



## BOLETIN EMPRESARIAL FEBRERO 2010

### Entorno

El desempeño positivo de la Bolsa Mexicana de Valores es un presagio de que la mejora económica del país pronto será percibida por las personas. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), destaca que en lo que va de 2010 el mercado accionario mexicano, como la mayoría de las principales bolsas de valores del mundo, continúa al alza.

Organismos internacionales y nacionales ven que el país tendrá un 2010 mejor de lo esperado. El Banco Mundial destacó que América Latina se ha desempeñado sorprendentemente bien. Las economías de la región que realizaron importantes reformas económicas y políticas en las últimas dos décadas -como México, Perú, Colombia y Chile- resultaron ser más resistentes de lo esperado y, a diferencia de crisis anteriores, no sufrieron en sus sistemas financieras internos. La economía mexicana ya superó el peor periodo de la recesión, y este año tendrá un crecimiento "modesto", dijo el secretario general de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, José Ángel Gurría.

El presidente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Luis Alberto Moreno, expresó su confianza en la capacidad de la economía de México para crecer en 2010 un 3% o más. El banco Banamex modificó al alza su estimación de crecimiento económico para México para este año, de 3.6% a 4.0%, debido a un aumento del Producto Interno Bruto (PIB) durante el cuarto trimestre del año pasado y al buen desempeño de la producción manufacturera de Estados Unidos. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) pronosticó que la economía mexicana tendrá este año una recuperación moderada de 3%, luego de la fuerte caída de 7.1% que tuvo en 2009.

Hardy Danker / Director General

### Noticias Nacionales

**TRESALIA CAPITAL:** La firma mexicana de inversión adquirió a la pequeña automotriz alemana de reciente creación Artega Motors, orientada a la fabricación de autos deportivos de lujo. Tresalia Capital, propiedad de la familia Aramburuzabala, con inversiones en múltiples compañías mexicanas, ha tomado el control completo de Artega, informaron Autoblog y Autocar, dos portales de Internet especializados en la industria automotriz.

**BANAMEX:** Lanza un nuevo servicio financiero en línea. Se trata del lanzamiento de BLINK, una plataforma dirigida a usuarios intensivos de internet que prefieren hacer sus transacciones e inversiones únicamente online. La plataforma virtual es la estrategia de Banamex y Accival para entrar de lleno a la banca en línea. Con el slogan de "Don't bank, blink", el servicio promete a los usuarios un solo encuentro en persona para la firma del contrato y la entrega del dispositivo para hacer movimientos y de la tarjeta de débito, todos los demás trámites se quedan entre el cliente y su computadora. Para los usuarios móviles, el servicio Blink Mobile ofrecerá, por el momento, sólo información sobre los mercados.

**PEMEX:** asigna contrato a CICSA (Carso Infraestructura y Construcción) . La empresa ganó los trabajos para la perforación de 100 pozos por 238 millones de dólares; las subsidiarias elegidas por Pemex fueron Servicios Integrales GSM junto con la empresa de Slim.

**NISSAN:** invierte 10 mdd en Mexicali. Nissan Design America abrirá un centro de modelado de prototipos automotrices en Baja California; el nuevo complejo servirá a las operaciones de diseño mundial de Nissan

**HOTELES:** cambian de dueños. Unos 200 cambios de bandera en el sector hotelero muestran la tendencia anticrisis en 2009; se prevén más transacciones de compra-venta en 2010 y 2011, la mayoría de forma discreta. la firma española de inversiones Meridia Capital entró al sofisticado mercado mexicano de los hoteles Gran Turismo adquiriendo el Four Seasons de la Ciudad de México. Por otra parte, el ya tan sonado Sheraton Centro Histórico quedó como referencia oral, pues desde fines de 2009 la propiedad de frente a la Alameda capitalina es el Hilton Mexico City Reforma.

**SLIM:** invierte en investigación genómica. El instituto para la salud fundado por el empresario destinará 65 mdd a enfermedades como el cáncer; la inversión a tres años también buscará el origen de la diabetes y la insuficiencia renal.

**MITSUBISHI:** invierte 10 mdd en Querétaro. La japonesa instalará en San Juan del Río una planta de fabricación de piezas para tren; con el proyecto, la empresa creó 300 empleos directos y unos 900 indirectos.

**CASA CUERVO:** lleva tequila rosa a EU. José Cuervo vende en EU un nuevo tequila añejado, con un toque de jamaica, y color rosa; la firma produjo 120,000 botellas de su nuevo Tequila Rosangel, 30% se venderá en México.

**MÉXICO:** campo de batalla de cerveceras. Con la adquisición de FEMSA Cerveza, la holandesa Heineken se enfrentará con Anheuser-Busch InBev; esta última es dueña de la mitad de la cervecería Grupo Modelo, que produce la popular marca Corona.

**PALACE RESORTS:** dio a conocer que sus cuatro hoteles ubicados en el Caribe mexicano se unirán a la marca Wyndham Hotels, aunque no serán vendidos a ese grupo. Ambos grupos hoteleros detallaron que las propiedades en Xpu-Ha, Cancún, Isla Mujeres y Playacar recibirán las designaciones de Wyndham Resort y Wyndham Grand Resort.

## Noticias Internacionales

**TOYOTA:** Analistas estiman que la automotriz perderá al menos 550 mdd al mes en ganancias operacionales; se prevé que la empresa reanude en febrero las ventas de los ocho modelos retirados, entre ellos el Camry y el Corolla, sus dos autos más vendidos.

**WAL-MART:** cerrará 10 Sam's Club en EU. La empresa informó que cerrará locales en Estados Unidos debido a su débil desempeño financiero; además, despedirá a 1,500 empleados como parte de su estrategia de reducción de costos.

**METLIFE:** busca adquirir la división American Life Insurance de AIG; el acuerdo podría sumar entre 14,000 y 15,000 millones de dólares.

**KODAK:** demanda a Apple y RIM. La compañía argumenta que el iPhone y la BlackBerry infringen una de sus tecnologías; además presentó otros dos casos contra Apple por la violación de patentes de cámaras digitales.

**BILL GATES:** consolidó su posición como accionista en Coca-Cola FEMSA, al aumentar su participación de 2.93% a 3.1% de los títulos en circulación de la refresquera, de acuerdo con un reporte de la Comisión de Valores de Estados Unidos

**KIDZANIA:** Hace 10 años, cuando Xavier López Ancona abrió la primera Ciudad de los Niños en México se propuso poner el nombre de México en alto...y ahora con la apertura de Kidzania Dubái en el complejo de la Torre Burj Khalifa, [el edificio más alto del mundo](#), lo consiguió.. [Esta empresa 100% mexicana](#) abrirá sus puertas The Dubai Mall, el centro comercial más grande del mundo y el más importante de esta ciudad miembro de los Emiratos Árabes Unidos, para la cual invirtió 50 millones de dólares (mdd), lo que la ubica como la franquicia más costosa en la historia de Kidzania.

**NOVARTIS:** ofrece 39,300 mdd por Alcon. El objetivo de la farmacéutica es comprar el 52% de la firma oftalmológica controlada por Nestlé; analistas señalan que a pesar de la oferta, Novartis deberá incrementarla en los próximos días

## Cifras

- El número de mexicanos pobres en EU sube. El 27.1% de los migrantes, unos 3.2 millones, vive carencias, según la oficina de censos de EU; unos 560,000 cayeron en las filas del desempleo durante 2009, para pasar a un total de 1.8 millones.

[www.solucionesdanhar.info](http://www.solucionesdanhar.info)

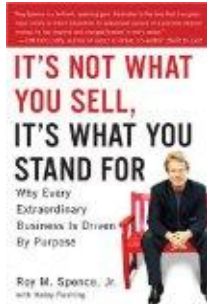
[www.canic.com.mx](http://www.canic.com.mx)

## Reflexión empresarial

Los trabajadores esperan de sus directivos, entre muchas otras cosas, respeto y valoración hacia su trabajo. Siempre se concebirá mal al directivo que se adjudica los éxitos e imputa sobre sus trabajadores los errores, negligencias y omisiones. Para no caer en esta trampa, te ofrecemos algunas mejoras que puedes poner en marcha desde hoy sin importar el tamaño de tu empresa:

- 1. Escucha a tu personal y no te reserves nunca para ti el privilegio de ser el portador de la verdad;** cuando organices reuniones de trabajo con tu equipo, permite que todos opinen.
- 2. Mantén informados a todos.** Establece canales de comunicación fluida, pero en ambos sentidos; evita las circulares impresas, reemplázalas por los correos electrónicos a los que cada uno pueda anexar su respuesta inmediata.
- 3. Utiliza la Intranet y solicita la creación de foros donde se debatan experiencias.** Participa en ellos de manera activa. Si no cuentas con red interna, lleva a cabo reuniones en donde se compartan las vivencias que enriquezca la capacidad de acción de los demás.
- 4. Instaure planes de motivación, formación y desarrollo profesional reales, pero adaptados a cada individuo.** El Marketing Uno a Uno no solamente debe aplicarse a los clientes de tu empresa.
- 5. Si deben producirse cambios en tu negocio, tómate el tiempo necesario para informar a tu grupo acerca de la necesidad, conveniencia, implicaciones y alcances del cambio proyectado.** Invítalos a participar de todo el proceso.

## Libro recomendado.



### **No es lo que vendes, es lo que promueves, por Roy M. Spence Jr.**

Las organizaciones más exitosas del mundo comparten un gran secreto: tienen un propósito o razón de ser que va más allá de simplemente producir dinero. Lo paradójico es que estas compañías dedicadas a mejorar el mundo terminan por lo general produciendo más dinero que nunca. El propósito es la fuerza que yace bajo las organizaciones exitosas. Así que merece tanta atención como los demás factores de un negocio altamente rentable: la estrategia, la ejecución y la innovación. Si queremos que nuestra organización tenga mayores logros, debemos buscar un propósito en el que creamos apasionadamente. Marquemos la diferencia en este mundo y así no sólo haremos historia sino que viviremos una carrera digna de ser vivida.

## Tecnología

**Transplantado el primer pulmón con una nueva técnica.** Un equipo de cirujanos españoles ha llevado a cabo con éxito el primer trasplante pulmonar mediante una técnica que comprueba el buen funcionamiento de los órganos antes de insertarlos en el receptor. Este procedimiento 'pone a funcionar los pulmones en unas condiciones que simulan las del cuerpo donde van a implantarse antes de la operación, lo que permite saber si los órganos son o no válidos para el trasplante.

De este modo, podrían llegarse a aumentar un 25 por ciento el número anual de trasplantes de pulmón, ya que muchos órganos se deshechan al temerse que no cumplan los requisitos. El pulmón es uno de los órganos que más rápidamente se dañan tras la muerte, lo que reduce las posibilidades de trasplante.

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

## 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)

## Estrategias Empresariales

### e-Wal-Mart,

El comercio electrónico está enganchando a más gente y Wal-Mart Stores parece no querer perderse el Jauja que disfrutaron empresas como Amazon que vieron crecer sus ganancias 40% el año pasado. La cadena de supermercados arrancó el año anunciando recortes severos a su plantilla en sus tiendas de club de precios Sam's, como parte de una reestructuración que les permita aprovechar al máximo la recuperación económica, siendo el comercio electrónico el as bajo la manga del gigante del retail, un mecanismo que considera eficaz para reducir costos. Eduardo Castro-Wright, quien sentó las bases para que Wal-Mart de México se convirtiera en la joya de la corona de la empresa que fundó Sam Walton, es ahora la pieza clave en un proyecto casi tan relevante como la estrategia de precios bajos siempre que provocó dolores de cabeza a la competencia. El ejecutivo, a cargo de las operaciones en Estados Unidos, anunció a sus empleados, mediante un memorándum que la gran apuesta de este año será el e-commerce. Para ello, se creará una nueva organización: Global.com, que se encargará de impulsar el negocio en línea en el mundo. Wan Ling Martello, directamente, deberá elaborar una estrategia global para el comercio electrónico que incluye el desarrollo de las plataformas tecnológicas que puedan ser utilizadas en todas las tiendas Wal-Mart. Según el Centrefor Retail Research (Centro de Investigaciones del Comercio Minorista, por sus siglas en inglés), en ciudades como Londres, 10% de las compras ya se realizan por internet. Wal-Mart ya se acicala para salir por esos clientes y todos aquellos que poco a poco pierden el miedo a las compras electrónicas

[www.solucionesdanhar.info](http://www.solucionesdanhar.info)

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

**DANHAR... Transformando organizaciones**

## Hablemos de Calidad

### COMPRESION DEL SIGNIFICADO DE LA CALIDAD TOTAL

La Calidad es total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores. Pero la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera. La calidad se incorpora al sistema. No es ocurrencia tardía y los llamados niveles de calidad aceptables se vuelven cada día más inaceptables.

Complementando lo ya mencionado, debemos decir que la Calidad Total es reunir los requisitos convenidos con el cliente y superarlos, ahora y en el futuro, debemos partir por ser exactos con los requisitos o especificaciones. Con esta concepción de Calidad Total se supera la imprecisión del pasado, no solo tiende a ser exacta sino además medible. Otro cambio que se obtiene como resultado de esta concepción es la palabra Cliente. Los clientes ya no son sólo los Usuarios últimos de los bienes y servicios que vendemos, ahora el termino se amplia para incluir la idea de Cliente Interno, las personas de la organización a quienes pasamos nuestro trabajo. Con este concepto obviamente todo el mundo en la organización se convierte en cliente de alguien; es mas adquiere un carácter dual de ser Cliente y Proveedor a la vez.

Tal vez para entender mejor el concepto de Calidad Total conviene comenzar diciendo que el objetivo de toda organización, grupo de trabajo, área o puesto de trabajo o inclusive el individuo, es generar un producto o servicio que va a recibir otra organización, otra área u otro individuo, a quien denominamos, también llamado Usuario o Consumidor. Algunos prefieren llamar Cliente cuando se trata de un producto tangible como por ejemplo un automóvil y Usuario cuando se trata de un servicio, como por ejemplo la salud o el servicio de reparaciones. En nuestro caso denominaremos Cliente, sea que se trate de producto o servicio.

Para los fines de la Calidad Total se ha definido al término servicio como el resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor, con el fin de conocer las necesidades del cliente. Veamos por ejemplo, en el caso de la Compañía Toyota la satisfacción del cliente se clasifica en dos aspectos: producto y servicio. Cuando se refieren al producto quieren significar: calidad, costo razonable y oportunidad en la entrega. Por otro lado, el servicio para esta empresa significa la comunicación y el contacto permanente con el cliente, así como la atención, que puede desarrollarse incluso a tal vez de actividades recreativas destinadas a los clientes; así mismo forma parte del servicio el mantener todas las mercancías en contacto con el cliente, el seguimiento postventa para verificar el grado de satisfacción con el producto, y todo el conjunto de interrelaciones o actividades para captar la voz del cliente y satisfacerlo mejor.

De una manera sencilla podemos decir que en la expresión Calidad Total, el término Calidad significa que el Producto o Servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente; y el término Total que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización. La Calidad total comporta una serie de innovaciones en el área de gestión empresarial que se ha difundido por todos los países de Europa y América, aplicándose no sólo a las actividades manufactureras sino en el sector de servicios y en la Administración pública.

La Calidad Total significa un cambio de paradigmas en la manera de concebir y gestionar una organización. Uno de estos paradigmas fundamentales y que constituye su razón de ser es el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo. La Calidad Total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.

[www.solucionesdanhar.info](http://www.solucionesdanhar.info)