

# NOTA ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

LIC. LEONARDO FERREIRA  
DIRETOR EJECUTIVO PLENO LOCAÇÕES

## LIC. JAIME CHUMACERO LÓPEZ

LA VELOCIDAD DE LOS HECHOS QUE OCURREN  
REQUIEREN DE MAYOR VELOCIDAD EN EL PROCESAMIENTO

## LIC. SHEIJER S. SILVA U

¿ME QUITARÁ EL TRABAJO UNA MÁQUINA INTELIGENTE?

## LIC. GABRIEL AUGUSTO ROSA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: UNA OPORTUNIDAD DE RELACIÓN CON  
EL CLIENTE QUE AYUDA A REDUCIR COSTOS

## LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

# +12

PERFILES EMPRESARIALES

## NOTA CENTRAL: LIC. SEBASTIÁN CÁCERES

INTELIGENCIA ARTIFICIAL, CÓMO ESTÁN IMPACTANDO Y REDUCIENDO LOS COSTOS



# EDITORIAL

04

**PALABRAS DEL PRESIDENTE**  
**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL, CÓMO ESTÁN IMPACTANDO Y REDUCIENDO LOS COSTOS**

08

**LA VELOCIDAD DE LOS HECHOS QUE OCURREN REQUIEREN DE MAYOR VELOCIDAD EN EL PROCESAMIENTO**  
**LIC. JAIME CHUMACERO LÓPEZ**

12

**¿ME QUITARÁ EL TRABAJO UNA MÁQUINA INTELIGENTE?**  
**LIC. SHEIJER S. SILVA U.**

14

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL: UNA OPORTUNIDAD DE RELACIÓN CON EL CLIENTE QUE AYUDA A REDUCIR COSTOS**  
**LIC. GABRIEL AUGUSTO ROSA**

16

**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**  
**LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO**

18

**REPORTAJE ESPECIAL: PLENO LOCAÇÕES**

24

**NOTA CENTRAL**

26

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL, CÓMO ESTÁN IMPACTANDO Y REDUCIENDO LOS COSTOS**  
**LIC. SEBASTIÁN CÁCERES**

30

**REPORTAJES**

32

**MÁS DE 50 AÑOS DE TRAYECTORIA EN EL MERCADO MEXICANO**  
**BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A**



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**36**



**PROFESIONALES CON EXPERIENCIA PREVIA EN DIVERSAS ÁREAS DEL DERECHO**  
**DOMINGUES E HEROLD ADVOGADOS**

**40**



**DOS DÉCADAS DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO DE LA SALUD**  
**IBTA INSTITUTO BRASILEIRO DE TERAPIAS ALTERNATIVAS**

**42**



**COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO GENERAL DEL NIÑO**  
**MAXIMUS EDUCAÇÃO INFANTIL**

**44**



**PERSONAL FITNESS FOR HEALTH IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA**  
**PERSONAL FITNESS FOR HEALTH**

**46**



**EN LEMOS SANTOS – PROPORCIONAN PROTECCIÓN JUDICIAL A LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y ENTIDADES**  
**LEMS SANTOS**

**48**



**COMENZARON CON NUEVE EMPLEADOS, HOY YA SON MÁS DE MIL**  
**GRUPO FARRAPOS**

**50**



**UNA DESTACA OFERTA EN EL RUBRO INMOBILIARIO**  
**GUERREIRO IMÓVEIS**

**52**



**EN EL CENTRO DE ENSINO SUPERIOR MORGANA POTRICH EIRELLI TRABAJAN CON RESPONSABILIDAD, DISCIPLINA Y TRABAJO EN EQUIPO**  
**FACULDADE MORGANA POTRICH**

**54**



**EN TEMAS DE VISADOS, DÉJALO A CARGO DE FOTO MAX VISAS**  
**FOTOMAX VISAS**

**58**



**MEJORES SOLUCIONES EN MEDIOS DE PAGOS ELECTRÓNICOS**  
**PROCARD**



# PALABRAS DEL PRESIDENTE



## **Bienvenido a la edición 220 de nuestra Quality Magazine!**

Siempre es un placer escribir para ustedes. En esta edición, traemos en la portada al Lic. Leonardo Ferreira, fundador y director ejecutivo de Pleno Locações. Hemos preparado especialmente un informe con él. ¡Espero que les guste!

Directamente desde nuestra redacción, el Lic. Sebastián Cáceres ha preparado un informe especial sobre Inteligencia Artificial. Vale la pena leer cada línea. Queremos que nuestros #LAQInoamericanos estén siempre informados, capacitados y con información relevante a la mano para liderar el cambio.

Las ideas y planes para los eventos de 2020 ya están establecidos. Habrá 12 encuentros en diferentes países. Si está interesado en apoyar el evento del próximo año, impulsar el debate y mostrar liderazgo en temas importantes, póngase en contacto con nosotros.

También en esta edición hemos preparado el perfil de 12 miembros de nuestra Organización que están muy comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Nos enorgullece presentarle a nuestra comunidad de miembros y observar su compromiso público de cada uno de ellos.

Les informo que tenemos todo listo para el Quality Festival 2019 que este año se llevará a cabo en la fantástica ciudad de Foz do Iguaçu. Hemos preparado una agenda muy especial para nuestros miembros, así como la primera entrega del President's Choice Awards. Es un reconocimiento especial para una lista especialmente seleccionada por mí. Será una oportunidad muy especial para encontrarnos nuevamente en el escenario.

Me despido no antes de expresar mi más profundo agradecimiento y gratitud a cada uno de ustedes #LAQInoamericanos.

¡Hasta pronto!

Un abrazo desde la distancia.

**Daniel Maximilian Da Costa, DHC**  
**CEO & Founder**  
**Latin American Quality Institute**

## **DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**CEO & FOUNDER**

**LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE**

**DIRECTOR GENERAL**  
**QUALITY MAGAZINE**

**JUAN LUIS CORREA**

[jlcorrea@laqi.org](mailto:jlcorrea@laqi.org)

**EDITOR**

**LIC. LILIANA ROA**

[liliana@laqi.org](mailto:liliana@laqi.org)

**COMUNICADOR RESPONSABLE**

**LIC. SEBASTIÁN CÁCERES**

[sebastian@laqi.org](mailto:sebastian@laqi.org)

**EDITOR DE ARTE**

**LIC. THIAGO MONTANARI**

[thiago@laqi.org](mailto:thiago@laqi.org)



SOCIEDAD  
INTERAMERICANA  
DE PRENSA

**¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!**





# COBERTURA DE SOMBREAMENTO

## DESIGN E PROTEÇÃO

AS TELAS DE SOMBREAMENTO ENGESOMBRA SÃO ALTAMENTE RESISTENTES, PROTEGEM O SEU VEÍCULO CONTRA CHUVAS DE GRANIZO, SERENO E SOL. ALÉM DISSO, GARANTEM A CIRCULAÇÃO DE AR E O NÃO ACUMULO DE CALOR, O QUE PROPORCIONA SENSÇÃO DE FRESCOR.

**CLIQUE AQUI  
E FAÇA O SEU  
ORÇAMENTO**



NOSSAS ESTRUTURAS DE SOMBREAMENTO OFERECEM VÁRIAS VANTAGENS, POSSUEM UM DESIGN MODERNO E ELEGANTE, A PINTURA É CUSTOMIZÁVEL COM CORES DIVERSAS, SE ADEQUANDO HÁ QUALQUER AMBIENTE. SÃO UTILIZADAS EM CONDOMÍNIOS, CONCESSIONÁRIAS, LOCADORA DE VEÍCULOS, ESTACIONAMENTOS, EDIFÍCIOS RESIDENCIAIS, INDÚSTRIAS, MINERADORAS, RESTAURANTES DE ESTRADA, POUSADAS, POSTOS DE GASOLINA, FAZENDAS, LAVA JATO, OFICINAS, SUPERMERCADOS, ESCOLAS, ENTRE OUTROS.

## FUNDAÇÃO APROPRIADA

A FUNDAÇÃO É UMA SAPATA ISOLADA QUE É UTILIZADA PARA SUPTAR ESFORÇOS DE TRAÇÃO E FLEXÃO. O TAMANHO PADRÃO TEM A DIMENSÃO (400X400X900) MM, CONTUDO É REALIZADO UMA ANÁLISE DO TERRENO PARA MELHOR DIMENSIONAMENTO DAS FUNDAÇÕES.



## CABOS DE AÇO DE 3/16 GALVANIZADO

OS CABOS DE AÇO SÃO UTILIZADOS NA INSTALAÇÃO DO CONTRAVENTAMENTO, QUE GERAM RIGIDEZ NA ESTRUTURA PROPORCIONANDO MAIOR ESTABILIDADE E PROTEÇÃO CONTRA AÇÃO DE VENTOS FORTES.

## COLUNAS DUPLAS EM L

AS COLUNAS SÃO PRODUZIDAS COM DIMENSÕES DE 4 POLEGADAS NA PAREDE DE 2,65MM QUE SÃO UTILIZADAS PARA A SUSTENTAÇÃO E SEGURANÇA DAS MÃOS FRANCESAS.

## MÃO FRANCESA ATÉ 5,50

SERVEM COMO SUSTENTAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE SUPORTE DAS TELAS DE SOMBREAMENTO, APRESENTAM UM ACABAMENTO DIFERENCIADO ALÉM DE PROPORCIONAR SOMBREAMENTO EM UMA ÁREA ÚTIL MAIOR.



## JATEAMENTO A GRANALHA E PINTURA ELETROSTÁTICA:

TODAS AS COLUNAS RECEBEM ESSES TRATAMENTOS DE FORMA SUBSEQUENTE. PRIMEIRO É REALIZADO O JATEAMENTO A GRANALHA QUE RETIRA A IMPUREZA DAS COLUNAS AUMENTANDO A SUPERFÍCIE DE CONTATO QUE AJUDA A MELHORAR A ADERÊNCIA DAS TINTAS PROPORCIONANDO MENOR DESPESA COM MANUTENÇÃO E MAIOR DURABILIDADE DA ESTRUTURA. EM SEGUIDA, A PINTURA ELETROSTÁTICA É EXECUTADA OFERECENDO RESISTÊNCIA À ABRASÃO, CORROSÃO, PRODUTOS QUÍMICOS, MANCHAS, CLIMA EXTREMO (COMO OS EFEITOS DO SOL, RAIOS UV, CALOR, FRIO E UMIDADE) E UMA GRANDE RESISTÊNCIA A FORTES IMPACTOS.

## ESTRUTURA DE ENCAIXE

AS ESTRUTURAS QUE SÃO MODULARES (DE ENCAIXE) OFERECEM FACILIDADE NA MONTAGEM E DESMONTAGEM COMO TAMBÉM A RAPIDEZ NA EXECUÇÃO DOS PROJETOS.



## CONSULTORIA PARA OBRAS DE GRANDE PORTE





# INTELIGENCIA ARTIFICIAL IMPACTANDO Y REDUCIENDO







# **FICIA, CÓMO ESTÁN CIENDO LOS COSTOS**

## LA VELOCIDAD DE LOS HECHOS QUE OCURREN REQUIEREN DE MAYOR VELOCIDAD EN EL PROCESO

Vivimos en un mundo signado por cerca de 10 mil millones de seres humanos, repartidos en poblaciones cuyo territorio ocupado, define su macro ocupación en continentes, las mismas que hacen, una cantidad hasta ahora indefinible de continentes existentes, dadas las diferentes conceptualizaciones que determinan la cantidad exacta de continentes que hay, poniéndonos en la disyuntiva de pasear entre la existencia de 4 a 8 continentes, bajo las consideraciones de las variables que suponen lo uno o lo otro.

Si consideramos, que este sencillo macro asunto de la indeterminación de la cantidad exacta de continentes existentes en el planeta tierra, que nos mantiene en permanente indefinición, y tan solo solucionables a través de acuerdos pactados entre los intervinientes, descartando o aceptando una y otra variable, que conceptualiza a los mismos. Imaginémonos, los otros asuntos que tenemos como especie humana en entornos geográficos, aún más reducidos y altamente diversos, que pasan desde bloques, comunidades y acuerdos económicos entre países, no necesariamente uno y otro contiguo territorialmente sino ubicados precisamente en alguno de los continentes antes comentados, y dentro de ellas a las diferentes administraciones existentes en los mismos países, quienes definen una y otra manera de organización, pasando por administraciones regionales desde los estados, departamentos, provincias u otra manera de definición, hasta llegar a otras aún mucho más reducidas organizaciones territoriales como los municipios, y dentro de estas a los distritos y barrios;

nos damos cuenta de la gran dispersión de las ocurrencias existentes en cada una de estas divisiones, las mismas que determinan en el aspecto social, económico y territorial una inmensidad de hechos, que evolucionan constantemente poniéndonos en prácticamente la incapacidad de control y conocimiento de las mismas, todo un universo de hechos, parangonándose a la universo infinito del cual tenemos noción al contemplar el firmamento y divisar las estrellas.

Nuestra propia actividad individual, a veces indeterminada, en la multiplicidad de acciones a desarrollar, ya sea voluntaria o involuntariamente, definen el comportamiento humano altamente diverso, que en conjunción a otras acciones determinan el caos completo en hechos tan minúsculos que se van desarrollando en el espacio y el tiempo del transcurrir diario que nos toca vivir, tomando decisiones a cada instante todas generalmente basadas en la intuición, y quizá perdiendo valiosas oportunidades en el acometido de las mismas sin previa planificación. Ahí está la cosa, como planificar, como sistematizar nuestros eventos diarios, y hacerlos de la mejor manera en la procura de sacar el máximo provecho y el ahorro de otras tantas cuestiones, y como esto a su vez, no obstante, el océano de cerca de 10 mil millones de seres humanos, podría cobrar relevancia individual y potenciar el mismo en un accionar social y de este accionar social en acciones que las administraciones gubernamentales, podrían plantear.



# EN OCESAMIENTO

Adquirir el conocimiento, a través de la sistematización del dato, y lograr un resultado, a fin de, tomar la decisión óptima, que genere un nuevo hecho y un nuevo conocimiento, este es el rudimento constante del avance en todo proceso de vida, sin embargo en el tiempo y espacio, cada accionar individual, es un acumulo de acciones y hechos realizadas por otros individuos de una determinada área geográfica en particular, que ya de por sí, nos lleva a una situación de agobio, si es que estas múltiples acciones pretendiésemos sistematizarlas a fin de conocer y prever acciones que puedan mejorar la calidad de vida de los precisamente miembros que hacen una comunidad en la similitud de la necesidad demandada.

Conocer las diferentes acciones, que emergen desde lo individual, en múltiples escenarios del cotidiano vivir, así como las demandas constantemente emergentes de dichas acciones, nos plantearían que estas se conviertan en demandas priorizadas existentes en cada área, en cada acción multiplicada por cientos o por miles de individuos, que contienen en común similares características, que se visualizan, en tanto una proporción relativamente grande se visualiza en relación a las otras demandas exigidas por otros, generándose así el pleno conocimiento de lo prioritario, que prevea en el tomador de decisiones, las acciones conducentes a satisfacerla en la necesidad a su vez de la optimización en el manejo de los recursos, estos últimos siempre escasos; entonces estaríamos en la plena satisfacción, desde las áreas geográficas mínimas como las manza-

nas, los barrios, los distritos, los municipios, provincias o departamento y países los mismos que nos llevarían a un gran sistema de manejo optimizado de satisfacción de demandas.

Tener como basamento en los programas de gobierno en alguno de los estratos (grupo de países, países, o gobiernos regionales), la satisfacción de dichas necesidades debería ser el fundamento de todo buen gobierno, pero la tarea es ardua, y el solo pensarlo agobia a cualquiera, por ello finalmente los recursos no se manejan en función de las demandas priorizadas, sino en función de los grupos con mayor capacidad de exigencia, delegando así lo importante por lo más urgente. En base a urgencias es la forma de gobernar de parte de la mayoría de los gobiernos nacionales, por no decir de todos, las demandas se satisfacen, no en función a la necesidad priorizada, sino en función de pactos políticos unas veces de tipo prevendal, casi todas, y otras porque no hay otra dada la emergencia o la urgencia planteada, para ser atendida.

¿Qué Hacer?, ¿Qué utilizar?, ¿Cómo salir del marasmo?, lastimosamente la política, siempre ha estado divorciado de la ciencia, es más entre el político y el científico, todo los separa, mientras el uno vive de la rimbombancia, el segundo vive de sus solitarios hallazgos, sin duda al final es el científico quien sistemáticamente vence, dado que sus hallazgos,



**Lic. Jaime Chumacero López**  
**Experto Data Science, e Inteligencia Artificial**

## LA VELOCIDAD DE LOS HECHOS QUE OCURREN REQUIEREN DE MAYOR VELOCIDAD EN EL PROCESAMIENTO

permiten mejorar la tecnología y esta a su vez mejorar la calidad de vida de los individuos. Hoy como nunca las necesidades individuales, pueden ser enfocadas basadas en el uso tecnológico de los instrumentos de comunicación, el gran salto para esto es el teléfono celular, ya que a través de este medio el individuo esta comunicado desde el lugar más remoto de la tierra, con las principales urbes del planeta, nada ya es ajeno a las personas; por lo tanto, estamos en el momento de conocer esas necesidades y poder sistematizarlas, pero para ello, se requiere un instrumento que permita conocer, en el momento preciso las tendencias a través de la sistematización de miles y millones de datos generados de manera continua en el tiempo y en el espacio. Manejar información de manera simultánea, sin duda espanta a cualquiera, pero queramos o no, está presente, a través de la inteligencia Artificial IA y el manejo casi simultaneo del procesamiento del dato, a través del Data Science, la misma que permite el acceso al dato (emisión vía teléfono celular), y el procesamiento casi simultaneo; dicho procesamiento, indudablemente esta generado a través de modelos estadísticos probabilísticos que permitan medir las tendencias con el menor

error posible en un cálculo simultaneo de grupos matriciales, provenientes de espacios diferentes (CUDA), en tiempos diferentes. El reto está, en cómo generar dichos modelos matemáticos estadísticos, a fin de que la herramienta del procesamiento simultaneo nos dé a conocer inmediatamente la problemática emergente, a fin de ser atendida sin, no solo la consideración de la continuidad territorial, sino social y económica o de otra índole, emitidas por individuos separados y dispersos.



**Jaime Chumacero López**  
**Experto Data Science, e Inteligencia Artificial**

# Promovendo a Saúde, Prevenindo Você!



## BV SÊNIOR

O Plano de Saúde BVSênior foi criado para você que atingiu a 3ª idade e deseja receber o melhor atendimento com o menor custo. O plano oferece uma estrutura própria com diversos programas de medicina preventiva, além de benefícios agregados sem custo adicional.



# ¿ME QUITARÁ EL TRABAJO UNA MÁQUINA?

Históricamente la humanidad ha estado en constante evolución, por hacer mención de algunos acontecimientos significativos que generaron un cambio notable se pueden nombrar: El control del fuego, el uso del lenguaje, la invención del arco y la flecha, la invención de la rueda, el control de algunos metales (el cual dio inicio a la edad de los metales), la revolución industrial, entre otras.

El caso particular de la revolución industrial nacida en Gran Bretaña y que luego se extendió rápidamente por Europa, cambió de manera relevante la era moderna, la economía pasó radicalmente de estar basada en la agricultura y la artesanía a depender de la industria. Esto conllevó a un cambio drástico y notable en las estructuras sociales, gran parte de la población que vivía en el campo (mano de obra agrícola) se va a trabajar en las minas de carbón o se muda a centros urbanos cercanos a las fábricas, creando así una naciente clase trabajadora producto de las nuevas necesidades industriales que requerirían el desarrollo de actividades laborales inéditas junto a nuevas áreas de conocimiento.

Pudieran nombrarse cuatro diferentes períodos en la revolución industrial: La primera revolución industrial descrita brevemente en el párrafo anterior, la segunda revolución industrial, la tercera y la cuarta. Entre la primera y la segunda hubo cambios significativos, uno de ellos fue pasar del uso del carbón y las máquinas a vapor a nuevas fuentes de energías como la electricidad, el petróleo y el gas. Esto trajo como consecuencia la creación de nuevas

áreas de conocimiento, así como también la creación y pérdida de puestos de trabajo u oficios. Existen varios ejemplos de oficios que dejaron de tener razón de existir, tal es el caso del farolero, cuya actividad era encender los faros de las calles y mantenerlos en buen estado, cosa que dejó de ser necesaria luego de que el alumbrado público se hiciera eléctrico.

Al parecer, ya estamos en presencia de la cuarta revolución industrial y tal vez nos preguntamos de que pudiera tratarse, pero para iniciar a describirla es necesario mencionar características de la tercera revolución industrial que dieron pie a la cuarta, como el desarrollo de la microelectrónica creando así el ordenador personal, la automatización de procesos industriales e internet, entre las más importantes. Entonces ¿De qué se trata la cuarta revolución industrial? según Klaus Schwab fundador y director general del Foro Económico Mundial pudiera decirse que es todo lo relacionado con los avances revolucionarios en la inteligencia artificial, la robótica, Internet de las Cosas, vehículos autónomos, impresión 3D, nanotecnología, biotecnología, ciencia de materiales, almacenamiento de energía y computación cuántica.

Aunque pudiera pensarse en películas de cine al hablar de inteligencia Artificial, de hecho es un área del conocimiento cuyo nombre fue acuñado en el año 1956 y la hemos estado usando sin siquiera darnos cuenta: Reconocimiento de rostros en redes sociales o en cámaras, reconocimiento de objetos usando las cámaras de nuestros teléfonos, chatbots de páginas webs, call

# INTELIGENTE

centers automatizados, asistentes virtuales, sugerencia de rutas del tráfico, predicción del clima, entre muchísimos otros ejemplos.

Ante lo antes descrito se propone la interrogante: ¿Me quitará el trabajo una máquina inteligente? Lo que nos dice la historia es que las nuevas tecnologías harán desaparecer empleos u oficios, pero se crearán otros nuevos. Según un informe elaborado por PWC entre 2017 y 2037, La Inteligencia Artificial podría sustituir cerca del 26% de los puestos de trabajo que existen en China, aproximadamente 204 millones de empleos-. Pero, al mismo tiempo, concluye que tendrán la capacidad de crear un 38% de trabajos nuevos eso es alrededor de 297 millones de empleos, creando así más de 90 millones de empleos nuevos.

¿Por qué las empresas están implementando cada vez más tecnologías como La I.A.? podrían enumerarse varios motivos: reducción de costos, competitividad, valoración de la empresa, miedo a no quedar rezagada, análisis de mercado, patrones de consumo, mejorar la calidad de vida, por nombrar algunos. Para entrar en contexto imaginemos una empresa que presta servicio de atención al público por medio de llamadas telefónicas, si dicha empresa usa un asistente virtual para al menos la atención inicial y canalizado de llamadas a los departamentos correspondientes, estaría ahorrando emplear un buen número de personas para esa área pues el valor de un asistente virtual en un caso como este es una fracción de lo que puede costar un empleado que atienda las llamadas. Un

ejemplo diferente que supondría una reducción de costos lo explica Oppenheimer en su libro "Crear o morir" donde describe que los ingenieros que desarrollan el auto de Google agregan que sólo en Estados Unidos se ahorrarán nada menos que 400 000 millones de dólares anuales en gastos relacionados con accidentes automovilísticos, sin contar con los ahorros en horas de trabajo que la gente pierde manejando todos los días.

En el futuro cercano (muy cercano) nuestro repartidor de Pizza será un drone, el taxi un vehículo autónomo, nuestro asistente será virtual, el diagnóstico médico nos lo hará un robot y viajaremos en aviones no tripulados.

## Referencias

- Jewsbury, L. (1992). Europe Transformed. Inglaterra: History World International.
- Stern, D. (2012). The Role of Energy in the Industrial Revolution and Modern Economic Growth.
- Oppenheimer, A. (2014). Crear o morir
- Schwab S. (2016). La cuarta revolución industrial
- <https://www.pwc.com/gx/en/issues/artificial-intelligence/impact-of-ai-on-jobs-in-china.pdf>



**Lic. Sheijer S. Silva U.**  
**Ingeniero Electrónico en Computación**  
**MSc. en Ciencias de la Computación - Inteligencia Artificial**

# INTELIGENCIA ARTIFICIAL: UNA OPORTUNIDAD AYUDA A REDUCIR COSTOS

Las técnicas de manipulación de datos están de moda hoy en día en el mundo de los negocios y se han debatido en la academia desde la década de 1970. Expertos, organizaciones e institutos de renombre como Gartner, creen que la curva de adaptación de la inteligencia artificial se ampliará en los próximos años. . Comprender qué es y cómo aprovecharlo será un diferenciador competitivo para las organizaciones, independientemente de su tamaño o madurez. Profundizar en el tema ayudará a los lectores a comprender cómo los experimentos científicos de esta ciencia multidisciplinaria traerán grandes avances en la sociedad en los próximos años, a través de sus aplicaciones en las más diversas ramas. Dado este hecho, este artículo revisará brevemente el tema y destacará algunas aplicaciones de Inteligencia Artificial que están ayudando a las empresas y organizaciones a ser más productivas mientras reducen sus costos. Centraré mis esfuerzos en presentar soluciones a los problemas de gestión de las relaciones con los clientes, en los que se basó toda mi carrera y que también se han explorado significativamente desde el punto de vista académico y comercial. En esta área, se han aplicado una variedad de técnicas de aprendizaje automático para resolver problemas comunes con ganancias ya medidas.

Para que los primeros conceptos se definan y entiendan bien, a menudo se presentan las diferencias entre inteligencia artificial, aprendizaje automático y aprendizaje profundo. Estos se pueden resumir de la siguiente manera: la inteligencia artificial es un campo de la informática que se dedica a resolver problemas cognitivos comúnmente asociados con la inteligencia humana, como el aprendizaje, la resolución de problemas y el reconocimiento de patrones. El aprendizaje automático y el apren-

dizaje profundo son campos derivados de esta ciencia. El aprendizaje automático es un conjunto de algoritmos que pueden aprender y lograr hacer predicciones basadas en datos, optimizar resultados basados en una función particular en un escenario incierto, encontrar patrones ocultos en los datos o incluso clasificar a las personas de acuerdo con descripciones concisas. Finalmente, el aprendizaje profundo es una rama del aprendizaje automático, cuyo propósito es dividir los algoritmos en capas para que este esfuerzo produzca una mejor comprensión de los datos.

A través de estas técnicas, es posible encontrar soluciones y relaciones que los humanos ni siquiera se darían cuenta, lo que les permite resolver problemas extremadamente complejos e incluso hacer predicciones extremadamente asertivas. A pesar de la lógica matemática y computacional, los casos de uso de estas técnicas se han vuelto cada vez más frecuentes y las barreras de implementación tienden a ser cada vez más simples, especialmente por los esfuerzos de las organizaciones como Amazon, Google, Microsoft. Los algoritmos se utilizan a través de servicios llamados de una manera muy simple y estandarizada en sus plataformas para que los beneficios tengan gran escala y bajo costo. Los principales casos de uso que podemos citar aquí son: clasificación de imágenes, videos, reconocimiento de voz, comprensión del lenguaje natural y mecanismos de recomendación.

Una de las aplicaciones generalizadas de la inteligencia artificial que involucra una combinación de los casos de uso citados anteriormente son los asistentes virtuales que nos ayudan en temas como por ejemplo el pronóstico del tiempo por medio de un teléfono inteligente, incluso solicitar a



# AD DE RELACIÓN CON EL CLIENTE QUE

través de una aplicación de banca por Internet que el asistente virtual verifique el monto de la factura de la tarjeta de crédito. La forma en que podemos verificar su presencia está relacionada con las tareas más simples hasta complejas. Además de la conveniencia y practicidad, estas tecnologías han traído grandes beneficios a la salud financiera de las empresas, ya que pueden manejar solicitudes simples de bajo valor agregado con alto volúmen y disponibilidad, ya que no es necesario asignar personas para estas actividades, especialmente para el trabajo en turnos donde los costos laborales son más altos. También ayuda a que los asistentes humanos se concentren en las llamadas más complejas que requieren un mayor contacto humano.

Todas estas ganancias ya son tangibles y han aprovechado los resultados de muchas compañías que han promovido la transformación digital de sus industrias. Además de los asistentes virtuales, la inteligencia artificial ha mejorado la experiencia del usuario como fondo en muchas aplicaciones, que segmentan las ofertas de los clientes, perfilan el comportamiento del consumidor más de cerca, lanzan productos que nunca antes se habían visto y se han aceptado ampliamente. Dado que el tiempo de comercialización de estos productos es más corto, el tiempo de retorno de la inversión también es más corto, por lo que las empresas también ahorran tiempo en los recursos invertidos. Un ejemplo reciente fue el experimento de Amazon.com, que creó una línea cosmética llamada Belel basada en el comportamiento de búsqueda en su sitio web para mujeres que buscan artículos asequibles para el cuidado de la piel. Todo este portafolio personalizado, incluido el precio, solo se ha creado a través de técnicas avanzadas de análisis de datos porque, dado que el por-

tafolio proporcionado por Amazon.com es gigante, la inteligencia artificial puede mapear efectivamente que las ofertas son las que maximizan el rendimiento a través de la generación de combinaciones extremadamente numerosas.

De hecho, está claro que la Inteligencia Artificial tiene un enorme potencial para evolucionar y mejorar la eficiencia operativa, las entregas en el mercado y servir mejor a los clientes. Las soluciones existentes son de gran relevancia hoy en día y se espera que sean aún más altas a lo largo de los años, ya que las barreras de adopción tienden a eliminarse, haciendo que la inteligencia artificial esté cada vez más presente en la vida cotidiana.

## Referencias

- <https://aws.amazon.com/en/machine-learning/what-is-ai/>
- <https://inteligencia.rockcontent.com/amazon-linha-de-cosmeticos/>
- FAWCETT, Tom; PROVOST, Foster. Data Science for Business: lo que necesita saber sobre minería de datos y pensamiento analítico de datos. Alta Books Publisher, 2018



**Lic. Gabriel Augusto Rosa**

**Especialista en Big Data e Analytics e Mestrando em inteligência artificial - Analista de negócios e desenvolvedor analytics na Algar Tech**

# LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) EN LA EXPERIENCIA

Artificial Intelligence, Machine Learning, etc. son términos que se suelen mezclar pero que no todos significan lo mismo. Sería extenso explicarlo en detalle, pero resumiendo, la experiencia del cliente (CEX) se verá impactada de forma positiva por todas ellas, no es el futuro, es la realidad de hoy en día; primero por el alto interés que existe en el mercado. Todos los clientes nos están pidiendo información, pero de cara a su impacto en el futuro hay puntos que deben ser analizados en detalle.

La atención omnicanal hace la diferencia hoy en día en la experiencia al cliente o CEX, soluciones de IA con lenguaje natural en los canales telefónicos de atención al cliente en nuestros clientes. Somos por tanto una de las únicas empresas que pueden dar una respuesta omnicanal aplicada al contacto con los clientes, permitiendo automatizar lo que tiene sentido automatizar y garantizar la seguridad de los clientes con soluciones globales.

## **Inteligencia Cognitiva y Customer Experience**

No se trata de automatizar una conversación o un servicio sin necesidad de intervención humana, aunque también, se trata de identificar en cuál de los servicios tiene sentido que un “algoritmo” resuelva la interacción con el cliente de forma fácil

y rápida. Y para ello se deben aunar “capacidades cognitivas” pero a la vez dotar de herramientas que permitan “humanizar” la forma de establecer la relación con el cliente.

Uno de los aspectos de más interés es el impacto de estas soluciones en los centros de atención al cliente y la forma de medir el mismo aparte de otros conceptos de multicanalidad u omnicanalidad. Partiendo de que todas las compañías disponen de tres canales principales de atención al cliente –teléfono, web y app móvil- un primer baremo es pensar si queremos abordar un alcance total o por fases, buscando palancas de ahorro de costes, sin embargo hoy en día en la compañía donde laboro ofrecemos soluciones omnicanales es decir que podamos interactuar con redes sociales como Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp teniendo una trazabilidad de la conversación y detectando al stakeholder que se comunica con nosotros para atenderlo por cualquier vía y teniendo una continuidad de la conversación sin importar el medio por el que nos contacte, esto crea la diferencia total en la atención, adicionalmente el FCR (First call resolution) resolver a la primera. En este sentido el coste de contact center es sin duda el más goloso y por lo tanto quizás sería el de primer análisis. Hoy en día ya es factible automatizar un alto número de servicios, permitiendo

# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

que se resuelvan de forma automática, usando lenguaje natural.

A continuación, es viable extrapolar el conocimiento obtenido de dicho canal al canal web y móvil, permitiendo una experiencia única al cliente y aumentando la palanca de ahorro de costes. Lo importante en este caso es que no sean proyectos aislados, sino que se retroalimenten y no se cree un problema de coste de mantenimiento mayor que el existente de gestión. Una solución tecnológica que gestione con herramientas estos canales es crítica. Una vez creada dicha capa de automatización multicanal con inteligencia, será necesario poder disponer de herramientas de análisis para evolucionar y reaccionar a nuevas directrices bien sean de negocio o frente a crisis, etc. Que esa capacidad se integre con la capa de inteligencia es también algo necesario.

Por último, si se busca que una gestión de un cliente sea 100% automática sin atención humana, se deberá mantener una seguridad casi al 100%. Con lo cual, hay que añadir elementos biométricos como pueden ser la voz, el reconocimiento facial o la huella dactilar, entre otros. Contar a su vez con una integración con los anteriores descritos, supone tener la garantía de un coste de mantenimiento y evolución adecuado.

## ¿Máquinas VH Humanos?

No creo que sea este el debate, hay corrientes y opiniones de todo tipo. Desde mi punto de vista creo que algunos desaparecerán, otros nuevos aparecerán y otros se reconvertirán.

Por ejemplo, perfiles de formación humanística que en la actualidad no tienen gran demanda profesional serán imprescindibles para dotar a los asistentes de sensibilidad emocional para interactuar con las personas.

## ¿Estamos preparados?

Personalmente creo que hemos sido “early adopters” en este mercado. Sin embargo, estamos listos y debemos aplicarlos para tener una mejor atención 7x24 inmediata y con ahorros.

Sí es cierto que aún queda camino por recorrer. Pero de la misma forma que la llegada de Internet causó un cambio estratégico en las empresas a finales de los 90’s, con sus aciertos y errores, ahora los servicios cognitivos tendrán un recorrido similar. Habrá aciertos y errores, pero al igual que pasó con Internet, están aquí para quedarse.



**Lic. Rodrigo Eduardo Garza Machorro**  
**Director comercial de Comdata Group México & Latam**



# REPORTAJE





**ESPECIAL**

# ENTREVISTA ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

**Para esta edición, queremos hacerles llegar un reportaje especial de L Ferreira, un apasionado por el audio y el video que con gran esfuerzo zación y montajes de ferias y eventos, alquiler o**

**¿Cómo la tecnología ayuda a reducir costos y procesos?**

**GRUPO PLENO LOCAÇÕES** - La tecnología, aliada a nuestro modelo de negocio full service, acerca nuestra expertise de la necesidad de nuestros clientes. Ya sea en las ferias, eventos corporativos, congresos o espectáculos, presentamos al mercado lo de más moderno en el tema audiovisual. Eso incluye opciones que ayudan a alcanzar el mismo objetivo (un mensaje visual claro y de impacto) cada vez más rápido y funcional. Estamos siempre en búsqueda de la tecnología más avanzada, contando con proveedores internacionales que están constantemente desarrollando soluciones que hagan un uso más inteligente de la energía eléctrica y de las posibilidades de los equipos. Con eso, ofrecemos opciones que posibilitan mejor retorno sobre la inversión del cliente, lo que ayuda optimizar el uso de los recursos financieros y la disseminación del mensaje, alcanzando directamente tanto presupuesto como los procesos. Hoy, somos referencia en ese sector en todo el país, y las alianzas internacionales firmadas para innovar cada vez más en el segmento son parte fundamental de este resultado.

**¿Qué es el Departamento de Desarrollo de Pleno Locações y cómo funciona?**

**GRUPO PLENO LOCAÇÕES** - Tenemos profesionales listos para manejar todas las etapas del servicio a nuestro cliente, desde la planificación y ejecu-

ción del proyecto, con armado y desarmado del equipo audiovisual, hasta el soporte a lo largo de todo el evento. Entre dichos profesionales, contamos con desarrolladores que pueden crear un proyecto personalizado para cada servicio. Sea un stand en una feria, un mostrador de servicio o un escenario, nuestros proyectos pueden llevar la interacción del mundo 4.0 directamente al público del cliente. Entre las opciones, nuestro equipo es capaz de ofrecer videos interactivos integrados con el mundo físico, pantallas touch para juegos e informaciones y pisos de LED sensible que transforman el suelo en parte de la interacción. Pero cada solución es plasmada de manera única y en conjunto con el cliente.





## **La empresa Pleno Locações: Empresa fundada por el señor Leonardo ha posicionado esta empresa como una de las mejores en la realice equipos teniendo como aliada la tecnología**

Nuestros desarrolladores también producen aplicativos para dispositivos móviles, como tablets y smartphones (IOS y Android). Son muchas posibilidades de combinación que resultan en proyectos únicos y completos. Basta con presentar la idea a nuestro equipo: tendremos una solución para su necesidad.

### **¿Qué tan importante que es tener el equipo más reciente para una empresa de servicios?**

**GRUPO PLENO LOCAÇÕES** - Tener los equipos más avanzados es parte de nuestro ADN innovador y nos ayuda en nuestra misión: garantizar que cada cliente tenga

su necesidad atendida de la mejor manera. Hoy, el Cubo Air Magic Box, el piso LED interactivo y la familia P2mm (ultra definición) son algunos de nuestros principales productos, que viene ganando cada vez más espacio en el mercado. Esas novedades tecnológicas del audiovisual, alineadas a un buen proyecto, son vitrinas para otros eventos. Nuestro porfolio sigue adaptándose y creciendo, siempre innovando y buscando formas más eficientes y avanzadas de transformar cada evento y atender mejor cada cliente.

### **¿Cuáles fueron sus principales diferenciales respecto a la competencia?**

**GRUPO PLENO LOCAÇÕES** - Somos una empresa enfocada en construir network con nuestros colegas y clientes. Actuamos a la vez en diferentes puntos de Brasil, con equipos paralelos que se comunican todo el tiempo para garantizar que nada perjudique el curso de las ferias, congresos y eventos particulares que nos comprometemos a atender. Nuestra complejidad logística exige un equipo muy alineado y comprometido con la entrega, lo que ciertamente es uno de nuestros diferenciales. El éxito de nuestro servicio full service -del inicio al fin, con eficiencia en cada evento- también es resultado de ese compromiso colectivo. El secreto está en el entrenamiento, capacitación y dedicación para un equipo confiable y lista para garantizar la calidad de nuestros servicios.

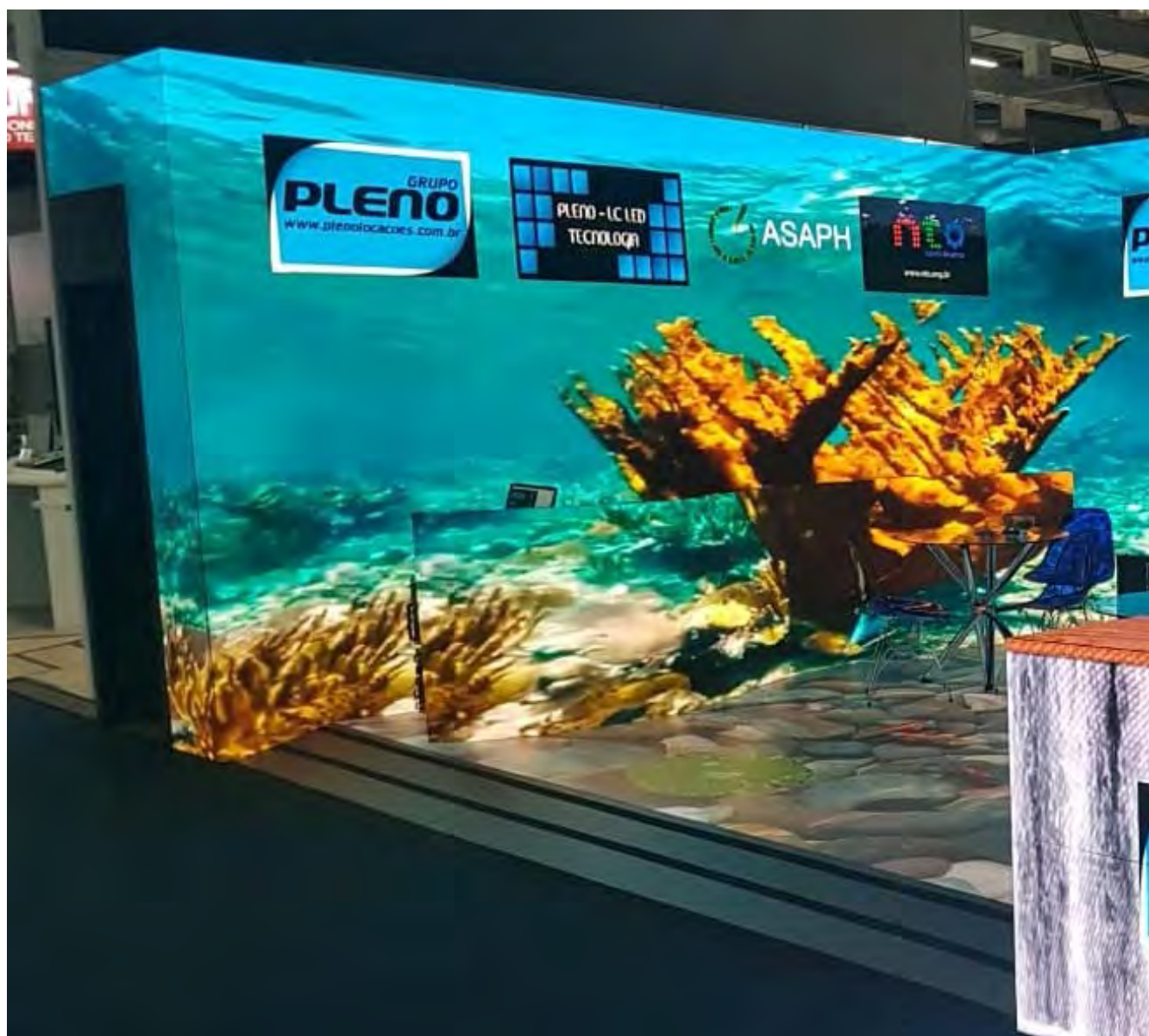


# ENTREVISTA ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

## ¿Se necesitan grandes presupuestos para implementar tecnología?

GRUPO PLENO LOCAÇÕES - Estamos hace más de 20 años en el segmento de audiovisual y en ese tiempo hemos visto muchos cambios. Hemos pasado de las TV de tubo a pantallas de plasma, seguimos para LCD y llegamos bien dispuestos a la era digital, manejando la interactividad de las TV conectadas, con aplicativos que acceden contenido online, con smart TV y 4K ultraHD. Estamos siempre anticipándonos para descubrir y ofrecer

la próxima gran novedad. La inversión necesaria para ese tipo de innovación es válida, ya que ese pionerismo nos ayudó a llegar donde estamos: salimos de la vanguardia hasta la era digital manteniendo nuestro foco en atender cada cliente. Estamos viendo el surgimiento de ciudades enteras inteligentes, todas conectadas y portando paneles audiovisuales de última generación. El que se actualiza se queda atrás y, aquí en el Grupo Pleno Locações, estamos en constante actualización, siempre listos para lo nuevo.





**¿Cuál es la experiencia del cliente al entrar al showroom totalmente equipado?**

GRUPO PLENO LOCAÇÕES - En la oficina de nuestra sede del Grupo Pleno Locações, en São Paulo, nuestro showroom funciona en una sala totalmente equipada. Demostramos allí equipos de última generación, para motivar nuestro cliente a conocer cada vez más las posibilidades que brinda nuestra empresa. Eso nos acerca aún más a las personas, que entienden mejor la experiencia que su

cliente tendrá en el evento, interactuando y viendo de cerca equipos como el cubo, el piso de LED y el panel transparente, además de nuestra familia de paneles P2mm. Es un momento único de encantamiento y experiencia completa, que permite que cada cliente entre en el mundo de lo audiovisual y entienda cómo el Grupo Pleno Locações puede ayudarlos en sus necesidades, full service, del inicio al fin de su evento.



# NOTA C







**ENTRAL**

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL, CÓMO ESTÁN



La Inteligencia Artificial se define como la técnica de software que los programas utilizan para dar solución a algún tipo de problema, pero tratando de asemejar el comportamiento inteligente que se observa en la naturaleza; es decir, trata de resolver problemas y tomar decisiones similares a las que toman los seres humanos.

Una de las funciones principales de la IA es la de intentar imitar el comportamiento del cerebro humano a través de una computadora, un software, algoritmos, etc. Aumentando la utilidad de las máquinas y todos sus procesos.

Dentro de esta rama se combinan varios campos como la robótica, el reconocimiento y aprendizaje de palabras, la comprensión y traducción de lenguajes los cuales

# IMPACTANDO Y REDUCIENDO LOS COSTOS



tienen un mismo objetivo, que es, tratar de crear máquinas que puedan pensar por sí solas y que realicen cosas que nosotros hacemos. La IA es un ejemplo ideal de cómo una máquina puede reducir errores y acelerar los procesos. Las computadoras son más resistentes a los daños externos que realizan con un nivel significativo de precisión y pueden hacer la misma tarea más rápido que sus homólogos humanos.

Por ejemplo, la NASA envía robots basados en la inteligencia artificial para explorar el espacio, ya que la tecnología es más inmune a los daños y errores.

# NOTA CENTRAL

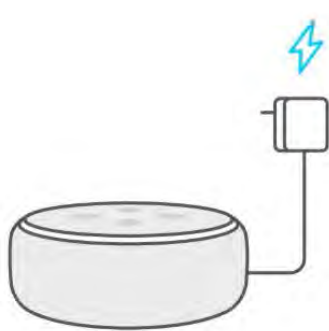
## INTELIGENCIA ARTIFICIAL, CÓMO ESTÁN IMPACTANDO

Es evidente, que este tipo de tareas realizadas por máquinas o desarrollos de software, reducen costos y riesgos, mejoran el desempeño del personal inexperto y se utiliza para dar solución a algún tipo de problema, pero tratando de asemejar el comportamiento humano. Una de las principales características de la IA, es la optimización de tareas, el objetivo principal de la mayoría de las tecnologías de la nueva era, es optimizar nuestras tareas diarias y hacer que el proceso sea más eficiente. Por ejemplo, sistemas como Amazon Alexa pueden ejecutar funciones como ordenar productos, reproducir su música favorita o hacer listas de tareas pendientes. Otro caso de uso son los vehículos autónomos que se navegan utilizando la tecnología IA. Estos ejemplos muestran cómo la IA puede ayudar a eliminar tareas innecesarias.

Las empresas de todo el mundo reconocen los beneficios de inteligencia artificial para sus marcas. Muchos líderes empresariales dicen que la IA será una parte vital del futuro panorama empresarial. Es difícil dudar de las ventajas de esta innovación. Especialmente, cuando marcas famosas como Google, Facebook, Amazon las utiliza.

¿Pero, se necesitan grandes inversiones para implementar IA en las empresas? La realidad es que la IA en sí misma es un mecanismo complejo, por lo tanto, crearlo e instalarlo en el negocio requiere de inversiones. Sin mencionar que debe actualizarse continuamente, y en el caso de un error o daño, cuesta bastante arreglarlo. Como resultado, la mayoría de las empresas que lo utilizan son empresas grandes y establecidas.

### Fácil de configurar y de usar



**1** Enchufa el Echo Dot.



**2** Conéctate a Internet con la app Alexa.



**3** Pide música, información del tiempo, noticias y mucho más.

Amazon Alexa



# ACTANDO Y REDUCIENDO LOS COSTOS

Otra barrera y preocupación que existe es la idea que la IA, genera desempleo: ya que tendemos a pensar que la tecnología avanzada puede reemplazarnos fácilmente, ya que no requiere un salario y puede realizar las mismas funciones de manera consistente.

En fin, todo parece indicar que las computadoras programadas con la IA son el campo de la solución de problemas del futuro; sin embargo, el intelecto humano parece ser irremplazable en relación con la solución de problemas de sentido común. Se sugiere entonces, dado lo complicado de la mente humana, que "hombre" y "máquina" interactúen juntos ya que necesitan uno del otro para solucionar eficazmente los problemas y generar avances y buenos resultados.

La tecnología puede acelerar las operaciones diarias y brindar la ventaja de un entorno más rápido, más sostenible y eficiente. Teniendo en cuenta todos los peligros que puede causar, podemos mejorar esta innovación y desarrollarla para que sea impecable y ventajosa para nuestra sociedad.

## Referencias.

1. Gevarter, M. (1987). Máquinas inteligentes. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
2. Negrete, J. (1992). De la filosofía a la inteligencia artificial. México: Grupo ED.
3. Luxtag-NEM en español.



A man in a dark suit and white shirt is shown in profile, speaking into a microphone. The background is a light-colored wall with repeating logos for the Latin American Quality Institute and a circular seal. A large, dark blue rectangular frame is overlaid on the image, containing the word "REPORT" in a bold, white, sans-serif font.

# REPORT

A man with a beard, wearing a dark suit, white shirt, and red tie, is shown in profile from the chest up, speaking into a red microphone. The background is a white wall with a repeating pattern of the Latin American Quality Institute logo, which consists of a circular emblem with a globe and the text 'LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE'.

# RTAJES





La empresa Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. (Bcysa), junto con el Grupo Fermaca, han experimentado una serie de transformaciones a lo largo de más de 50 años de trayectoria en el mercado mexicano, para forjarse dentro del sector de ingeniería y desarrollo de proyectos de infraestructura en el sector de hidrocarburos del país.

Desde 1967, las empresas Constructora del Distrito, S.A. de C.V. (CODISA) y Bienes Raíces y Construcción, S.A. de C.V. (BRYCSA) precursoras de Grupo Fermaca, hicieron su incursión en la industria de la construcción participando en proyectos de infraestructura dentro del sector público mexicano.

A raíz de la complicada situación económica de la década de los 90 en México, y la fuerte devaluación del peso mexicano frente al dólar estadounidense en el año de 1994, CODISA y BRYCSA (hoy, Bcysa) tuvieron un desequilibrio en su situación financiera, viéndose en la necesidad de adaptarse al entorno y reinventarse. Fue entonces que, observando los cambios que se dieron en la legislación mexicana en materia de energía, en la cual se permitió por primera vez a la iniciativa privada participar en el transporte de hidrocarburos, la alta dirección tuvo la visión de aprovechar este nicho estratégico de mercado para incursionar en el desarrollo de sistemas de transporte de gas natural, dando un giro que nos permitió lograr la permanencia y éxito a lo largo de estos últimos años.

Bcysa Servicios Industriales es una empresa especializada en el desarrollo de propuestas técnico-económicas, y la supervisión técnica administrativa de proyectos para el transporte de gas natural. Además, Bcysa es la primera empresa mexicana en diseñar desarrollar junta-

## MÁS DE 50 AÑOS MERCADO MEXICANO

mente con proveedores de condiciones de compresión más g

La visión estratégica de Bcysa S.A. de C.V. está dirigida a ser la empresa líder en el sector energético dentro del mercado nacional, generando valor desde una perspectiva de sustentabilidad.

Actualmente Bcysa Servicios Industriales cuenta con una plantilla laboral de más de 100 personas, de las cuales alrededor del 45% es personal que trabaja con base al nivel de actividades desarrolladas.

En Bcysa Servicios Industriales se promueve la equidad social empresarial fomentando una cultura organizacional, ya que tienen



# OS DE TRAYECTORIA EN EL MEXICANO

clase mundial una de las esta-  
grande de Latinoamérica.

a Servicios Industriales S.A de  
empresa líder mexicana del sec-  
ntexto nacional e internacio-  
una perspectiva de calidad y

Industriales S.A de C.V. cuen-  
e 296 empleados de los cua-  
rsenal fijo y el complemento  
ctividad de los proyectos de-

es S.A. de C.V. la responsabi-  
na parte de su estrategia or-  
presente que la RSE es una

forma diferente de hacer negocios y que el desarrollo sos-  
tenible es una imperante necesidad y prioridad para el  
progreso. Como parte de este quehacer diario cuentan  
con un sistema de gestión de RSE y sustentabilidad el  
cual se encuentra integrado por políticas, procedimien-  
tos, códigos, reglamentos y en efecto, con programas ins-  
titucionales que van enfocados en generar acciones de  
valor para sus colaboradores. Por ejemplo: el cuidado y  
preservación del medio ambiente, los sectores más vul-  
nerables, así como a la prevención de la corrupción y el  
soborno. En la actualidad estos programas se encuentran  
consolidados y generan resultados eficaces, sin embargo,  
como parte de su estrategia empresarial el ir robustecién-  
dolos y mejorarlos es una tarea constante.

En Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. consideran  
que todos y cada uno de los proyectos de RSE y susten-  
tabilidad desarrollados tienen una importancia signifi-  
cativa para su gestión. Consideran que  
unas de sus acciones que actualmente  
se encuentran más fortalecidas son las  
referentes a temas ambientales, ya que  
los programas, proyectos y acciones que  
desarrollan se encuentran consolidados  
y han permitido evitar repercutir de ma-  
nera negativa en su gestión diaria.

En esta organización la agenda 2015-  
2030 de Objetivos del Desarrollo Soste-  
nible de la Organización de las Naciones  
Unidas (ONU) es un tema recurrente,  
ya que buscan alinear su estrategia de  
RSE a la misma, consideran que es una  
iniciativa de gran importancia, pues in-  
volucra a tres sectores fundamentales,  
sector social, sector gobierno y sector  
privado, para el logro de sus metas que  
si bien son metas ambiciosas, les permi-  
tiría acabar con la desigualdad, generar  
una vida digna para todos, bajar índices  
de violencia, conservar el planeta y de-  
sarrollar negocios sostenibles.







Cuidar la reputación corporativa de la entidad es un tema de gran atención, por lo cual cuentan con mecanismos establecidos que les permite prevenir escándalos, salvaguardando su imagen corporativa; primordialmente, trabajando bajo los más altos estándares de transparencia evitando prácticas de corrupción, soborno o vulneración de los derechos humanos de todos y cada uno de sus grupos de interés.

A través del sistema de gestión de RSE, tienen implementados manuales, códigos, políticas y procedimientos en materia de ética empresarial, mediante los cuales se tienen establecidos mecanismos para asegurar la reputación corporativa. Dentro de estos documentos, se pueden citar el manual de gobierno corporativo, el código de ética y conducta, el código de conducta de proveedores y la política de contrabando y piratería. En dichos documentos, se establecen los lineamientos para realizar prácticas res-

ponsables y transparentes en el ámbito organizacional.

Dentro de la organización cuentan con estándares éticos, acompañados de políticas de responsabilidad social corporativa que promueven a la organización como una entidad responsable en el sector energético, así mismo, han trabajado en el tiempo y la han convertido en lugares para trabajar en México y en el extranjero.

El cumplimiento y la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés es un motivo, como estrategias para identificar, planificar, implementar y cada uno de ellos a fin de mejorar la comunicación.





en la cadena de valor y gestión

contar con los más altos estándares de una estrategia de responsabilidad que ha permitido posicionar a las mejores empresas del sector. Hemos garantizado su preponderancia en uno de los mejores sectores, avalado por Great Place

atención de las necesidades y expectativas son relevantes, por tanto la atención de estos requisitos involucran, y monitorean todos los procesos y la co-

Para lograr todo lo mencionado cuentan con mecanismos tales como un mapeo de stakeholders, así como un mecanismo para la identificación, seguimiento y evaluación de las partes interesadas, que permite conocer sus necesidades y expectativas, para que, de esta forma, pueda atenderlas y crear una relación de ganar-ganar, tanto para la organización como para sus grupos de interés.

Dentro de la organización, más allá de contar con un programa de Compliance, la ejecución de las operaciones se realiza con los más altos estándares de ética empresarial, siendo esta una de sus principales características. Y para el logro de ello, cuentan con diversos mecanismos, como políticas, procedimientos, códigos y reglamentos que garantizan el cumplimiento del marco legal aplicable.



DOMINGUES & HEROLD  
ADVOGADOS

Domingues e Herold Advogados es una oficina ubicada en Curitiba, Paraná, fundada en 2007 por profesionales con experiencia previa en diversas áreas del derecho. Actúan con seriedad, calidad y profundo sentido ético, realizando una Abogacía Preventiva, lo que significa un ahorro de costos y tiempo para sus clientes. Desde entonces, esta firma ha experimentado un crecimiento constante en litigios, un segmento en el que ocupa una posición destacada, especialmente en las áreas de arbitraje corporativo, construcción y recuperación corporativa.

Cuentan con un sofisticado despacho de abogados los cuales actúan en diversas áreas del derecho, representando a sus clientes ante varios tribunales federales y organismos administrativos, en temas relacionados con el derecho mercantil y corporativo, laboral, fiscal, protección de la propiedad mediante la creación de Holdings, derecho civil, derecho de familia y planificación de herencia. También incluye un Servicio Legal de Cumplimiento que propone que las compañías cumplan con las reglas, leyes y regulaciones relacionadas con su actividad comercial y busca apoyar a sus clientes en el logro del gobierno corporativo, protegiendo tanto a la compañía como a sus socios y sus activos.

Directamente, la empresa genera 10 empleos directos e, indirectamente, alrededor de 50, ya que trabajan con correspondencia legal en los estados de Paraná y Santa Catarina, con corresponsales fijos, garantizando una mayor seguridad a la oficina asociada y así poder servir cualquier demanda contratada.

Adicionalmente, brindan un servicio personalizado, rápido y de calidad, con profesionales altamente calificados, con sólidos antecedentes legales, que comparten

el compromiso de trabajar y respetar al cliente, defendiendo y patrocinando sus intereses.

Se esfuerzan por estar siempre actualizados para proporcionar a los clientes un servicio especial con información de calidad, así como informes de acción mensuales y acceso a sus procesos a través de Internet en cualquier momento. Domingues & Herold Advogados busca posibles soluciones para que los proyectos de sus clientes se puedan completar como se desee de la manera más rápida y económica posible.

La reputación de una empresa es la forma en que el mercado la percibe. Es un reflejo de las experiencias personales de los clientes, las actitudes comerciales con respecto a las acciones y prácticas organizacionales, y la opinión de otros que pueden tener alguna influencia en los posibles interesados. Estamos ante un nuevo aspecto de la actividad jurídica. Las empresas grandes y pequeñas requieren una evaluación de las implicaciones legales en el negocio principal de cada cliente específico. El profesional legal debe ampliar su visión para un conocimiento detallado del negocio, el mercado correspondiente, el modelo económico y la actividad tecnológica requerida. Para esta entidad, la gerencia busca una mejora en cada área, con profesionales que tienen una mayor apertura a la visión sistémica del negocio, abarcando diversas áreas, como recursos administrativos, financieros, tecnológicos y humanos, ya que también depende del líder legal para gestión de personas, habilidades y técnicas financieras, planificación, presupuestación, reducción de costos, alto rendimiento, comunicación integrada, es decir, requiere la figura de un abogado emprendedor.

# PROFESIONALES CON EXPERIENCIA PREVIA EN DIVERSAS ÁREAS DEL DERECHO







## DOMINGUES & HEROLD

ADVOGADOS

El servicio legal de Cumplimiento ofrecido por Domingues e Herold Advogados propone la adaptación de las empresas a las normas, leyes y reglamentos relacionados con su actividad comercial y busca apoyar a sus clientes en el logro del gobierno corporativo, protegiendo tanto a la empresa como a sus socios. Los principales puntos por los que trabajan para el mejor desarrollo de la empresa son:

- Mapear los riesgos de la gestión interna y de terceros; relaciones laborales y sindicales; organismos reguladores y de supervisión; tratar el acoso moral, acoso sexual y acoso organizacional
- Abordar la diversidad de género
- Detallar la nueva legislación laboral brasileña con miras al cumplimiento - Outsourcing
- Profundizar el conocimiento de Cumplimiento en RR.HH., Gestión de Personas
- Preparar a los profesionales que trabajan en la empresa al frente de la gestión de Recursos Humanos, Trabajo, Sindicato para el cumplimiento, con el objetivo de tomar medidas preventivas
- Ampliar la visión del mercado con herramientas de actuación directa en RR.HH. y relaciones laborales y sindicales
- Marcar la diferencia en el mercado legal mediante la entrega de profesionales capacitados a los desafíos de la gestión del cumplimiento desde la perspectiva laboral



El asesoramiento legal, la capacitación del equipo, la elaboración de un código de conducta y ética a través de un manual de conducta y la ayuda en la estructuración de un Comité de Cumplimiento, son algunos de los aspectos que se pueden desarrollar con la empresa y que, seguramente, proporcionarán a su negocio el reconocimiento del desempeño basado en buenas prácticas comerciales, minimizando, por supuesto, la ocurrencia de problemas administrativos y laborales.

## UM NOVO CONCEITO EM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

DIRECIONADO A ASSUNTOS PESSOAIS E DE NEGÓCIOS, COM ATUAÇÃO PREDOMINANTE NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E OUTRAS CIDADES LÍMITROFES DO INTERIOR E LITORAL PAULISTA.



HERANÇA E DOAÇÃO  
(ITCMD)



COMPRA DE IMÓVEIS  
(ITBI)



ÁREA TRIBUTÁRIA



EXECUÇÃO DE TÍTULOS  
EXTRAJUDICIAIS



FAMÍLIA E SUCESSÕES  
(SÓ AMIGÁVEL)



## DOS DÉCADAS DE EXPERIENCIA IBTA - INSTITUTO BRASILEIRO

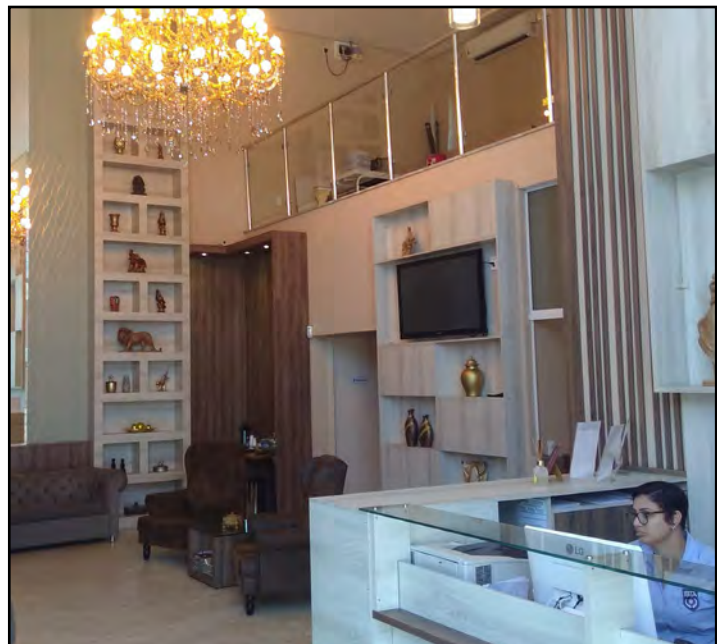
IBTA, con sus dos décadas de experiencia en el mercado de la salud, se ha convertido en una referencia para brindar "esperanza" a las familias y a la sociedad. La posibilidad de recuperar a los drogadictos. Este es un reconocimiento que ha convertido al Instituto IBTA en la principal opción de tratamiento por Ibogaina en todo el mundo. Consiguiendo una amplia cobertura mediática.

El proyecto más grande emprendido y llevado a cabo por IBTA es recuperar vidas, desarrollar esperanza y salud para todos los que se comprometen con su propuesta.

La satisfacción es su misión y el valor para priorizar tener un servicio humanizado, un equipo altamente calificado y multidisciplinario, una estructura cómoda, equipos de última generación y una mejora constante, lo que marca el formulario de satisfacción completado por todos sus clientes.

Generalmente, buscan observar la satisfacción de sus clientes a través de hojas de calificación, encuestas sociales y principalmente por las recomendaciones, generando una satisfacción a través de la mirada de gratitud, comentarios y referencias producidas por la mayoría de sus clientes a lo largo del tiempo.

La importancia de una buena gestión es el hecho de que las personas motivadas, los clientes satisfechos y el reconocimiento social dependen de la capacitación, la delegación y el reconocimiento de las acciones individuales y colectivas de los departamentos involucrados. Cuanto más invierten en capacitación, equipos de última generación, estructura física y la satisfacción de todos los involucrados, inevitablemente pueden mantener su mejor estado de tratamiento y de seguimiento.





# NCIA EN EL MERCADO DE LA SALUD: RO DE TERAPIAS ALTERNATIVAS



La ética es uno de los pilares de esta institución aprecian la confidencialidad en la información transmitida por sus clientes, y también por cumplir con la ley vigente reconociendo así sus responsabilidades sociales, generando liberación para las personas, reestructurando familias y construyendo una sociedad sana y segura para todos, dejando un legado para las generaciones futuras.

Debido a este trabajo constante, son reconocidos por clientes, proveedores de servicios, medios de comunicación y la sociedad como la única institución en Brasil que desarrolla el tratamiento con Iboga Therapy para respetar todos los niveles de legalidad, lo que los convierte en la institución que más atiende. En otras palabras, son recompensados por una satisfacción que los impulsa a ser mejores.

<https://www.clinicaibta.com.br/>



## COMPROMETIDOS CON EL

La empresa Maximus Early Childhood Education es reconocida por su profesionalismo, ética, un personal calificado y comprometido con el desarrollo general de los niños y niñas.

Esta entidad trabaja con varios proyectos que tienen como objetivo combinar la calidad de vida de los niños y de sus familias junto con su alfabetización. Por ejemplo, en su último proyecto lanzado en marzo de 2019, hablan sobre la importancia de una alimentación saludable.

En marzo comenzaron con el proyecto «Alimentación saludable», que se extenderá durante todo el año, ya que entienden que la escuela es un espacio potencial para promover la formación

de hábitos alimenticios saludables. Una alimentación adecuada y saludable incluye hábitos alimenticios apropiados para los aspectos biológicos y socioculturales de los individuos y debe ser armonioso en cantidad y calidad.

Los datos del Ministerio de Salud indican que, en Brasil, entre los niños menores de 5 años, el 7.3% tiene sobrepeso y de 5 a 9 años, este número asciende a 34.8%.

La investigación también señala que existe un vínculo directo entre la obesidad y la alta tasa de consumo de alimentos ultraprocesados: refrigerios, galletas, refrescos, especialmente en la infancia y la adolescencia, fases en las que se forman los hábitos alimenticios.





# DESARROLLO GENERAL DEL NIÑO

Actualmente, tienen varios estudiantes con sobrepeso, colesterol alto y diabetes, por lo que es extremadamente importante informar a las familias sobre la dieta de sus hijos.

Su objetivo es guiar a los más pequeños a sentir curiosidad a probar varios alimentos saludables. Hacen hincapié en que este contacto continuo con varios alimentos, lo hace natural y forma hábitos saludables que durarán toda la vida.

Los clientes internos están extremadamente complacidos en trabajar en esta escuela, son socios y ayudan a tomar decisiones que involucran a la comunidad escolar. La gran mayoría ha estado por más de 10 años. Las familias están muy complacidas y complementan el trabajo realizado por los profesionales de la escuela.

Para Maximus Educación Infantil, la proximidad con cada uno de sus empleados es de fundamental importancia para el desarrollo armonioso de las actividades a desarrollar y para el resul-

tado final del negocio. Esto asegura a la comunidad la efectividad del trabajo. Cuando todos participan, los resultados del servicio mejoran y hay más credibilidad.

La estrategia principal para lograr la satisfacción de los colaboradores es el diálogo. También cuentan con un psicólogo y un pedagogo a disposición de los funcionarios.

A partir de la capacitación y las sugerencias de toda la comunidad, tratan de introducir un modelo de gestión basado en los deseos e intereses de todos, para así, consolidar la imagen y ganar la confianza y la satisfacción de todos.

La empresa valora la ética y la transparencia en cada acción diaria, permitiendo que sus colaboradores y la comunidad participen de manera proactiva en todos los proyectos.





## PERSONAL FITNESS PROGRAMAS DE ACT

Personal Fitness for Health brinda servicios de salud preventiva, actividad física y ejercicio para prevenir enfermedades, actuando en el cuidado de la salud de las personas. Al comienzo, hace 5 años, era muy difícil, pues no contaban con una infraestructura completa (equipos de primera línea), pero con el paso de los años, fueron pioneros en este tipo de servicio en Brasil.

Brindan un servicio directo a sus clientes y asesoran a las empresas sobre la formulación e implementación de programas de actividad física, para mejorar los componentes de salud de los empleados y garantizarles a ellos bienestar y calidad de vida.

Se consideran una microempresa que todavía se está consolidando en el mercado, a medida que van trabajando el concepto de

crecimiento sostenible. Por lo tanto, todos los ingresos que tienen se invierten en la adquisición de equipos y mejoras en el espacio físico, sin dejar capital para la contratación de personal.

Cuentan con programas de Responsabilidad Social e materiales informativos sobre salud, calidad de vida, actividad física, ejercicio y nutrición en todos los canales de comunicación: (sitio web, Instagram, Facebook, YouTube, WhatsApp y LinkedIn).

Siempre que sea posible, dan conferencias abiertas a la comunidad con diversos temas. Un Ciclo de conferencias llamado «Creación de conocimiento», organizado con varios profesionales que abordan los temas más variados para la comunidad local.



# FOR HEALTH IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA

Los principales desafíos que tuvieron fue el de convencer a las personas de utilizar y acceder a esos canales de información y agregar información a su rutina diaria para lograr una mejor salud y calidad de vida.

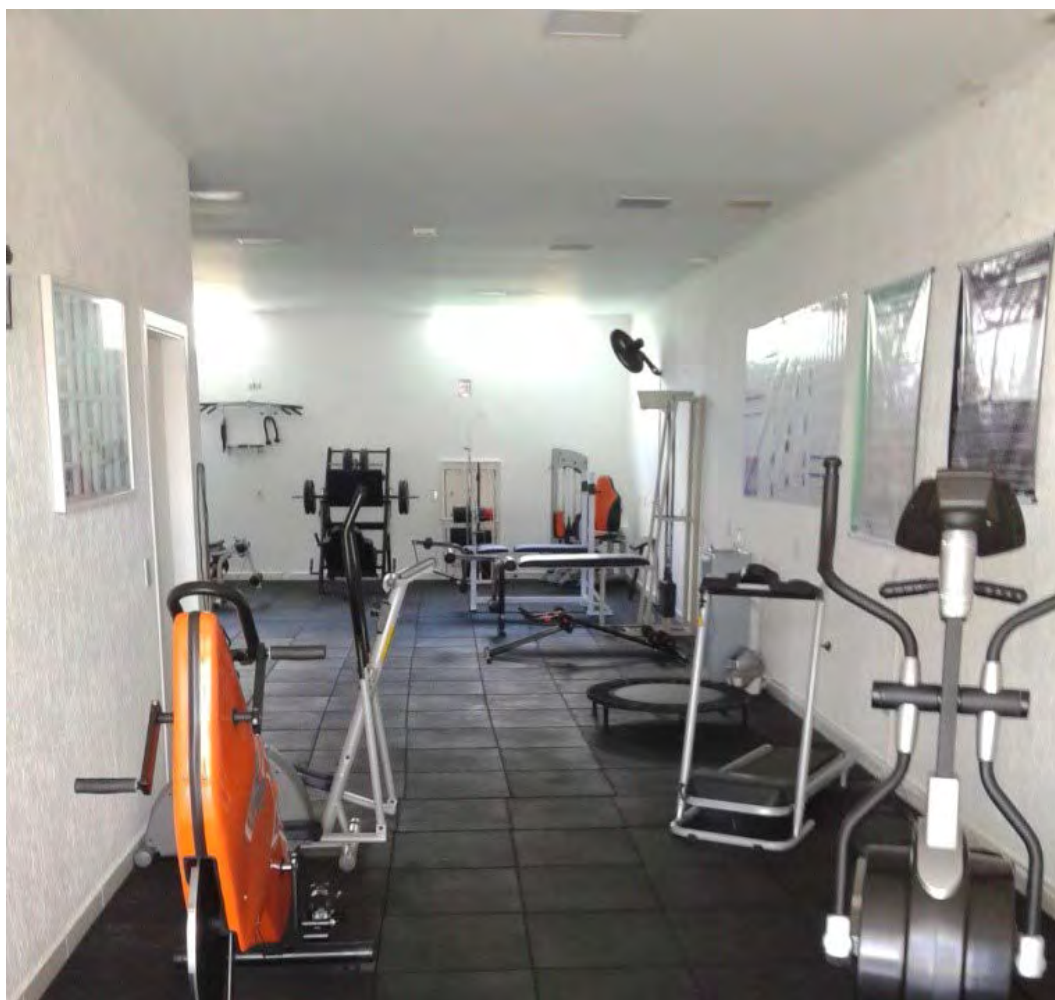
Obtuvieron también informes de algunas personas que han logrado mejoras significativas en su calidad de vida mediante la adopción de un estilo de vida activo y hábitos más saludables.

Creer fielmente en la importancia de los objetivos de desarrollo sostenible, pues es lo que garantizará el futuro, la supervivencia (no solo para mantenerse con vida, sino para disfrutar de la vida al máximo) para las generaciones futuras de la vida humana y animal. En la organización trabajan con los ODS 3, 4 y 10.

Es importante mencionar que una buena gestión de la reputación es importante, porque aporta más credibilidad y ayuda en el crecimiento de la empresa y el fortalecimiento de la marca.

Tienen un programa de cumplimiento y sus pautas principales son: 1) compromiso de la alta dirección y apoyo a la cultura de cumplimiento; 2) responsabilidad de los gerentes; 3) comunicación y capacitación; 4) gestión de riesgos; 5) perfil y análisis de riesgos; 6) código de ética y conducta; 7) cumplimiento de las normas; 8) relación ética con otras partes.

Creer que el mayor desafío es poder tener en cuenta las pautas y hacer que las personas sean conscientes de su importancia, tanto en el lugar de trabajo como en la vida privada.







## EL LEMA DE LEMOS SANTOS PROTECCIÓN JUDICIAL A L

La función principal de la empresa Lemos Santos es la de brindar protección judicial a los ciudadanos, empresas y entidades que son miembros de la sociedad civil, con el objetivo principal de practicar la justicia social.

En Lemos Santos la actividad se centra en litigios, proponiendo demandas, defendiendo leyes, dando consejos y recomendando la mejor manera para que el cliente se conduzca para estar siempre dentro de la ley.

La empresa genera 21 empleos directos y 45 indirectos. Trabajan especialmente el entorno laboral, respetando las normas legales, de seguridad social y laborales, proporcionando un entorno laboral saludable, proactivo y creativo. Valoran la fraternización interna, externa y las decisiones de socialización para un ambiente de trabajo positivo.





# OS - SERVICIOS DE ABOGACIA QUE BRINDA A LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y ENTIDADES



Se han adherido a programas de RSE, ayudando a las organizaciones que abogan por los intereses y derechos de las personas con discapacidad (física y mental), así como a las comunidades necesitadas donde el estado no les ayuda.

LSA - Lemos Santos Advogados, comparte la práctica recomendada de los 17 objetivos para el desarrollo sostenible, recomendados por la ONU. Una buena reputación es indudablemente importante para atraer, mantener, cautivar y fidelizar a los clientes.

La estrategia principal es estar siempre al día con los rápidos cambios que ocurren en la industria, de ahí la importancia de estar al día con todo lo que sucede en tiempo real.

La ética, en el mundo legal y en la sociedad civil, es una bandera de que esta entidad ha estado trabajando durante 38 años. En el mundo moderno, dinámico y vibrante de hoy, el cumplimiento es una regla fundamental a seguir, siempre en busca de una sociedad civil más justa e igualitaria, donde la prosperidad compartida sea un objetivo común para todos.

El nombre de la empresa es un homenaje a la garrá de los gauchos que lucharon en la Revolución Farroupilha. El Grupo Farrapos ha traído calidad desde el sur hasta el noreste de Brasil desde su inicio, enfrentando valientemente las dificultades de las carreteras y el mercado.

El Grupo comenzó con solo 9 empleados, transportando bienes a empresas de muebles, automóviles, resinas y bodegas desde Rio Grande do Sul a Ceará, un estado que carecía de apoyo logístico. En poco tiempo, la compañía se expandió a otros lugares que también necesitaban transporte y logística de calidad. En 2004, se fundó Farraposlog, en la ciudad de Vinhedo (SP), para servir al sector del calzado en los mercados extranjeros y nacionales.

En un escenario cada vez más retador, con una competitividad creciente y momentos económicos y políticos inestables, solo los mejores pueden mantener una estructura sólida y creíble. Grupo Farrapos es una de estas compañías, con más de dos décadas de trabajo y mucho camino por delante, que se centra en servir y satisfacer a sus clientes de una manera excelente.

Al comprender las particularidades de cada negocio y proponer soluciones destinadas a mejorar la eficiencia para sus clientes, ofrecen picking, cross docking, logística interna, transporte dedicado, justo a tiempo y logística de punto de tránsito.



Tienen un equipo de 1.000 profesionales que atienden a más de 100 clientes con una flota de 500 vehículos en constante renovación.

En reconocimiento a sus esfuerzos, Farrapos ha recibido varios premios que incluyen: Top of Transporter, American Quality Institute y Best Employer, lo que demuestra que la empresa es una fuente de calidad.

En celebración de sus 26 años de experiencia, Farrapos (www.grupofarrapos.com.br) muestra un crecimiento continuo, expandiendo su presencia a los cargadores brasileños y extranjeros. El resultado de este esfuerzo es la calidad del mercado y sus clientes.



# COMENZARON CON NUEVE EMPLEADOS, E MIL



Este logro proporciona al sector de Transporte y Logística importantes cambios y mejoras en la estructura administrativa y operativa del operador. Entre ellos, la inversión en la expansión de la flota y la expansión de la distribución en todo el noreste. Los servicios de transporte de carga, entrega urgente, distribución urbana, almacenamiento y operaciones especiales ahora abarcan 13 estados en 27 unidades de negocios.

Tan importante como ganar nuevos clientes es ofrecer a todos más y más soluciones a medida. Es por eso que en esta empresa creen fielmente en las relaciones a largo plazo donde se puedan conocer ampliamente el negocio y las expectativas de todos los clientes.

La compañía cree que debe haber diferencias para validar esta premisa. Su principal diferencial es que, en cada uno de estos estados, operan entendiendo las particularidades de

profesionales capacitados y cada uno de 20.000 clientes con una constante renovación.

cada negocio y proponiendo soluciones que tienen como objetivo ganar eficiencia para los clientes.

esfuerzos y dedicación, el Grupo Farrapos ha recibido premios en los últimos años, como el premio a la Excelencia, Top of Business, Latin American Award, lo que demuestra su alto nivel de competencia y credibi-

El Grupo Farrapos cree que cada 'farrapiano' es importante para garantizar la excelencia de sus servicios y, por lo tanto, busca sistemáticamente el desarrollo personal y profesional de los equipos. La política de gestión de personas se basa en la premisa de que las personas calificadas, capacitadas, enfocadas y felices superan las expectativas. Todas las unidades del Grupo Farrapos son conscientes y educados sobre la importancia de la recolección selectiva. El material desechado se separa adecuadamente y se envía al destino correcto, evitando daños al medio ambiente y contribuyendo a un planeta más saludable.

de operación, el Grupo Farrapos (Grupo Farrapos) continúa operando con eficiencia ampliando sus rutas y brindando a los clientes la experiencia en el servicio. El esfuerzo es el reconocimiento



## UNA DESTACADA OFERTA EN EL RUBRO INMOBILIARIO

La función de la empresa es el negocio inmobiliario, fue fundada en 1985 por el propietario Gilberto Vidal Guerreiro, con los mismos fines que el negocio inmobiliario actual.

Guerreiro Imóveis, trabaja principalmente con la compra, venta y alquiler de bienes raíces comerciales y residenciales y la construcción en la costa de Santa Catarina / Brasil generando alrededor de 100 empleos directos e indirectos. Por el momento, la empresa aún no cuenta con Programas de Responsabilidad Social Corporativa, pero están trabajando para implementar a corto plazo.

Combinando dinamismo y eficiencia a través de un servicio individualizado e identificando las necesidades de sus clientes. Presentan opciones que son compatibles con sus expectativas personales y financieras, la efectividad de su trabajo se traduce en ganar nuevos clientes, establecer y consolidar amistades y relaciones de lealtad, marcada por la seguridad, competencia y seriedad.

Se preocupan constantemente por preparar a sus colaboradores, a través de capacitación continua y reuniones productivas, conscientes de las noticias del

mercado y las nuevas oportunidades que ofrece el mundo globalizado, cuentan con equipos de corredores y empleados calificados, con una amplia experiencia profesional, capaces de brindar puntualidad y agilidad en el servicio a sus clientes.

La empresa contribuye a la satisfacción de los clientes, por medio de la calidad del producto, la excelencia en el servicio y un enfoque claro con el cliente interno (capacitaciones y beneficios sociales).

Valores como la ética y la responsabilidad social corporativa son muy importantes. Siempre con miras en formar un equipo de trabajo efectivamente comprometido.

Estos son los valores que hacen parte del ADN de Guerreiro Imóveis.

- Ética
- Justicia e imparcialidad
- Meritocracia
- Legalidad
- Responsabilidad social
- Excelencia operacional
- El cliente como principio y objetivo comercial



**QUER ALUGAR SEU IMÓVEL COM  
RAPIDEZ E SEGURANÇA?**

**Venha para a Guerreiro!!!**

**HÁ MAIS DE 30  
ANOS  
ALUGANDO SEU  
IMÓVEL!**



**(48) 3225-1500**

**(48) 3333-1300**

**WWW.GUERREIROIMOVEIS.COM.BR**

 **Guerreiro**



## EN EL CENTRO DE ENSINO S TRABAJAN CON RESPONSABILA

Esta empresa de Educación Superior se enfoca en el área de la salud. Con una expansión y crecimiento constante, son reconocidos por las grandes inversiones en infraestructura y calidad.

Los proyectos más importantes que han llevado a cabo y que siguen a lo largo de los últimos 12 años son las acciones sociales dentro del municipio y las ciudades circundantes a través de la atención médica, dental, fisioterapia, psicología y apoyo legal a la comunidad, así como otros proyectos, como EnvelheSendo Famp, FampPrepara, HiperDia, entre otros.

Cuentan con un excelente ambiente de trabajo, contribuyendo así a la transformación y a la mejora del ciudadano a través de la educación. Cumplen con las expectativas en ambos criterios, desde clientes externos a través de los servicios prestados a la comunidad en las áreas de salud y legales, proporcionando satisfacer las necesidades de cada uno, sin costo alguno.

La satisfacción interna del cliente se otorga con el apoyo necesario para la transformación y mejora del ciudadano a través de la educación, con el fin de entregar un profesional bien calificado.

En esta entidad entienden que la gestión de la calidad, la eficiencia y la transparencia es lo que desarrolla una empresa competitiva, hace parte de su filosofía, y en detrimento de esta, la Institución está siendo reconocida por medio de Premios Nacionales e Internacionales. Esta satisfacción está relacionada con la promoción de la educación continua y la promoción de sus conocimientos.

Estas estrategias de generación de conocimiento significan desarrollo empresarial, convirtiéndose así en un ciclo: cuanto mayor es la producción de conocimiento, mayor es el desarrollo de la empresa.

En este centro de enseñanza, trabajan con responsabilidad compartida, trabajo en equipo y conciencia de la responsabilidad del trabajo grupal. Esto ayuda a desarrollar personas comprometidas y responsables con un espíritu de liderazgo y conocimiento del trabajo en equipo.





# SUPERIOR MORGANA POTRICH EIRELLI ABILIDAD, DISCIPLINA Y TRABAJO EN EQUIPO





# FOTO MAX VISAS

Garantía, calidad y buen servicio

Es una empresa familiar conformada por un equipo de personas especializadas en la asistencia y asesoría para el proceso de solicitud de visas a Estados Unidos, Canadá, Reino Unido y los estados miembros del Espacio Schengen, FOTO MAX VISAS, inició su actividad comercial en 1989, con el nombre de FOTO RIOS, donde se prestaban servicios de fotografía y copiado en las cercanías de la embajada americana. Durante 18 años, la empresa trasladó sus oficinas en dos oportunidades, apuntando siempre a la mejora continua y a ofrecer un mejor y más cómodo servicio a sus clientes. Cambió su nombre a FOTO MAX y abrió una segunda sucursal, siempre acompañando a los clientes que realizaban sus procesos de visado y gestiones de pasaporte.

En 2008, por demanda de la clientela que ya habían logrado fidelizar, expanden los servicios que inicialmente se ofrecían, incorporando la asesoría para el proceso de solicitud de visas, lo que llevó a la empresa a cambiar su nombre e imagen corporativa a FOTO MAX VISAS provocando un impacto altamente positivo en el mercado y posicionamiento de la marca a nivel nacional. Hoy en día FOTO MAX VISAS, cuenta 30 años de trayectoria dedicando los últimos 10 años a especializarse en los procesos de solicitud de visas a distintos destinos internacionales,

garantizando un 90% de éxito en la aprobación de las visas, hecho que la ha posicionado como la empresa líder a nivel nacional en este servicio. FOTO MAX VISAS, en la actualidad, atiende más de 2000 solicitudes al mes en sus 7 sucursales a nivel nacional y también a través del servicio en línea, donde atienden solicitudes de clientes de otros países.



De izquierda a derecha: Ca  
José Wilman Ríos Córdova,

## **EN TEMAS DE VISADOS, DÉJALO A CARGO DE FOTO MAX VISAS**



**Amilo Velázquez, Stalin Elizalde, Juan Sebastián González,  
Saúl Baño, María Fernanda Ríos, Carlos Torres, Alex Yela.**



Número de empleos directos e indirectos que genera FOTO MAX VISAS:

Directos: 50 empleos

Indirectos: 10 empleos

Aproximadamente, a mediados del mes de julio de 2019, se inició el desarrollo de un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, enfocado en la conservación del medio ambiente.

Como estrategia se implementó la creación de un comité conservacionista conformado por varios colaboradores de la empresa los cuales plantearon sus ideas para contribuir responsablemente a la conservación del medio ambiente desde la ejecución de las actividades que desarrollan.

El objetivo de este proyecto es crear una cultura medioambiental interna. Las acciones que se irán implementado en función de darle cumplimiento a este objetivo son:

- La colocación de recipientes de basura ecológicos en todas nuestras agencias
- Campaña de sensibilización en cuanto al adecuado uso del papel
- Ahorro energético
- Reducción del uso del agua
- Alianzas con empresas ecológicas para la recolección y reutilización de plásticos

Como empresa, están totalmente identificados con la premisa sobre la cual se fundamentan los ODS, ya que sus valores y cultura corporativa se desarrollan con el fin de que los clientes, colaboradores y accionistas, tengan una mejor calidad de vida bajo los parámetros de responsabilidad, honestidad y ética sin dañar a otros ni al medio ambiente y que además gocen de paz, prosperidad y un continuo crecimiento y desarrollo que los hagan sustentables y sostenibles en el tiempo.

Como corporativo, a través de una de las marcas que conforma el grupo MAX, MAX Learning, han participado en dos eventos que se han desarrollado en la ciudad de Quito, Ecuador en pro de fomentar el Objetivo de Educación de Calidad, uno



de los eventos fue el YouthSpeak Forum, un encuentro donde jóvenes, empresas y organizaciones se dan cita para inspirar, concienciar y fomentar la creación de proyectos para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por las Naciones Unidas, en este evento realizado en Septiembre de 2018, la Coordinadora de Gestión Humana, la psicóloga Cris Silva, participó en representación de la marca con una charla inspiradora sobre el tema «Formación integral Sostenible». FOTO MAX VISAS es una empresa comprometida en garantizar que todas las personas que de una forma directa o indirecta intervengan en el servicio que se presta y se sientan agradadas de formar parte de esta labor.

En tal sentido implementan las siguientes actividades y estrategias para el logro de este compromiso:

Clientes internos:

- Programas de formación continua.
- Ruta de desarrollo.
- La selección del empleado del mes.
- Cumplimiento puntual de pagos.

• Beneficio de financiamiento para viajes.

**Clientes Externos:**

- Pre asesoría donde se determinan las probabilidades de aprobación.
  - Servicio completo del proceso que requiere solicitar una visa.
  - Asesoría para la entrevista con el agente consular de la embajada.
  - Implementación diaria de la Estrategia de Servicio.
  - Garantía en la calidad de todo el proceso que engloba el servicio
- Desarrollan una buena gestión durante estos 30 años de trayectoria, con acciones tales como: producto de gran efectividad, servicio de buena calidad, excelente atención al cliente. Ha generado a su favor una gran reputación, la cual destaca los resultados tales como: 90% de aprobación de visa americana, 95% en las visas Schengen y Reino Unido, y 99% en Canadá. Recalcan que las acciones de marketing se han enfocado en la voz a voz de sus clientes.

[www.fotomaxvisas.com](http://www.fotomaxvisas.com)



**José Wilman Ríos Córdova**  
**Gerente General**



## PROCARD S.A: MEJORES ELECTRÓNICOS

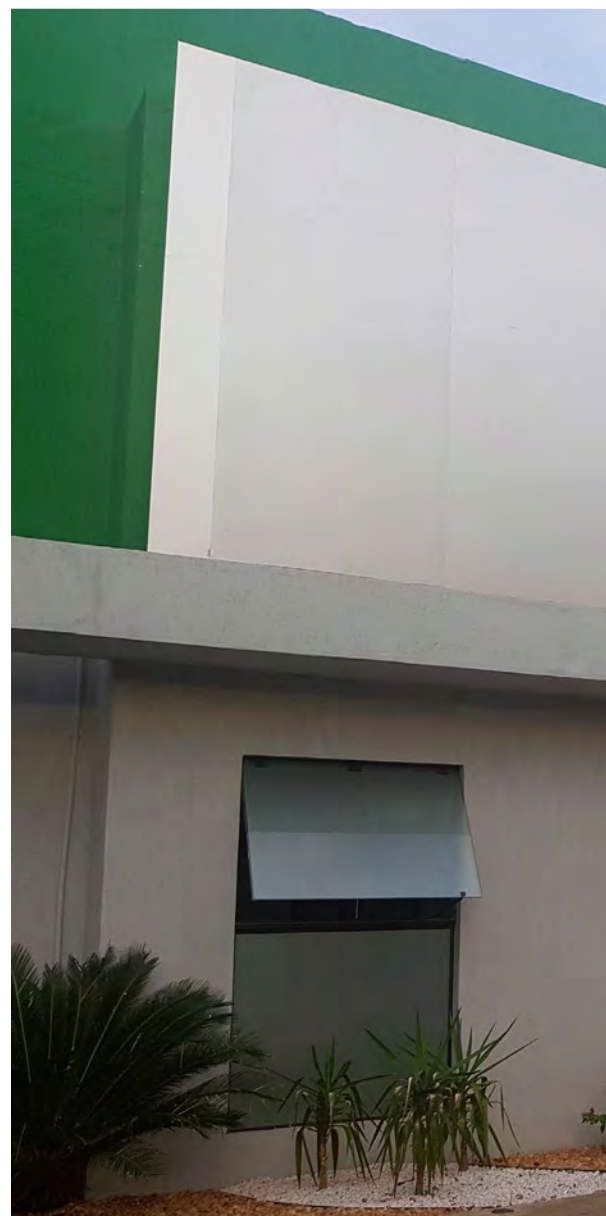
Procard S.A. es una organización especializada en productos y servicios de procesamiento de tarjetas, orientada a satisfacer las expectativas de sus clientes, proveen las mejores soluciones en términos de medios de pagos electrónicos y procesadoras de tarjetas.

Fue fundada el 3 de noviembre de 1997, allí se crea una sociedad anónima que se rigió por Estatutos Sociales y por las demás disposiciones legales generales y especiales aplicables en la República del Paraguay, bajo la denominación de PROCESADORA DE TARJETAS SOCIEDAD ANÓNIMA.

Su mercado está constituido por las entidades financieras, cooperativas, asociaciones, otras procesadoras y establecimientos comerciales que emiten y/o aceptan medios de pago electrónicos.

Actualmente, la empresa genera 104 empleos directos y se estima que por cada empleo directo del sector se crean 4 indirectos.

En Procard, tienen consciencia sobre la importancia de la Responsabilidad Social, por esa razón participan en Campañas como las de "Lucha" (en la que se insta a los colaboradores a juntar todo tipo de tapitas plásticas). Además, cuentan con urnas para recolectarlas y luego son llevadas al centro de colectas. Estas campañas se realizan de forma trimestral. Con este tipo de iniciativas, no sólo se apuesta al bienestar del medio ambiente sino también al estilo de vida de los niños y niñas que se alojan en albergues durante su tratamiento oncológico.



Por otro lado, como parte de Responsabilidad Social Empresarial, Procard lanzó campañas de comunicación sobre la "No impresión de extractos", en sus redes, portales y Web Institucional, y con los mensajes "cuida el ambiente" en los zócalos de los correos electrónicos sobre "imprime sólo si es necesario".



# SOLUCIONES EN MEDIOS DE PAGOS



Con esto, la organización pretende seguir trabajando en los aspectos relevantes para la RSE, con el objetivo de lograr un impacto positivo en la sociedad. Además, tienen en cuenta que el uso excesivo de papel no es bueno y para ello están verificando la digitalización de documentos en algunas áreas de la empresa.

Para finalizar, es importante mencionar que la entidad creó un Portal de Comercios, en el cual se puede visualizar el extracto, de esta forma no es necesario que el mismo sea impreso si no que se conserve de manera digital para evitar el uso excesivo e innecesario de hojas. La ética y la responsabilidad social corporativa, es muy importante y se refleja en los valores que promueven.



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

# **QUALITY IS OUR MISSION**

**VIA RICARDO J. ALFARO,  
THE CENTURY TOWER OF. 401 - 03  
CIUDAD DE PANAMÁ  
WHATSAPP: +507 65332637  
PHONE: +507 836 7733  
E-MAIL: INFO@LAQI.ORG  
WWW.LAQI.ORG**

**¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!**

