

# Polinoticias

05

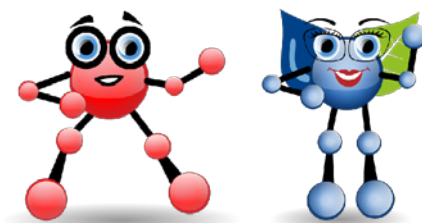
• Mayo •



- ¿SABES QUÉ ES EL SENTIDO DE URGENCIA?
- SENTIDO DE **PERTENENCIA** EN LA EMPRESA
- CÓMO LOGRAR EL **ACCOUNTABILITY** INDIVIDUAL
- SE CONCLUYÓ EL **PLAN DE CAPACITACIÓN 2016-2017** ¡MUCHAS FELICIDADES!



**Polak**<sup>®</sup>  
grupo



	Editorial	3
	Columna Polak	6
	Noticias	7
	Comunidad Polak	10
	Universidad Dr. José Polak	13
	Gestionando con Calidad	15
	Entérate	16
	Tu Voz	19

**Revista Polinoticias, órgano de comunicación interna. Mayo 2017 No. 5.** Agradecemos la colaboración para la realización de este número de: Quím. Gregory Polak Dir. Gral. del Grupo; Carmen Carrillo, Cecilia Espinosa, Rigoberto Hernández, Claudia Alejandra Vargas, que nos apoyaron para la publicación de esta quinta edición del año 2017. Asimismo, aprovechamos para invitar a toda la comunidad del Grupo para que envíen sus propuestas sobre el contenido que les gustaría que se publique o aportaciones, ya sean resúmenes de libros o artículos de interés, para todos nuestros compañeros.

Compártenos tus publicaciones a cualquiera de los siguientes correos:  
[carmen.carrillo@polakgrupo.com](mailto:carmen.carrillo@polakgrupo.com), [gchacon@opentec.com.mx](mailto:gchacon@opentec.com.mx), o  
[universidad@polakgrupo.com](mailto:universidad@polakgrupo.com)



## “Sentido de Urgencia”

Desarrollar un **sentido de urgencia** es una importante cualidad de liderazgo. Debido a que un líder es alguien del cual se espera mucho ya que es un ejemplo para otros y el propulsor de cambios en su organización, él tiene una gran responsabilidad con sus colaboradores para que las cosas se hagan, y se hagan **¡ya!**

El viejo paradigma de la gestión, asumía que la velocidad y la calidad eran conceptos enfrentados.

“Puedo hacerlo más rápido, pero no quedará tan bien”,

decía alguien cuando se le pedía agilizar su trabajo. Por su parte, cuando le pedíamos mayor calidad, su respuesta era:

“Puedo hacerlo mejor, pero me va a tomar más tiempo”.

Así, mayor calidad implicaba sacrificar velocidad y mayor velocidad conducía a perder calidad.



El tiempo nos ha enseñado que sí podemos elevar tanto la calidad como la velocidad de lo que hacemos, sin necesariamente tener que sacrificar una por la otra. De ahí nace el concepto de **sentido de urgencia**, John Kotter define como **“un impulso por hacer las cosas bien, en el acto”**.

“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”.

- Walt Disney -



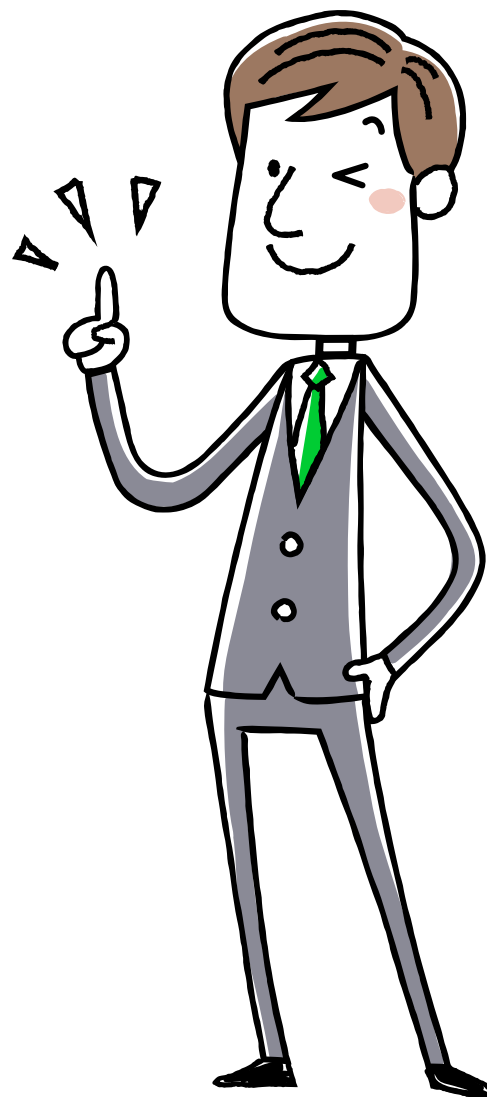
Todas las personas manejamos un mayor o menor sentido de urgencia, dependiendo de nuestro desempeño el cual se mide a través de cuatro dimensiones:

### - Enfoque en prioridades -

Las personas con un alto enfoque en prioridades, **definen objetivos específicos**, relevantes y sujetos a plazos; frente a un portafolio de tareas y actividades, son capaces de establecer qué va primero y qué puede ser ignorado sin riesgo y son capaces de ajustar de manera razonada las prioridades, para adaptarse a cambios en el negocio; además, identifican, dan seguimiento y hacen públicos los indicadores de desempeño (**KPI**) cruciales para la organización, y son muy buenos en alineamiento, es decir, en comunicar metas y objetivos relevantes a otros y contagiarlos de un sentido de

### - Cumplir las promesas -

Hace lo que dijo que iba a hacer, genera confianza, anticipa problemas, maneja las malas noticias con transparencia, agilidad y orientación a la acción y tiene claros los criterios de excelencia y niveles de servicio de los procesos y proyectos a su cargo.







### - Tenacidad -

Un individuo fuerte en tenacidad, comunica oportuna y claramente a los afectados cuando un plazo o promesa no se puede cumplir; sostiene el esfuerzo, escala al siguiente nivel y **busca colaboración entre áreas** cuando los entregables corren peligro.

### - Velocidad de respuesta -

Hablando del nivel de la excelencia individual o colectiva, existen personas a las que les gusta ser decisivas y que apuestan a actuar y cerrar asuntos; les encanta la agilidad y siempre tratan de **acortar los tiempos de ciclo de los procesos**.



Así las cosas, **impulsar una cultura de urgencia** en nuestra organización demanda enfocarse en **prioridades, promesas, tenacidad y velocidad de respuesta**. Está claro que hay mucho que hacer, por lo que es mejor asumir este reto...

**“con sentido de Urgencia”**

*- ENRIQUE MARGERY / editor del diario El Financiero  
Editorial Universidad Dr. José Polak -*



“Tus clientes no esperan que seas perfecto. Lo que si esperan es que les resuelvas un problema cuando algo sale mal”.

*- Donald Porter -*



# Columna Polak

**MAYO**

**01**

**de Mayo**

**Día del trabajo**



**05**

**de Mayo**

**Día de la batalla  
de Puebla**



**08**

**de Mayo**

**Día mundial de la  
Cruz Roja**



**10**

**de Mayo**

**Día de las Madres**



**15**

**de Mayo**

**Día del Maestro**





## Cómo lograr el Accountability Individual

La mayoría de las personas estamos acostumbradas a que cuando algo nos sale mal buscamos culpables para encontrar una justificación, este mismo comportamiento lo reflejamos en nuestra vida laboral, se tiende a buscar excusas o culpables en lugar de asumir la responsabilidad.

En el libro **"El principio de Oz"** se habla de la existencia de una línea delgada que separa el éxito del fracaso. Debajo de la línea están las excusas, culpar a otros, la impotencia; mientras que por encima de la línea encontramos la realidad, la búsqueda de soluciones, la entrega.

¿De qué lado de la línea estás tú?



"La calidad de tu servicio, depende de la calidad de tu personal".

- Desconocido -

Es momento de dejarnos de hacer las víctimas ante los problemas y hacernos responsables de nuestros actos, así que a continuación se presentan cuatro pasos para adaptar una filosofía de *Accountability*:

## 1.- VERLO

Asumiendo el valor de Verlo se refiere a la acción de identificar la realidad y visualizar las situaciones como realmente son, para enfrentar aquello que sí está dentro de nuestras manos para superar los retos y obstáculos que se van presentando en el camino para alcanzar nuestro objetivo.

## 2.- ADUEÑARSE

Encontrar el valor de Adueñárselo, generalmente nos concentramos en las situaciones en las que nos sentimos víctimas o utilizados, en este punto es momento de responsabilizarse de las circunstancias que nos rodean.

## 3.- RESOLVERLO

El tercer paso para mantenerse por Arriba de la Línea es obtener la sabiduría para Resolverlo. No es suficiente con ver nuestra situación real y aceptar nuestra responsabilidad, se tiene que enfrentar el problema y hacer a un lado todos esos obstáculos que nos interfieren para el logro del objetivo final, para ello se requiere de sabiduría.

## 4.- HACERLO

Finalmente, para alcanzar el *Accountability* personal se requiere ejercitar los medios para Hacerlo, lo cual significa completar la responsabilidad para lograr los resultados y más importante Hacerlos. Si no nos enfocamos en este último paso, todos los demás esfuerzos serán en vano.

**¡Así que es momento de que apliques estos 4 pasos para desarrollar un *Accountability* en Grupo Polak!**





# Sentido de Pertenencia en

# Grupo Polak...¿Te sueña?

**C**omencemos reflexionando ¿Por qué es importante el sentido de Pertenencia? Es vital para el buen funcionamiento de cualquier organización ya que cuando un colaborador se preocupe por todos los aspectos y funciones y se sienta parte de la Organización intentará apostar siempre por mejorar, mirar por el bien común y no solo por el área concreta en la que trabaja y funciones que cumple sino por toda la organización de manera global .

El sentimiento de pertenencia es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa porque es condición indispensable para que existan otros elementos importantísimos como son: **trabajo en equipo, motivación laboral, implicación, creatividad, estado de ánimo, incluso forma de atención al cliente, y forma de comunicarse.**

Digamos que es el punto de partida. Si uno no se siente identificado con la empresa para la que trabaja, no comparte su misión, visión ni valores, y no se siente pertenecido, todos lo demás factores no podrán existir en la persona, y su comportamiento entonces será totalmente diferente.

**Ahora te pregunto a ti,  
¿Te sientes identificado  
con Grupo Polak ?**

**Compártelo con nosotros al correo  
[universidad@polakgrupo.com](mailto:universidad@polakgrupo.com)**



“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás”.

- Lewis Carroll -



# Comunidad Polak

Les damos la más cordial bienvenida a los colaboradores que ingresaron este mes, recuerden que su aportación a la empresa es muy valiosa para seguir creciendo.

## Bienvenidos



JUAN  
FRANCISCO  
CORTÉS  
BENITEZ  
**QUÍMICO**  
**INVESTIGADOR**



DAVID  
TAMAYO  
HERNÁNDEZ  
**SUPERVISOR**



RAÚL  
RAMÍREZ  
TREJO  
**QUÍMICO**  
**INVESTIGADOR**



GUSTAVO  
FERNÁNDEZ  
VÁZQUEZ  
**AYUDANTE**  
**GENERAL**  
**PLANTA 9**



ELVIRA  
LÓPEZ  
SÁNCHEZ  
**TÉCNICO**  
**INVESTIGADOR**



PAULO  
CÉSAR  
CRUZ  
MARTÍNEZ  
**TÉCNICO**  
**INVESTIGADOR**



ALEJANDRO  
GARCÍA  
HERNÁNDEZ  
**ALMACENISTA/  
VIGILANTE**



EDGAR  
ALEJANDRO  
TRUJILLO  
VALDÉS  
**AUXILIAR DE  
SOPORTE  
TÉCNICO**



CEFERINO  
RAFAEL  
ROSALES  
ZARAGOZA  
**ASISTENTE DE  
SERVICIO AL  
CLIENTE**



JAIME  
ALEXANDRO  
PETASNICK  
CASTRO  
**PROMOTOR  
DE VENTAS**



GILDARDO  
ALAVEZ  
ORDOÑEZ  
**PROMOTOR  
DE VENTAS**



JUSTINO  
CAMACHO  
RODRÍGUEZ  
**PROMOTOR  
DE VENTAS**



JUAN  
ANTONIO  
GUZMÁN  
LÓPEZ  
**PROMOTOR  
DE VENTAS**



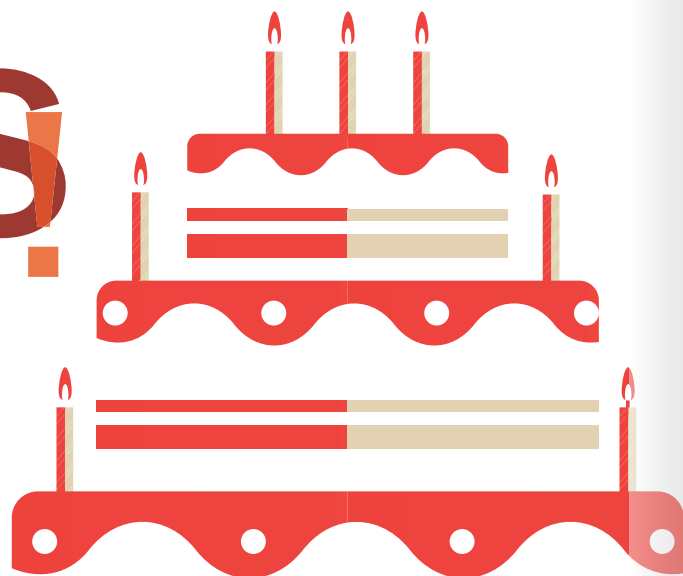
MIGUEL  
ÁNGEL  
ÁVALOS  
PADILLA  
**ANALISTA  
FISCAL**

“Tu objetivo como empresa no es tener solamente el mejor servicio al cliente, sino que sea legendario”.

- Sam Walton -



# FELICIDADES!



Felicidades a los cumpleaños de este mes y les deseamos un día lleno de dicha:

## 1 de Mayo

- Felipe Castillo González

## 3 de Mayo

- José Cruz Ramos Avendaño
- Julio César Victoriano Briteño

## 4 de Mayo

- Roberto Alejandro Ríos

## 6 de Mayo

- Rene Reyna
- Venustiano Flores Ramos

## 7 de Mayo

- Flavio Sánchez Sánchez

## 8 de Mayo

- Amparo Muñoz

## 10 de Mayo

- Artemio Baltazar López
- Kevin Vázquez Ramírez

## 11 de Mayo

- Máximo Saldaña
- Felipe Olivares SanLuis

## 12 de Mayo

- Erika del Carmen Mondragón
- Gerardo Rangel
- Marco Antonio Sánchez Guzmán

## 13 de Mayo

- Marco Antonio García Baez
- Felipe López Molina
- Jose Luis Hernández Ramírez

## 14 de Mayo

- Néctor Daniel Santiago
- Sergio Omar Olea

## 15 de Mayo

- Isidro García
- Isidro Nava Sánchez

## 16 de Mayo

- Joaquín Muñoz

## 17 de Mayo

- Noelia Betzaida Hernández Quintos
- José Israel Sánchez Aguirre

## 18 de Mayo

- José Jorge Hernández González

## 20 de Mayo

- Bernardino Vázquez Vázquez

## 21 de Mayo

- Dulce María Monroy
- Víctor Manuel Bautista
- Jorge Adalberto García
- María Fernanda Ramos López

## 22 de Mayo

- Sandra Luz Galaz
- Felipe Montes de Oca

## 23 de Mayo

- José Rossi Díaz
- Jesús Correa

## 24 de Mayo

- César Orozco
- Patricio Montes Hernández
- Ismael Eulogio Sarmiento
- Deysi Yesenia Cruz González
- Luis Alberto Sánchez Muñoz

## 25 de Mayo

- Manuel Carrión Hernández

## 27 de Mayo

- German García Mora

## 28 de Mayo

- Marco Antonio Gutiérrez

## 30 de Mayo

- Jogany Vázquez Sánchez

## 31 de Mayo

- Gabriel Martínez







# Universidad Dr. José Polak

Un día en la **Universidad Polak**  
con Molik y Molak...

¡Hola Molik! ¿Cómo te ha ido en las sesiones presenciales del Programa **"Transformación Organizacional de la Cultura de Servicio"**?

¡Muy bien Molak me están ayudando mucho las sesiones presenciales! Por cierto quería preguntarte algo con respecto al curso

Dime Molik, en ¿qué te puedo ayudar?

Aunque he asistido puntualmente a mi capacitación,

me siguen apareciendo en la sección de acciones vencidas mis eventos,

y la verdad me preocupa porque si me inscribí a través de la **Universidad** y además he asistido a todas las sesiones ¿Qué tengo que hacer?

No te preocupes Molik, los eventos se quitarán de forma automática en la **Universidad** al momento de que se registre la asistencia de cada colaborador con base en las listas de asistencia que nos comparte el área de Recursos Humanos. No es necesario que hagas nada, déjame a mí que soy el administrador.



"La gente espera un buen servicio, pero pocos están dispuestos a darlo"  
- Robert Gately -



**¡Perfecto Molak!** entonces solo me seguiré inscribiendo a los eventos que me lleguen a través de la **Universidad** para que después, se puedan cerrar automáticamente.

Así es Molik,

Muchas gracias Molak.

Polak<sup>®</sup>  
grupo

Otro excelente día en la **Universidad Polak** con Molik y Molak...



# Gestionando con Calidad



Si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero.

Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos.

Una empresa incumplida y sin una cultura enfocada al servicio perjudica el tiempo de sus clientes, ocasionando molestias que pueden conducirlo a comprar con la competencia. Pero el daño no es sólo para los **clientes externos**, también hay daños al **interior de la empresa**, desafortunadamente el cliente interno no puede cambiar de proveedor, por lo que la relación laboral se ve seriamente afectada.

Para el cliente final un proveedor confiable significa obtener lo que paga sin desperdiciar su tiempo, y para el cliente intermediario significa realizar más negocios con clientes finales. La experiencia nos enseña que los distribuidores o mayoristas pierden importantes oportunidades de venta por falta de cumplimiento de parte del proveedor.

El cumplimiento es lo más importante para el cliente en materia de servicio y depende exclusivamente de la empresa, puesto que es ésta quien establece las promesas y genera expectativas en el cliente. Por ello es recomendable para las empresas evitar las promesas falsas y tomar el tiempo necesario para analizar toda la información y las variables; de esta manera se puede prometer bien, porque está al alcance de sus manos.

Recuerda que uno de **los valores principales** en **Grupo Polak** es la **honestidad**, no tenemos por qué engañar a nuestros clientes.



“Bien hecho es mejor que bien dicho”.

- Benjamin Franklin -



# Entérate

¿Quieres saber  
quién participo  
en la trivía del  
mes pasado?

Como bien sabes en el número de abril se realizó una trivía sobre el tema *Accountability* y queremos **felicitar a nuestros compañeros por demostrarnos sus conocimientos sobre este tema y sobre todo por su gran participación en Polinoticias.**



Blanca Elena  
Valencia Jiménez



Sergio  
Granados Salgado



Rodrigo  
Rubio Loza



Alejandro  
Martínez Salas

Es muy importante que todos conozcamos las respuestas correctas de esta trivía, para incrementar nuestro conocimiento, aquí te las compartimos:

1.- ¿Qué significa *Accountability*?

Responsabilidad hacia alguien o por una acción

2.- ¿En *Accountability* el colaborador debe esperar hacer las cosas?

Falso

3.- Menciona 3 de las 6 condiciones del *Accountability*.

- Compromiso personal.
- Los resultados son importantes. Realizar actividades no es suficiente.
- Libertad para ejercer su propio juicio y tomar decisiones.
- El logro de resultados es responsabilidad única del individuo. El resultado tiene un solo dueño.
- La responsabilidad por los resultados corresponde a cada individuo por igual en la organización, no importa su nivel de autoridad.
- Las consecuencias, positivas o negativas, son parte integral del *accountability*.

**Invitamos a todos los colaboradores a que sigan participando y sobre todo a retarse a sí mismos en sus conocimientos.**

# Los retos de una mamá moderna



Hoy en día las mamás tienen un montón de responsabilidades, y más aún son madres que trabajan fuera de casa. Seguramente **TÚ** estás familiarizada con esto y sabes que ser mamá moderna es todo un reto, y la cuestión aquí es saber cómo balancear la vida familiar y la vida laboral; así que aquí presentamos cómo puedes ser más feliz haciendo ambas cosas.



¡Felicidades por lograr ese balance perfecto lleno de amor y responsabilidad!

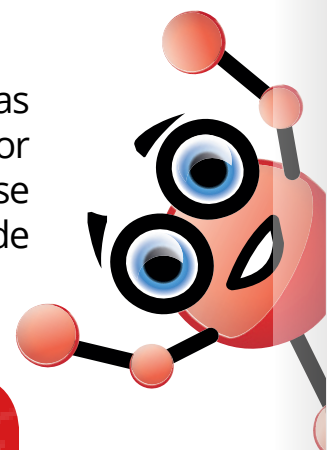


"Siempre dale al cliente más de lo que espera".

- Nelson Boswell -

## ¡ Haz concluido el Plan de Capacitación 2016 - 2017 !

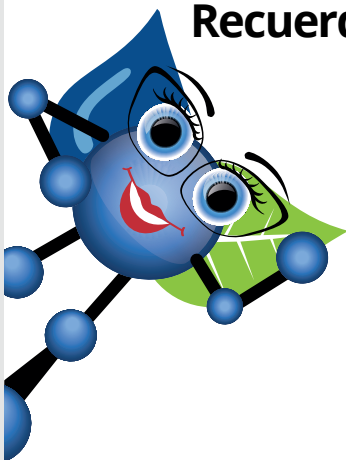
Han sido varios meses de entrega, organización en tus labores y horas de tus fines de semana invertidas en tu crecimiento profesional, es por ello que queremos felicitar a todos los colaboradores que dieron ese plus en sus actividades para terminar satisfactoriamente su plan de capacitación 2016-2017 en tiempo y forma.



Te invitamos a que sigas conservando esa inquietud por el conocimiento y el aprendizaje ya que próximamente iniciará el segundo plan de capacitación 2017-2018

Recuerda que la responsabilidad y el cumplimiento son valores que nos caracterizan.

**¡Muchas felicidades!**







## Tu voz

Hola mi nombre es **Claudia Alejandra Vargas García**, soy originaria de la Ciudad de México. Estudie la Licenciatura en Administración, en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco. Tengo **13 años** laborando para la empresa Dr. José Polak.



**E**stoy a cargo de la **Jefatura del departamento de Crédito y Cobranza**, y como tal es mi responsabilidad el Gestionar la recuperación de la cartera vencida de las empresas Polaquimia, Dr. José Polak y Polatecnia, Reportar a Dirección General la cobranza diaria y acumulada del mes, Negociar con los Clientes, saldos vencidos y promesas de pago, Negociar compensaciones con clientes-proveedores del Grupo, Realizar la Proyección de cobranza a recuperar cada inicio de mes, Revisar y analizar en conjunto con el Seguro de Crédito la autorización y actualización de líneas de crédito de los clientes en cumplimiento con las Políticas de la empresa y requerimientos del Seguro; Administro el Seguro de Crédito para que en caso de siniestro se cumpla con el pago correspondiente a las empresas del Grupo, atender y valorar los argumentos de los clientes que presentan problemáticas de recuperación procurando ser flexible y adaptándome a sus requerimientos, siempre y cuando estén dentro de los lineamientos de las Políticas y Procedimientos del departamento de Crédito y Cobranza.

Lo que más me atrae de mi trabajo es la relación de negocios y amistad que a lo largo de este tiempo he logrado entablar con la mayoría de los clientes que me conocen desde que inicie en esta empresa; por otro lado otra cosa que me apasiona es la adrenalina que en cada cierre de mes se tiene para cumplir con

la Proyección de cobranza estimada, el que en algunas ocasiones ya estoy cerrando el mes y aún hace falta un monto considerable, el tener la certeza y confianza de que llegare a mi objetivo gracias al conocimiento y experiencia que he adquirido al conocer de una manera más directa y personal a cada uno de nuestros clientes.

Ingresa al Grupo en mayo de **2004** como **Asistente de cobranza**, aportando mejores prácticas para la identificación y aplicación de pagos oportunamente, negociando y adaptándome sin dejar de lado las políticas y procedimientos del grupo,



“Aunque a tus clientes no les guste que les des un mal servicio, a tu competencia sí”.

- Kate Zabriskie -

con lo cual en el año de **2007** se me dio la oportunidad de ocupar el cargo de Jefe de Cobranza y en el año de **2012** se me dio la responsabilidad y cargo del área de Crédito, por lo que a partir de ese año ocupó el puesto de **Jefe de Crédito y Cobranza**. Creo que desde mi llegada a esta empresa he aportado mi conocimiento, experiencia y proactividad para la recuperación oportuna de la cartera, doy opciones para conservar la relación comercial con nuestros clientes y convertirnos en una mejor opción para ellos.

Mi experiencia más gratificante es la interacción diaria que se tiene con cada uno de nuestros clientes ya que todos son diferentes en cuanto a mercado y actividades, esto te ayuda a conocer y entender el grado de importancia que tiene para cada uno de ellos los productos que ofrecemos y a su vez ampliar mi visión a la importancia que mi trabajo contribuye a cumplir con sus objetivos como clientes, los objetivos como **Grupo Polak** y mis objetivos como colaborador de esta empresa y como persona. La principal aportación de mi puesto es recuperar en tiempo y forma la cobranza con el fin de mantener el flujo de efectivo necesario para el cumplimiento de los compromisos que a su vez **Grupo Polak** tiene con sus Proveedores.

**La Promesa de Valor** la vivo dando cumplimiento a las políticas y procedimientos de este departamento y que han sido determinados por la empresa. Adaptándome a las necesidades y solicitudes del cliente interno y externo, negociando para obtener resultados positivos para ambas partes y con esto ayudar a agilizar el trabajo de las diferentes áreas de ventas existentes dentro de las empresas del Grupo.

Tengo una familia maravillosa, mis 2 hijos son un motor que me impulsa día a día a dar lo mejor de mí y convertirme en su ejemplo a seguir. Procupo pasar gran parte de mi tiempo libre con ellos, ya sea ayudándolos con sus tareas y trabajos escolares, jugando y compartiendo tiempo de calidad.

Me gustaría en un futuro no muy lejano cursar una maestría en finanzas, continuar con mis estudios de idioma y seguir actualizándome en todas las áreas que estén relacionadas con mi área, adquiriendo mayores conocimientos, así como sacar el máximo provecho de todos los cursos que nos brindan a través de la **Universidad Dr. José Polak** y con instituciones externas y así continuar con mi desarrollo profesional.





Debemos hacer las cosas ordinarias con amor extraordinario



- Madre Teresa de Calcuta -



"Tus clientes más enojados son tu mayor y mejor fuente de aprendizaje".

- Bill Gates -



**Polak**<sup>®</sup>  
grupo

Comunicación Interna  
Grupo Polak ©2017.