

# *Quality Magazine*

Revista Mensal  
Edição Nº 125 – 2009

**Desenvolvimento  
profissional do  
capital humano**



### Sumario



**IROTAMA: o hotel que se transformou em paraíso.**

Entrevista con Héctor Mario Diaz, presidente Ejecutivo.

**Wik Solutions alia modernidade à tradição para oferecer soluções inteligentes em web.**



Entrevista con Leandro Alves, Diretor de operações.



**Colégio María de la Paz: Projeto Espiga, novo esquema de ensino.**

Entrevista con a Dra. Marta Vélez de Fonnegra, diretora.

**Greenpeças: Uma grande família exitosa com clientes satisfeitos.**



Entrevista con Hernando Constança, diretor geral.



**Engenharia MEQ: inovação tecnológica permanente e qualidade no serviço.**

Entrevista con o Eng. Misael Eduardo Quintero, gerente geral.

**Processadora de Arroz Kiara: a qualidade é uma das principais características do trabalho.**



Entrevista con José Alberto González Regalado, presidente e fundador.



**Fundimec Fundição e Metalúrgica, sinônimo de confiança e garantia em seus processos.**

Entrevista con Valmor Fossar, diretor.

### Opinião

Ing. Alejandro Motta  
Director  
Motta & Asoc.

**Acrílicos Serna -  
Medellín oferece  
experiência e  
qualidade na  
Colômbia.**



Acrílicos Serna

Entrevista con  
Luis Alberto  
Serna, gerente  
geral.

**Tânia Zambelli -  
Assessoria Empresarial  
e Coaching,  
estimulando idéias,  
soluções e negócios.**

Entrevista  
con Tânia  
Zambelli,  
Directora  
Executiva.



**Grupo Modstil:  
soluciona as  
necessidades de seus  
clientes**



Entrevista  
con Dra. Vicky Benitez  
Mendoza,  
directora geral.

Nesta edição, apresentamos a importância do capital humano e a garantia que o progresso da empresa pode proporcionar.

Sabemos que a satisfação do cliente se dá por diversos elementos, mas principalmente pelas atividades que a organização realiza com o apoio do recurso interno. Nesta publicação de setembro, são apresentados alguns dos principais líderes empresariais que satisfazem as necessidades de seus funcionários porque eles, ao mesmo tempo, satisfarão as necessidades do cliente.

Este estado de interação empregado-cliente é a melhor estratégia empresarial que permite utilizar de maneira propícia a relação interna na empresa, que será exposta nos resultados finais. Cabe ressaltar que trabalhadores felizes sugerem clientes satisfeitos.

Como é exposto nas notas e no artigo, é primordial dar real importância aos clientes internos, não apenas nas empresas de serviço, mas em todas as empresas, em geral, já que a produtividade, obviamente, é efetuada pelos mesmos. Para isso, a máxima autoridade tem principal importância, porque explicará claramente a missão esperada pelos funcionários, proporcionando-lhes, como resposta, a capacidade de começar a atuar.

***Latin American Quality Institute***

Estimados membros e leitores,

Tenho imenso prazer em comunicar-me através desta nova edição de nossa Quality Magazine. A tão pouco tempo de nosso evento empresarial mais importante da América Latina, me encontro coordenando os últimos detalhes para tal. Além disso, com o transcurso dos dias, a eficácia das novas empresas que serão reconhecidas em novembro me emociona, sobretudo porque esta classe de comportamento é a mostra de que o contexto empresarial em cada região é cresce cada vez mais.

Nosso encontro é direcionado e pensado para cada líder que tem como premissa principal desenvolver estratégias e planos para conquistar a qualidade total, a qual não tem limites. Por tal motivo, se realizarão palestras que permitirão a interação entre os empresários.

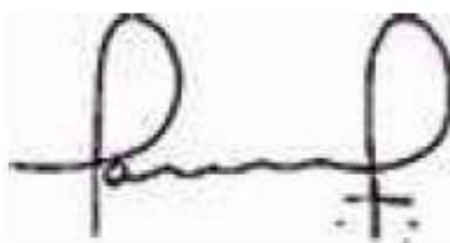
As empresas que se encontram mencionadas nesta edição são um exemplo pleno da qualidade e do sucesso empresarial que reconhecemos, admiramos e incentivamos a continuar melhorando.

Por outro lado, quero convidar aos membros que ainda não participam de nossas edições a enviar as informações correspondentes, pois para nós e para o contexto empresarial é essencial conhecer quem se encontram sobressaindo a nível internacional.

Despeço-me, recordando que este canal de comunicação se encontra a sua disposição.

Agradeço a atenção.

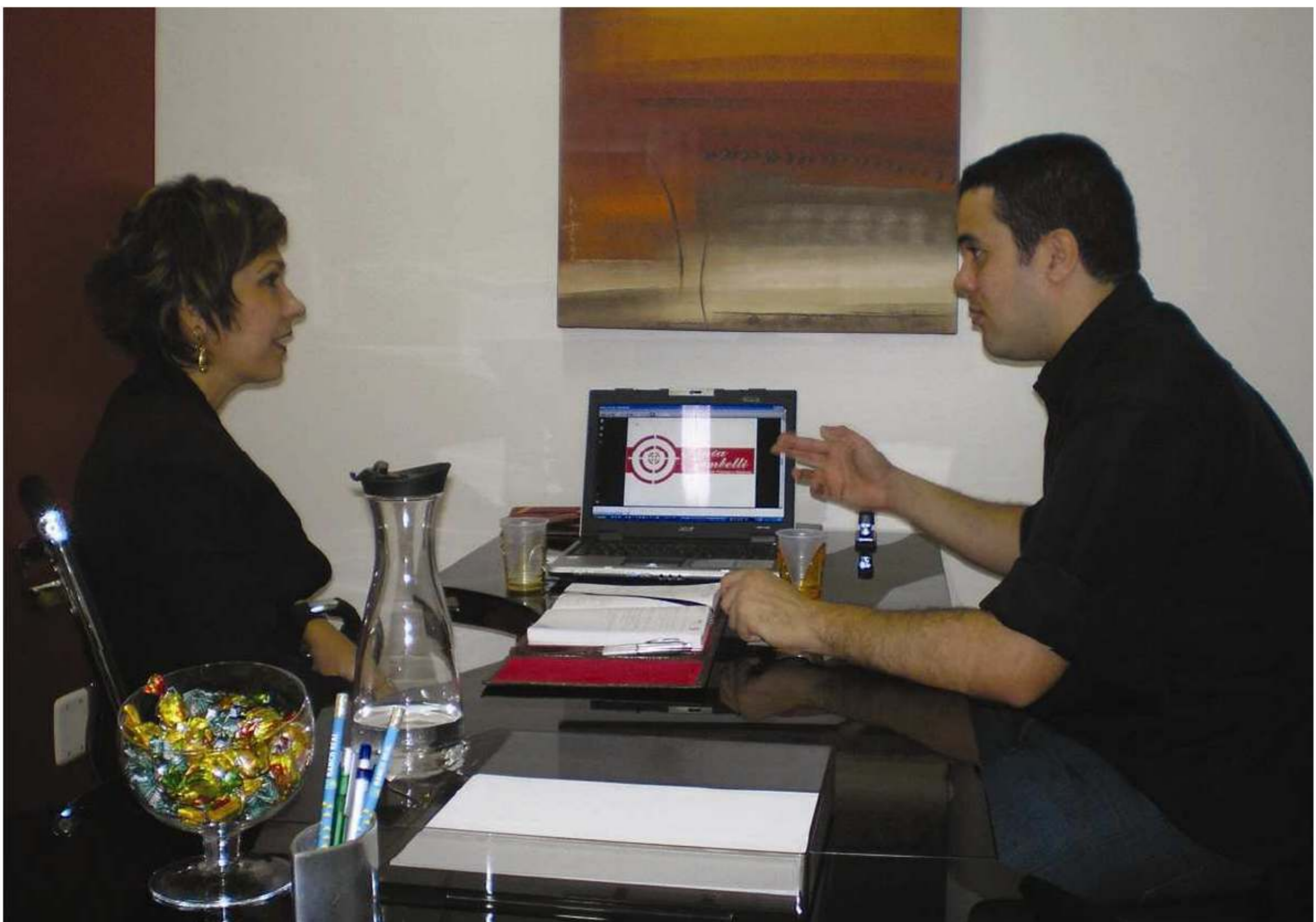
Cordialmente,



**Daniel Maximilian Da Costa**  
Chief Executive Officer  
[daniel@laqualityinstitute.org](mailto:daniel@laqualityinstitute.org)

*Tânia Zambelli - Assessoria Empresarial e Coaching tem como missão "Acompanhar e orientar pessoas, impulsionando idéias, soluções e negócios, na busca de resultados e competitividade no mercado".*

## **"O serviço de coaching é um processo que produz mudanças positivas e duradouras"**



Além de ser consultora e coache, **Tânia Zambelli** é também professora universitária. Estar dentro da sala de aula permite a ela

conhecer mais de perto as dificuldades que os empresários e profissionais estão vivendo em seus negócios e no mercado. Os

alunos trazem, para dentro das aulas, questões para que ela junto com a turma possa analisar, sugerir e direcionar algumas ações corretivas. Foi

assim, que ela percebeu a oportunidade de oferecer um trabalho personalizado e de qualidade, assessorando as organizações na resolução dos problemas administrativos.

O serviço de assessoria empresarial é oferecido através do Projeto Moinho. A proposta do Projeto Moinho é assessorar o gestor das pequenas e médias empresas a reduzir e ultrapassar obstáculos e dificuldades, utilizando seu conhecimento, experiência e competências, para atingir objetivos e metas pessoais e profissionais.

O gestor da pequena e média empresa trabalha de forma solitária na gestão do seu negócio. Precisa buscar a alta performance tanto no desenvolvimento profissional individual, como no desenvolvimento sistêmico organizacional. Assim, foi através da demanda de alguns segmentos, que Tânia Zambelli desenvolveu uma metodologia para aprimorar as técnicas administrativas deste gestor, orientá-lo e apoiá-lo nas tomadas de decisões, identificando suas habilidades e competências, modificando seu comportamento no gerenciamento do seu negócio, otimizando processos e produzindo

assim, melhores resultados para a empresa.

O serviço de coaching é um processo que produz mudanças positivas e duradouras e auxilia o cliente na identificação de uma missão pessoal, profissional e na definição de prioridades, além de auxiliar na identificação de ações que vão permiti-lo realizar seus projetos de vida. É aprender com a experiência. É liberar o potencial e maximizar sua performance. É superar obstáculos elegantemente. É ajudar a pessoa a realizar mais do que ela acha que pode. É identificar e mudar pensamentos automáticos que limitam a expressão do seu potencial. O coaching cria consciência, potencializa a escolha, leva o cliente à mudança e a seguir a direção que deseja. Nesta relação, o coach estimula o cliente a identificar seus valores essenciais e a expressá-los, desenvolvendo uma postura de integridade pessoal. Desafia também o cliente a criar para si mesmo uma visão de futuro que o entusiasme a utilizar ao máximo a sua energia criadora e a estabelecer metas a serem cumpridas.

Através do **Projeto Moinho** o pequeno e médio empresário



aprende a desenvolver um planejamento, organizar os processos, orientar e ensinar seus empregados e acompanhar os resultados.

Ele passa a gerenciar seu negócio saindo do operacional e passando a pensar estrategicamente. Estreita e estabelece relação de confiança com seus empregados, deixando-os criar e executar as atividades. Os gestores das pequenas e médias empresas, por uma questão de sobrevivência, aprendem a criar melhores sistemas, processos e relacionamento interpessoal para gerenciar com mais eficiência e, acima de tudo, evoluir, melhorar e se adaptar a este mercado dinâmico e competitivo.