

# Desde ICAMI

Boletín Sistema ICAMI

No 16. - diciembre 2013



La empresa  
en busca de sentido



# SEDES

## Culiacán:

Insurgentes 350 Sur,  
Centro Sinaloa.  
C.P. 80000 Culiacán, Sinaloa.

E-MAIL: [infosinaloa@icami.mx](mailto:infosinaloa@icami.mx)  
TELÉFONO: + 52 (667) 761 1015

## Guadalajara:

Av. López Cotilla 1465 6° y 7° pisos  
Esq. Av. Chapultepec. Col. Americana  
C.P. 44140 Guadalajara, Jal.

E-MAIL: [infogdl@icami.mx](mailto:infogdl@icami.mx)  
TELÉFONO Y FAX: + 52 (33) 3818 6600

## México D.F.:

Mar Mediterráneo 183 Col. Popotla  
Delegación Miguel Hidalgo  
C.P. 11400 México, D.F.

E-MAIL: [infocdmexico@icami.mx](mailto:infocdmexico@icami.mx)  
TELÉFONO: + 52 (55) 5342-8120  
FAX: + 52 (55) 5341-4727

## Monterrey:

Padre Mier 1342 Pte.  
Col. María Luisa  
C.P. 64040 Monterrey, N.L.

E-MAIL: [infomonterrey@icami.mx](mailto:infomonterrey@icami.mx)  
TELÉFONO: + 52 (81) 1133-5555

01-800-00 ICAMI (42264)

## Síguenos

en nuestras **redes sociales**

 [www.facebook.com/ICAMINACIONAL](http://www.facebook.com/ICAMINACIONAL)

 [@DesdeICAMI](https://twitter.com/DesdeICAMI)

 [www.youtube.com/ICAMINacional](http://www.youtube.com/ICAMINacional)

## La empresa en busca de sentido

artículo principal pág. 4

## Nuestra recomendación

# de libros...

pág. 5

## Aperturas

# y clausuras

pág. 6

## Eventos

pág. 9

“ Hemos empezado el último mes del año, un mes que debe ser de meditación y reflexión para todos, quizá por diversos motivos: para algunos porque se celebra el día más importante del catolicismo: el nacimiento de Cristo y ello representa, además de festejos vividos con mucha alegría, la oportunidad de meditar sobre nuestras acciones para con los demás. Para otros, es tiempo de hacer un balance de los resultados obtenidos durante el año, se preguntan si han logrado lo que se propusieron, cuáles fueron las metas alcanzadas y cuáles puntos de su vida hay que seguir trabajando.

Muchas veces, durante los últimos días del año, pensamos qué queremos lograr para el que está por iniciar, cómo lo conseguiremos, a quiénes podemos involucrar. Sin embargo, en ocasiones, al pasar de los días y los meses, perdemos el objetivo principal y terminamos por declinar en nuestros propósitos, o bien, tomamos caminos que nos desvían de lo que teníamos previsto.

Esto último sucede con algunas empresas, surgen con un objetivo establecido y en la medida que buscan hacer eficientes sus procesos, medir la productividad y tener una clara perspectiva de lo que sucede en el interior de la misma, apartan la vista de su razón de ser, es decir, porqué fueron creadas.

Sistema ICAMI ” ”



# La empresa en busca de sentido

*"El único lugar donde el éxito se encuentra antes que el trabajo, es en el diccionario", Vince Lombardi*

**Por: Raúl Cabrera García**

Cuando se realiza una búsqueda en internet acerca del propósito de una empresa es común encontrar la respuesta: "maximizar la inversión de los accionistas", lo cual es sin duda un objetivo importante, mas no necesariamente nos muestra el porqué está establecida, ni siquiera su origen.

Si nos referimos a una parte más esencial del porqué inició una empresa, entonces podríamos encontrar una respuesta muy distinta, con otro sentido, ya que ésta nos diría: "satisfacer una necesidad de los clientes". Ante esto, la pregunta es: ¿Estamos cumpliendo con aquello que nos motivó a iniciar esta aventura emprendedora?

Las empresas han ideado una cantidad importante de herramientas de control que nos indican si la rentabilidad está comprometida, si las ventas cumplen o no con el pronóstico, si los gastos se encuentran dentro de los parámetros establecidos, la productividad y rotación del personal, si las quejas y reclamos de los clientes se encuentran por debajo del año pasado, entre otras muchas. Al verlo de esta manera, la empresa se encuentra inmersa en un constante proceso de eficiencia que sirve a sí misma.

Este afán por la eficiencia no es malo por sí mismo, es muy necesario tener bajo control los principales indicadores de la empresa. Sin embargo, cuando esta búsqueda por cumplir los indicadores se torna la razón de ser, es entonces donde se hace a un lado el ideal con el que iniciamos y no sólo se olvida porqué se emprendió, sino que en ese mismo camino se incluye al factor humano que colabora con dicha misión.

Una gran cantidad de empresas se han dado cuenta de que al lograr un sentido de compromiso y, por lo tanto, de corresponsabilidad en los empleados, no sólo genera un clima laboral sano sino que los indicadores con los que se mide la productividad que ya antes mencionamos, mejora sustancialmente y por encima de todo, el enfoque general se vuelca hacia la satisfacción del cliente. En otras palabras, aquello que el eficientismo busca como fin es únicamente una consecuencia de enfocar de nuevo la empresa hacia el sentido por el cual nació, y que para lograr esto requiere de gente satisfecha por pertenecer a una organización dirigida a servicio.

¿Quién es el cliente?, ¿El externo o el interno? La respuesta es sencilla, todos son clientes de la empresa y por esa razón merecen el servicio por el cual se encuentran vinculados, unos a través de un bien o servicio que se ofrece como contraprestación y otros, los internos, como un medio de desarrollo y formación de sus cualidades y capacidades. Al tenerlo claro, las personas se comprometen y por sí mismas buscan innovaciones para ser más eficientes y productivas, su sentido de pertenencia crea una motivación constante porque saben que su esfuerzo será tomado en cuenta (que no quiere decir necesariamente recompensado con dinero) para empatar con los objetivos estratégicos que al final, son aquellos que rigen y dan sentido a la empresa: "satisfacer las necesidades de nuestros clientes".

La generación de riqueza, la productividad, entre otros "propósitos", son consecuencias de una empresa enfocada hacia la complacencia de las necesidades de sus clientes, es por ellos que la empresa sigue en el mercado y genera economía de permanencia y crecimiento, para cumplir con inversionistas, empleados y sociedad en general.

**¿Cuál es el sentido de su empresa?**



**Raúl Cabrera García.** Es licenciado en Administración de Empresas con especialidad en finanzas por la Universidad Panamericana. Gracias a los estudios de Master en filosofía en la misma universidad, y diversos cursos y diplomados en Estados Unidos y Europa sobre temas empresariales. Ha colaborado con universidades privadas de México como docente de materias como: Comportamiento del consumidor, Estrategias de ventas, Dirección estratégica, Valuación de proyectos, Desarrollo Humano, Religión y mundo contemporáneo, Presupuestos y Macroeconomía. Dentro de su trayectoria destaca su paso por el Instituto de Alta Dirección de Empresas, Banco BCH, Grupo Desc, Tetra Pak, y como directivo en Tetra Laval Food, SDS Comercial, Universidad Panamericana, Universidad Interamericana para el Desarrollo e ICAMI, donde actualmente se desempeña como Director de Vinculación.

# Líderes de Servicio, cómo desarrollar un liderazgo trascendente en el nivel intermedio de la organización.

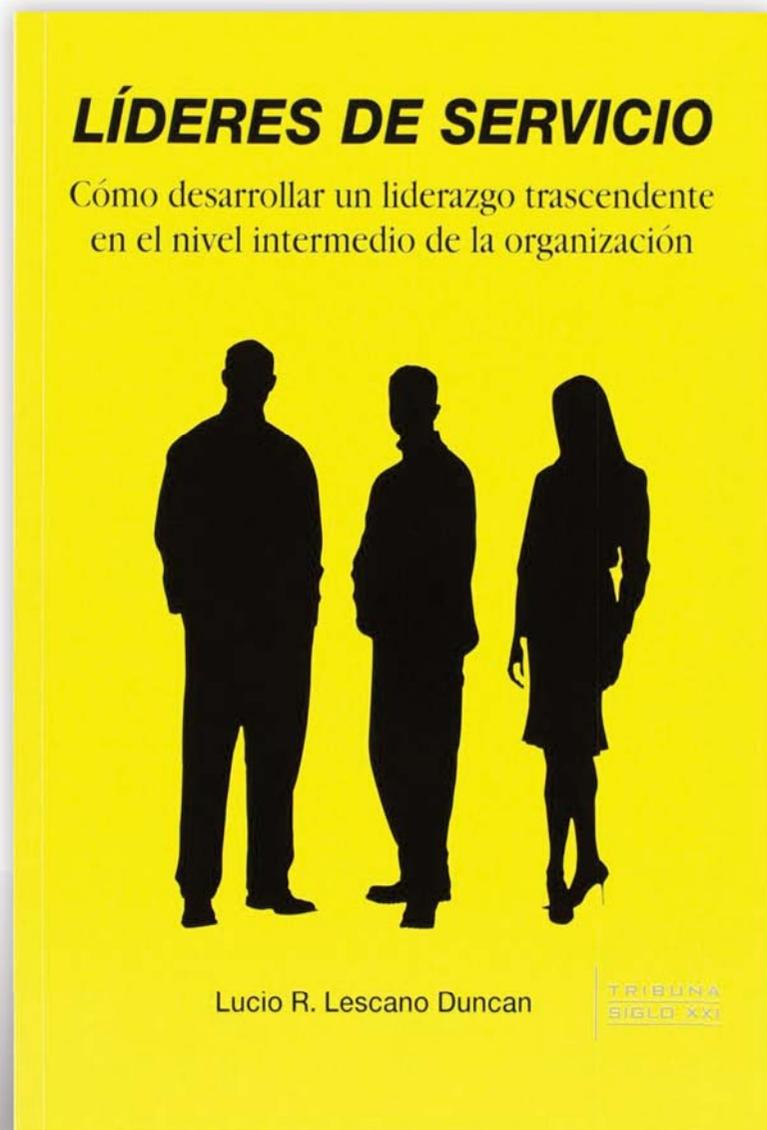
Autor: Lucio R. Lescano Duncan.

Una de las actividades académicas que tuvimos durante la VIII Semana Internacional, “La generación de valor del mando medio en la sociedad del conocimiento”, fue la presentación del libro de Lucio Lescano, Director de CAME, Perú: “Líderes de Servicio, cómo desarrollar un liderazgo trascendente en la organización”. Un libro clave para comprender el rol de los mandos medios en las organizaciones, además de ser uno de los pocos libros enfocados en este tema:

“En esta era global, toda organización ha de estar orientada al servicio, independientemente de su tamaño, sector o actividad. Ello significa estar sustentada en un enfoque filosófico, vale decir, unos principios sólidos que orienten el ser y hacer de la organización, y así, se convierten en especialistas en el propio giro de la empresa y en la capacidad de servir, cada vez mejor, a los clientes. Para llevar adelante este reto es preciso contar con líderes de servicio en el nivel intermedio. Se ha estudiado bastante el rol de la alta dirección en la conducción de las organizaciones, ahora se necesita analizar a profundidad el rol crucial que tienen los mandos intermedios. Son estos mandos quienes desempeñan un papel decisivo en la aplicación de los enfoques de satisfacción y lealtad de clientes y empleados. El trabajo que estos mandos realizan es fundamental para la marcha de toda organización.”

#### Versión impresa:

- <http://www.amazon.es/Lideres-servicio-Tribuna-Siglo-Xxi/dp/8484693155/>
- <http://www.agapea.com/Lucio-Lescano-Duncan/Lideres-de-servicio-como-desarrollar-un-liderazgo-trascendente-en-el-nivel-intermedio-de-la-organizacion-9788484693154-i.htm>



**Sobre el autor del libro:** Lucio R. Lescano Duncan, es Doctor en Gobierno y Cultura de las Organizaciones por la Universidad de Navarra. Se desempeña como Director General de CAME, Instituto de Formación y Perfeccionamiento Directivo en Lima – Perú. Es calificado en Ingeniería Electrónica y Comunicaciones por la Escuela Naval del Perú, Master en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico, y miembro del Center For Excellence In Service de la Escuela de Negocios “Robert H. Smith” de la Universidad de Maryland.

# APERTURAS CLAUSURAS Y

## PROGRAMAS ABIERTOS Aperturas

### Sede Guadalajara: Apertura PCG 11, Unidad León.

La décima primera generación de nuestro programa Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales – PCG, en la ciudad de León se llevó a cabo el jueves 7 de noviembre de 2013. El Director General de ICAMI Sede Guadalajara, Eduardo Fernández García, junto con la Directora de Programa, Miriam Ceballos, dieron inicio al programa y la presentación de los participantes. Arrancando con 19 participantes, esperamos que lo disfruten y aprovechen esta etapa de crecimiento integral en su persona, no sólo en el ámbito profesional, sino también en el personal.

### Sede Guadalajara: Apertura PCG 32.

El pasado viernes 8 de noviembre de 2013, se inició una generación más de nuestro programa Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales – PCG en ICAMI sede Guadalajara. Trece participantes componen esta generación y de la mano del Director de Programa, Antonio García Raygoza, vivieron la presentación de los participantes, que corrió a cargo del Director General de ICAMI Sede Guadalajara, Eduardo Fernández García. Les enviamos una felicitación a todos los integrantes del grupo y deseamos que esta nueva etapa de desarrollo integral sea muy fructífera.

¡Bienvenidos!



### Sede México: Apertura PCG 44.

El pasado 14 de noviembre inició el programa Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales – PCG, generación 44, en ICAMI Sede México. El Lic. Conrado Antonio Larios, Director General del Sistema ICAMI, dio la bienvenida a los participantes y pidió poner todo su esfuerzo en este programa, pues representa una oportunidad única que les brindan sus empresas.

¡Siéntanse como en casa!

**Sede Monterrey: Apertura PCG 6, Unidad Torreón.**

El Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales es cada vez más importante en las empresas, ya que es en los mandos medios donde recae la responsabilidad de ejecutar la estrategia de la institución, y diferentes decisiones se tienen que tomar en las diferentes áreas y departamentos para que esto se dé. ICAMI Unidad Torreón, inició su sexto programa Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales – PCG; con una mezcla de 20 empresas y 16 profesiones diferentes, lo que hace un grupo rico en diversidad de opiniones, giros, experiencia, operación y perfiles.

¡Bienvenidos!

**Sede Guadalajara: Apertura LD 1, Unidad Aguascalientes.**

Muy felices estamos de abrir camino a nuestro programa Líderes en Desarrollo –LD en Aguascalientes. Eduardo Fernández García, Director de ICAMI Sede Guadalajara, se encargó de darles la bienvenida a la primera generación LD en Aguascalientes. El grupo que está conformado por trece participantes de los sectores comercial y de servicios, serán acompañados por el Director de Programa José de Jesús Tovar a lo largo de estos 9 meses, de esfuerzo y dedicación.

¡Enhorabuena!

**PROGRAMAS ABIERTOS**  
**Clausuras**

**Sede Guadalajara: Clausura LD 17.**

El pasado 27 de noviembre clausuró con gran éxito el programa Líderes en Desarrollo – LD en su generación décimo séptima. Fue una sesión emotiva en donde los cónyuges de nuestros participantes no dejaron de opinar y discutir acerca de la esencia de las relaciones familiares. Matilde Ovando, profesora de ICAMI Sede Guadalajara, logró hacer reflexión acerca del tema y cerró con broche de oro esta generación. Después de la ceremonia de entrega de diplomas, los participantes junto a su Directora de Programa, Patricia Mercado, disfrutaron de un brindis que estuvo plagado de buenos deseos para todos los, ahora, egresados.

¡Muchísimas felicidades!



**Sede México: Clausura LD 10.**

El jueves 28 de noviembre se llevó a cabo la clausura de la décima generación del programa Líderes en Desarrollo – LD, de la Sede México. En una emotiva ceremonia, los participantes escucharon las palabras del Director de Operaciones de la Sede, Lic. Carlos Raúl Reyes, así como de Luis Antonio Arnaiz, presidente de generación.

¡Felicidades!

## PROGRAMAS ESPECIALES

### Aperturas

#### Sede México:

#### Seminario de Profesionalización de la Función Comercial 2013.

El día 28 de noviembre se llevó a cabo el Seminario de Profesionalización de la Función Comercial 2013, para Pemex Refinación en ICAMI Sede México. Estuvieron presentes el Lic. Conrado Antonio Larios, Director General del Sistema ICAMI, el Ing. Miguel Tame Domínguez, Director General PEMEX Refinación, así como otros 5 funcionarios de la paraestatal. El anfitrión, Lic. Antonio Larios, señaló que es muy importante para ICAMI poder contribuir a la formación del personal de PEMEX. Por su parte, en punto de las 10:30 hrs., el Ing. Tame dio por inaugurado formalmente este evento académico.



## PROGRAMAS ESPECIALES

### Clausuras

#### Sede Guadalajara: Clausura Farmacias Guadalajara 2013.

El 11 de octubre se llevó a cabo la clausura del Programa Especial – PE de Farmacias Guadalajara, con 98 participantes a cargo del director del programa Lic. Miguel Flores Aguilar. Nos sentimos orgullosos de contar con grupos como este, que siempre están ocupados por desarrollar el potencial de sus colaboradores. Felicidades a todos en Farmacias Guadalajara.

¡Felicidades!

#### Sede Monterrey: Clausura Programa Gerencial ALFA.

A nombre del Cuerpo Directivo y Claustro Académico ICAMI Sede Monterrey felicita a la generación de Grupo ALFA que acaba de concluir su programa de Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales.

Los invitamos a ejercer lo aprendido tanto en su área de trabajo como con sus familias y ser agentes de cambio en la sociedad donde nos desenvolvemos.

¡Muchas felicidades!

# EVENTOS



## Conferencia “Social Media en las Empresas”, Unidad Hermosillo.

El pasado 7 de noviembre se llevó a cabo la conferencia “*Social Media en las Empresas*”, dirigida magistralmente por la Dra. Silvia Cacho-Elizondo, directora adjunta a la dirección académica de IPADE, motivo por el cual se contó con la asistencia de un nutrido número de egresados, profesores, empresarios y amigos de ICAMI de esa unidad.

Las empresas requieren estar al día en las tendencias para mantener su identidad, pero también saber comunicarla y, a veces, hacerla evolucionar. Las redes sociales son el nuevo campo donde las empresas manejan su comunicación, su marketing, sus relaciones públicas. Estar a un click es la regla.

¡Muchas gracias a todos los asistentes!



#### Sede Culiacán: Conferencia “Importancia de la capacitación y cultura empresarial en la competitividad”

El sábado 9 de noviembre se llevó a cabo un desayuno conferencia para los empresarios miembros de la Cámara Nacional de Comercio (Canaco) de la ciudad de Culiacán, Sinaloa, en donde el Ing. Luis Alfredo Santana Zevada, Director General de Sede Culiacán dirigió el tema “*Importancia de la capacitación y cultura empresarial en la competitividad*” ante un nutrido número de asistentes.

*“Algunas empresas trabajan en la identificación de capacidades críticas y contratan a personas que, a pesar de no reunir todas las aptitudes exigidas, tienen el potencial de aprender y desarrollarse”, señaló el Ing. Santana Zevada.*



#### Sede Culiacán: Claustro de profesores “Antropología de la Acción Directiva”

Con el fin de dar una continuidad a la actualización de nuestro claustro de profesores, se les invitó a participar en una sesión dirigida por el Dr. Nahúm de la Vega, de IPADE, con el tema “*Antropología de la Acción Directiva*”, el pasado 12 de noviembre, en las instalaciones de ICAMI Sede Culiacán. Así mismo, en la segunda parte de la sesión se abordó el tema “*La Importancia del Diagnóstico*”.

Al finalizar la jornada de trabajo se aprovechó la ocasión para un momento de convivencia.



### **Sede Culiacán: Sesión “La importancia de la Acción Directiva”, Unidad Tijuana.**

Ante la presencia de distinguidos empresarios de la ciudad de Tijuana, Baja California, se ofreció el pasado viernes 15 de noviembre, la sesión “La Importancia de la Acción Directiva”, dirigida por el Ing. Luis Alfredo Santana Zevada, Director General de la Sede, quien inició la sesión con una cita del Dr. Carlos Llano: *“La vía o el camino principal para aprender a dirigir no es la enseñanza, sino la experiencia”*, para después lanzar una serie de cuestionamientos a los participantes que los hizo reflexionar sobre el proceso de dirección.

### **Sede Monterrey: Sesión Claustro de Profesores**

Conscientes de que hoy en día nos enfrentamos a un entorno complejo y en constante cambio, resulta indispensable desarrollar permanentemente nuestras habilidades y mantenerse actualizados. Ante este escenario, en ICAMI Sede Monterrey se organizó una jornada de trabajo cuyo tema central es: *“Afrontando una nueva realidad...fortaleciendo nuestra esencia”*.

Estamos convencidos que no basta con estar al día, hay que anticiparse a los cambios por venir y, en ese sentido, estaremos preparándonos para juntos afrontar los retos que como institución se nos presentan.

### **Sede Monterrey: Expo Tu Empresa PCG – 21**

Como ya es costumbre en los programas de Perfeccionamiento de Competencias Gerenciales en la Sede Monterrey, se realiza en cada generación una Expo en donde los participantes tienen la oportunidad de montar un “stand” de la empresa donde se desempeñan y poder brindar más información sobre los productos y servicios que manejan.

Este tipo de actividades crean sinergia entre las empresas, ya que se pueden dar negocios o convenios de una empresa a otra. Agradecemos al Director de Programa del PCG-21 Adolfo Leal por la coordinación de este evento y a todos los participantes que se dieron cita en este evento.



El Consejo de Administración, Directivos y Personal de ICAMI, les deseamos que esta Navidad traiga paz y felicidad en compañía de su familia; y que el año 2014 esté lleno de bendiciones.

# ¡Felicidades 2014!



**ICAMI**  
CENTRO DE FORMACIÓN Y  
PERFECCIONAMIENTO DIRECTIVO