitosa cadena de tiendas de moda.

En ¡Abrácelos! Jack Mitchell comparte sus secretos para contratar y retener empleados contentos; secretos sencillos y al mismo tiempo revolucionarios, como: empiece por contratar gente amable y trátelos con cariño, confíe en ellos, logre que se sientan orgullosos de su trabajo, forje equipos y reconózcalos con generosidad

[www.solucionesdanhar.info](http://www.solucionesdanhar.info)  
[www.canic.com.mx](http://www.canic.com.mx)

## Tecnología

Nacen los libros electrónicos en México. Los e-books se convierten en la nueva herramienta para que las editoriales hagan negocio; la disponibilidad de títulos es su principal problema para atraer a los internautas mexicanos.

Hasta ahora en México la lectura de *e-books* o libros electrónicos es incipiente: Grupo Editorial Norma vendió apenas 123 *e-books* en 2009, pero tanto Norma como Gandhi le apuestan a la venta de títulos en línea. El tema será relevante en los próximos años cuando la gente conozca su uso, la herramienta se aproveche en el área educativa y las empresas del sector descubran un interesante modelo de negocio.

En EU, la Asociación de Editoriales Americanas confirmó que los ingresos totales de *e-books* en ese país, de enero a septiembre de 2009, alcanzaron los 109 MDD (sin contar los ingresos por tiendas, librerías ni áreas educativas). Para Forrester, empresa analista de mercados, la proyección económica del mercado de *e-books* llegará a 500 MDD en Estados Unidos este año.

## Servicios DANHAR

**DANHAR**, le ofrece soluciones en Consultoría y Capacitación empresarial orientadas a Sistemas de Calidad, Estrategia de Negocios y Tecnologías de Información.

- Manuales Administrativos y de Procesos
- Procesos Lean
- Modelo 5'S
- Análisis y control de procesos administrativos y productivos
- Implementación de Soluciones Tecnológicas: CRM, ERP, BSC, BI
- Kaizen para reducción de costos
- Capacitación presencial y Capacitación Virtual
- Implementación de Sistemas:
  - ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, ISO 27000, HACCP, IWA 2, IWA 4, TS 16969, Premio Jalisco a la Calidad, Responsabilidad Social (ESR)
- Auditorias al Sistema de Calidad
- Estudios de Impacto Ambiental, así como su Legislación.

Correo electrónico: [sdanhar@hotmail.com](mailto:sdanhar@hotmail.com) o [info@solucionesdanhar.info](mailto:info@solucionesdanhar.info)

Teléfonos: (33) 3642-4610 y 11

Messenger: [soluciones\\_danhar@hotmail.com](mailto:soluciones_danhar@hotmail.com)

## Lectura Empresarial

### TRABAJO EN EQUIPO

#### Cómo formar el mejor equipo de trabajo y, sobre todo, hacer que funcione

¿Te has fijado que en el otoño, cuando pasan volando los gansos hacia el sur para evitar los crudos inviernos, lo hacen en forma de "V"? Se ha descubierto que cuando cada pájaro agita sus alas crea un levantamiento de aire para la siguiente ave. Volando en esta forma, la parvada mejora la calidad del vuelo en 71 por ciento. Cuando el ganso líder (el que encabeza el grupo) se cansa, se pasa hacia atrás y otro ganso toma su lugar...

De la misma manera, la gente que es parte de un equipo, que comparte una dirección común, llega a donde se dirige más fácil y rápido ya que están "viajando" con el apoyo uno del otro.

El trabajo en equipo ha sido constantemente tema de discusiones tanto en la vida académica como en la empresarial; muchos afirman que los equipos son un total fracaso mientras que otros dicen que son la salvación de las organizaciones de hoy y del futuro.

Lo cierto es que después de varios estudios se confirmaron, si bien contrapuestas, estas dos teorías. El *Harvard Management Update* de octubre 2000 publicó: "De acuerdo al psicólogo y profesor de la Universidad de Harvard, J. Richard Hackman, los investigadores descubrieron que los equipos de trabajo se agrupan en dos extremos opuestos: muchos funcionan maravillosamente bien, pero muchos otros fracasan miserablemente, algunos están en el justo medio"

Pero, ¿qué es lo que hace que existan equipos exitosos y equipos fracasados? ¿Cuál es el secreto para hacer más eficiente nuestro trabajo si dependemos de otros para lograr nuestras metas

#### Lo ideal

La creación de equipos de trabajo efectivos consiste en unir gente con un amplio espectro de talentos que no solamente cumplen los objetivos de un proyecto, sino que también se comprometen en verdadero trabajo en equipo.

Cada persona debe estar segura que el talento del equipo es mayor al de cada individuo: los miembros de cada grupo aprenden unos de otros, trascienden los límites de su trabajo, funciones, entrenamientos y su lealtad hacia la compañía.

También comparten información. Las presentaciones, producción, y construcción de plazos se generan a través del intercambio de ideas, identificando primeramente los posibles problemas y ofreciendo soluciones, lo que inevitablemente ocasiona que el trabajo se realice en menos tiempo y de una mejor manera.

La mayoría de las veces es difícil identificar quien está a cargo, lo que parece una difusión de autoridad o falta de ella, es de hecho responsabilidad dispersa: todos se sienten responsables del éxito del proyecto. Esto de ninguna manera significa que no hay un líder, solamente que esta figura deja de ser la del tradicional jefe con jerarquías a todo su alrededor, para convertirse en un coordinador que se encarga de que cada parte encaje con las demás.

## **Juntos hasta el final, forma tu equipo**

En teoría, esta forma de trabajo es excelente y pareciera que formar un equipo que funcione de esta manera es más difícil que viajar a Neptuno, pero no es así.

El ser humano, por naturaleza, necesita sentirse parte de un grupo (Abraham Maslow, 1954). Este deseo de ser aceptado y estar seguro tanto económica como psicológicamente nos predispone a acceder con nuestros colegas. Normalmente estamos dispuestos a compartir información cuando sentimos que hay respeto mutuo.

Esto es un buen principio pero ¿qué más necesitamos para formar un equipo de trabajo exitoso? Aquí algunas sugerencias.

Busca la variedad. Agrupa gente con diversos tipos de personalidad (introvertidos, extrovertidos, sensibles, intuitivos, pensadores, sensitivos, críticos, perceptivos) y habilidades a fin de asegurar el equilibrio en el equipo y la generación de diferentes ideas.

Promueve la claridad. Establece, desde un principio, objetivos claros, concisos, medibles y alcanzables.

Planea. Pon en marcha un plan de trabajo claro con plazos, funciones y responsabilidades específicas de cada miembro del equipo resaltando la importancia e impacto de cada actividad para el éxito del proyecto.

Forma un ambiente de confianza. Transmite la comunicación abierta y escucha activamente: expresar los sentimientos con apertura, preguntar a los demás por puntos de vista u otras ideas, escuchar primero y después responder, mostrar respeto por sentimientos e información de los demás, reconocer que cada cual tiene su propia opinión, manera de trabajar y aprender, etc.

Ve tras la retroalimentación. Participa en las juntas de trabajo, ayuda y confía en los demás, comparte cualquier información, recursos o conocimientos, fija plazos para entregas de avances, pasa tu trabajo como te gustaría que te lo pasaran, no aceptes trabajo con el que no se esté de acuerdo, revisa continuamente el progreso del equipo y responsabilidades de cada quien.

Sé optimista. Como miembro del equipo debes demostrar positivismo: apoyar y motivar a los demás, concentrarte en lo que se le puede ofrecer al equipo y no en lo que no se puede, ser claro en cada tarea para evitar duplicidad de funciones.

Conviértete en un coordinador o líder de equipo positivo. Piensa en las fuerzas, debilidades, oportunidades y amenazas del equipo, clarifica objetivos y responsabilidades, asegúrate de que todos los miembros participen activamente, apoya a todos los miembros del equipo en su trabajo, dale seguimiento al progreso del equipo.

Resuelve conflictos. No permitas que se ataquen ideas de manera personal, enfócate siempre en la solución y no en el problema, escucha todos los puntos de vista.

Henry Ford dijo: "Juntarse es un principio. Quedarse juntos es progreso. Y trabajar juntos es éxito".

[www.solucionesdanhar.info](http://www.solucionesdanhar.info)  
[www.canic.com.mx](http://www.canic.com.mx)