

ventana



Educación,
clave del crecimiento
Nueva Zelanda,
el país de las largas nubes blancas
¡Hoy somos más!
Reforestación EBC 2013



¡Pasa la voz!
Detección de la
lealtad en usuarios
y consumidores



PORTE PAGADO
PPO9-1126
(PUBLICACIÓN PERIÓDICA)
AUTORIZADO POR SEPOMEX

OCTUBRE-NOVIEMBRE 2013
Año 6/Nueva época/Número 65
Revista bimestral de la Escuela Bancaria y Comercial

BlackBerry.

Únete a la
Campaña Rosa contra
el cáncer de Mama
con el smartphone
oficial **BlackBerry® Q5**



Únete descargando la app de
Autoexplórate escaneando el
QR desde tu BlackBerry® World

BBVA
LIGA Bancomer



Mónica Irma Campos Farias



Universidad: Universidad del Valle de México (Psicología) y el INBA (Pedagogía).
Carrera: Psicología y Pedagogía.
Otros estudios: Especialidad en RH.

Inicié mi trayectoria laboral en el Hospital ABC en el área de Capacitación y Nóminas, más tarde colaboré en Elevadores Shindler como Coordinadora de Desarrollo Organizacional mas adelante fui Jefe de RH y Seguridad Industrial en Maped Silco. Más adelante, Gerente nacional de RYS en DHL Exel Supply Chain. Desde marzo de 2010 colaboro como Gerente de RYS nacional en KPMG en Mexico.

Mis principales actividades en KPMG son: Reclutamiento y selección de personal a nivel nacional así como el desarrollo del programa de Vinculación universitaria.

KPMG es una Firma de Asesoría de negocios, Auditoría, Impuestos, Legal, IT, Financiero, Gobierno corporativo y Sostenibilidad.

- Que se basa en valores corporativos, trabajo en equipo y con integridad. Predica con el ejemplo, y respeta a cada individuo, teniendo compromiso con la sociedad.
- Investiga hechos y transmite conocimientos.

¿Cómo ha sido hasta ahora, tu experiencia en KPMG?

KPMG en Mexico es una Firma que brinda muchas posibilidades de crecer en todos los sentidos, en el área profesional he recibido capacitación y muchas satisfacciones siempre; estoy llena de retos y aprendo día con día, en el ámbito personal y me permite tener un balance de vida, gracias a sus programas dedicados a ello.

¿Cuál ha sido tu mayor reto dentro KPMG?

Desde el 2010 KPMG fijó la meta de crecer en un 100%, hoy en día estamos a la mitad del camino. Mi reto es dar a conocer la firma aún más, para atraer a los mejores líderes con las mejores competencias para que ingresen a la organización y nos apoyen en este crecimiento acelerado.

¿Cuál es el campo laboral para los estudiantes de contabilidad en KPMG?

Dentro de la Firma existen varias áreas profesionales; Auditoría, Impuestos Corporativos, Precios de Transferencia, Impuestos para Expatriados, Auditoría en IMSS, Gobierno Corporativo, Finanzas Corporativas, Riesgos, Fusiones, Adquisiciones entre otros.

¿Cuáles son las actividades más comunes de un contador en KPMG?

El contador de KPMG funge como un asesor de negocio; como un colaborador capaz de solucionar siempre de la mejor manera todos los problemas que se puedan presentar.

¿Qué habilidades y cualidades deben tener los que quieren formar parte de KPMG?

Buscamos especialistas en su ámbito, que tengan un enfoque global, que sean apasionados e innovadores.

¿Cómo desarrollan a los nuevos talentos en KPMG?

La mayoría ingresan a la firma con poca o nula experiencia, KPMG tiene un programa estricto de entrenamiento en el que cada colaborador debe cumplir con aproximadamente 140 horas de capacitación al año; de manera presencial y virtual con cursos especializados y globales.

¿Cuáles son los principios de éxito de la compañía?

Somos profesionales de alto desempeño y rendimiento que simplifican lo complejo para proporcionar soluciones claras a nuestros clientes.

Contacto:
monicacampos@kpmg.com.mx



DIRECTORIO

Presidente del Consejo

Carlos Prieto Sierra

Editor Responsable

Javier Prieto Echeverría

Consejo Editorial

Javier Prieto Echeverría

Pablo Prieto Echeverría

Agustín Aguilar Tagle

Coordinación de Edición

Agustín Aguilar Tagle

ja.aguilar003@ebc.edu.mx

Ventana EBC, fundada en 1961, es una publicación bimestral informativa y cultural para la comunidad EBC, de distribución gratuita.

Octubre - noviembre 2013

Escuela Bancaria y Comercial, Liverpool No. 54, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México. Teléfono: 9149-2060

www.ebc.mx

comenta.ventana@ebc.edu.mx



Ediciones Universitarias, S.A. de C.V.

Socios Directores

Elías González Rogel

Ricardo Rubio Martínez

Editora

Ana Carolina Salas Hernández

Editora Gráfica

Albelia Gamboa y Vázquez

Diseño

J. Pedro Hernández Romero

Fotografía

Fernando Espinosa de los Monteros

Ventas

Emma Escobar, Gerardo

Hernández Peralta, Ajax Romero

Estrada y Liliana Cervantes

VENTAS PUBLICIDAD

(55) 5291-5577

ventas@gmmmedios.com.mx

editorial

Llegamos al último trimestre del año entre tormentas, huracanes y temblores. La naturaleza, inquieta por definición, nos muestra de nuevo su rostro más fiero, su fuerza destructiva y su indiferencia ante nuestro permanente sobrecogimiento. Durante el mes de agosto, se registró en diversas zonas del país una serie de sismos mayores o cercanos a los 5 grados en la escala de Richter. Y en septiembre los habitantes de varios estados de la República fueron víctimas de inundaciones causadas por agresivos fenómenos meteorológicos (*Ingrid y Manuel*). Al final de ese mes, a propósito, los campus de la EBC (incluso el recientemente inaugurado en la ciudad de San Luis Potosí) fungieron como centros de acopio de alimentos, enseres y ropa, que fueron enviados a las zonas más afectadas a través de las instancias competentes.

De manera simultánea a los trágicos eventos naturales, vivimos también expresiones significativas de descontento social por las acaso inminentes aunque ciertamente discutibles reformas fiscal, educativa y energética. Y el descontento, como era de preverse, ha generado crispación en diversos sectores, tanto de la sociedad civil como de los ámbitos académico, económico, político y cultural.

Al mencionar el clima social y político que hoy vivimos, la EBC aboga por el debate abierto y la sana discusión de todo aquello que deba ser resuelto con espíritu republicano y rigor democrático, e invita a toda la comunidad de la Escuela Bancaria y Comercial al análisis sereno y a la reflexión reposada, ejercicios que fortalecerán nuestras tareas por la justicia, la igualdad, la tolerancia y la libertad.

Pasa
la voz



Envíanos tus comentarios a:
comenta.ventana@ebc.edu.mx

El editor no es responsable de la veracidad de los mensajes contenidos en los anuncios, así como de ninguna fotografía o material gráfico utilizados en los mismos. Las opiniones expresadas en los artículos reflejan únicamente el pensamiento de sus autores. Los textos, fotografías e ilustraciones son propiedad exclusiva de esta revista. Prohibida su reproducción total o parcial.

El editor se reserva el derecho de realizar la corrección de estilo y los cambios en la extensión de los artículos que recibe para su publicación, así como de publicarlos en el número de Ventana EBC que considere oportuno.

VENTANA EBC. Revista bimestral. Número impreso en octubre de 2013. Editor Responsable: Javier Alejandro Prieto Echeverría. Número de Certificado de Reserva otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2013-020717452400-102. Número de Certificado de Licitud de Título y Contenido: 15863. Domicilio de la Publicación: Liverpool 54, Col. Juárez, C. P. 06600, México, D. F.

Imprenta: Compañía Impresora El Universal, S.A de C.V., Allende No. 176, Col. Guerrero, México, D.F. C.P. 06300. Distribuidor: Escuela Bancaria y Comercial, S.C., con domicilio en Liverpool 54, Col. Juárez, C. P. 06600, México, D. F. Tiraje bimestral: 27,000 ejemplares.

contenido

Octubre-Noviembre 2013



- 04** Negocios
Arte y ciencia de la tarea directiva
POR JULIO PALADINO
- 06** Arquitectura Empresarial
POR DAVID GÓMEZ JARAMILLO
- 08** Museos
Broche de Mérito
POR M.A. JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ BARAJAS
- 10** Evolución
¡Pasa la voz!
Detección de la lealtad en usuarios
y consumidores
POR CARLOS PRIETO SIERRA
- 14** EBCuéntales
Educación, clave del crecimiento, de la
innovación y del bienestar social
POR ÁLVARO VARGAS BRIONES
- 16** Reencuentros EBC
Marco Antonio Ramírez Velázquez
Generación 2006-2010
17 Lissette Reyes Arostegui
Generación 2005-2009
- 18** Responsabilidad Social
Reforestación 2013
POR GUILLERMO RIVERA GUILLÉN

- 20** EBCuéntales
Modelos de liderazgo efectivos
POR M.A. JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ BARAJAS
- 22** Vida EBC
Formar emprendedores es nuestra misión
Contenidos EBC
- 24** Notas Vida EBC
Proyectos finales AHT
Campus CHIAPAS
Diversión al estilo EBC
POR THANIA NÚÑEZ
Campus QUERÉTARO
Transformarse para transformar
a otros
Campus DINAMARCA
La importancia de invertir
Campus TOLUCA
Clase Magistral y Comercio Exterior
Campus LEÓN
25 Conferencia y Expo
Campus REFORMA
25 Líderes
Campus VIRTUAL
25 Foro Internacional de Debate
Campus TLALNEPANTLA
25 Formar emprendedores es nuestra
misión
Campus SAN LUIS POTOSÍ
- 26** Crónicas
El Tercer Lugar y los vigilantes del café
Contenidos EBC
- 28** Travesías
El país de las largas nubes blancas
POR DEMETRIO GÓMEZ SCHWARZENHOFFEN
- 32** Mosaico



20



Arte y ciencia de la tarea directiva

POR  **JULIO PALADINO***





EL elemento clave se encuentra en la habilidad personal para aplicar nuestro conocimiento

¿Qué atributos profesionales requiere una dirección o una gerencia en las empresas? ¿Aquellos que pasan por una escuela de negocios están realmente en condiciones de dirigir una organización con cierto éxito? ¿Pueden hacerlo en cualquier tipo de industria, en empresas de distinta naturaleza?

Quienes terminamos la licenciatura en Administración de Negocios, salimos con la arrogante certeza de que ya aprendimos a dirigir, que sólo nos falta un poquito de experiencia para convertirnos en el mejor o la mejor gerente del siglo. Sin embargo, conforme pasa el tiempo y nos alejamos de “los días de escuela” y de la academia, descubrimos que la realidad directiva tiene sus peculiaridades.

Todo conocimiento es valioso, por supuesto. Pero en este caso el elemento clave se encuentra en la habilidad personal para aplicar nuestro conocimiento, es decir, en el saber hacer. Muchos conocemos a eminencias del conocimiento teórico que, sin embargo, son incapaces de conducir a buen puerto una empresa de cinco individuos. Y muchos conocemos también a individuos que han hecho con poco conocimiento grandes hazañas de liderazgo empresarial.

Por otro lado, ¿cómo desarrollar el criterio y el sentido común en la toma de decisiones? ¿Cómo fortalecer el carácter? ¿Cómo aprender a lidiar con la ambigüedad, el matiz, la incertidumbre, que rodea la función directiva? ¿Cómo enfrentar la soledad de saberse el único y último responsable de los resultados alcanzados (sobre todo cuando no son los que uno esperaba)?

La respuesta a cada una de las preguntas anteriores está en entender que hay “saberes” que pueden aprenderse pero no enseñarse. ¿Y cómo? A través de la experiencia y mediante el cultivo de una sensibilidad especial para detectar en el entorno todo aquello que merece absorberse y asimilarse.

Cada industria exige el desarrollo de capacidades directivas específicas. Cada sector requiere de líderes con conocimientos profundos sobre aspectos determinados. Cada tamaño de empresa merece una dirección particular. Por eso, porque el mundo de los negocios es múltiple y diverso, debemos sumar en él, para alcanzar el éxito, conocimiento y sensibilidad. Porque dirigir una empresa es, definitivamente, una ciencia extensa y un arte profundo. 

Arquitectura Empresarial

POR  **DAVID GÓMEZ JARAMILLO***

Cuando una organización se ve obligada a realizar cambios para alinear las Tecnologías de la Información (TI) a los objetivos de su negocio, lo hace frecuentemente sin enfocar dichos cambios hacia los procesos y las operaciones. Los remedios aplicados se vuelven, entonces, superficiales y francamente pobres. Al olvidar el entorno, pierden la oportunidad de encontrar soluciones nuevas a problemas viejos. ¿Cómo, entonces, adaptarse a los cambios operacionales sin perder de vista el negocio? Ensayemos una respuesta...

Llevamos veinticinco años escuchando y leyendo sobre Arquitectura Empresarial (*Enterprise Architecture*), y acaso es en esta disciplina donde encontraremos la mejor manera de visualizar y resolver la mencionada falta de alineación forma y fondo.

Al aplicarse en la realidad de un negocio, la Arquitectura Empresarial parte de una visión general desde la cima corporativa y concluye con la alineación tecnológica que involucra al conjunto entero: desde la cota más alta hasta las faldas de la organización, desde las áreas estratégicas hasta los niveles operativos. El propósito es optimizar la generación de productos y servicios que conforman la propuesta de valor entregada a los clientes.

Desarrollar una Arquitectura Empresarial es un proyecto a largo plazo que requiere de habilidades y experiencia. Esto no significa que deba conocerse todo el negocio, pero sí es imprescindible fijar responsabilidades en cada área, para lograr armonía entre todas ellas y unificar los criterios de comunicación. Por otro lado, es importante recordar que la arquitectura de cada negocio depende de su actividad principal, y sus marcos de trabajo permiten desagregar la cadena de valor de mayor a menor y pasar de lo estratégico a lo operativo, hechos que facilitan la comprensión y la interacción entre áreas y capas de negocio.

LA CADENA DE VALOR TAMBIÉN DEFINE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, CUYOS PROCESOS SE DIVIDEN EN TRES GRUPOS PRINCIPALES

1

Procesos Núcleo

Generan ganancias directamente.

2

Procesos Estratégicos

Garantizan la correcta operación de los procesos núcleo.

3

Procesos de Apoyo

Rigen el área estratégica de toda la organización.

Al desagregar la cadena de valor en su bloque de Procesos Núcleo, obtenemos macro procesos, subprocesos, procedimientos, tareas y todos los niveles que la organización permita definir. El objetivo de esta desagregación es reducir la complejidad y definir los procesos de negocio, que forman el conjunto de pasos que están ordenados lógicamente y que tienen como tarea generar valor a los grupos de interés (*stakeholders*). Estos procesos de negocio, que pueden verse desde distintos niveles de la arquitectura (es decir, que pueden estar contenidos en otro proceso de negocio de mayor tamaño), son automatizados mediante sistemas de cómputo desarrollados a la medida o mediante la compra de sistemas existentes en el mercado como ERP (Sistemas para la Planeación de Recursos Empresariales) o BPM (Sistemas para la Gestión

EL reto es lograr que todas las áreas actúen en armonía

de Procesos de Negocio). ¿Cuál es el reto de la Arquitectura Empresarial? Alinear los niveles más altos con los más bajos de la empresa, es decir, lograr que cada una de sus áreas actúe en armonía respecto de las otras, para así conseguir los objetivos definidos por la organización. ¿Sueno lo anterior a una obviedad? En la práctica, sin embargo, es frecuente perder este enfoque. 🍃

TRES CONOCIMIENTOS BÁSICOS SOBRE ARQUITECTURA EMPRESARIAL

1

Al actualizar y documentar debidamente la estructura de información de una empresa, la AE permite identificar sistemáticamente el impacto producido por los cambios, así como analizar brechas, generar escenarios de solución y proporcionar información para la toma efectiva de decisiones.

2

Una forma sencilla de determinar la manera en que emplearemos la Arquitectura Empresarial, es fijar la atención en el conjunto de Procesos de Negocio de la organización, y definir la interacción de los procesos con las tecnologías y con la ejecución de las propias personas.

3

La Arquitectura Empresarial va más allá de documentar las aplicaciones, los procesos y la infraestructura de una organización. La AE es la Biblia de la organización: contiene los mapas, la información y las herramientas que permitirán tomar las mejores decisiones durante el camino.

Broche de Mérito

POR TERESA CECILIA SANDOVAL MACÍAS*

La perfección ha de estar en sí;

la alabanza en los otros.

Gracián

Entre las constantes que han formado parte de la historia de la EBC desde 1929, destacan las ceremonias de fin de año, la entrega de diplomas y la fiesta de graduación. Sin embargo, a lo largo de ochenta años se han registrado cambios en la forma de festejar la culminación de los estudios: desde un elegante desayuno presidido por los directivos de la institución en los mejores restaurantes del centro de la Ciudad de México, en los años 30, hasta el modo que tiene cada campus de celebrar en pleno siglo XXI, pasando por los mariachis de los años 60, que se volvieron una tradición muy querida.

Los premios y estímulos otorgados también se han ido modificando. Durante los primeros cincuenta años de vida de la escuela, se entregaron premios en efectivo, donados por las más prestigiadas instituciones bancarias mexicanas; y premios en especie, como el juego de plumas aportado por Rafael B. Tello y la máquina de escribir portátil de la firma Underwood que año con año regalaba Mariano Soni. Destacadas personalidades del ámbito bancario acudían como invitados especiales a cada evento y dedicaban algún mensaje a los jóvenes premiados. Por ejemplo, el 20 de diciembre de 1951 asistieron Luis Garrido, Rector de la UNAM y ex profesor de la EBC, y Raúl Noriega, Oficial Mayor de la Secretaría de Hacienda; y al año siguiente, el 18 de diciembre, Adolfo López Mateos, Secretario del Trabajo y Rodrigo Gómez, Director General del Banco de México².

1 Crédito. Revista comercial y bancaria, vol. XI, no. 4, enero de 1952

2 Crédito. Revista comercial y bancaria, vol. XII, no. 4, enero de 1953



En 1963, se instituyen los botones de mérito:

...pero el galardón –sea medalla, botón, banda, diploma..., en fin, un símbolo cualquiera- se convierte para quien lo recibe en un verdadero tesoro sentimental, y para los demás en un ejemplo de cómo la excelencia en alguna de las actividades humanas puede y debe reconocerse.

[...]

La Escuela Bancaria y Comercial ha creado nuevas distinciones para sus buenos alumnos. A partir del año actual se otorgarán los distintivos de mérito escolar a todos los alumnos de primer año que hayan aprobado en todas las asignaturas de la carrera que siguen...³

Los distintivos se entregaban, al concluir el ciclo, a los estudiantes que terminaban satisfactoriamente todas sus materias y observaban excelente conducta. Lacados en diferentes colores, cada uno pertenecía a un grado diferente: amarillo para el primer año, azul para el segundo, púrpura para el tercero, plata para el cuarto y oro para el quinto. Para obtener este último –citemos las palabras de los estudiantes que en 1967 escribían en *Ventana Estudiantil*- “el alumno necesita aprobar todas sus materias, lo cual parece sencillo, pero observando el número de alumnos que lo obtiene, se llega a la conclusión de que realmente es un mérito su obtención”⁴

Hoy los distintivos de mérito constituyen motivo de orgullo para todos los estudiantes que los obtuvieron y forman parte de una tradición que se mantuvo vigente por más de 30 años. En Museo EBC contamos con algunos. La única colección completa que resguardamos fue donada en 2009 por Nicolás Cuéllar Romo, ex EBC Distinguido y Vicerrector de nuestra institución. 

3 Banca y Comercio, 2ª época, vol. II, no. 1, enero de 1963, pp. 9-12

4 Ventana estudiantil, vol. 8, no. 1, diciembre de 1967, p. 2

MUSEO
ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL

*Directora de Museo EBC





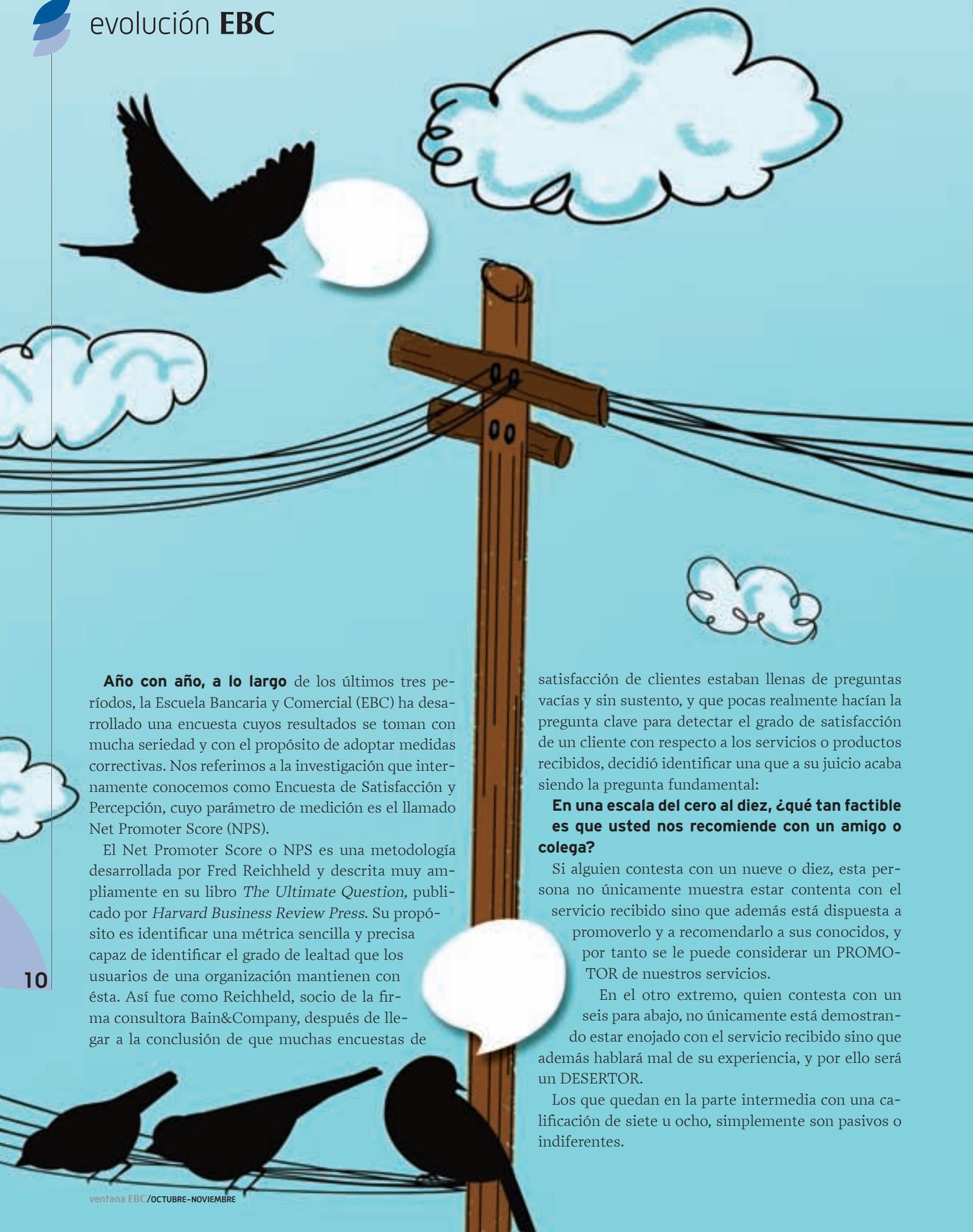
**gente de
negocios**

El éxito no es llegar a la cima,
sino cada paso que das
para alcanzarlo.

Sofía González

¿Estás eligiendo una carrera?
Conoce cómo pensamos.

ebc.mx



Año con año, a lo largo de los últimos tres períodos, la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) ha desarrollado una encuesta cuyos resultados se toman con mucha seriedad y con el propósito de adoptar medidas correctivas. Nos referimos a la investigación que internamente conocemos como Encuesta de Satisfacción y Percepción, cuyo parámetro de medición es el llamado Net Promoter Score (NPS).

El Net Promoter Score o NPS es una metodología desarrollada por Fred Reichheld y descrita muy ampliamente en su libro *The Ultimate Question*, publicado por *Harvard Business Review Press*. Su propósito es identificar una métrica sencilla y precisa capaz de identificar el grado de lealtad que los usuarios de una organización mantienen con ésta. Así fue como Reichheld, socio de la firma consultora Bain&Company, después de llegar a la conclusión de que muchas encuestas de

satisfacción de clientes estaban llenas de preguntas vacías y sin sustento, y que pocas realmente hacían la pregunta clave para detectar el grado de satisfacción de un cliente con respecto a los servicios o productos recibidos, decidió identificar una que a su juicio acaba siendo la pregunta fundamental:

En una escala del cero al diez, ¿qué tan factible es que usted nos recomiende con un amigo o colega?

Si alguien contesta con un nueve o diez, esta persona no únicamente muestra estar contenta con el servicio recibido sino que además está dispuesta a promoverlo y a recomendarlo a sus conocidos, y por tanto se le puede considerar un PROMOTOR de nuestros servicios.

En el otro extremo, quien contesta con un seis para abajo, no únicamente está demostrando estar enojado con el servicio recibido sino que además hablará mal de su experiencia, y por ello será un DESERTOR.

Los que quedan en la parte intermedia con una calificación de siete u ocho, simplemente son pasivos o indiferentes.



¡Pasa la voz!

DetECCIÓN DE LA LEALTAD EN USUARIOS Y CONSUMIDORES

POR **CARLOS PRIETO SIERRA***

El truco consiste, entonces, en restarle al porcentaje de quienes son promotores el porcentaje que representan los que son desertores, y ello refleja un número que se le conoce como el NPS. Ese número es una métrica que puede ir desde -100 hasta +100. Con la calificación lograda hay que trabajar constantemente, buscando ante todo aumentarla a medida que se evalúa en distintos momentos el grado de satisfacción que tiene un cliente con una organización.

El NPS, como se explica en el recuadro anexo, se traduce en una calificación que puede ir desde el -100 hasta el +100, y que simple y sencillamente refleja el grado de satisfacción que una persona guarda con respecto a la organización de quien recibió un producto o servicio. Entre más alta sea la calificación, mayor será la posibilidad de que el consumidor recomiende su compra.

En la EBC estamos conscientes de que muchos de nuestros alumnos acuden a nuestras aulas porque personas que nos conocen (otros alumnos, ex alumnos, profesores, personal administrativo, empresas, etc.) nos recomiendan. Esto lo sabemos porque cuando a los nuevos alumnos les preguntamos cómo se enteraron de nosotros, en un ochenta por ciento nos responden simplemente: por

recomendación. Por ello es que tomamos con mucha seriedad el grado de recomendación que logramos dentro de la comunidad que nos conoce. Dicho de otra manera, si nuestro NPS es alto, es muy posible que tengamos gente que de manera natural y espontánea nos promueva con sus familiares y conocidos.

Dicha herramienta ha sido especialmente valiosa no únicamente para la EBC, sino también para muchas otras organizaciones de servicios: aerolíneas, bancos, compañías de seguros, despachos de consultoría, etc. Sin embargo, si bien es cierto que su popularidad y aplicación cada vez es más extensa y nosotros, como consumidores, nos percatamos de que muchas encuestas actuales comienzan con la pregunta típica de “¿En una escala del cero al diez, qué tan factible es que usted nos recomiende con un amigo o colega?”, lo cierto es que en el mundo de la educación y muy especialmente en el mundo de la educación superior mexicana, a nuestro saber, solamente la EBC la utiliza. Y no solamente eso, sino que -como ahora se hace- publica sus resultados.

En este año, a pregunta expresa: Con base en tu experiencia vivida en este semestre, ¿qué tan factible sería que recomendaras la EBC a un amigo o familiar? (siendo 1 la



más baja y 10 la más alta), la respuesta recibida en una muestra estadísticamente representativa de nuestra población escolar fue de 60 puntos.

Surge una duda: ¿esa puntuación es buena o mala? La respuesta es relativa. Simplemente, a manera de parámetro de comparación, cuando una pregunta semejante en espíritu se les preguntó a los clientes de empresas importantes internacionales (American Express, Apple, Amazon y Facebook), los resultados fueron 41, 72, 70 y 53 puntos, respectivamente. Entonces, cuando comparamos a la EBC con esas marcas, universalmente reconocidas, y decimos que la EBC tiene un NPS mejor que American Express y Facebook y por debajo de Apple y Amazon, es entonces cuando podemos comenzar a contextualizar el grado de satisfacción y, por ende, de recomendación que la EBC está logrando en la población que la conoce.

El NPS permite medir la lealtad de los clientes hacia una empresa

El reto, entonces, es claro. Por un lado, debemos continuar mejorando nuestro servicio, para alcanzar un NPS más alto, cosa que se está logrando, ya que el NPS alcanzado en el 2011 fue de 34 puntos, para el 2012 se subió a 58 puntos, y el puntaje logrado en el 2013 fue de 60 puntos. Por otro lado, debemos dar a conocer estos resultados y hacerlos transparentes, para que nuestra comunidad esté enterada y, por ende, con una confianza sustentada, nos recomiende con sus familiares y amigos.

En conclusión, toda la comunidad EBC debe sentirse orgullosa de lo que hemos sido, de lo que estamos haciendo y de lo que pensamos hacer en el futuro. Con esta convicción, entonces, comprometámonos a hablar bien de nuestra Alma Máter, ya que debemos tener confianza de que estamos haciendo bien las cosas y nos estamos preparando cada día para hacerlas mejor. ¡Enhorabuena! 

Cuadro Comparativo de NPS*

American Express	41 puntos
Apple	72 puntos
Amazon	70 puntos
Facebook	53 puntos
EBC **	60 puntos

*Según datos publicados en Satmetrix 2011 Net Promoter Benchmark Study of US Consumers. Bain analysis

** Según estudio interno elaborado por Departamento de Mercadotecnia de la EBC. Julio 2013

*Rector Adjunto de la Escuela Bancaria y Comercial

Es momento de titularse

La Escuela de Negocios
más sólida y completa del
país se ajusta a tu vida
y a tus necesidades.

Eso es flexibilidad...
y **significa tu titulación.**

flexibilidadebc.mx

carreras
ejecutivas

**EBC**
Escuela Bancaria y Comercial



EBCuéntales es una sección abierta a la comunidad de la EBC. Envía tu artículo a comenta.ventana@ebc.edu.mx

Foto: Shutterstock

Educación, clave del crecimiento, de la innovación y del bienestar social

POR **ÁLVARO VARGAS BRIONES***

El alto grado de desarrollo y bienestar social alcanzado por Singapur tiene como causa evidente sus modelos y programas educativos. Gracias a la defensa rigurosa de principios y valores, la gente de dicho país ha alcanzado un sorprendente nivel de desarrollo.

Como llave que puede abrir todas las partes, la educación en Singapur incluye el aprendizaje de lenguas extranjeras. Asimismo, dicha educación se fortalece con el desarrollo de habilidades, capacidades y conocimientos técnicos, y con el cultivo de valores universales como el respeto, la armonía y la solidaridad. Tal desarrollo y tal cultivo se resume en una filosofía rectora: “Hands-on, mind-on, heart-on” (manos, mente y corazón en movimiento).

El desarrollo de competencias en la educación singapurense es fundamental. La aplicación del conocimiento y el desarrollo de habilidades que sean las que demanda el quehacer económico, es la clave de la prosperidad.

Es sorprendente la cantidad de recursos que ha canalizado al sector educativo, y sobre todo a la educación pública media superior. Equipos de primer nivel son cons-truidos dentro de los campos educativos para reproducir las condiciones imperantes en el entorno económico, ambientes que permiten que la asimilación del conocimiento se convierta en un placer. En esos ambientes, el uso de

INVITADO por el gobierno de Singapur, el maestro Vargas Briones aprovechó su viaje para observar el alto grado de desarrollo y bienestar social alcanzado por dicha nación. He aquí algunas de sus reflexiones.

la tecnología se convierte en algo común, y la búsqueda de innovación es una constante.

Regreso de Singapur con una convicción: México necesita educar a sus jóvenes con base en la aplicación y la generación de tecnología. Ambas acciones —junto con valores sólidos— serán los puntales que elevarán nuestros niveles de vida en los próximos años.

*Economista y catedrático de la EBC
Profesor de Posgrado en Campus Dinamarca
Colaborador en DNC Consultores
Centro de Estudios Estratégicos y Alta Dirección

LMENTAL 



de venta en

MEN'S

FASHION



Centro Comercial Santa Fe. (1er piso frente a Liverpool) Tel. 2167 8296 · Capital Reforma. Tel. 5207 6542

Xalapa Plaza Crystal. Tel. 01 (228) 814 6911 y más de 100 tiendas a nivel nacional.

Visítanos en: www.mensfactory.com.mx  @MensFashion_MX  /mensfashionmx



TENGO la satisfacción de saber que lo que he alcanzado tiene como base principios que cultivé en la EBC y en el núcleo familiar”



Marco Antonio Ramírez Velázquez

Licenciado en Negocios Internacionales
Gerente Comercial de la Cámara México-Brasil
Generación 2006-2010

Cuando los representantes de la EBC se acercaron a mi escuela preparatoria y nos comentaron que la institución ya contaba con un nuevo edificio en la zona norte de la Zona Metropolitana del Valle de México, quedé muy interesado, pues yo vivía (y aún vivo) a cinco minutos de Campus Tlalnepantla. Así que fui a conocer las instalaciones y a investigar sobre su oferta educativa. No tardé mucho en concluir que ésta era mi mejor opción.

Decidí estudiar Negocios Internacionales por el ejemplo que ha sido mi hermano, quien también estudió esta carrera.

He de reconocer que fui un estudiante de perfil bajo que no participaba hasta que los profesores lo pedían. Tampoco fui alguien que buscara formar parte de grupos, sociedades o comités. Me enfocaba principalmente en mantener mi buen promedio y, por tanto, la beca que la EBC me había otorgado, misma que mantuve durante siete semestres. Sin embargo, valoré mucho —y aún valoro— la calidad de mis maestros y el apoyo que me dieron, en particular el maestro José Luis Betancourt, quien me honra con su amistad.

Entré a la Cámara México-Brasil por una feliz coincidencia: mi hermano y yo íbamos al consultorio de un dentista que se encontraba en el mismo edificio de dicha organización. Mi hermano conoció al presidente de la Camebra y le pidió que se me diera una oportunidad. ¡Pero empecé desde abajo! Ventas, bases de datos, email marketing, seguimiento telefónico, control de redes sociales, etcétera. Poco a poco y con la parsimonia que me caracteriza, fui cerrando cuentas y estableciendo buenas relaciones con los clientes. Conforme crecía el mercado, se vio la necesidad de crear una gerencia comercial dentro de CAMEBRA (del cual se me concedió la oportunidad de hacerme responsable) y un Centro Cultura Brasil para atender la diversidad de requerimientos. Como es natural, las responsabilidades me obligaron a modificar mi talante reservado y a volverme más atrevido, más arrojado. Y estos cambios, además de positivos por sí mismos, me han permitido viajar, fortalecer mis conocimientos y mejorar mi vinculación empresarial.

Hasta el momento, mis mayores logros han sido la consolidación de las empresas afiliadas, el desarrollo de eventos a nivel nacional y la apertura de sucursales en otros estados, logros que van acompañados de la satisfacción de saber que lo alcanzado tiene como base principios que cultivé en la EBC y en el núcleo familiar: la responsabilidad, la honestidad, la lealtad y la asunción de compromisos, entre otros. Por ello, por lo vivido hasta ahora, y desde la consciencia de que aún soy un joven que apenas inicia su etapa de madurez, mi recomendación a quienes están a punto de entrar a su vida laboral se resume en comportarse como verdaderos profesionales. 

Fotos: Fernando Espinosa de los Monteros

Lisette Reyes Arostegui

Licenciada en Administración de Empresas
Coordinadora Desarrollo Social y Clima Laboral
Mercados Especiales Coca-Cola FEMSA
Generación 2005-2009

Lo mejor de mi vida estudiantil sucedió en la Escuela Bancaria y Comercial, durante mi paso por la carrera de Administración. Además de haber encontrado grandes amigos, viví intensamente la elaboración de la tesis y su finalización. Como parte de la primera generación de Campus Tlalnepantla, los días finales estuvieron marcados por la presión, la excitación y el permanente desasosiego, que culminó con las emociones a flor de piel y con la entrega del título a mis padres y hermanas, que han sido mi motivación más importante en la vida y me han apoyado en todo momento.

¡Han pasado ya ocho años desde entonces!

Inicié mi vida laboral en la planta Cuautitlán de Coca-Cola FEMSA, al ser admitida para prácticas profesionales en el área de Recursos Humanos. Después de las prácticas, estuve como becaria y pasé por diversos departamentos (Capacitación, Seguridad Industrial y Reclutamiento, entre otros).

Fue en el área de Reclutamiento y Selección donde consolidé mis conocimientos y fortalecí mis habilidades, hechos que me permitieron obtener la coordinación de Recursos Humanos e internarme en los ámbitos de la comunicación, la capacitación, el desarrollo social.

Hasta el momento, el logro laboral más significativo está representado por el cargo que ahora ocupo, que obtuve después de tres años de estarlo buscando. No fue sencillo: para alcanzar mi meta, tuve que desarrollar habilidades y competencias. Además, descubrí otro nivel de percepción de las necesidades de la empresa, lo que a su vez me ha permitido tomar otro tipo de decisiones y desarrollar planes concretos a favor del clima laboral.

Estoy convencida de que el haber iniciado mi vida laboral a la mitad de mis estudios de licenciatura (es decir, tempranamente) me permite caminar con más soltura y enfrentar los retos profesionales con la tranquilidad que dan la experiencia y el conocimiento.

Pocas organizaciones comerciales están verdaderamente interesadas en el factor humano. Hay cierta indolencia, cierto descuido, cierto olvido. En la empresa para la que



“**HAY** que ver siempre más allá del placer inmediato, pensar que un pequeño sacrificio puede generar la gran oportunidad de obtener logros sólidos y duraderos

felizmente colaboro, en cambio, nos importa mucho alcanzar niveles de bienestar humano y de calidad de vida. Y la importancia que ponemos aquí a estos asuntos me recuerda la formación que recibí en la Escuela Bancaria y Comercial: fue en mi alma máter donde comprendí el valor del trabajo en equipo, del compañerismo y de la lealtad. Y mantengo en mi memoria esos días, siempre con la sonrisa de quien observa sus raíces éticas, académicas y profesionales.

A quien hoy estudia una carrera, puedo darle un consejo práctico, un consejo muy sencillo de entender... y muy fácil de olvidar: ¡aprovecha todas las oportunidades que pasen junto a ti, cázalas, atrápalas, no las dejes ir! Hay que ver siempre más allá del placer inmediato. Hay que pensar que un pequeño sacrificio puede generar la gran oportunidad de obtener logros sólidos y duraderos en nuestra familiar y profesional. 🍀





¡Hoy somos más!



POR **GUILLERMO RIVERA GUILLÉN***

Como parte de las actividades de Responsabilidad Social de la Escuela Bancaria y Comercial, los estudiantes, docentes y personal administrativo de distintos campus llevaron a cabo las reforestaciones con mayor impacto hasta el momento en distintas zonas de la República Mexicana durante el mes de agosto. Contamos con una participación de 543 personas de la comunidad EBC y plantamos más de tres mil trescientos árboles en Sierra de los Lobos, Valle de Bravo, Parque Sierra de Guadalupe y Parque Recreativo Caña Hueca.

La reforestación del Parque Sierra de Guadalupe fue la conclusión de la alianza establecida en 2011 con Fundación Walmart. En dicha alianza, nos comprometimos a plantar sesenta mil árboles en tres años. ¡Cumplimos! El pasado 24 de agosto llegamos a la meta. Nuestro objetivo es contribuir a una mejor calidad de vida para toda la comunidad y sumarnos a las buenas prácticas del cuidado del medioambiente, mediante las acciones tangibles que la misma EBC asume desde su carácter de Institución Socialmente Responsable. Hoy comprobamos que somos una comunidad que vive de manera activa uno de sus principios, consistente en el binomio honestidad y responsabilidad social. Además, confirmamos que al sumar voluntades nos volvemos verdaderos impulsores de progreso en México. El éxito se alcanza con esfuerzo y dedicación, y para ello se requiere de un trabajo constante y en equipo. Asimismo, es necesario saber cómo desenvolverse y cómo conformar una comunidad y fortalecer los lazos con nuestra institución. Acompaño lo aquí escrito con algunos testimonios de voluntarios, palabras vivas que transmiten sólo una pequeña parte de la gran experiencia vivida en comunidad. 

Es la primera vez que participo en una reforestación. Aunque el trabajo físico para plantar un arbolito es pesado, el cansancio se compensó con la emoción y la satisfacción de poder contribuir a la mejora de nuestro medioambiente. Además, pude compartir esta experiencia con mi hijo, mis compañeros de trabajo y toda la comunidad EBC que estuvo presente.

Psiquis Camarillo Fuentes, Coordinadora Docente

Es la primera vez que asisto a la Reforestación EBC y estoy segura de que lo volvería a hacer. Es una gran experiencia en todos los sentidos. A veces no estamos conscientes del daño que le hacemos a la Madre Tierra. La reforestación es una manera de devolverle vida a nuestro planeta. Qué bien se siente trabajar en equipo para ser socialmente responsable.

Mariana Moncada, Diseñadora

Tener la oportunidad de reforestar fue inolvidable. El ambiente que se creó con mis compañeros fue inigualable, muy divertido. Con todo esto, a todos se nos olvidó la desmañanada y la dura tarea de plantar un árbol, que resultó ser más difícil de lo parece. Me resultó maravilloso cómo las personas pueden unirse para lograr un objetivo. Reforestar es una experiencia que volvería a repetir sin pensarlo dos veces.

**Perla Guadalupe Navarro Escobar
Comercio y Negocios Internacionales
Primer semestre**

A medida que el mundo se desarrolla y aplica nuevas tecnologías para vivir mejor, nos olvidamos de los efectos secundarios, que causan daños evidentes a nuestro entorno, y una reacción positiva ante esto es la concientización e importancia de la reforestación. No imaginé que tener la oportunidad de formar parte en un proyecto de reforestación, me dejara tan buena experiencia. Apoyar y dirigir a los alumnos que asistieron ese día, me permitió constatar valores como el compromiso, la dedicación y el esfuerzo. El trabajo en equipo, el compañerismo y la responsabilidad, me recordaron que ante el trabajo más arduo, en conjunto se obtienen mejores resultados. Fue asombrosa la participación de la gente y estoy muy agradecido por permitirme vivir ese momento.

Javier Flores. Coordinador de Carreras Ejecutivas

Reforestación EBC 2013

¡Fue una experiencia gratificante! Se siente muy bien el poder hacer actividades de responsabilidad social, ya que si uno no empieza a poner de su parte para devolverle algo de lo que el Planeta nos da, nadie lo hará. Aparte de que se me hizo una actividad en la que nos integramos más como compañeros y como amigos.

Juan José Camacho Vargas, Administración de Empresas
Primer semestre

La mejor experiencia es descubrir que formas parte de una comunidad que se preocupa por su entorno. El ser parte de un proyecto de esta magnitud llena de optimismo. La convivencia y la oportunidad de sembrar vida durarán para siempre. En unos años regresaremos y sabremos que alguno de esos árboles fue plantado por alguien de nosotros.

Ariadna Edith Cruz Amaro, Mercadotecnia
Primer semestre

El fin de semana tuve la fortuna de vivir la experiencia maravillosa de contribuir al cuidado de mi planeta. Reconozco el entusiasmo con que el equipo de Responsabilidad Social convocó a la comunidad. ¡Gracias por la pasión!

Socorro Mora Urbina, Directora de Campus Virtual

Ésta es la primera vez que me ofrezco a participar en actividades de este tipo, y la verdad nos gustó mucho a mí y a mi novia, a pesar de las ampollas y mini golpes. Sales de la rutina, conoces lugares nuevos, ayudas al medioambiente, convives con gente con la que no habías tratado antes y respiras aire fresco. En fin, pasamos una excelente mañana el sábado pasado.

Juan Manuel Rojas Escamilla
Asesor de Idiomas

Sin duda fue una gran primera experiencia para mí. Plantar un árbol significó mucho más que una actividad al aire libre. Implicó acercarme más a la institución, conocer a alumnos y compañeros de otras áreas, hacerme consciente del medio en el que vivo, valorar el trabajo de las personas que trabajan de lleno a favor de la recuperación de áreas verdes, y sobre todo entender que la EBC está en armonía con los principios que predica. Plantar un árbol me llevó unos minutos, pero lograr que crezca un fuerte y erguido tronco que nos proveerá de oxígeno será una tarea ardua. Esto fue una gran lección, sobre todo porque no es fácil superar las adversidades. Así ha sido el desarrollo de la EBC, que actualmente es fuerte y se mantiene de pie después de 85 años.

Artemís Benavides Durán, Asistente de Dirección



*Estudiante del tercer semestre de Contaduría Pública en Campus Reforma



EBCuéntales es una sección abierta a la comunidad de la EBC. Envía tu artículo a: comenta.ventana@ebc.edu.mx

Modelos de liderazgo efectivos

Foto: @Latinstock

POR M.A. JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ BARAJAS*

Hace algunos años, al estar revisando modelos de liderazgo que han demostrado su efectividad a lo largo del tiempo, me encontré con *El liderazgo al estilo de los jesuitas*, excelente libro de Chris Lowney cuya lectura coincidió con lo que buscaba en la preparación de modelos exitosos y me dio una pauta de trabajo: investigar y profundizar en la historia de los jesuitas y de otras organizaciones de impacto mundial, como, por ejemplo, el Cuerpo de Marines de Estados Unidos. Jesuitas y marines, dos agrupaciones a las que consideramos de distinta y casi antagónica naturaleza, guardan, sin embargo, sorprendentes coincidencias.

Con base en esta paradoja y en la detección de afinidades, me impuse la tarea de demostrar que el cumplimiento riguroso de ciertos principios genera siempre resultados sobresalientes.

La primera coincidencia que salta a la vista es el cuidado que ambas organizaciones ponen en su sistema de reclutamiento y selección: tanto la Compañía como el Cuerpo buscan personas vigorosas de carácter recio y con profundo conocimiento de sí mismas. Consideremos, pues, este aspecto en las etapas de gestión del talento: atracción, desarrollo y retención del personal son tres momentos que, bien manejados, pueden ayudarnos a reclutar personas

con alto arraigo y con la motivación necesaria para asumir responsabilidades de forma proactiva, para beneficio de todos los que integran la organización. Por lo tanto, el liderazgo es la clave en esta estrategia.

Por otro lado, la incorporación de principios determinados garantiza que los individuos seleccionados reciban la mejor formación técnica y estratégica, acorde a la cultura de alto desempeño que las organizaciones estudiadas buscan. En cuanto a la retención, ésta es una consecuencia natural del honor que representa el pertenecer a dichas instituciones. Por lo mismo, la deserción es relativamente baja en ambas organizaciones.

La Compañía de Jesús fue fundada hace 474 años, y el Cuerpo de Marines de Estados Unidos tiene 238 años de edad. Estamos, entonces, ante dos sociedades consistentes y estables cuya permanencia en el tiempo nos permite afirmar que son modelos de aprendizaje sólido en temas de liderazgo, integración de equipos, enfoque estratégico y desarrollo formativo de gran alcance y contundencia. Indudablemente, mucho tenemos que aprender de ellas, al menos en lo que se refiere a la gestión de talento.

*Socio Director y Fundador de Consultores de Negocios de América, S.C.

Comparte

telcel 4G_{LTE}

**La Mayor Cobertura
a Máxima Velocidad**

En tu tablet, teléfono y computadora



 @telcel  telcel  holatelcel.com

El servicio 4GLTE no está disponible para usuarios Amigo o Mixto. Para mayor información sobre la cobertura y lista de Centros de Atención a Clientes con equipos y chips 4GLTE visita www.telcel.com/4GLTE

www.telcel.com/4GLTE

 **telcel** MR



Formar emprendedores es nuestra misión

Contenidos EBC

El C.P.C Javier Prieto Sierra, Rector de la EBC, visitó el pasado 5 de julio las instalaciones de Campus San Luis Potosí y se reunió con docentes, alumnos y padres de familia para hablar sobre la formación de emprendedores. Aspirantes y miembros de la comunidad EBC compartieron un espacio de diálogo y pudieron conocer más acerca de la institución, del modelo educativo, de los avances del proyecto del campus y de la incursión en el entorno profesional. Ese mismo 5 de julio iniciaron los cursos propedéuticos para la generación fundadora. Dichos cursos abarcaron tres días y tuvieron como momento cumbre la conferencia *Calidad y Productividad en las Pymes al Estilo Japonés*, dictada por don Carlos Kasuga, potosino, Ex Alumno Distinguido EBC y fundador de la empresa Yakult, quien dejó sus sabias palabras grabadas en la mente de los asistentes.

Dos meses más tarde, el pasado miércoles 4 de septiembre, Campus San Luis Potosí fue inaugurado formalmente,

catorce meses después de haberse presentado el proyecto como parte de un ambicioso plan de sustentabilidad cuyo objetivo es crear un gran desarrollo urbano en 400 hectáreas, en los terrenos de la Antigua Planta de Cobre ubicada en el Fraccionamiento Morales. Entre los asistentes a la ceremonia de inauguración estuvieron el doctor Fernando Toranzo Fernández, Gobernador

Constitucional de San Luis Potosí; la señorita Ana Paola Rangel Álvarez, primera alumna fundadora de EBC Campus San Luis; el licenciado Mario García Valdez, Presidente Municipal de esta ciudad, además de las más altas autoridades de la Escuela Bancaria y Comercial, comenzando por el C.P.C. Javier Prieto Sierra, Rector de la institución, quien dio la bienvenida a la comunidad mediante su discurso de inauguración del

campus. Asimismo, se contó con la presencia de figuras prominentes del empresariado mexicano y del mundo de los negocios del país, como los señores don Antonio del Valle Ruiz y don Carlos Kasuga, entre otros.



INAUGURACIÓN oficial de Campus San Luis Potosí, un paso más en nuestra tarea de expansión educativa

Hoy, la EBC está constituida por una población estudiantil de 12 mil personas, mil profesores, 500 colaboradores administrativos y cerca de 140 mil exalumnos. Toda esta comunidad está geográficamente repartida en diez diferentes campus.

Campus San Luis Potosí de la EBC ha sido edificado en un terreno de 13 mil metros cuadrados que se encuentran ubicados en la esquina de Boulevard Río Santiago y en Anillo Periférico. En él se ha construido un edificio de 16 mil metros cuadrados, que cuenta con tecnología educativa de punta, telecomunicaciones, cómputo y todos los servicios de convivencia y recreación propia de la actividad central de la institución. Su diseño ha tomado en cuenta altos estándares de saneamiento del terreno, conservación de agua, aprovechamiento de la energía solar y uso de materiales sustentables.

La EBC —afirman sus directivos— se compromete en San Luis Potosí, como lo ha hecho y cumplido en otras entidades, a formar profesionales emprendedores que se caractericen por tres maneras de ser: reconocerán que el conocimiento evoluciona y, por tanto, serán **ESTUDIANTES PARA SIEMPRE**; contarán con habilidades y actitudes de trabajo profundamente arraigadas (serán **IMPULSORES DE PROGRESO**) y se distinguirán por su integridad y su consciencia de ser parte de la humanidad y del Planeta (serán **HONESTOS Y SOCIALMENTE RESPONSABLES**). 





Proyectos finales AHT

La Excelencia Académica que caracteriza a la Escuela Bancaria y Comercial se ve reflejada en cada una de las acciones que llevan a cabo nuestros alumnos a lo largo de su formación profesional. Ejemplo de ello es la presentación de los Planes de Negocio realizados en inglés por los alumnos del octavo semestre de Administración Hotelera y Turística, quienes frente a sus profesores explicaron los proyectos, cada uno de ellos basado en los conocimientos adquiridos en los hoteles donde realizaron sus prácticas profesionales.

Campus Chiapas



Diversión al estilo EBC

Por Thania Núñez

El pasado sábado 3 de agosto se llevó a cabo el encuentro de integración para los alumnos de nuevo ingreso de la Escuela Bancaria y Comercial Campus Querétaro, que conformará la generación 2013-2017. El encuentro se llevó a cabo en US Gotcha Querétaro, donde los nuevos estudiantes pusieron a prueba sus habilidades dentro del llamado *Paint Ball*, deporte que combina el ejercicio físico y la estrategia, lo que a su vez genera necesidades de trabajo en equipo y de comunicación.

Campus Querétaro

Transformarse para transformar a otros

A lo largo de nuestra existencia sufrimos diferentes cambios y en ocasiones nuestras decisiones pueden llegar a involucrar a aquellos que se encuentran a nuestro alrededor. Valga tal reflexión para comentar que durante los tres primeros días de agosto pasado se llevó a cabo el Segundo Módulo de nuestro Diplomado en conjunto con The Dalai Lama Center at MIT, el cual fue impartido en el Centro de Estudio y Convivencia de Campus Dinamarca por el doctor Rodrigo Canales y el Venerable Tenzin Priyadarshi Rinpoche.

Campus Dinamarca



Clase Magistral y Comercio Exterior

El pasado 17 de julio, Damián Alcázar impartió una Clase Magistral en nuestro campus. Dicha clase sirvió como espacio de diálogo entre nuestra comunidad y un protagonista relevante del cine mexicano de hoy. Asimismo, el maestro Alcázar nos hizo reflexionar sobre la importancia de la ética y la autenticidad.

Al otro día, la Jefatura de Vinculación Empresarial montó un foro sobre Comercio Exterior en México (realidad y retos actuales), en conjunto con la firma de consultoría 80veinte y dirigido al gremio empresarial y a entidades gubernamentales del estado de Guanajuato. Además de contar con tres magníficos ponentes (Mónica Venegas, Consultora; Miguel Ángel Madrazo Vieyra, Director de Muebles Tamarindo; y Jose María Gómez Santamaría, Director de Sustentabilidad de CI Banco), el foro fue aprovechado por los asistentes como espacio oportuno para el cultivo de contactos (el llamado *networking*, del que, para cerrar el foro, nos habló el maestro Mario García Vázquez, Director de la Zona Norponiente de la EBC).

Campus León



La importancia de invertir

El pasado 2 de septiembre se llevó a cabo en nuestro campus la conferencia *La importancia de Invertir*, impartida por Luis Felipe Moyano García, Director de Bursanet. La dinámica del conferenciante generó la participación activa de los asistentes, algunos de los cuales respondían preguntas de Moyano García acerca de inversión empresarial.

Campus Toluca





Conferencia y Expo

El pasado 28 de mayo, padres de familia y maestros de diversas instituciones educativas asistieron a la conferencia *Escuela y Padres que Aprenden*, dictada por el doctor Chandra Choubey en el auditorio Agustín Loera y Chávez de nuestro campus. Choubey nos relató sus experiencias y reflexionó sobre la manera de resolver los desencuentros que naturalmente surgen entre las generaciones. Al otro día, alumnos de bachillerato EBC Campus Reforma, presentaron innovadores proyectos realizados dentro de la asignatura Empresa y Gestión. Estos trabajos pudieron conocerse en "Expo Empresarial 2013".

[Campus Reforma](#)

Líderes

La Escuela Bancaria y Comercial se ha destacado por formar estudiantes emprendedores, tanto en México como en el extranjero. Muchos de nuestros egresados ocupan hoy puestos estratégicos en grandes empresas. En el caso de Campus Virtual, contamos con un número considerable de alumnos destacados. Es el caso de Juan Manuel Quintana Robles, estudiante de séptimo semestre de la Licenciatura en Mercadotecnia en modalidad virtual, quien obtuvo una beca para continuar sus estudios y combinarlos con su actividad laboral en Grupo Empresarial Pepsi Polar (PepsiCo) como analista de marca Lipton Ice Tea. Adicionalmente, realiza su servicio social en Campus Virtual mediante un proyecto especialmente diseñado para alumnos de modalidad a distancia. Juan Manuel Quintana ha externado su pasión por el aprendizaje y por la docencia, mismas que adquirió "de la experiencia con sus profesores de modalidad virtual, a quienes a pesar de la distancia siempre se encuentran presentes a través de los diferentes medios de comunicación".

[Campus Virtual](#)

Formar emprendedores es nuestra misión

El C.P.C Javier Prieto Sierra, Rector General de la EBC, visitó el pasado 5 de julio las instalaciones de Campus San Luis Potosí y se reunió con docentes, alumnos y padres de familia, para hablar sobre la formación de emprendedores. Aspirantes y miembros de la comunidad EBC pudieron conocer más acerca de la institución, del modelo educativo, de los avances del proyecto del campus y de la incursión en el entorno profesional. Ese mismo 5 de julio iniciaron los cursos propedéuticos para la generación fundadora. Dichos cursos tuvieron como momento cumbre la conferencia *Calidad y Productividad en las Pymes al Estilo Japonés*, dictada por don Carlos Kasuga, potosino, Ex Alumno Distinguido EBC y fundador de la empresa Yakult. Finalmente, el pasado 4 de septiembre se inauguró Campus San Luis Potosí, evento al que asistieron las autoridades gubernamentales y las de casa. El doctor Fernando Toranzo, gobernador del estado, señaló que la EBC representa un baluarte del conocimiento, la excelencia educativa y la visión de futuro, que contribuirá al progreso de San Luis Potosí. Entre los invitados especiales contamos con la presencia de don Carlos Kasuga Osaka y don Antonio del Valle Ruíz.

[Campus San Luis Potosí](#)



Foro Internacional de Debate

Del 8 al 20 de julio, Diana Laura Sánchez Araujo y Marcos Daniel Arias Novelo, estudiantes de nuestros campus participaron en el Foro Internacional de Debate en Español, organizado por la Asociación Internacional de Debate para la Educación (IDEA) en la ciudad de Irapuato, Guanajuato. El foro contó con la presencia de 170 jóvenes provenientes de Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, España, Guatemala, Honduras, Perú, El Salvador y Venezuela, quienes fueron capacitados en argumentación, oratoria, pensamiento crítico, responsabilidad social y otros temas afines. Entrenada por Marcos, Diana obtuvo el segundo lugar del Torneo de Equipos Mixtos, hecho que la ubicó como la única participante mexicana de una final en este foro.

[Campus Tlalneptlá](#)



El Tercer Lugar y los vigilantes del café

Contenidos EBC



Regresar a los orígenes de la preparación del café, explorar minuciosamente su génesis, rescatar de sus olvidados recintos y de sus galerías escondidas los modos sabios del cultivo, recuperar los rigurosos pasos de la conservación y el almacenaje del grano; volver a la esmerada infusión y a la elegancia en la degustación, aquella que exige un estricto adiestramiento del paladar, como sucede con el vino y con la cocina de ciertos alimentos, como sucede con las artes y con el esparcimiento amoroso.

Pero no hablamos aquí de una educación intelectual, que nunca sobra, sino de una catequesis sensorial. Porque aquí, con el café, el saber tiene su momento iluminado en un escenario revelador en el que confluyen aromas y sabores.

En este caso, regresar no es retroceder, sino avanzar hacia la recuperación de un arte que tiene como propósito la detonación del gozo profundo desde el primer sorbo. Rescatar, pues, las viejas ciencias y los antiguos artilugios capaces de generar emociones particulares, aquellas donde los sentidos tienen la razón.

En un rincón de la Colonia Juárez, en el número 83 de la calle Havre, entre Marsella y Avenida Chapultepec, en la planta baja de un hermoso edificio de los años 30 del siglo pasado, se encuentra El Tercer Lugar, sitio para deleite de quienes buscan un café a la altura de sus sueños. El nombre del establecimiento es clara alusión al espacio que se vuelve escondite, reducto, subterfugio y excusa, pretexto para salirnos del primer lugar (la casa) y olvidarnos del segundo (la oficina). Porque hay evasiones —y ésta es una de ellas— que se convierten en oportunidad de ensimismamiento, es decir, en lapso donde el individuo entra en sí mismo, frente a una taza de café rico y acaso en com-

pañía de una amistad o de un amor (el viaje interior no siempre es paseo de solitarios).

Creado por Santiago Herrera, Lalo Pérez y David Akle, El Tercer Lugar es uno de los felices resultados de un proyecto igualmente ambicioso: ir tras la mejor producción cafetalera, aquella que se basa en la exigencia de los detalles (nutrición correcta del grano, elección rigurosa del clima para los plantíos y atención escrupulosa en el secado de la fruta, entre otros), para seleccionar los mejores ejemplares de dicha producción y ofrecerlos con la propia firma del negocio, CAFÉ BUNA*, que garantiza excelencia y calidad tanto a los parroquianos como a los dueños de restaurantes que han decidido añadir a su carta de bebidas el sabor de El Tercer Lugar.

Más que hoz de pionero o pica de vanguardia, El Tercer Lugar se asume como frente de resistencia. Con espíritu de conservación del saber y ánimo de custodia, estos vigilantes del café desafían el relajamiento de las costumbres y proponen la calidad como principio fundamental del gusto por el café.

Pero la resistencia exige evangelización y formación del consumidor. ¡Hay que cultivar al bebedor de café! Cultivarlo en el sentido vegetal del verbo: hacerlo crecer y garantizar la plenitud de su naturaleza.

Guiamos al consumidor durante todo el proceso, de manera accesible y amable. Y aunque nuestro negocio está en la tostadora y en la distribución de Buna, mantendremos El Tercer Lugar como alternativa de placer a través de una pedagogía del sabor, aquella que ofrece una experiencia singular y una nueva manera de relacionarse con el café.

* En amhárico, la lengua de Etiopía, la palabra buna significa café.



¿Buscas un horario flexible para seguir estudiando?



Conviértete en Asesor Financiero

Requisitos:

- Bachillerato terminado
- Comprobante de estudios
- De 22 años de edad en adelante
- Excelente presentación
- Gusto por las ventas

Ofrecemos:

- Capacitación y Desarrollo Profesional
- Excelentes ingresos por Comisiones
- Convenciones Nacionales e Internacionales
- Bonos e incentivos adicionales

Envía tu CV a:

Dolores Salas
msalasu@inbursa.com
5141 3200 o 5141 3245



Hay dos tipos de viajeros.
Los que ven el mapa y los que ven el espejo.
Los que ven el mapa, se van.
Los que ven el espejo, vuelven a casa.

Tío Aimilios en *Polítiki Kouzína*,
de Tassos Boulmetis

El país de las largas nubes blancas

Foto: Shutterstock

POR DEMETRIO GÓMEZ SCHWARZENHOFFEN*

El viejo mapa que llevo a todas partes se ha desprendido del corcho. Ahora lo levanto del suelo mientras hablo conmigo mismo y en voz alta. Quiero describir Nueva Zelanda a través de mis emociones.

Soy animal de asfalto y concreto, así que el Auckland que me atrapa es el urbanita. ¡Es la ciudad en pleno la que mantiene mi sonrisa! Este gusto, sin embargo, no me impide gozar los paisajes nocturnos de las bahías maoríes. Cuando mi melancolía busca el agua, voy al Puerto de Manukau, me asomo al Mar de Tasmania, lo contemplo y creo entender, por fin, algo de lo que veo cuando pierdo la conciencia: “Para ciertos soñadores –apunta Bachelard-, el agua es el movimiento nuevo que nos invita a un viaje nunca realizado”.

Miro el mar con la misma perplejidad con que observo mi viejo mapa y con la misma languidez que percibimos en la voz de Lee Merick cuando ella recita en el muelle y junto a Jack Lemmon los famosos versos de Ernest. C. Dawson, poeta inglés del siglo XIX: *They are not long, the days of wine and roses: / out of a misty dream, / our path emerges for a while. Then closes/ within a dream.*

Nada es para siempre, así que más vale exprimir el jugo del instante. Mañana, Nueva Zelanda será un hermoso recuerdo de mi vida estudiantil. Hoy me la como con los ojos, la huelo, la escucho, la toco, la beso.

Vivo en un huevito de departamento, en Upper Queen Street. ¿Por qué? Porque la renta es un regalo, porque me encuentro a unos pasos de Karangahape Road y porque, además, desde mi ventana puedo ver los árboles caducifolios de Symonds St. Cemetery, el camposanto más antiguo de la ciudad. Por ésas y otras circunstancias, rechacé desde el principio la idea de un *homestay*, que a muchos estudiantes de intercambio parece atraer más.

Sea como sea (en huevito o el *homestay*), los viajeros de-

bemos discernir entre apariencias y estados de ánimo, entre la soledad y el retiro, entre la independencia y el exilio. Tengo amigas y amigos que se deprimen hondamente cuando no perciben calorito de hogar. Mi caso es diferente: aquí, en Auckland, he entendido el valor de pensar de noche pero también la gracia de bailar de día. Mis alas y mi corazón se abren incondicionalmente tanto en medio de la multitud como en petit comité, tanto en el bullicio escolar como en la mudez que brota en los días de absoluto aislamiento.

Ahora, precisamente, me encuentro aquí, en mi mundo cigótico, sin la prisa de otros días. La mañana sabatina unta el sol de mantequilla sobre la tibieza de la pared y en ella se dibuja la delicada sombra de la persiana. Esta maniobra estelar aviva el color durazno del muro y el color miel de los guacales donde he colocado mis libros de Administración, mis novelas preferidas de Witi Ihimaera, los poemarios de David Howard, mi colección de música maorí (cantos de guerra, salmos amorosos y rondas infantiles) y el *Art of walking upright* del genial Glen Colquhoun

Digo que el departamento de Upper Queen Street es un huevito. ¿Para qué quiero más? ¡La vida está allá afuera, en las calles de Auckland! Al rato me escapo de mi alacena y me pongo a dar vueltas con Nueva Zelanda, a dar de vueltas con el mundo entero, en busca de sus orillas y en busca de sus centros. 

AUCKLAND



Tú puedes viajar a Nueva Zelanda y estudiar en Auckland, porque la EBC tiene convenio con el UNITEC Institute of Technology de dicho país. ¿Quieres cursar allá todo un semestre de la carrera? Búscanos en la Coordinación de Relaciones Internacionales de tu campus.

Porque los aspirantes del horizonte estudian en el extranjero.



AMANALI
COUNTRY CLUB & NÁUTICA

Ven a conocer uno
de los mejores
campos de golf de México



- Diseño de clase mundial con 18 hoyos y Casa Club
- Lotes residenciales con excelentes vistas
- Belleza natural y diseño de vanguardia
- Alta seguridad
- Atractivos planes de financiamiento

- A 30 minutos de la Ciudad de México
- Ski, parque acuático, kayak, tenis, padel, tirolesa, entre otras

TERRENOS CON TIPO DE CAMBIO PREFERENCIAL 20% DE DESCUENTO EN GREEN FEES PRESENTANDO CREDENCIAL DE LA ESCUELA BANCARIA COMERCIAL

53.93.16.66
amanali.com.mx

Hipopotomonstrosesq



¿Wasapear?

Por JAAT

En su sitio de Internet, la Fundación del Español Urgente -Fundéu BBVA- se define como “una institución sin ánimo de lucro que tiene como principal objetivo impulsar el buen uso del español en los medios de comunicación”. ¡Pues comenzamos mal, señores! Porque el hecho de impulsar no es, en este caso, un objetivo sino un propósito (en la primera acepción del término, que es la que surge de su propia etimología -pro/positum, puesto hacia: intención o voluntad de hacer algo). Ante este baturrillo conceptual y verbal, no es extraño que dicha fundación decida olímpicamente dar por buenos el sustantivo wasap y el verbo wasapear (o guasapear) dentro de nuestra lengua. ¡Pero no hay en nosotros ánimos puristas! Lo único que proponemos es menos prisas y más reflexión. La expresión “What’s up?” es un saludo callejero, informal y sin compromiso que hacemos sin esperar respuesta. Esta expresión ha sido utilizada con gracia y tino por Jan Koum y Brian Acton para bautizar, con un juego de palabras, su aplicación de mensajería WhatsApp. Es natural que nosotros, en las calles de habla española, adoptemos el término y digamos que vamos a guasapearle a un amigo, para que se apure en llegar a la reunión. Pero más pronto que tarde desaparecerá dicha aplicación y la recordaremos con nostalgia, mientras contratamos LINE y Fundéu BBVA nos dice, desde su candidez, que nos da permiso de decir y de escribir “lain” y “laineare”, o algún otro disparate de esa misma naturaleza.

México figura en la lista de las empresas tecnológicas más importantes del mundo que hace la prestigiosa revista Forbes gracias a América Movil, empresa de Carlos Slim que tiene operaciones en 18 países del continente americano, cuenta con más de 263 millones de clientes de celulares y más de 30 millones de líneas fijas y tiene un valor en el mercado de 70 mil mdd.



Quién dijo que un mural de Rivera no podía ser *ultra tecnológico*?

Diego Rivera versión Kinect

Si alguien ha despreciado el alcance que pueden llegar a tener los videojuegos, hoy va a cambiar de opinión. Ironbit, una empresa mexicana en la que laboran 70 personas y que desarrolla productos innovadores a nivel mundial, desarrolló una aplicación para el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta) que lleva la experiencia de ver un mural más allá de los simples sentidos. “Sueño de una tarde dominical en la Alameda Central”, de Diego Rivera, ha sido uno de los tres murales con los que se ha experimentado esta tecnología basada en movimientos corporales. Por medio de esta aplicación, es posible posicionarse en cada uno de los personajes del mural y desplegar más información acerca de ellos y todo esto con sólo moverse, igual que si se estuviera jugando.



Tu mejor opción en Factura Electrónica



Factura Electrónica
TODO INCLUIDO

· Sistema en renta

· Facturas ilimitadas

· Actualizaciones incluidas



\$ 424
al mes



\$ 183
al mes



\$ 88
al mes

Nuestros sistemas:

- Cumplen con las disposiciones fiscales vigentes.
- Emiten Facturas Electrónicas ilimitadas con el mismo sistema que llevas la administración de tu negocio.
- Evitan errores y duplicidad de actividades.

Llámanos y te orientamos

01 800 **ASPEL** 123

www.facturaconaspel.com

Fobia a las palabras

Por Ana Rubí Torres

Por extraño que parezca, existen personas con fobia a las palabras largas. Pero lo irónico es que el nombre de dicho padecimiento es, precisamente, una palabra de gran tamaño: la **hipopotomonstrosesquipedaliofobia** es el miedo irracional que puede desarrollar cualquier ser humano al pronunciar de manera incorrecta una palabra larga. Los síntomas pueden ser náuseas, dolores de cabeza, mareos e incluso ataques de pánico, provocados además por la timidez o el miedo a quedar en ridículo. Recordemos que entre nosotros ha habido líderes sindicales, secretarios de estado e incluso presidentes que padecen de hipopotomonstrosesquipedaliofobia: sudan si se ven obligados a pronunciar "epidemiología".

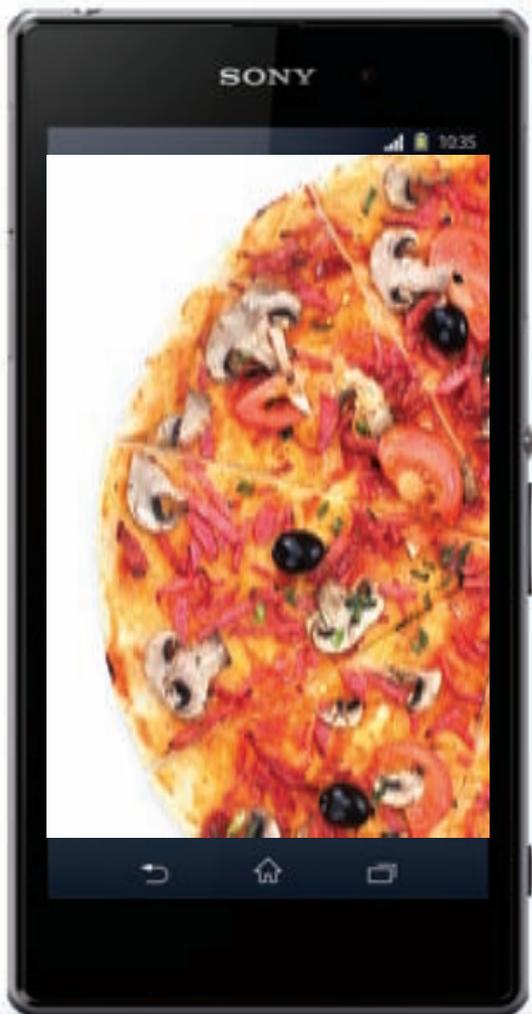
La tecnología en nuestro beneficio: desde el cuidado de la vista hasta evitar el desperdicio

No más lágrimas

Uno de los efectos de la exposición prolongada al *smarthphone* o a la tableta son los ojos irritados o la sensación de "tener basurita en el ojo". Para que esto no suceda y, además, para proteger los daños a largo plazo de la sobreexposición a nuestros *gadgets* a la que vivimos sometidos, científicos españoles desarrollaron una lámina para teléfonos inteligentes y tabletas cuya función es proteger nuestra vista.

Los protectores de pantalla de Reticare están disponibles por 12,95 euros (IVA incluido) para *smartphones* y consolas portátiles, y por 18,95 euros (IVA incluido) para *tablets*. Por lo pronto, se pueden adquirir en su tienda *online*, pero en las próximas semanas estarán disponibles en tiendas y grandes cadenas de Europa.

Un plan a futuro de la empresa española es acercarse a las telefónicas para que los *smarthphones* incluyan esta tecnología.



App para evitar desperdicio

Para aquellos preocupados por el problema del desperdicio descomunal de la comida y que poseen un estómago de acero se desarrolló Leftover Swap, una aplicación que permite que una persona que no puede acabarse un platillo consiga a quien darle lo que ya no se puede comer y no tenga que tirarlo. ¿En qué consiste? Muy fácil. Quien tiene esa mitad de pizza que ya no quiere comer la puede fotografiar, subirla a la aplicación, poner su ubicación y el precio en el que la venderá y conseguir que otro -aún más valiente que este primero-, acepte terminársela y con esto, ambos eviten el desperdicio. Cabe mencionar que la aplicación, disponible en Estados Unidos desde el 30 de agosto, sirve para las plataformas de Android y iOS.



RESERVA DE LOS JINETES
CLUB RESIDENCIAL



Tu casa en la última reserva de Arboledas



Descubre como se vive en un Club Residencial y disfruta de la naturaleza en la protección y confort de tu hogar.

TU CASA, TU ESPACIO:

Tenemos 4 modelos de casas:

- Desde 134 y hasta 180 m²
- De 3 a 4 recámaras cada una con baño
- Sala de TV y Jardín privado

T. 5378 1320 | 5379 6585
ventas@delparque.com.mx
www.reservadelosjinetes.com.mx

LA CASA CLUB

- Dos albercas • Gimnasio • Junior y Kids Club • Spa • Pista de Jogging • Cafetería • Salón de Fiestas • Business Center • Ciclopista • Sala de Cine • Vigilancia las 24hrs • Circuito cerrado de TV•

Un Proyecto más de:



DEL PARQUE
DESARROLLADORA
www.delparque.com.mx

Av. Prolongación Juárez 120, Atizapán de Zaragoza, Edo. de México.

vyve®

una nueva
forma de
rentar

vyve todo
incluido

departamentos en renta

Tel. 9183 4535

01800 999 8983

www.vyve.com.mx

 @vyve_mx  vyvemx

MÍTIKAH

Río Churubusco 601,
Torre Sur, Col.Xoco

Santa Fe

Av. Santa Fe 578,
Col. Santa Fe

Lago Alberto

Calle Lago Alberto 369,
Col. Anáhuac