

Bienvenidos  
a la edición 221  
de la Quality  
Magazine



# QUALITY MAGAZINE

Nº 221 - NOVIEMBRE 2019 / WWW.LAQI.ORG

## NOTA CENTRAL

LA IMPORTANCIA DE LAS  
COMPETENCIAS PROFESIONALES  
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

Lic. Luis Gerardo Castro



LA RESILIENCIA TE CONDUCE A LA CALIDAD  
Lic. Charil Pabón Meléndez

LA EXCELENCIA COMO PILAR DE VALOR PARA EL FUTURO  
Lic. Evelyn Velázquez

LA CALIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD VAN DE LA MANO  
Lic. Daniel Luna Pinal

GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTO CLAVE PARA EL  
DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES  
Ing. Guido Rodríguez Meléndez, Map

DEMOSTRAR RESILIENCIA: ÉTICA, CALIDAD Y  
TRANSPARENCIA ENFOCADOS EN LOS ODS  
Lic. Carlos Molina

**DR. ANDRE LUIZ SALES PEREIRA**  
Presidente Ramontec

LA IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS  
PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

# EDITORIAL

04

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

06

**LA IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD**

08

**LA RESILIENCIA TE CONDUCE A LA CALIDAD**  
**CHARIL PABÓN MELÉNDEZ**

10

**LA EXCELENCIA COMO PILAR DE VALOR PARA EL FUTURO**  
**LIC. EVELYN VELÁZQUEZ**

12

**LA CALIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD VAN DE LA MANO**  
**DANIEL LUNA PINAL**

14

**GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES**  
**ING. GUIDO RODRÍGUEZ MELÉNDEZ, MAP**

16

**DEMOSTRAR RESILIENCIA: ÉTICA, CALIDAD Y TRANSPARENCIA ENFOCADOS EN LOS ODS**  
**LIC. CARLOS MOLINA**

18

**NOTA CENTRAL**

20

**LA IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD**  
**LIC. LUIS GERARDO CASTRO**

24

**ENTREVISTA ESPECIAL RAMONTEC**

26

**ENTREVISTA RAMONTEC**  
**DR. ANDRÉ LUIZ SALES PEREIRA**

28

**REPORTAJES**



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**30**

**VIVA OPERADOR LOGÍSTICO**

UNA ALTERNATIVA EFICIENTE Y VERSÁTIL PARA ATENDER LAS NECESIDADES LOGÍSTICAS DEL MERCADO

**34**

**INDUSTRIAS SAN MIGUEL**

UNA RECONOCIDA EMPRESA ENFOCADA EN BEBIDAS

**38**

**FIRST CLASS INSTITUTE**

APRENDER INGLÉS ES MUCHO MÁS SENCILLO

**40**

**STUDIO MODELS**

UNA IMPORTANTE EMPRESA DE FORMACIÓN DE ARTISTAS

**42**

**RES NOM VERBA GROUP**

ASOCIACIÓN ESTRATÉGICA DE PROFESIONALES Y EMPRESARIOS

**44**

**GREEN STUDIO**

HA TRABAJADO EN VARIOS PROYECTOS DE ARQUITECTURA, INGENIERÍA E INFRAESTRUCTURA

**46**

**HARMONIA HOTEIS**

LOS COLABORADORES SON EL CORAZÓN DE HARMONIA  
EMPREENDIMIENTO HOTELERO

**48**

**CLÍNICA PENCHEL**

EN LA CLÍNICA PENCHEL ENCUENTRAS UN EQUIPO DE PROFESIONALES  
MULTIDISCIPLINARIOS

**50**

**AÇO CORTEN**

RESPONSABILIDAD SOCIAL, USO DE PRINCIPIOS Y VALORES ADOPTADOS  
POR UNA BUENA ORGANIZACIÓN

**52**

**IRINEU SEGUROS**

VIENE CON EL PROPÓSITO DE FACILITAR LA VIDA DE LAS  
PERSONAS EN LA BÚSQUEDA DE SUS DERECHOS

**54**

**GRUPO SOBERANA**

UNA REFERENCIA EN SERVICIOS DE OUTSOURCING EN UBERLÂNDIA Y LA REGIÓN

**56**

**IROTAMA**

EL HOTEL MÁS DESTACADO EN LA HERMOSA SANTA MARTA

# PALABRAS DEL PRESIDENTE



**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

¡Bienvenido a la edición 221 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribir para ustedes. En esta edición, traemos en la portada al Lic. André Luiz Sales Pereira, fundador y director ejecutivo de Ramontec. Hemos preparado especialmente un informe con él. ¡Espero que les guste!

El Lic. Luis Gerardo Castro ha preparado un informe especial sobre Talento Humano y Gestión de la Calidad. 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 los planes para los eventos 2020 ya están establecidos. Habrá 12 reuniones en diferentes países y comenzaremos el 16 de abril con el Colombia Quality Summit 2020 en el Sheraton de la ciudad de Bogotá. Si está interesado en apoyar el evento del próximo año ayudando a impulsar el debate y mostrar liderazgo en temas importantes, contáctenos.

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

Les informo que nuestro Quality Festival 2019 en la fantástica ciudad de Foz de Iguazú fue un éxito absoluto. Más de 500 empresarios nos acompañaron en las actividades programadas, preparamos una agenda muy especial para nuestros miembros, así como la primera entrega de los Premios President's Choice, un reconocimiento especial para una lista especialmente seleccionada por mí. Fue una oportunidad muy especial estar con ustedes en el escenario nuevamente.

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

¡Hasta pronto!

Un abrazo a distancia

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

**¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!**



# Promovendo a Saúde, Prevenindo Você!



## **BV PJ/PME**

Oferecer um Plano de Saúde BV PME ou PJ aos seus colaboradores é bom para a empresa, pois revela uma preocupação com a saúde e bem-estar do profissional e a redução do absenteísmo por motivos de doenças, com assistência integral e preventiva.



# LA IMPORTANCIA DE PROFESIONALES PARA



**E LAS COMPETENCIAS  
LA GESTIÓN DE CALIDAD**

# LA RESILIENCIA TE CONDUCE A LA CALIDAD

Cuando hablamos de resiliencia según los datos históricos. Se entiende, que es la capacidad del ser humano, para adaptarse positivamente a las situaciones adversas de la vida. Este tipo de persona posee unas características en particular. Que los hace alcanzar sus metas y objetivos, más rápido que a otros. Saben aceptar las realidades tal y como son. No le echan la culpa a otros. Tienen una Fé inquebrantable, de que la vida tiene sentido, y que todo lo que se le presente, por más difícil que sea, ellos tienen la capacidad de mejorarlo. Como diríamos en buen castellano. No le temen a nada. Si se está preguntando. ¿ Todos somos resilientes ? Pues les tengo, buenas noticias. Sí. Lo que sucede, es que existen personas con unas series de habilidades, que no les a sido permitidas desarrollarse. Por tal razón, se sienten que no progresan en la vida y que otros tienen más exitos que ellos. Si lo analizamos bien. Con este grupo de cualidades, ellos mismos, se exigen llegar a la CALIDAD. La mayoría de los empresarios exitosos reúnen estas cualidades.

Las personas resilientes, tienden a cultivar las relaciones, usan pensamientos constructivos, leen más, desarrollan metas y objetivos, aceptan las realidades, actúan rápido, confían en ellos mismo, son optimistas pero realistas, y sobre todo, creecen con sus problemas y obstáculos.

Ahora bien: ¿ Cómo logran alcanzar la transparencia y calidad en un mundo tan corroído por la sociedad?

Según en Forbes en unos de sus artículos escrito por: POR CAROLINA G. NOMBELA -1 ENERO 2019 en la seccion de negocios.

La responsabilidad social corporativa o transparencia en una empresa es una acción voluntaria, más allá del cumplimiento de las leyes, y por lo tanto si se decide ofrecer transparencia es importante hacerlo de una manera seria, ordenada y comprometida a través de un plan estratégico. A través de la transparencia, la empresa hace saber a la sociedad cómo actúa, abriendo paso a posibles críticas o juicios de valor. La vía de la transparencia es la comunicación, por lo que hay que potenciar el sistema comunicativo de la empresa tanto de manera interna como de manera externa.

En Pharma Consulting Corp nos preocupamos constantemente de trabajar con transparencia, ética y calidad. Somos incasables en la búsqueda de nuevas estrategias para aportarle a los clientes y la sociedad mensajes claros, precisos y concisos. Mientras más éticos somos, más credibilidad y confianza alcanzamos con nuestros clientes. Llevando nuestros servicios con compromiso y gestión de calidad. Por tal razón la empresa y esta servidora han logrado situarse a otro nivel en el mercado. Cuando se trata del tema de calidad somos sumamente estrictos. La clave para llevar una empresa a posicionarse como líder en calidad es:

- Satisfacer a su cliente
- Constantemente evaluar los procesos de la empresa – Educación continúa
- Identificar sus nuevos clientes
- Reducir costos y maximizar la producción sin afectar el ambiente laboral
- Incentivar y motivar a su grupo de trabajo
- Identificar el personal más resiliente para mantener un ambiente sano y productivo y que transmitan su creatividad y conocimientos a los demás empleados.
- Estudiar el mercado
- Mantenerse actualizado en las regulaciones nuevas de los gobiernos y agencias pertinentes a sus negocios.

Como empresaria siempre aconsejo que integremos la parte profesional con la social. Cuando tocamos la fibra humana y conectamos la profesional, los resultados son impresionantes. Recuerde que su resiliencia lo llevará a una excelente gestión de calidad.

#### Referencias:

- EticaBlog - MariaCristina Rodríguez - La resiliencia: una habilidad fundamental.
- Resiliencia, o la adversidad como oportunidad. (2015) Rosario Linares. Editorial Renacimiento.
- Forbes: sección de negocios enero 1ro 2019.
- Rosalba Roque González, I Rosa Mayelín Guerra Breña, Il Anido Escobarl.
- Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización. Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.
- Manuel Bestratén Belloví Ingeniero Industrial M<sup>a</sup> Amparo Carboneras Checa Licenciada en Ciencias Económicas Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.



## Lic. Charil Pabón Meléndez

# LA EXCELENCIA COMO PILAR DE VALOR PARA EL FUTURO

El resultado del estudio de mercado realizado por la Ingeniera Industrial Evelyn Velázquez, con el fin de obtener datos de empresas paraguayas, sobre conceptos de excelencia y mejora continua, fue presentado durante el evento de premiaciones de LAQI en Asunción Paraguay.

Analizando un universo de 1.200 empresas paraguayas de las cuales, según la fórmula de muestras de cálculos estadísticos, la cantidad mínima a ser encuestada es de 292. Se decidió exceder este mínimo realizando 300 encuestas bien respondidas a los gerentes de las empresas más importantes del país.

Con el objetivo de identificar el nivel de conocimiento de las empresas sobre las herramientas de excelencia, comparar el nivel de implementación de las herramientas en las empresas y detallar los puntos positivos y oportunidades de mejoras recopilados durante la realización de la encuesta, que sirvan de insumos para la toma de decisiones.

El tamaño de la muestra fue de 292, un nivel de confianza de los resultados de 95% y un margen de error de 5%. La metodología utilizada fue el análisis cuantitativo para obtener información de la percepción de las personas sobre el concepto de EXCELENCIA.

Universo: 1200 empresas

Muestra: 292 empresas

Sexo: Indistinto

Edad: 22 a 55 años

Distribución geográfica: Asunción y Gran Asunción

Herramienta utilizada: Cuestionario online, sistema informático interno para la realización de las encuestas.

El cargo que ocupan los gerentes encuestados fueron un 10% correspondiente a producción, administración 40% y recursos humanos 50%.

Para las encuestas se consideraron como herramientas de excelencia más conocidas y aplicadas en nuestro país: la mejora continua, metodología 5S, O&M, ISO, Planificación estratégica, Reuniones estratégicas y Asesorías estratégicas, y sobre estos temas se han hecho las consultas.

Entre las preguntas de la encuesta se encontraban las siguientes:

Definieron el concepto de mejora continua: como un ciclo PDCA, Innovación, Optimización de procesos, Evolución, Eficiencia, Kaizen, Inversión, Hacer las cosas mejor, Pequeños cambios para lograr mejores resultados, Crecer personal como profesionalmente, Superar obstáculos, una gran parte no supieron responder cual es el concepto.

El 58% respondió que escucharon por primera vez el concepto de mejora continua en el trabajo, el 18% por primera vez en la universidad, el 13% por primera vez en la casa, el 6% por primera vez en la escuela y el 5% por primera vez en la especialización, esto nos indica que considerando la edad laboral, como primer empleo de mayoría de edad es de 18 años en adelante en nuestro país.

El 24% respondió que no conocía la metodología japonesa 5S y el 76% que sí la metodología japonesa 5S, esto es considerando que tácitamente algunos lo implementan desconociendo el concepto técnico.

El 47 % que conoce el concepto de la metodología 5S nunca lo implemento, el 42 % lo implementa en el trabajo y 11% en la casa a veces.

El 28% cuenta con un plan estratégico anual pero aun no implementa ni hace seguimiento, el 22% no conoce el concepto de plan estratégico y el 50% cuenta con un plan estratégico definido y lo controla de forma mensual.

En cuanto a las frecuencias de las reuniones estratégicas, el 16% tiene una reunión anual de presentación de objetivos, el 50% se reúne frecuentemente y el 34% nunca se reúne.

En la implementación de la O&M (organización y método), el 51% tiene en partes implementado, 28% tiene los procedimientos pero no lo usa y el 21% tiene, lo implementa y revisa mensualmente.

Consultamos sobre la implementación de un sistema de gestión, El 0% cuenta con certificación ISO 14001, el 2% ISO 22001, el 3% 45001, el 19% ISO 9001, en proceso de certificación 20% y 56% no conoce ningún sistema de gestión mencionado de las Normas Internacionales ISO ni otro.

En cuanto a servicios profesionales, el 5% no recibe ningún tipo de asesoría y el 95% posee algún tipo de asesoría. El tipo de asesoría que recibe, 72% de asesoría contable tributaria, asesoría en RRHH el 10%, y asesoría estratégica el 9%.

En conclusión, los que apoyan la mejora continua e implementan en las empresas son las áreas de RRHH y Administración, aprendemos el concepto de mejora continua después de los 18 años.

El Enfoque que recomiendo implementar como visión de mejora es ser multiplicadores de los conocimientos adquiridos en el trabajo en los hogares, familias y comunidad, las herramientas las podemos implementar desde nuestras casas.

Oportunidades de mejoras, mencionadas por los gerentes encuestados, a considerar como trabas en nuestro país:

- La transición de la norma con plazo hasta el 2018.
- La crisis económica y en consecuencia la dificultad de invertir en la implementación por no ver un retorno de la inversión.
- Algunas empresas ofrecen capacitaciones, software, registros y otras consultorías disfrazadas para atraer las organizaciones y facturar con este negocio.
- Los tratos que tienen algunas certificadoras con las consultoras.
- La complicidad entre las organizaciones y las certificadoras, tomando en cuenta las acciones que el organismo recomendó y el organismo aprobando la auditoría por haber seguido sus recomendaciones.
- La demora para consolidar la implementación de un sistema de gestión.
- La dificultad de tomar responsabilidad y compromiso de la alta dirección.
- La práctica de contar con Auditores Amigos que hacen consultorías faltado al valor de la imparcialidad.
- Contar con profesionales que sean técnicos con visión administrativa y con conocimiento de herramientas de mejora.
- Cargos gerenciales en empresas familiares.

En síntesis, se debe incluir en la malla educativa desde el nivel inicial (escolar básico) las herramientas de excelencia, promover la certificación del profesional Consultor, abrir las licitaciones y dar oportunidad a otras Consultoras Especializadas a participar, realizar estudios de investigación de mercados sobre innovación y excelencia, ya que es una dificultad contar con datos certeros sobre estadísticas en nuestro país.



## Lic. Evelyn Velázquez

# LA CALIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD VAN DE LA MANO

La primera vez que me invitan a participar en una revista para aportar un poco de mi experiencia en sistemas de gestión de calidad y sostenibilidad, que reto poder compartir con tanto especialista en estos temas este artículo.

Para mí es importante la calidad, desde hace muchos años y sin darme cuenta hacia dónde me dirigía profesionalmente siempre ha estado presente desde mi primer trabajo.

Hace más de 26 años comencé ayudando en la farmacia de mis padres. Mi padre es Médico y junto con mi madre tenían una farmacia y su consultorio a un costado, iniciamos diario por barrer y trapear, acomodar, etiquetar, verificar caducidad de los medicamentos, realizar inventarios, control de máximos y mínimos, yo le preguntaba a mi madre; por qué siempre antes de abrir se tenía que hacer todo ese ritual de limpieza y chequeo de medicamentos, y cada uno de los artículos que se tenían en la farmacia, a lo que ella me respondió por qué todo inicia por el orden y la limpieza para evitar pérdidas. Se debía tener todo por orden alfabético y por tipo de enfermedad por grupos de productos, área de limpieza personal, área corporal, área de perfumes, área de medicamentos sin necesidad de receta, área de medicamentos controlados y con esto las implicaciones que conlleva como tener bitácoras y llevar el registro de cada medicamento vendido, etc.

¡Qué cosa tan metódica! Yo pensaba que aburrido... a mis doce años, pero cuando es cotidiano resulta hasta fácil, no lo veía como un modelo de gestión como me resulta el día de hoy.

Después de unos años y de haber decidido que no quería estudiar Medicina, ni trabajar en la farmacia de mis padres, decidí estudiar administración de empresas turísticas y la especialidad en dirección hotelera, cosa que me resulto más divertido y con un sistema de gestión todavía más complejo para mí en esos momentos, pase por cada una de las áreas de un hotel hasta llegar a Director de alimentos y bebidas en diferentes cadenas de hoteles 5 estrellas gran lujo en España y México, No todo me resultaba

fácil, comprendí que en los procesos de cada una de las áreas se debe ser metódico para llegar al éxito, cuando estuve en la dirección de operaciones de zonas premium del estadio azteca llevaba a mi cargo el servicio de 87,000 personas en dónde el reto consistía además del manejo de ese volumen en transformar la experiencia que se vive en el área de alimentos en un estadio, pasando de la venta de hotdogs, hamburguesas y palomitas a un servicio y calidad gourmet.

En el primer torneo de golf de la PGA en la ciudad de México me encontré con un reto aún mayor que en el Estadio Azteca pues la exigencia de, l los asistentes y el nivel del torneo me llevo a buscar los más altos estándares, alta gastronomía y cocina de autor, pero no solo quedó ahí también debíamos enaltecer la cocina mexicana así que se invitó a chefs mexicanos de renombre para que se presentará en cada día del torneo un menú degustación diferente basándonos en las regiones geográficas de nuestro país, tomando en cuenta que todo el equipo para trabajar debía ser movilizado de cocinas externas y los productos debían ingresar entre las doce de la noche y las seis de la mañana pues las puertas se abrían a las ocho cuando iniciaban los torneos, también la dirección del personal que no era fijo y debía llevar una capacitación para brindar la mejor atención en un evento de solo 4 días.

Fui contratado tiempo después como director nacional del Sistema Alimentario del Instituto Tecnológico de Monterrey, en ese momento mi visión sobre los servicios que se ofrecían en un área de estudio me llevo a pensar en por qué conformarnos con comida simple, si la exigencia del comensal era de alto nivel, así que al iniciar un área nueva dentro de la universidad busque mejorar toda la experiencia que tenían los alumnos, académicos y personal dentro de la institución implementando negociaciones con marcas de restaurantes de prestigio y proveedores a un bajo costo, sin mermar la calidad.

La tendencia hacia el alimento basado en plantas también se hizo presente al formar parte del congreso Menus of change del American Culinary Institute, la visión de una alimentación sostenible enfocada en la proteína vegetal dejando a un lado la animal, no dejando tampoco de eliminar de contenedores de Unicef, plásticos de un solo uso y popotes dentro de los campus.

Sin darme cuenta toda mi vida he trabajado bajo un sistema de gestión de calidad, lo que más me apasiona es ver los resultados del tiempo dedicado a la planificación, a documentar los procesos, a realizar manuales ya que sin esta base es más difícil realizar una estandarización para definir las políticas y lineamientos a cumplir.

Todo esto me ha llevado a ser el día de hoy subdirector de calidad, servicio y sostenibilidad de la empresa en la que actualmente trabajo.

Lograr que la gente empiece a trabajar de forma calificada, es difícil cuando te encuentras que tiene muchos años haciendo lo mismo de cierto modo y lo primero que te dicen cuando toman una capacitación es yo soy especialista llevo 25 o 35 años haciendo así las cosas así, tu qué me vas a venir a enseñar!!! ¿Cuántos de ustedes se han encontrado con esta típica respuesta de la gente que tenemos a nuestro cargo?

A esto se le llama falta de resiliencia, que no es una capacidad innata ni una técnica que debemos sacar ante la adversidad.

La resiliencia es una actitud, una capacidad que tenemos los seres humanos de afrontar y sobreponernos ante situaciones adversas o incómodas como un cambio de paradigma.

Supone un aprendizaje, una alta capacidad de adaptación ante los obstáculos del entorno, como toda reconstrucción, no es un proceso inmediato, consiste en un proceso de transformación, no de borrado, supone integrar el conocimiento anterior y mejorarlo, no olvidarlo.

No debemos olvidarnos que nosotros mismos somos los responsables de lo que hacemos, de lo que reímos, de lo que amamos, pero también de lo que sufrimos y de lo que lloramos.

En la resiliencia aportamos y sacamos lo mejor de nosotros mismos, nos crecemos ante la adversidad y es al final del mismo cuando podemos hablar de recuperación y por tanto de felicidad.

Cuantas veces te encuentras en el proceso de implementación de un sistema de mejora continua y te ven como si fueras un auditor que viene a cerrar una empresa por la falta de cumplimiento a procesos, es el momento en el que tienes que replantear la estrategia para que la gente no te vea como un auditor y te vean como parte del equipo que estás para ayudar a mejorar.

Hoy en día sin temor a equivocarme la calidad es un área que domino y debido a mi búsqueda de retos, entre en el área de sostenibilidad la cual me ha sorprendido pues no solo es la separación de los desechos si no también como toda una empresa en la que se llevan a cabo eventos masivos puede formar parte del cambio que necesita nuestro planeta, todos los que nos dedicamos a la calidad debemos analizar que vamos a hacer y como lograremos introducir los 17 objetivos que se marcan por la ONU para la sostenibilidad para el año 2030, yo ya estoy en el camino mi pregunta a todos es ¿Tu como lo vas a lograr?... La calidad y el ser sostenible van de la mano.



## Lic. Daniel Luna Pinal

# GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

Actualmente nuestra sociedad se desarrolla en un ámbito comercial y económico, nacional e internacional, altamente competitivo y voluble, el cual obliga a las organizaciones a mantenerse a la vanguardia en la búsqueda perenne de mejorar sus métodos y procesos internos, en correspondencia a una alta competitividad impulsada por los consumidores finales de productos y servicios.

La Gestión de la Calidad se establece como una herramienta primordial para alcanzar con mayor eficiencia los objetivos empresariales, en uso adecuado y equilibrado de los recursos humanos, materiales y naturales existentes, en un estrecho cumplimiento con normativas y reglamentos aplicables en diversos ámbitos, en una primicia de mejora continua. Sin embargo, este modelo de vida no se adquiere sin un alto compromiso de las Altas Direcciones en las organizaciones, con el nivel de conciencia de su importancia y los benéficos que la misma genera.

Actualmente algunas organizaciones inician procesos de mejora continua, en una simple acción de cumplimiento gubernamental, lo que limita su verdadera esencia y vivencia de la calidad en la cultura organizacional, una adecuada transición al cambio minimiza la resistencia de los colaboradores y maximiza la oportunidad de éxito; todo aquello que se impone por reglamento, la mayoría de veces se cumple por obligación no por convicción, la calidad debe ser adoptada como un principio e incluida en los planes estratégicos empresariales como una primicia.

La calidad puede gestarse entre otras acciones como un grado de percepción de satisfacción, de cumplimiento de un requisito, reglamento o restricción, cumplimiento de una meta u objetivo, o bien a la inexistencia de una queja o apelación; sin embargo, la razón de toda Gestión de la Calidad, debe ser enfocada en la primicia de la Calidad Total a todos los niveles jerárquicos y operacionales.

A nivel de Normas Internacionales para la Gestión de la Calidad (ISO), se presentan constantemente cambios orientados a asegurar y demostrar la competencia técnica del personal, al ser considerados base esencial en la estructura organizacional, pilares para el alcance eficiente de objetivos; la educación continua, identificación de habilidades y valores en los equipos de trabajo facilitan la implementación de herramientas y métodos de medición de la

gestión de la calidad, por ello es indispensable la inversión incesante en formación de personal competente, dado que el valor adquirido en conocimiento es trasladado en mejora continua, identifíquese en principios como cero defectos, disminución de desperdicios y tiempos u optimización de recursos, entre otros.

La atención y satisfacción del cliente (interno o externo) continúa constituyendo una de las principales metas de las organizaciones y paralelamente una de las constantes adversidades por los cambios en gustos y preferencia de los mismos, así como la adaptabilidad e innovación en la competencia de los mercados, para ofrecer nuevos productos o servicios a menor costo bajo altos estándares de calidad, muchos de estos regulados por Normas Internacionales o Reglamentos Técnicos nacionales e internacionales; es por esto que el uso de indicadores de gestión no son medios suficientes para conocer la eficiencia en las organizaciones, algunas Altas Gerencias continúan sin mantener conocimiento de las exigencias de sus clientes o de la atención que reciben, son los colaboradores de la empresa quienes a través del tiempo de servicio en sus puestos, logran conocer a cabalidad las necesidades y expectativas de los clientes y son quienes llevan a cabo el cara a cara del producto o servicio, es por quienes la calidad debe ser notable y los principios de la calidad total deben ser aplicados, y el conocimiento e información adquiridos ser transferidos por canales de comunicación eficientes al análisis estratégico, retroalimentando el Sistema de Gestión.

Es recomendable que las Altas Gerencias conserven puertas abiertas y atención a sus colaboradores, para mantener conocimiento en el equilibrio de intereses y necesidades humanas, según nos puede instruir la Pirámide de Maslow, propuesta por Abraham Maslow en su obra Una teoría sobre la motivación humana de 1943. El manejo y conocimiento del bienestar de los colaboradores, facilita la implementación y propicia la motivación hacia las buenas prácticas de la mejora continua y el uso de las diversas herramientas propuestas para la Gestión de la Calidad, así como mejora la confiabilidad en el desempeño de las tareas y optimiza los resultados.

Un Sistema de Gestión de la Calidad, debidamente documentado y estructurado, en cumplimiento de una Norma Internacional es inútil sin una óptima implementación en la organización, y sucumbirá en el tiempo sin un compromiso organizacional; lo cual ha acontecido en organizaciones que remiten a procesos de la calidad por una obligación contractual o de reglamento, es en estas acciones donde el verdadero objetivo de gestión pierde prestigio y se convierte en un simple trámite documental; caso contrario aquellas empresas que desarrollan principios y estructuras de la calidad por convicción, las cuales han optimizado sus procesos y recursos, aumentando su competitividad y mejorando su imagen a nivel corporativo y en gestión del ambiente, todo a través de la competencia y colaboración de su gente.

Las buenas prácticas de la calidad han evidenciado eficiencia y mejora en algunas instituciones de servicio público, que han acogido lineamientos normativos para optimizar sus operaciones y servicios, en vínculo del Sistema de Control Interno con la Gestión de la Calidad y la Planificación, sin embargo, algunas de estas instituciones continúan manifestando deficiencias en la implementación de las buenas prácticas, con una atención al cliente pésima e indiferente, lo cual evidencia falta de compromiso y vivencia de los principios de la Gestión de la Calidad en beneficio de la sociedad, dado que su personal carece de las competencias requeridas y compromiso, bajo una cultura organizacional que nunca se constituyó adecuadamente bajo las primicias de la Calidad, lo cual deja en evidencia la manipulación del sistema y de los principios. En algunos casos es evidente en el desarrollo de proyectos de gobierno la carencia en conocimiento en la Gestión de la Calidad y es tema de inclusión al ser nuestros gobiernos las principales organizaciones de administración de recurso público.

Es prudente considerar la inclusión en nuestros sistemas de educación, programas que aborden el tema de formación en principios

y herramientas de la mejora continua, beneficio e importancia de llevar acabo del modo más eficiente cada tarea que tenemos en nuestro diario vivir, esto facilitara sin duda alguna la inclusión de generaciones futuras en las organizaciones que operan bajo esta preferencia y por ende el aumento de beneficios individuales y grupales, los periodos de inducción y adaptación al cambio se verán considerablemente reducidos e impactara directamente en la mejora y eficiencia de implementación de las buenas prácticas en la operación de las organizaciones, esto en consideración de que uno de los recursos más impredecibles e importantes es el Recurso Humano, siendo el mismo el protagonista del éxito en la ejecución de tareas.

Todos los Sistemas de Gestión de la Calidad a pesar de su linealidad en el cumplimiento de apartados normativos y similitud de requisitos, son diferentes en cada organización, adecuados a sus necesidades, fortalezas y debilidades, caracterizados por la entrega y competencia de sus miembros.

Si bien podemos describir o recomendar diversas lecturas que nos faciliten herramientas y técnicas para la Gestión de la Calidad y que podrían ser implementadas en conjunto como medio en el Aseguramiento y Control de la Calidad, o iniciar la recopilación de frases de importantes aportadores del tema, en este momento nos compete el indicar con mayor claridad, que sin el personal idóneo no será eficiente ningún Sistema de Gestión para mejorar de la Calidad; por tanto todo dependerá de la comunicación asertiva, asignación de líderes competentes, principios y valores adecuadamente arraigados a la cultura de la organización y personal comprometido y con alta competencia; ya que el mayor indicador de fracaso se mantiene relacionado con la falta de perseverancia y compromiso asignado a los temas de la calidad, tanto de Altas Direcciones como de niveles operativos.



**Ing. Guido Rodríguez Meléndez, MAP**

# DEMOSTRAR RESILIENCIA: ÉTICA, CALIDAD Y TRANSPARENCIA ENFOCADOS EN LOS ODS

Desde hace unos cuantos años estamos viviendo una gran revolución tecnológica sin darnos cuenta de los límites de ésta. Cambios abruptos y disruptivos están dando paso a nuevas formas de hacer negocio, incluso en algunos casos muchos de estos avances están resolviendo importantes acertijos de la medicina que conllevan a prolongar los años de vida de las personas, no obstante, esta extensión de expectativa de vida parece no estar acompañado de un comportamiento humano social y ambientalmente responsable.

Nos encontramos en un momento de la historia de la humanidad en el que nuestro comportamiento, los valores que llevamos a la práctica a través de las maneras que producimos, y, en general, nuestra ética, adquieren una significación crítica. Hoy no se puede ser socialmente responsable si no aspiramos a un desarrollo sostenible; es decir, si nuestra cultura, nuestras conductas diarias y nuestras lógicas económicas, ambientales, sociales y tecnológicas no se encuentran coherentemente alineadas. Hoy nos enfrentamos al desafío de plasmar desde nuestras organizaciones y empresas conductas éticas y de integridad.

En el ámbito del medio ambiente, se han hecho importantes avances que permiten hacer un adecuado uso de los recursos naturales, entregando nuevas soluciones a la comunidad que permitan mitigar los efectos de sus mecanismos de producción contaminantes. Así, en los

diferentes campos como el caso del transporte con la utilización de la energía eléctrica, en la robótica o el reciclaje, por nombrar algunos ejemplos que relacionadas con nuestro entorno, que están agilizando, optimizando y perfeccionando algunas actividades que realizamos en nuestro día a día.

Pero, que es lo que hace que a pesar de esta revolución tecnológica e importantes avances que hemos alcanzado en ciertos niveles del desarrollo económico y tecnológico, aun tengamos mayores brechas desigualdad, abuso, aumento de la percepción de corrupción, y numerosas otras formas de precariedad laboral y social.

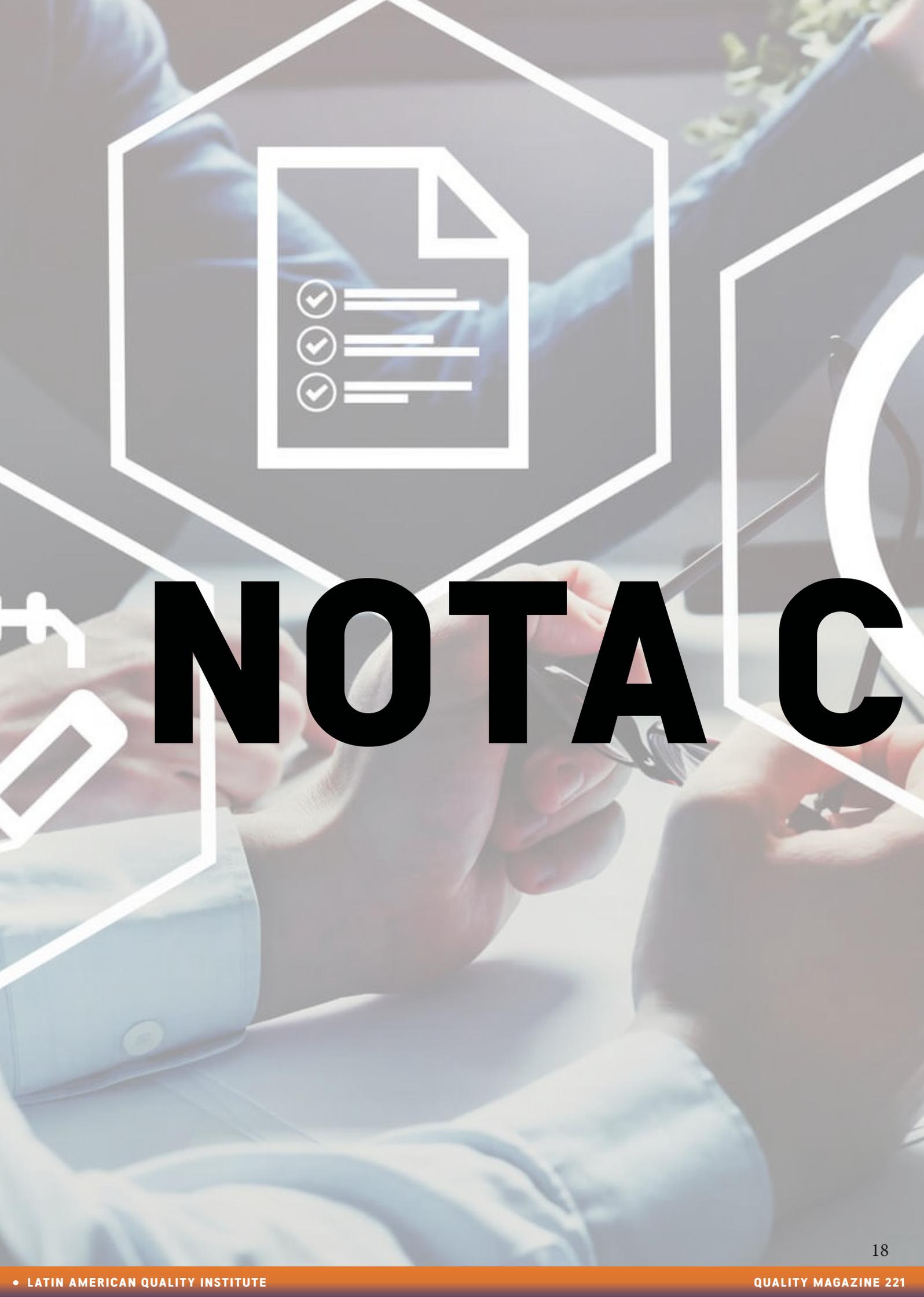
Creo que la respuesta a esta interrogante es discutir y replantearnos el rol en la sociedad de las empresas como también las formas de gobierno. Desde el punto de vista histórico, el papel de la empresa que tradicionalmente se consideraban en las universidades era dar preferencia a los beneficios y propone como objetivo el aumentar el valor de la empresa, medido con una visión de largo plazo que incorpora los beneficios tangibles e intangibles. Sin embargo, la nueva realidad de los negocios, no solo espera, sino que demanda un desempeño corporativo ético y responsable, elaborando una estrategia que no solo incorpore los intereses de los dueños o accionistas, sino que además, los intereses y expectativas de sus stakeholders, devolviendo al entorno parte de la riqueza que ellos generan.

Esta nueva realidad de los negocios ha hecho evolucionar las prácticas empresariales responsables desde la filantropía empresarial más tradicional a los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial. La sociedad de Latinoamérica ha reaccionado en relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En general, existen factores que hacen que la RSE evolucione más lento de lo que sería deseable, no obstante se perfila como algo imprescindible para gestionar los riesgos convenientemente y reforzar la licencia social para operar y el capital relacional (reputación empresarial). Se presenta además imprescindible por la necesidad para el sector privado de contribuir al desarrollo sostenible y más equitativo, en la lucha contra la desigualdad y a favor de la inclusión económica, dando a los sectores menos privilegiados no solo pan, sino que también voz y dignidad.

La preocupación por los impactos sociales, ambientales y económicos que genera una organización o empresa se ha acentuado en los últimos tiempos. De aquí la importancia de que los ciudadanos corporativos se planteen las siguientes interrogantes: ¿Estamos provocando un desarrollo que asegura el bienestar de todos con los que nos relacionamos? ¿Estamos contribuyendo al calentamiento global y a incrementar el riesgo de la vida en nuestro planeta?, Nuestro despliegue, ¿contribuye a generar nuevas oportunidades de empleo y de negocios que facilitan la reducción de la pobreza? ¿Qué estamos haciendo para mitigar, reducir o eliminar esos riesgos? ¿Es suficiente llevar adelante acciones filantrópicas?



Lic. Carlos Molina



**NOTA C**



# ENTRAL

# LA IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

En las organizaciones tradicionales se lleva a cabo la gestión de calidad de acuerdo con las funciones en las organizaciones verticales; pero cuando ocurren interacciones entre las partes de un sistema (por ejemplo, entre las funciones y departamentos de una organización), no en todos los casos los administradores pueden hacer una buena gestión; si se limitan a atender cada una de las partes de una manera aislada. Se requiere que se entiendan los procesos hacia una visión o meta común y optimizar sus interacciones (Deming, 1951 citado por Evans & Lindsay, 2005).

Se puede decir que con el paso del tiempo se ha adaptado el concepto de calidad en las organizaciones, dejando de ser solo verificación de la manufactura de productos hasta considerarse en la planeación, desarrollo, realización, y mejora para mantener la satisfacción del cliente. En la parte final del siglo XX, con la publicación de normas ISO, se inició la designación de sistemas para aseguramiento de calidad, que con la versión 2000, se denominó como requisitos para sistemas de gestión de calidad.

## Desarrollo

Para la gestión de calidad, es necesario tener las competencias profesionales. Una competencia es más que conocimiento y habilidades, implica la capacidad de responder a demandas complejas utilizando habilidades y actitudes en un contexto específico. (OCDE, 2009 párrafo 1, citado por Hernández, 2010).

Como concepto, competencia conlleva todo un conjunto de conocimientos, formas de proceder y actitudes combinados, que se coordinan e integran, en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional, (García y Colunga 2016).

En cada empresa puede establecer dentro de su contexto externo e interno la definición que le parezca más adecuada según sus necesidades. La competitividad de las organizaciones sin importar su giro o tamaño está en función directa con la calidad de sus recursos humanos, (Mendoza, 2011).

Una competencia profesional la relacionamos con las habilidades y destrezas de las personas al desempeñarse en una función determinada. Las competencias profesionales son de gran importancia en los niveles gerenciales de las organizaciones para los procesos administrativos y operativos, esto es, un ejecutivo dará los resultados y se evalúa a través de sus colaboradores con los que consigue los objetivos (Tate, 1995 citado por Hernández, 2010).

UNESCO (2017), destaca el cambio de paradigma educativo sobre su conceptualización de competencia, como el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, actividad o tarea.

De acuerdo a (Koontz et al., 2004), se pueden considerar como habilidades administrativas para el ejercicio del liderazgo en la gestión de calidad, las siguientes:

- a) Habilidades técnicas, son aquellas que involucran conocimiento y experiencia en ciertos procesos, de forma que se apliquen técnicas y herramientas propias del cargo o área específica que ocupa.
- b) Habilidades humanas, relacionadas a la destreza para

interactuar efectivamente con las personas. Cooperar con empleados a su cargo; tratar con clientes, proveedores, aliados, y

c) Habilidades conceptuales, relacionadas con la formulación de ideas, la comprensión de relaciones abstractas, el desarrollo de nuevos conceptos y la resolución de problemas en forma creativa entre otras. Sobre las competencias profesionales, (Bunk1994 citado por Pelayo, 2012) plantea que son los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, con capacidad para resolver problemas y colaborar en un entorno profesional.

Basado en estos diferentes autores y definiciones sobre competencias profesionales, puedo decir que las competencias profesionales son las que ejerce en una organización un profesionista utilizando sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores para cumplir con su función en el trabajo y conseguir los objetivos que se le asignen (Castro, 2018).

De aquí podemos resaltar la importancia de que quienes lideren la gestión de calidad en las organizaciones desarrollen las competencias profesionales que requiere su organización para que tengan un impacto favorable considerando que entienden el proceso general de la empresa y los diferentes procesos que la integran desde la recepción de un pedido de cliente, la incorporación de un nuevo producto o cambios de en el producto que se suministra al cliente, hasta la entrega y servicio posterior a la venta, pasando por todas las interacciones operativas y administrativas, todo implica la gestión de calidad.

En el mundo empresarial se entiende que las competencias se pueden tener por alguna de las siguientes opciones o su combinación, esto es se considera a una persona competente:

- a) Por educación académica,
- b) Por formación en la organización,
- c) Por experiencia en responsabilidades realizadas
- d) Por habilidad que posea, esto lo señalan dentro de la documentación de los sistemas de trabajo de acuerdo a lo descrito en norma ISO 9001:2008.

Las competencias profesionales se definen en términos de configuraciones de actitudes, motivos, conocimientos, actitudes y motivos, (Mansfield, 1996, citado por Erosa, 2004).

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2012) define las competencias profesionales como “habilidades y capacidades adquiridas a través de un esfuerzo deliberado y sistemático por llevar a cabo actividades complejas”, esto significa la capacidad de combinar conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones para aplicarse en el contexto laboral.

En la gestión de calidad es muy importante establecer los mecanismos para la identificación, desarrollo, mantenimiento y mejora de la información documentada para la gestión de calidad, requiere contar con capacidad de análisis para determinar lo que es relevante y adecuado, para no crear un exceso de documentación

que posteriormente resulta difícil de controlar. Contar con conocimientos sobre cómo administrar la resistencia natural al cambio que normalmente se tiene cuando se establecen requisitos como parte de los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones. También implica entendimiento del uso apropiado de la estadística, no solo en el control de procesos, sino también en el análisis de variación de los equipos de medición y prueba.

### Conclusiones:

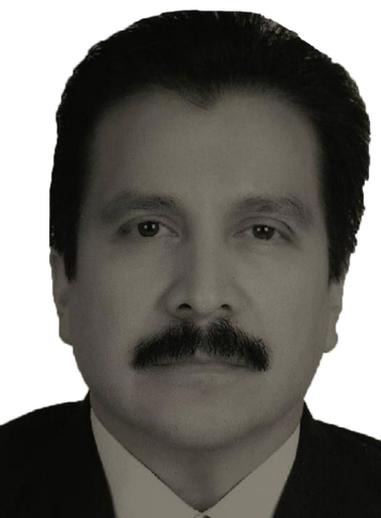
Calidad ha evolucionado desde su enfoque a inspección de productos, hasta establecerse como un sistema de gestión, que implica que las personas que se dedican a esta función es conveniente que posean las competencias profesionales para interactuar apropiadamente con todos los integrantes de la organización.

OCDE ha señalado que las competencias profesionales se dividen principalmente en dos grandes grupos: las técnicas o duras, que son aquellas relacionadas con conocimientos profesionales, herramientas de trabajo o técnicas; y las denominadas sociales o suaves, que son aquellas que se relacionan con la manera en que las personas trabajan juntas, interactúan, se comunican y manejan emociones.

Comprender el sentir de las personas para llevar a cabo los cambios, para entenderlos y aplicarlos, requiere una gestión ante el personal para comunicar por qué de esos cambios y cómo se colabora desde cada función en la organización para implantarlos, es un factor muy importante para la gestión eficiente de la calidad en la organización.

### Referencias Bibliográficas:

- Castro, L. (2018). Tesis: Concordancias y Diferencias en las Competencias profesionales requeridas por empleadores de Industria metalmecánica de los egresados en Maestría en Administración con Orientación a Dirección Empresarial de EGAI-UANL.
- Erosa, V., Ramírez G., & Ortiz, P. (2004) Competencias profesionales del área de administración la perspectiva de estudiantes, profesores, egresados y empleadores -el caso de México- Informe Final Proyecto 6x4.
- Evans, J., Lindsay, W. (2005). Administración y Control de Calidad. CENGAGE Learning.  
Recuperado el 11-10-2019 de: [https://www.academia.edu/10999715/Administracion\\_y\\_Control\\_de\\_Calidad\\_-\\_Evans\\_7ma](https://www.academia.edu/10999715/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_Evans_7ma),
- García, J., Pimentel, C., & Colunga, C. (2016) Formación y desarrollo de la competencia toma de decisiones gerenciales en directivos empresariales a través del posgrado. Retos de la Dirección; 10(2): 121-140.
- Hernández Sampieri, R. et al (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Wehrich, H., y Cannice, M. (2004). Administración: una perspectiva global. 12ª edición. México: Mc Graw Hill.
- Mendoza, A. (2011). Capacitación para la Calidad y Productividad (4th ed.). México: Trillas.
- Organización Internacional del Trabajo (2012).
- Pelayo, M. (2012). Capital Social y Competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral. Tepic, n.p. 28-29.
- UNESCO (2017) IBE UNESCO. Recuperado el 12-09-2016 de: <http://www.ibe.unesco.org/es/temas/enfoque-por-competencias>



Lic. Luis Gerardo Castro

# A GUERREIRO OFERECE MUITO MAIS FACILIDADES:



*Equipe de corretores treinados para melhor atender aos interesses dos clientes.*



*Segurança e agilidade na hora de vender ou comprar.*



*Assessoria jurídica completa.*



*Divulgação em site, redes sociais e portais de imóveis.*

**Corretor Autorizado:**

**(48) 3225-1500**

**(48) 3333-1300**



# ENTREVISTA



# RAMONTEC



## ENTREVISTA ESPECIAL RAMONTEC

Fundada en 1985, Ramontec LTDA es una empresa dedicada a la fabricación de molinos de trigo, pastas, piensos, mezclas, entre otros. Especializada en la fabricación y montaje de calderas ligeras y pesadas, estructuras, plataformas metálicas, tuberías, transporte neumático, máquinas y equipos en general.

En la empresa tienen empleados comprometidos con la generación de productos y servicios de la más alta calidad, enfocados en las industrias, dirigiéndolos a la mejor solución y, por lo tanto, satisfaciendo sus necesidades con puntualidad, calidad y proactividad.

Ramontec, cree que todo su crecimiento es consecuencia de la mejora continua de la calidad de sus productos y la relación con sus proveedores y clientes, basada en la responsabilidad ética y el cumplimiento de sus compromisos.

A continuación entrevistamos al Dr. André Luiz (Presidente de Ramontec) para conocer un poco más sobre la empresa.

### **¿Cuál es la importancia de implementar calidad en sus procesos?**

“Es muy importante, ya que en nuestro equipo, el proceso de instalación está vinculado a la estética, la reducción de plazos y costos”.

### **¿Cuáles son algunas de las características o alternativas que ofrece Ramontec que lo diferencia de sus competidores?**

“Definitivamente, lo que nos diferencia es el apoyo que hacemos a proyectos profesionales capacitados dentro de un estándar de montaje, cumpliendo puntualmente con todos los plazos”.

### **¿Cuál es la imagen que tienen los clientes de su marca?**

“Podemos afirmar que nuestros clientes nos identifican con la Calidad de nuestro trabajo y la puntualidad en los plazos”.

### **¿Cómo fue el proceso de convertirse en una microempresa?**

“Somos una empresa pequeña y hasta ahora todos los procesos han sido posibles gracias a la calificación profesional de los empleados, logrando así nuevos clientes.

### **¿La buena calidad impacta positivamente la reputación de la empresa?**

“Porsupuesto, y no solo impacta positivamente, sino que es un pilar que nos sostiene en el mercado”

## ¿Cuál es la función principal de Ramontec?

Nuestra función es la de participar en el contexto socioeconómico del país (Brasil) dentro de su área de actividad, generando recompensas para todos los involucrados, centrándose en el desarrollo continuo de las personas, contribuyendo a la transformación de una sociedad mejor y más justa.

En 2007, Ramontec fue invitada a participar en el molino Suape, por Sangati Berg, donde fue responsable de la primera y segunda limpieza de la recepción de los tres molinos, lo cual fue de gran importancia, ya que se abrió a la primera sucursal



**Dr. André Luiz Sales Pereira**  
Presidente de Ramontec

## Estos son algunos de los productos de Fabricación de Ramontec.

- Estructuras Metálicas en General
- Tubos de conductos
- Taller de carrocería general
- Pistas del elevador
- Cintas transportadoras
- Hilos transportadores
- Mecánica industrial
- Cintas transportadoras
- Neumático
- Ascensores del Congo
- Silos Metálicos



# REPORT



# RTAJES



## UNA ALTERNATIVA EFICIENTE Y VERSÁTIL PARA ATENDER LAS NECESIDADES LOGÍSTICAS DEL MERCADO

VIVA OPERADOR LOGÍSTICO se constituyó como Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S.) y se calificó como Usuario Industrial de Bienes y Servicios de la entonces Zona Franca del eje Cafetero (Colombia) en octubre de 2009, sin embargo, fue hasta el año 2010 que inició formalmente su actividad Empresarial.

En esta empresa promueven la prestación de servicios especializados con el propósito de posicionarse como una alternativa eficiente y versátil para atender las necesidades logísticas del mercado. Cuenta con un portafolio de soluciones, apoyados en un equipo de trabajo competente, orientado a la consecución de resultados y a la mejora continua, además de una avanzada infraestructura tecnológica y flexibilidad para adaptarse a las operaciones que requieran los clientes, permitiendo enfrentar creativamente los retos del mundo empresarial.

VIVA OPERADOR LOGÍSTICO cuenta con un terreno de 8.833 m<sup>2</sup> y un Centro de Distribución de 2.503 m<sup>2</sup>, ubicados en la Zona Franca, aproximadamente a 300 km de las tres ciudades principales de Colombia (Bogotá, Medellín y Cali) y el puerto de Buenaventura, uno de los más importantes de Colombia y con la mejor proyección de salida e ingreso de carga de Asia-Pacífico.

Se encuentran en capacidad de atender el mercado interno, es decir, empresas colombianas que requieran la facilitación de la logística (distribución física nacional e internacional, servicios conexos y bodegaje) de sus materias primas, productos semielaborados o productos terminados; así como la atención de mercados externos que busquen optimizar los costos de la logística y la distribución de sus productos terminados en el mercado colombiano.





A corte del segundo trimestre de 2019 y en base al reporte para esta fecha presentado al Ministerio de Comercio Industria y Turismo Colombiano, la sociedad VIVA OPERADOR LOGÍSTICO generó 9 empleos directos y 27 empleos indirectos. A la fecha, la empresa forma parte del programa de monitoreo de abastecimiento responsable gestionado por la plataforma ECOVADIS, la cual es compartida a nivel mundial con las empresas que quieran establecer relaciones comerciales con la compañía.

Durante el año 2018, se realizó compensación de la huella de carbono de la compañía con la reforestación o restauración ecológica asistida mediante actividades de enriquecimiento de bosque natural en el predio “Martilandia”, ubicado en Irlanda, Villa Eloisa de La Tebaida, zona de influencia en la región del eje cafetero, en Colombia; predio vecino a las instalaciones de la empresa VIVA OPERADOR LOGÍSTICO S.A.S. Este proyecto se llevó a cabo con la siembra de especies nativas que contribuyen a:

- Mejorar áreas verdes y el medio ambiente
- Mejorar el desempeño de la cuenca hidrográfica, protegiendo al mismo tiempo el suelo de la erosión.
- Crear barreras contra el viento para protección de cultivos.
- Luchar contra el calentamiento mundial, retirando de la atmósfera dióxido de carbono para fijarlo en los árboles.

Como país cooperante, Colombia, desde el Plan Nacional de desarrollo, ha adoptado los ODS, determinados por las Naciones Unidas como rectores para su desarrollo, así mismo VIVA OPERADOR LOGÍSTICO S.A.S desde el sector privado colombiano y con sus objetivos estratégicos y de cumplimiento, busca aportar soluciones en su área de influencia para garantizar políticas de trabajo justo, la protección del medio ambiente y el abastecimiento responsable como actores en la cadena de suministro. Por medio de sistemas de gestión que son evaluados anualmente, revisan las políticas y criterios de operación, comprometidos siempre con la mejora continua.



Por medio de la plataforma estratégica de la compañía, identifican necesidades y expectativas de stakeholders tanto internos como externos, lo que les permite brindar y sostener niveles adecuados de seguridad, salud y bienestar para los colaboradores, además de la satisfacción a clientes y proveedores, brindando apoyo para que sus asociados se beneficien de las ventajas del régimen franco, buscando así la mejor relación costo-beneficio de las operaciones, entre las que se encuentran:

- Posibilidad de realizar salidas temporales de la Zona Franca de materias primas, partes e insumos para transformación o ensamble sin pago de aranceles o IVA por medio del Procesamientos Parciales.
- Nacionalizaciones Parciales optimizando costos y flujo de caja.
- Manipulación, distribución, empaque, reempaque, envase, etiquetado y clasificación de mercancía, administración de inventarios, servicios a la carga y servicios de valor agregado.
- Redistribución Física nacional e internacional, ágil y segura.
- No existe tiempo límite en Zona Franca para nacionalizar.
- Aduana en sitio propiciando economía en tiempo por la agilidad de los trámites Aduaneros.

La buena gestión para la reputación corporativa es vital; el riesgo reputacional se encuentra contemplado dentro de su sistema de gestión del riesgo y el buen nombre de la compañía se administra como un activo intangible.

Para la organización, la ética y la responsabilidad social corporativa son de suma importancia para garantizar un negocio sostenible, genera sentido de pertenencia e identidad corporativa entre los colaboradores y fortalece las políticas de alto nivel con los directivos, da confianza a los stakeholders y hace que la empresa se constituya sobre bases sólidas para perdurar en el tiempo.

Por último, es importante mencionar que están implementando un programa sobre anticorrupción, ética y cumplimiento PAEC, en el cual se han determinado todas las medidas de Compliance para el aseguramiento de los parámetros legales, enfocado en los procedimientos de debida diligencia, investigaciones, verificaciones y reportes ante entidades competentes de operaciones sospechosas y aquellas enmarcadas en los criterios SI-PLAFT para usuarios industriales de Zona Franca.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



**BuildingService**



**BuildingService**





## UNA RECONOCIDA EMPRESA ENFOCADA EN BEBIDAS

Industrias San Miguel es una empresa de bebidas que inicia sus operaciones en 1988 en Perú y que actualmente tienen presencia en Chile, Brasil, Perú, Haití y República Dominicana. Siendo en este último país líderes del mercado de refrescos.

La empresa comercializa para mercados comerciales ya que son una empresa de retail, produciendo agua, jugos, refrescos y energizantes. Generan un gran impacto social logrando actualmente 2.150 empleos directos y 12 mil indirectos.

Creer junto a su gente y el entorno en el cual se desarrollan es un compromiso que han asumido desde que iniciaron operaciones en 2005 y una de sus principales características en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial.

La empresa ofrece incentivos y méritos, por ejemplo, frente a temas de educación, tienen un premio a la Excelencia Educativa, este premio reconoce el mérito estudiantil de los hijos de sus colaboradores que tienen calificaciones excelentes.

También tienen la Universidad San Miguel, es un compromiso social que aboga, como principal herramienta, por el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores internos y aliados estratégicos, a través de programas de formación con duración de seis a 24 meses.

El programa “Escalando Juntos” tiene como objetivo principal acompañar a los socios estratégicos de la empresa, en el desarrollo de su ejercicio, brindándoles herramientas que le faciliten el alcance de sus objetivos personales y profesionales.

Estos son otros aportes sociales:

- Visitas guiadas estudiantiles a la planta: Cada año reciben más de 300 estudiantes bachilleres y universitarios.
- 200 personas capacitadas en cursos técnicos en colaboración con el Infotep.
- Construcción de aulas y muros exteriores de la Escuela El Caimito.





- Donación de 800 mochilas con útiles escolares en los últimos 6 años en Escuela El Caimito.
- Donación de 800 juguetes en Navidad a 150 niños en los últimos 6 años en Escuela El Caimito.
- Donación de terreno y 100 000 pesos para construcción de anexo Escuela El Caimito y policlínica de Caimito.
- Aporte mensual para gastos de limpieza y mantenimiento en Escuela El Caimito.
- 2 jornadas de limpieza de costas.
- 1 jornada en limpieza de carretera Santiago Rodríguez-Mao.
- Construcción de 1.5 km de aceras en la carretera Caimito, Santiago Rodríguez.
- 500 mujeres atendidas en jornada de mamografía a través del despacho de la primera dama para la comunidad del Caimito y 50 en la zona de los Alcarrizos.

Han implementado estrategias que ayudan a la protección del Medio Ambiente, como, por ejemplo: la confección de 5000 bolsas a partir de las vallas publicitarias de sus marcas colocadas en diferentes zonas del país. También tienen jornadas de reforestación, donde se han sembrado más de 40 000 árboles.

Uno de sus proyectos sociales más impactantes es «Botellas por sonrisas», que hasta la fecha ha creado 400 juguetes para niños, hechos por medio de botellas recicladas.

Las Alianzas estratégicas son muy importantes para la entidad. Una de ellas es «Padrinos del Sector Eléctrico», que tiene como objetivo llevar energía eléctrica mediante el servicio 24 horas a las zonas rurales de Santiago Rodríguez y Dajabón (provincias ubicadas en la zona fronteriza). Han aportado 600 millones de pesos al sector eléctrico para la electrificación de la zona fronteriza.



Tienen también un acuerdo denominado ISM - USAID, una alianza que contempla dotar de agua potable y soluciones de saneamientos a las comunidades que actualmente enfrentan una sequía severa. Los pilares de acción del proyecto buscan ofrecer oportunidades laborales, proteger los recursos naturales en la Zona Fronteriza que incluye República Dominicana y Haití, incentivando nuevas fuentes de ingreso para dinamizar la economía de estas zonas y lograr la sostenibilidad de los proyectos.

Su relación con los diferentes stakeholders es muy cercana y transparente. Como empresa triplemente certificada con ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 19000, la calidad es la protagonista de cada proceso y de cada producto. Sus políticas, misión, visión y valores están orientadas al desarrollo profesional y ético de su entorno.



La buena gestión para la reputación corporativa de la empresa es muy importante, ya que sus stakeholders se identifican con ellos por la calidad en todos sus procesos, su transparencia y su labor social. Ven en Industrias San Miguel, no solo una empresa fabricante de bebidas, sino también como un aliado en el crecimiento de la sociedad.

Para finalizar, es importante mencionar que tienen un código de ética cuya principal directriz es la responsabilidad de mantener la transparencia, la profesionalidad y el respeto por la ética frente a sus diferentes stakeholders y sus diferentes procesos.





Dedicándose a la capacitación técnica del idioma inglés a personas de todas las edades en 9 sucursales distribuidas en las principales ciudades de Bolivia, FIRST CLASS también provee capacitaciones en otras áreas, como turismo y secretariado.

Iniciaron en 2004 y en su origen se tropezaron con todas las dificultades típicas de innovar en un campo en el que ya existían muchas instituciones posicionadas, puesto que utilizaban un método tradicional al que el mercado ya estaba acostumbrado.

Hoy en día, tienen un mercado muy amplio de acción, que va desde preescolares hasta personas de la tercera edad, sin ninguna restricción, contando con programas especiales para personas con discapacidad visual y auditiva. Su método y sus textos también están siendo utilizados en varios colegios y universidades a nivel nacional, además de capacitar a diferentes empresas, instituciones públicas, privadas y sectores de profesionales específicos según su área de trabajo.

A nivel nacional tienen una fuerza laboral de 180 profesionales en el área de la educación y administrativos, proveedores y servicios educativos. Lo que suma alrededor de 300 empleos indirectos por año.

Institucionalmente, cuentan con varios programas de responsabilidad social que se llevan a cabo con diferentes instituciones e individualmente existen 4 programas:

- Programa de Capacitación Gratuita con Titulación en Docencia a Helping hands organización no gubernamental que ayuda a

estudiantes de bajos recursos en el que anualmente se entregan becas completas de estudios desde hace 5 años.

- Programa de asistencia al hogar de niños arcoíris.
- Programa de Beca y beneficios de estudio que se aplica al 70% del alumnado de la Institución en el que se otorgan beneficios a estudiantes sobresalientes.
- Programa de capacitación gratuita a Educadores Viales Urbanos «Cebras», este es un programa que se renueva cada 8 meses en favor de los educadores viales de la honorable Alcaldía Municipal.



## APRENDER INGLÉS ES MUCHO MÁS SENCILLO EN FIRST CLASS INSTITUTE

Sin lugar a duda, el programa de capacitación a los educadores viales -también denominados «Cebras»- ha sido su aporte más importante. En este programa, de manera totalmente gratuita, se capacita grupos de 20 personas con el fin de que puedan tener la capacidad de colaborar con los turistas y personas de habla extranjera durante sus jornadas de trabajo en las calles. Hasta el momento se ha logrado capacitar alrededor de 180 miembros de este grupo quienes exitosamente demuestran en las calles lo aprendido.

La buena gestión, tanto administrativa como académica, es el pilar fundamental en el que se basa el éxito de FIRST CLASS INSTITUTE están convencidos de que el testimonio de sus alumnos y egresados es la mejor publicidad y la base de su crecimiento y aceptación en el medio.

Prueba de ese esmero por la atención y satisfacción a sus clientes está en el hecho de haber recibido múltiples reconocimientos a lo largo de su vida institucional entre ellos.



- Premio Maya: Mejor Instituto de Enseñanza del Idioma Inglés a Nivel Nacional en el 2018 y 2019
- Galardón Titicaca 2018 y 2019: premio otorgado por la Cámara de Diputados del Gobierno Plurinacional de Bolivia
- Premio «Cebra de Oro» 2017 y 2018: otorgado por la honorable Alcaldía Municipal de La Paz



La función de Studio Models ha sido brindar herramientas de capacitación a artistas, para que puedan prepararse bajo las normas de competencia a nivel nacional e internacional, teniendo un desempeño óptimo en cada una de sus actividades artísticas. Iniciaron en 1986 como escuela de belleza, estética y glamour, y, debido a las exigencias de artistas y modelos para las diferentes demostraciones de belleza y estética, surgió la necesidad de crear una propia empresa de formación de artistas siendo apoyados por reconocidos profesionales en el ámbito.

La empresa comercializa para todo tipo de mercado: moda, eventos empresariales y diplomáticos, medios (teatro, cine, TV y redes sociales) generando 11 empleos directos y de acuerdo con la necesidad del cliente, allí se logran otros empleos indirectos.

Frente a sus programas de Responsabilidad Social Empresarial se destacan:

- Realización de eventos y/o desfiles recaudando fondos para los niños de La Guajira y zonas vulnerables, llevándoles alimento, agua y ropa, con el fin de combatir el hambre y la pobreza.
- En el ámbito de salud, forman modelos bajo competencias idóneas en nutrición y cultura física, capacitándolos con los mejores profesionales para que así mismo se creen hábitos saludables para una mejor calidad de vida.
- En cuanto a la educación, brindan a sus estudiantes capacitaciones de la mejor calidad y con temas de actualidad que les permita ser competitivos en cualquier ámbito artístico en el que se desempeñen y que estén acorde a las necesidades del medio.
- Respetan la igualdad de género y condiciones sociales y cognitivas, sin hacer ningún tipo de discriminación, teniendo estudiantes y modelos pertenecientes a la comunidad LGBTIQ. Todos son tratados con el mismo respeto y tienen los mismos derechos y deberes dentro de la institución.
- Inculcan en los estudiantes, el uso de cosméticos amigables con el medio ambiente, así mismo, el consumo mínimo de insumos que atenten contra este. También tienen sistemas de reci-



## UNA IMPORTANTE EMPRESA DE FORMACIÓN DE ARTISTAS

clajes acordes a las normas vigentes creando responsabilidad social y cultura ciudadana.

- Crean alianzas estratégicas con empresas afines para crecer mutuamente y generar mejores opciones laborales beneficiando ambas partes.

El proyecto de RSE más importante se ha realizado en 2017, cuando, con el apoyo de diferentes marcas y del centro comercial Calima de Bogotá, se llevó a cabo un evento con el objetivo de recaudar fondos, insumos, alimentos no perecederos y ropa para la población de las rancherías de La Guajira, logrando un buen resultado gracias al apoyo del público y de las empresas patrocinadoras, cumpliendo a cabalidad con el objetivo creado. En Studio Models consideran de suma importancia involucrar a sus artistas constantes capacitaciones enfocadas en el respeto de su entorno social, laboral y personal así mismo como el cumplimiento de cada uno de los objetivos estipulados por el RSE. La empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores, mediante estudios de mercado y

métodos de control de calidad que se pueden medir mediante formularios y encuestas de satisfacción, hechas por sus clientes sobre el trabajo de sus artistas, evaluando el proceso académico brindado por medio de una evaluación institucional, académica y docente.

La buena gestión para la reputación corporativa es de vital importancia debido a que la buena gestión trae consigo más proyectos laborales para sus artistas y más personas que deseen capacitarse en la institución

Valores como la ética y la responsabilidad hace parte de su identidad, Studio Models no podría llegar a liderar como empresa dejando de lado estos principios, ya que forman parte de los pilares de su ADN.





ASOCIACIÓN ESTRATÉGICA  
DE PROFESIONALES Y EMPRESARIOS

RES NOM VERBA GROUP es una asociación estratégica de profesionales y empresarios con sede en la Ciudad de Buenos Aires, República Argentina. Su origen data de 2003, a partir de una iniciativa de su Director General, Lic. Rubén Luis Bourgez para generar oportunidades de negocios para profesionales y empresas de América Latina.

Los desafíos a los que se enfrentan las empresas actualmente requieren de asesoramiento constante, flujos de información y actualización profesional. Por eso, RES NOM VERBA GROUP tiene como uno de sus objetivos facilitar los enlaces necesarios para que tanto las empresas que se desempeñan en el mercado local, como las que participan en el comercio internacional encuentren las facilidades para crecer y competir eficazmente. Las actividades globales de RES NOM VERBA GROUP se desarrollan a través de diversas áreas. Una de ellas es Estrategias Comerciales, a cargo del Lic. Rubén Luis Bourgez. El asesoramiento constante a Pymes contribuye a la generación de oportunidades comerciales tanto a nivel local como internacional. Además, los estudios de mercado de países de América Latina facilitan la exploración de mercados internacionales sobre todo para este tipo de empresas, que requieren un panorama claro sobre facilidades y oportunidades de expansión.

Otra área es Certificados de Origen para Exportación. Este sector está a cargo del Lic. Allan Felipe Maroto Román. A través de esta división se materializa parte de la actividad del área Estrategias Comerciales. Se centra en el asesoramiento, la confección, la gestión y la entrega en la oficina del cliente de los certificados de origen para la exportación. Consiste en un servicio integral que inicia con proveer la información detallada sobre la situación arancelaria de la mercadería que se exporta, para que se aprovechen efectivamente los beneficios arancelarios

que conceden todos los Acuerdos Comerciales en los cuales Argentina es Estado Parte (Acuerdos del Mercosur con Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Venezuela, ALADI, India e Israel). Se gestionan tanto Certificados de Origen Digital como en versión impresa, dependiendo del destino, además de las consulaciones que correspondan. El objetivo de esta área es facilitar a los exportadores y despachantes de aduanas la obtención de estos documentos, hacerlos ahorrar tiempo y recursos.

Una tercera área es Comunicación, que funciona a través del programa de radio Con Sentido Común, que se transmite en formato de magazine semanal los martes por radio WU (radiowu.com.ar) de 18 a 20 hora argentina. Es un programa de análisis de la actualidad Iberoamericana a nivel político, comercial, económico y social, en el que se entrevista a especialistas de la región en diversas áreas, con el fin de proveer un servicio de interés general para una audiencia en constante crecimiento en América Latina, España y Portugal. A través de este programa, se difunden también, las actividades de Organizaciones No Gubernamentales con las cuales RES NOM VERBA GROUP tiene enlaces estratégicos, emprendedores de América Latina, instituciones y empresas de diversos sectores.

Además, RES NOM VERBA GROUP cuenta con otras áreas lideradas por profesionales especialistas en temáticas como la Contable y Financiera, Seguridad, Asesoría Jurídica, Protocolo, Medio Ambiente, Análisis Geográfico, Diseño e IT.

Mediante prácticas responsables en RES NOM VERBA GROUP se busca un crecimiento consciente con los desafíos globales. Para esto, la implementación de herramientas tecnológicas representa un significativo aporte en la ejecución de procesos acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Tanto a nivel interno, como con la diversidad de clientes

## RES NOM VERBA GROUP: ASOCIACIÓN ESTRATÉGICA DE PROFESIONALES Y EMPRESARIOS

y organizaciones con las que se tiene relaciones estratégicas, se insiste en la necesidad relevante de contribuir al logro de dichos objetivos.

Un aporte trascendente en el sector del comercio internacional es el que se está dando a nivel regional en el envío y recepción de documentación de las diversas operaciones comerciales en formato digital, dejando de lado el uso exclusivo del papel. De este modo, se materializa la importancia de la coordinación de la gestión pública con la privada, en la implementación de medidas concretas que permitan un desarrollo sustentable para las empresas y la sociedad.

La expansión de las actividades comerciales de las empresas privadas actualmente va más allá del objetivo histórico de obtención de ganancias monetarias en sentido estricto, y se ha pasado a un enfoque multidimensional que abarca, entre otros, la RSE, los Programas de Cumplimiento y los ODS. No se trata, por tanto, de mecanismos de fácil aplicación ni que se desarrollen inmediatamente, sino que requieren de un proceso de internalización eficaz.

En base a estos nuevos retos a los que se enfrentan las organizaciones, se trabaja constantemente en la práctica de una cadena donde la reputación propia de la empresa y la satisfacción del cliente son fundamentales. Los clientes son uno de los activos más importantes de una empresa, por tanto, cumplir con los estándares de calidad en los servicios brindados conlleva esfuerzo, disciplina y dedicación; procedimientos que con el paso del tiempo se van mejorando para alcanzar los niveles de calidad total esperados.

En el comercio internacional los tiempos y las formas son estrictos, no hay espacio para el error, puesto que se conforma con eslabones excluyentes. La agilidad de los procedimientos favorece el cumplimiento de estos requisitos, siempre que se mantenga como máxima de desempeño el compromiso adquirido en la prestación de servicios importantes en la cadena de la comercialización regional.

En el proceso de crecimiento de RES NOM VERBA GROUP han sido muy importantes los reconocimientos obtenidos a nivel local e internacional: Premio a la Calidad Sudamericana (2008); Premio a la Empresa Argentina del Año (2010); The Quality Awards (2010 y 2011); y Premio a la Empresa Argentina del Año (2019). Además de representar un aliciente para mantener las expectativas propias, ayudan a conformar un conjunto de conocimientos, buenas prácticas, asociaciones globales, experiencias y perspectivas enriquecedoras que son puestas a





Green Studio es una empresa innovadora especializada en el desarrollo y gestión de proyectos y obras sostenibles. Ofrecen productos tecnológicos y un equipo técnico altamente calificado para satisfacer las demandas de los clientes.

Fundada en 2010, Green Studio ha trabajado en varios proyectos de arquitectura, ingeniería, infraestructura, pavimentación, logística y eficiencia energética que representan más de 2.500.000m<sup>2</sup> de obras administradas.

Buscan constantemente soluciones para mejorar los procesos de gestión y calidad. En 2016 se asociaron con una empresa estadounidense para ofrecer un servicio óptimo de certificación LEED. De igual forma en 2017, se asociaron con una empresa del Reino Unido para ofrecer una solución de gestión energética alineada con la norma internacional ISO 50.001.

El enfoque de Green Studios son proyectos y trabajos de ingeniería, infraestructura y logística. Cuentan con un equipo moderno y multidisciplinario de arquitectos, ingenieros y consultores de diferentes sectores de la construcción, trabajando de manera integrada y ofreciendo la solución más adecuada para los proyectos. Actualmente generan 8 empleos directos y más de 20 empleos indirectos.

Reafirmando el compromiso permanente de Green Studios, tanto sus líderes y toda su fuerza laboral, trabajan constantemente por el bienestar de los colaboradores, el respeto por el medio ambiente, la sociedad, y en cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables, alineadas con su misión, visión y valores.

Desarrollan acciones sociales anualmente, con el objetivo de contribuir a través de su experiencia gerencial y humana con los más necesitados, logrando resultados interesantes y satisfactorios. Cada año colaboran con proyectos sociales en asociación con una empresa multinacional en el área de logística. En 2018 ayudaron a reformar un jardín de infantes en la ciudad de Cajamar. De igual forma, en 2019 hicieron la misma acción social en un centro educativo en la comunidad de Heliópolis en São Paulo. Ambos proyectos tuvieron un resultado sorprendente, dejando satisfecha a la comunidad.

Green Studio es una empresa nacida con el ADN de la sostenibilidad. Desde el principio, basaron su misión, visión y valores en el trípode de la sostenibilidad, promoviendo una arquitectura comprometida con los problemas sociales, económicos y ambientales. Una arquitectura basada en el confort ambiental, la eficiencia energética, el uso racional de los recursos, la reducción del impacto de la construcción, la reducción del costo



# IO HA TRABAJADO EN VARIOS PROYECTOS DE ARQUITECTURA, INGENIERÍA E INFRAESTRUCTURA

operativo y el mantenimiento de los edificios. Su objetivo es difundir la cultura de la sostenibilidad a través de un servicio que sea accesible para toda la sociedad, independientemente del tamaño o la escala de los proyectos.

Creen que el verdadero valor de una empresa son las personas. Y esto no se trata de cantidad sino de calidad. En primer lugar, tratan a todos los empleados y socios con ética y respeto, proporcionando un entorno de oportunidades y crecimiento. Además, invierten en la capacitación de su personal, estimulando el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades y tecnologías. Con esto, el cliente recibe un servicio de calidad y los empleados se sienten satisfechos con los resultados obtenidos.

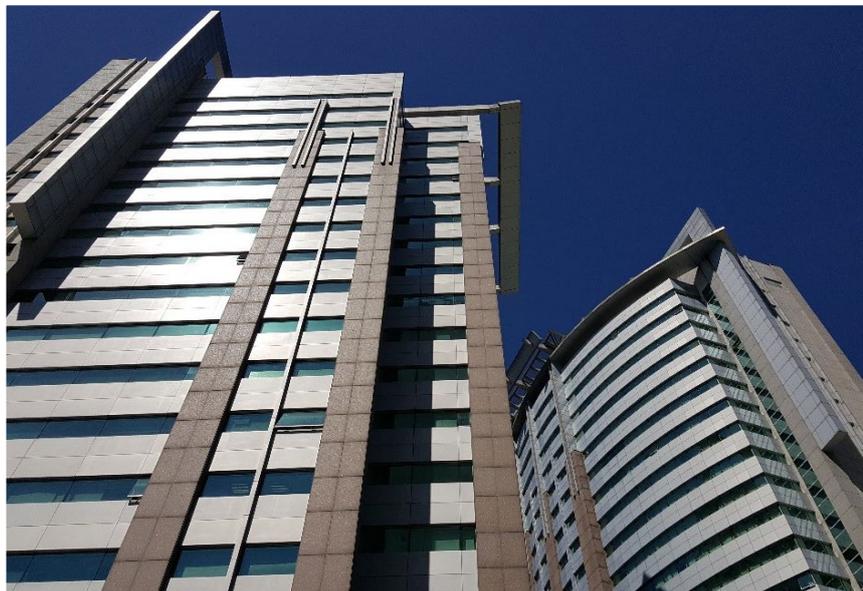
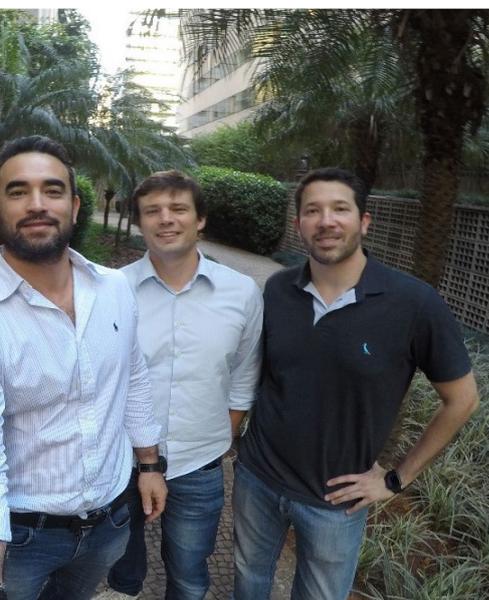
La buena gestión es la base de sus servicios. Un cliente que busca a Green Studio quiere estar en línea con las mejores prácticas de gestión existentes. La empresa se destaca principalmente por su calidad gerencial, transparencia organizacional y eficiencia administrativa, en línea con las mejores prácticas de gestión de proyectos y mercado.

Las estrategias para la satisfacción de las partes interesadas se encuentran en las relaciones interpersonales. Hoy el principal desafío para las empresas es retener el talento. Tratan a todos los empleados como socios, donde el éxito de los proyectos depende del buen desempeño de cada uno. El objetivo es

capacitar y retener buenos profesionales para que la empresa se desarrolle con ellos. Esto no siempre es una tarea fácil. Es por eso por lo que buscan crear un ambiente amigable y colaborativo.

La ética es la base de cualquier relación comercial exitosa. No aceptan de ninguna manera el trabajo que anule los principios éticos y morales. La responsabilidad social es un principio muy importante que ha ido ganando cada vez más espacio en las empresas como una forma de garantizar que se está haciendo lo correcto.

Los Programas de Cumplimiento han ganado mucha importancia en Brasil en los últimos años, principalmente para disipar la imagen negativa que el país ha obtenido después de las acusaciones de esquemas de corrupción. En la entidad tienen un Código de conducta especialmente desarrollado para proveedores, donde establecen los estándares que esperan recibir en las relaciones comerciales para que sus empleados y sus representantes realicen todas sus actividades de conformidad con todas las leyes, normas y reglamentos aplicables en nombre de la empresa, abordando las mejores prácticas comerciales, laborales y ambientales.





Harmonia Hotéis es reconocida por su papel pionero en el mercado de beneficios y servicios hoteleros, incluido el servicio ético, las competencias básicas, planes de crecimiento estratégico con socios, clientes y el compromiso de todo el equipo de empleados.

Durante 20 años en el mercado de hoteles, con un importante impulso de sus socios han desarrollado el proyecto de calidad de vida más completo de Brasil, buscando incesantemente generar valor para sus clientes y colaboradores, invirtiendo en capacitación constante en sistemas de gestión administrativa y Customer Relationship Manager (CRM) para monitorear el comportamiento de clientes y prospectos, permitiendo así mantener un alto nivel de congruencia. La propuesta de marketing institucional tiene el lema «Dale más vida a tu vida, sé un cliente de Harmonia».

Harmonia, ha trabajado a lo largo de su historia y trayectoria basado en 3 pilares fundamentales: carácter con pares internos y externos, gestión de competencias para satisfacer las necesidades y conciliación de los compromisos trazados en el plan estratégico a través de tareas planificadas con acciones conjuntas dirigidas al crecimiento del grupo organizacional.

Los clientes internos tienen una clara gestión de oportunidades y planificación de carrera dentro de la cadena de puestos y salarios, por lo que la empresa promueve la calificación y siempre busca utilizar la base para el crecimiento. Lo que permite tener motivado al equipo organizacional, en relación con los clientes externos,



siempre promueven el lanzamiento de nuevos productos y métricas de servicio, que buscan la retención y lealtad de sus clientes con base en el compromiso y la resolución ágil de demandas positivas y principalmente negativas.

En Harmonia, entienden que la intersección entre las partes interesadas y su proximidad garantiza una eficiencia en el desarrollo



estratégico. El uso de canales como el micromarketing - endomarketing y la comunicación institucional garantizan el ejercicio de la misión y el cumplimiento previo de la visión en busca de la percepción de reputación positiva.

Los colaboradores son el corazón de la entidad, consideran que es la parte más importante y mantienen una comunicación transparente, buscando de manera única la posición de negociación de beneficios mutuos. Ninguna estrategia será lo suficientemente productiva sin una comunicación efectiva que brinde la percepción de todos los involucrados. De esta manera buscan a través de canales como la Intranet, intensificar el flujo de comunicación in-

## LOS COLABORADORES SON EL CORAZÓN DE HARMONIA EMPREENDIMIENTO HOTELERO

terna y el Proyecto de «Lealtad Absoluta», que tiene el objetivo de comunicar y recibir retroalimentación para ajustar los procesos de mejora continua.

Como líderes del segmento y pioneros en acciones que buscan beneficiar a sus grupos de interés, están muy atentos a lo que a menudo no aparece en las portadas de los planes estratégicos de

negocios. Su consejo de administración ha contribuido enormemente con estrategias de estandarización en acciones éticas y de responsabilidad social, en esta etapa entienden que solo el bienestar no apoyará el concepto de desarrollo sostenible, por lo que las acciones en las empresas hoteleras, como la preservación total de la naturaleza, la reutilización de materiales y agua, permiten el claro crecimiento de la Marca y de la RSE.

Objetivos de la empresa:

- Fomentar la transparencia para que los clientes internos y externos comprendan los valores y la confiabilidad de la organización.
- Innovación tecnológica para la facilitación de procesos.
- Implementación del diagrama de flujo de mejora continua de los servicios ofrecidos con la concepción de que una prestación de servicios con excelencia promueve la apreciación de la marca.

Finalmente, la empresa busca tener una idea precisa de quiénes son sus grupos de interés y qué acciones pueden tomar para garantizar que la visión no se estanque, teniendo siempre la libertad para ejecutar la misión estratégica en la búsqueda de acciones que mantengan la calidad de la reputación alcanzando la excelencia.





**CLÍNICA PENCHEL**

Medicina e Nutrição

La Clínica Penchel es reconocida a nivel nacional como una clínica de referencia en las áreas de medicina, nutrición y estética. Considerada un centro que promueve la salud por completo, ya que cuenta con profesionales de diversas áreas y equipos de primera línea.

Trabajan diariamente por lograr que cada resultado sea el mejor. Los proyectos más importantes que han llevado a cabo son los tratamientos multidisciplinarios realizados todos los días en pro de los objetivos de cada paciente.

Ofrecen un tratamiento multidisciplinario completo. Integrando las diversas áreas de la medicina con un equipo de nutrición y procedimientos estéticos. Esto permite a sus pacientes, tener tratamientos más completos y resultados aún más eficientes.

Para ser reconocidos como una clínica seria y referente, es necesario brindarle al paciente una experiencia única y enriquecedora. Para ello, cuentan con una recepción individual, asistencia, preconsulta y consulta. Esta preocupación permite una evaluación muy positiva, que se puede observar en las encuestas de satisfacción realizadas por el personal de TI.

Para que el servicio al cliente sea efectivo, es importante que el equipo esté motivado y esto se logra a través de un entorno de trabajo constructivo, difundiendo el conocimiento de profesionales a través de sus canales de comunicación.

La buena gestión de las partes interesadas para mejorar la reputación corporativa es extremadamente importante, dicha gestión '«eficiente»' brinda a sus empleados seguridad y tranquilidad, lo cual es crucial para la toma de decisiones y la credibilidad del mercado. Creen que mantener al equipo comprometido y motivado permite su crecimiento individual y, como resultado, impulsa la evolución de la clínica.



## EN LA CLÍNICA PENCHEL ENCUENTRAS UN EQUIPO DE PROFESIONALES MULTIDISCIPLINARIOS

La estrategia de la clínica implica un servicio humanizado e individualizado; un cuidado posterior que realmente se preocupa por los resultados; identificando las necesidades de nuevas estrategias si no se cumplen los objetivos. Esta preocupación genera empatía y reconocimiento por parte de sus públicos de interés. Generalmente su público, son personas que buscan más calidad de vida, longevidad, pérdida de peso, mejor rendimiento y rejuvenecimiento.



La ética es algo que está en sus principios y es la base para tomar cualquier medida. En la parte de responsabilidad social corporativa, invierten en relaciones interpersonales, calificación del equipo a través de cursos y conferencias, compromiso con causas sociales relacionadas con la salud y un trabajo constante de difusión de información con contenidos de salud.

Evidentemente, en la clínica Penchel existe un equipo preparado y comprometido con un ambiente de trabajo cómodo y seguro, a través del alto nivel de conocimiento de los profesionales y la transparencia de las relaciones, lo que las vuelve más cercanas y humanas.



Aço Corten es una empresa reconocida por el alto nivel de calidad de sus productos, divulgados en las principales estaciones de televisión y grandes constructoras. En 2018, realizaron una exposición de decoración llamada “Mostra Decorate” en la costa de São Paulo, donde recubrieron el porche de entrada de mampostería con su producto, proporcionando un efecto de placa de hierro Corten 100% original que sorprendió a arquitectos, decoradores, ingenieros y personas comunes que participaron en el espectáculo. Ese mismo año se les otorgó un premio internacional de calidad recibido en Alemania y en 2019 recibieron el premio de LAQI.

La empresa ofrece productos innovadores que satisfacen las expectativas del usuario profesional del material con facilidad en el momento de la aplicación y también con el cliente final con la realidad del efecto deseado, la calidad y la durabilidad del trabajo final.

En sus redes sociales, se puede observar que pese a pertenecer a un segmento específico de obras de arte, tienen más de 50 000 seguidores y más del 98% de aprobación, además de numerosos halagos. Sus clientes siempre los recomiendan y

vuelven a elegir sus productos y el alto grado de satisfacción se debe a una rápida logística y calidad después de las ventas. Aço Corten nació de una relación con el público e inicialmente solo contaban con atención en línea. Aun así, la empresa siempre ha tratado a sus clientes como únicos, con el debido individualismo necesario, «caso por caso». Sus productos también son únicos, al igual que sus clientes, y entienden que la empresa no solo vende pinturas, sino que distribuyen un producto de valor agregado que se exhibe en las empresas más importantes de Brasil.

Enfatizan que es primordial el buen servicio a sus clientes y las repercusiones positiva. Se comunican con sus clientes de manera permanente para conocer su opinión e incluso les envían fotos y videos del trabajo realizado para difundir en sus redes sociales. Su diferencial es divulgar su trabajo con sus contactos para que los potenciales clientes los contacten directamente generando un acto comercial de beneficio mutuo para todos los involucrados. Esto genera nuevas ventas, nuevas conexiones, comentarios en redes y muchos más seguidores en los canales de comunicación.



# RESPONSABILIDAD SOCIAL, USO DE PRINCIPIOS Y VALORES ADOPTADOS POR UNA BUENA ORGANIZACIÓN



La empresa se basa en la responsabilidad social, el uso de principios y valores adoptados por una buena organización en la realización del negocio ya sea en el ámbito productivo, comercial y/o de marketing. También seleccionan proveedores no solo por criterios de precio, sino también por ser responsables con el medio ambiente: que reciclen todos los materiales

que ya no son utilizables y contraten empresas serias para el tratamiento correcto de los materiales químicos, con acreditación ante las agencias de inspección responsables como Cetesb.



Reconocida por su profesionalismo, ética y compromiso con la prestación de servicios, Irineu Seguros opera en el sur de Brasil desde el año 2014, con alto reconocimiento en la ciudad de Joinville, estado de Santa Catarina, recibiendo varios premios importantes. En el año 2018, la empresa fue reconocida por la empresa Multi Top con el Premio Sul Brasil, elegido como el mejor en calidad y excelencia, y adicionalmente, el empresario Irineu Spezia fue reconocido como «Empresario Estándar» en el segmento. Dichos premios demuestran el buen trabajo y el servicio brindado, recibiendo excelentes comentarios de clientes y empleados.

Muchas personas, cuando tienen un accidente, no conocen sus derechos. Irineu Seguro viene con el propósito de facilitar la vida de estas personas, dándoles a conocer esos derechos y la forma de hacer reclamos de seguros, brindando todo el asesoramiento y consultoría. Cada parte de los procesos de reclamos de seguros está cuidadosamente elaborada por el personal técnico para garantizar reclamos exitosos y la satisfacción del cliente.

La manera de actuar es transparente y objetiva, con el fin de transmitir una buena imagen, tanto interna como externamente. El marketing de “boca en boca” es el termómetro que indica que están haciendo un buen trabajo y generando satisfacción a sus públicos de interés.

Según Irineu Seguros, la buena reputación corporativa se correlaciona positivamente con el desempeño del negocio. La incidencia de la buena reputación en el contexto interno de la empresa hace que la autoestima de los empleados se vea afectada positivamente. De esa manera, la implementación de acciones que desarrollen habilidades y capacidades es capaz de promover un mejor desempeño, lo que se reflejará en el contexto externo.

Es necesario que la actividad empresarial se lleve a cabo en armonía con los preceptos de justicia social y dignidad de la persona humana, teniendo en cuenta que sus reflejos afectan al emprendedor y a las partes interesadas. Están siempre atentos a tratar con la satisfacción de las partes interesadas actuales y futuras, contando con los medios de comunicación y estando abiertos al diálogo.



## IRINEU SEGURO VIENE CON EL PROPÓSITO DE FACILITAR LA VIDA DE LAS PERSONAS EN LA BÚSQUEDA DE SUS DERECHOS

Actúan como agentes transformadores de la sociedad, asumiendo roles para frenar las acciones que pueden perjudicar a sus clientes, empleados y la sociedad. Buscan introducir en el modelo de gestión, los intereses y el anhelo de todos, ganando la confianza y la satisfacción de los involucrados, así consolidan su imagen.

A través de una buena conducta ética, es posible adoptar medidas de responsabilidad social, brindando credibilidad y transparencia a nuestros consumidores y a la sociedad cada vez más exigente.





# GRUPO SOBERANA

La historia de Grupo Soberana surgió de la aspiración de dos emprendedores con el talento común de hacer realidad los sueños. Los socios Douglas Davi Pena y Mariana Pena comenzaron su carrera al inaugurar la administración del Condominio Soberana, hoy, una referencia en servicios de outsourcing en Uberlândia, estado de Minas Gerais, y región.

En el transcurso de sus 12 años, el negocio ha crecido y asumido nuevas responsabilidades, conquistando el mercado por su esencia inquieta y pionera. Cada área de actividad ganó alas y tuvo que reajustarse para satisfacer las nuevas demandas. De los segmentos de pequeñas empresas, surgieron grandes núcleos de resultados.

La compañía se diferencia en términos de servicio personalizado, desde la llegada del cliente con una recepción notable, servicios de calidad y rapidez en ayudar a las personas, incluso mayor comodidad y satisfacción esperada. Esta empresa generó un impacto muy grande en Uberlândia, creando empleo y revitalizando el centro de la ciudad.

La empresa cumple con la satisfacción de sus clientes, trayendo lo mejor al mercado con profesionalismo y dedicación, al comprender las necesidades presentadas por los clientes, aliando un precio asequible a la garantía de un excelente servicio.



## UNA REFERENCIA EN SERVICIOS DE OUTSOURCING EN UBERLÂNDIA Y LA REGIÓN

Para poder contar con los servicios ofrecidos, independientemente de la situación, la transparencia es fundamental, ya que genera confianza y solidez en la toma de decisiones. Invierten en capacitación, certificación de sus procesos y procedimientos operativos. En 2019, lograron la reconocida certificación ISO 9001, conocida mundialmente como un modelo de gestión de calidad adoptado por organizaciones de todo el mundo optimizando el proceso y el rendimiento.

Las estrategias de la empresa para lograr la satisfacción de las partes interesadas se resumen en comprender la realidad, la coyuntura social y demográfica en la que se identifican estas personas. Son pasos importantes para proporcionar servicios que

permitan la tranquilidad y el desarrollo social para un mercado saludable. Liderando una mejor negociación, calidad de vida brindada por los servicios proporcionados y transparencia en todos los aspectos del servicio de excelencia ofrecido.

La ética y la Responsabilidad Social Corporativa son muy importantes para su funcionamiento, a través de reglas claras y bien definidas, orientadas a todos los clientes de la empresa, ya sean internos o externos. Para el Grupo Soberana, es primordial mostrar un trabajo serio y sólido, siempre con el objetivo del bienestar de las personas y el legado del desarrollo social para construir un mundo mejor y más justo.





En la zona de Pozos Colorados nace Irotama, un 12 de Diciembre de 1963. Al pasar de los años fue evolucionando para prestar un servicio de mayor calidad y de esta forma atraer más turistas de todo el mundo, posicionándose en los primeros lugares de la industria hotelera de Colombia y de la región Caribe.

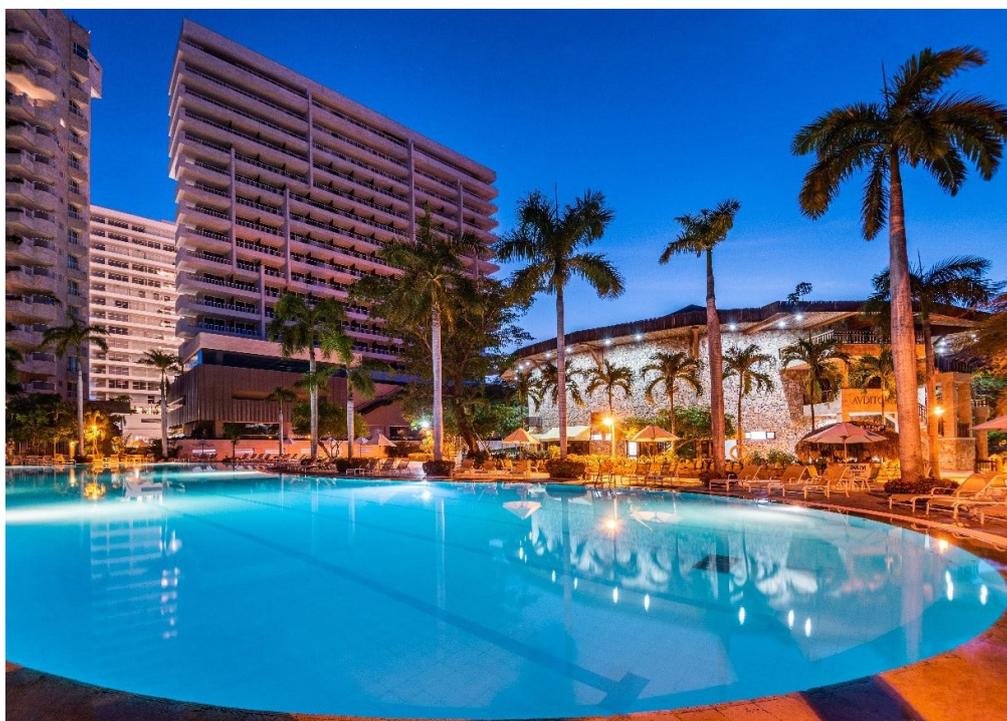
Fueron construyendo y adicionando acomodaciones, dejando a Irotama con 578 habitaciones. Adicionalmente, se crearon edificios apartotel, brindando flexibilidad a los huéspedes. Irotama Resort ha logrado la fidelización de sus clientes por su calidad y prestación de servicios, otorgándole al público la tranquilidad de disfrutar de unos días en Santa Marta con los más altos estándares de servicio. El Hotel Irotama genera 534 empleos directos y 210 indirectos.

La Fundación Irotama tiene un rol importante con respecto a la responsabilidad social empresarial. Tienen programas en los cuales incluyen causas sociales, que llevan como nombre "Apoyo a

madres cabezas de hogar", "Apoyo a nivel educativo a hijos de colaboradores" y por último y no menos importante, la ecología. En estos 3 puntos se centra, pues son conscientes que quieren un mejor mañana, una sociedad con un nivel ético y educativo óptimo.

La Fundación Irotama en el marco de sus 11 años de fundada por Don Héctor Díaz Beltrán, ha tenido más de 200 becados en el sector educativo. Han creado microempresa a madres cabezas de hogar y han fomentado de manera satisfactoria y enfática la conservación del planeta y el medio ambiente. Su principal desafío es llegar a más hogares e incrementar sus bases de datos de becados de 200 a 500 hasta el año 2025.

La Fundación Irotama se esfuerza diariamente para conseguir recursos y, de esa manera, cumplir con la Responsabilidad Social, educando a los niños hijos de colaboradores e hijos de madres cabeza de hogar.



## EL HOTEL MÁS DESTACADO EN LA HERMOSA SANTA MARTA

Todos sus programas de responsabilidad social están encaminados en la Fundación Irotama la cual tiene tres objetivos principales que son: la educación, ayudar a Pymes de madres cabeza de hogar y la ecología (protección al medio ambiente).

Irotama, dentro de sus procesos productivos y de Prestación de Servicios Turísticos, promueve la protección del medio ambiente y ecosistemas en su entorno y desarrolla programas de inclusión al desarrollo sociocultural, económico enmarcado en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, dentro de los cuales viene implementado políticas y manuales de funcionamientos operativos y administrativos basados en la Norma de Sostenibilidad Turística, y creando un ambiente óptimo donde los colaboradores y huéspedes se sientan como en casa.

La buena gestión para la reputación corporativa es muy importante: participan en todos los programas que lideran los gremios del sector turístico a nivel de ciudad y nacionales, exaltando y co-

locando en un muy buen nivel el nombre de Irotama. A lo largo de los más de 55 años de existencia siempre se han destacado por ofrecer la mejor opción hotelera en Santa Marta y la región.

El Compliance Program es un conjunto de normas de carácter interno, establecidas en la empresa a iniciativa del órgano de administración, con la finalidad de implementar en ella un modelo de organización y gestión eficaz e idóneo que le permita mitigar el riesgo de la comisión de delitos y exonerar a la empresa. Actualmente se está empezando a implementarlo en IROTAMA, y la principal directriz es que se cumplan los requisitos y normas necesarias para asegurar que, en el seno de la empresa, se cumpla con el marco normativo.





**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!**

