



# QUALITY

## MAGAZINE

### NOTA CENTRAL

**ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y  
CRECIMIENTO ECONÓMICO**

**DR. MARIO SOTO FIGUEROA**

VICE PRESIDENTE - ÉTICA Y COMPLIANCE  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



**LIC. KURT GOLDMAN**

LA NECESIDAD DE ASEGURAR CONDICIONES DE  
TELETRABAJO DECENTE EN ÉPOCA DE PANDEMIA

**LIC. DANIEL TIGAN**

LA OPORTUNIDAD DE ESTABLECER UN NUEVO ESTÁNDAR

**LIC. ALDO PIÑERO**

EL PRESENTE Y FUTURO DE LA SOCIEDAD TECNOLÓGICA  
TENDENCIAS - SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LABORAL

**LIC. ANGELICA HERRERA**

EL TELETRABAJO, UNA OPCIÓN PARA AUMENTAR LA  
PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES

**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**PERFILES EMPRESARIALES**

**+12**

**04**

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

**08**

LA NECESIDAD DE ASEGURAR CONDICIONES DE TELETRABAJO DECENTE  
EN ÉPOCA DE PANDEMIA  
**LIC. KURT GOLDMAN ZULOAGA, MBA**

**14**

LA OPORTUNIDAD DE ESTABLECER UN NUEVO ESTÁNDAR  
**LIC. DANIEL TIGANI**

**20**

EL PRESENTE Y FUTURO DE LA SOCIEDAD TECNOLÓGICA.  
TENDENCIAS - SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LABORAL  
**MG. ALDO T. PIÑERO**

**26**

EL TELETRABAJO, UNA OPCIÓN PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD  
Y CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES.  
**ANGÉLICA HERRERA MUÑOZ, PHD**

**30****NOTA CENTRAL****32**

**ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO**  
LIC. EDMUNDO PASCHOAL Y  
ENTREVISTA CON DR. MARIO SOTO FIGUEROA

**40**

REPORTAJE:  
**CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**46**

REPORTAJE:  
**GRUPO CR NOVA SECURITY**

**52**

REPORTAJE:  
**ESCOLA SIENA DE NEGÓCIOS**

**58**

REPORTAJE:  
**GREEN STUDIO GERENCIAMENTO DE PROJETOS  
E OBRAS**

**64**

REPORTAJE:  
**GRUPO CLS – CARRO E SOFÁ LIMPO**

**70**

REPORTAJE:  
**GRUPO MED MAIS**

**76**

REPORTAJE:  
**HOZANA REIS – ESCOLA DE BELEZA E EMPREENDEDORISMO**

**82**

REPORTAJE:  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

**88**

REPORTAJE:  
**PHARMA CONSULTING CORP**

**94**

REPORTAJE:  
**PET DE LUZ - RYAN DE LUZ MAER SALAL HAS BAZ**

**100**

REPORTAJE:  
**SAN MIGUEL ABOGADOS**

**106**

REPORTAJE:  
**TRANSPORTES BLANCO Y LOGISTICA**

**VIDAS NEGRAS IMPORTAN**  
VIDAS NEGRAS IMPORTAN



## DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

### DIRCETOR GENERAL QUALITY MAGAZINE

#### LIC. JUAN LUIS CORREA

jlcorrea@laqi.org

### VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

#### LIC. PAULA PONTES

paula@laqi.org

### EDITOR DE ARTE

#### LIC. THIAGO MONTANARI

thiago@laqi.org

### MANAGER - LAQI MEMBERS

#### LIC. GLEICE SOUZA

gleice@laqi.org

### PERIODISTA

#### LIC. EDMUNDO PASCHOAL

edmund@laqi.org



# PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡BIENVENIDO A LA EDICIÓN 228 DE NUESTRA QUALITY MAGAZINE!

Siempre es un placer escribirles. En esta edición de abril, trataremos de un tema delicado e importante como eje temático; ODS8: Trabajo decente y crecimiento económico Sabemos que el tema tiene un impacto en todos los países miembros de LAQI y deseamos desde este espacio contribuir con contenido de calidad para enriquecer la percepción sobre el tema.

Queremos que nuestros #LAQInoamericanos estén siempre comprometidos, informados, capacitados y con información relevante a la mano para liderar el cambio.

Estoy muy orgulloso de presentar, en nuestra portada, a nuestro Vicepresidente de Ética y Compliance, Dr. Mario Soto Figueroa de México. Bienvenido Mario al staff de LAQI.

Lo que estamos experimentando no tiene precedentes, es diferente a todo lo que hemos experimentado hasta ahora. Es un momento que requiere un ajuste en nuestra ruta y en nuestra conducta, en nuestra vida y en nuestro negocio, lo que probablemente nunca tuvimos que hacer antes.

Aquí en LAQI estamos desarrollando una serie de programas para guiar a nuestros miembros y la comunidad empresarial a través de esta etapa desafiante y para el próximo momento de recuperación económica y de producción.

En esta edición preparamos el perfil de 12 miembros de nuestra Organización que están muy comprometidos con el modelo LAQI de Responsabilidad Total. Es un orgullo presentarle a nuestra comunidad de miembros y observar el compromiso público de cada miembro.

Comparto nuestro Informe de los Quality Summit 2019. Son recuerdos hermosos de lo vivido en el año pasado y tengo el vivo deseo de poder volver a verlos. A través de este valioso documento, nuestros #LAQInoamericanos y toda la comunidad empresarial latinoamericana podrá obtener más información sobre este conjunto de eventos celebrados en 10 países que llegaron a más de 2,500 altos ejecutivos de empresas en 15 países. Hay más de 170 páginas de contenido especialmente elaboradas para cada uno de ustedes.

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

¡Hasta pronto!

Un fraterno abrazo,

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

# SEMANA INTERNACIONAL DEL COMPLIANCE

5 SESIONES - 15 HORAS

#### CURSO

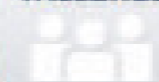
CURSO PERITO COMPLIANCE



5 TALLERES - 12.5 HORAS

#### TALLERES

- ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA
- ANTICORRUPCIÓN
- INVESTIGACIONES EN COMPLIANCE
- DUE DILIGENCE
- CIBERRIESGOS



8 CHARLAS - 20 HORAS

#### CHARLAS EXPERTAS

- MAPA DE RIESGOS E INDICADORES
- CANAL DE DENUNCIAS
- INFORMES COMPLIANCE
- BUEN GOBIERNO
- CONTROLES EN COMPLIANCE
- DOCUMENTOS NORMATIVOS EN COMPLIANCE



2 JORNADAS - 12 HORAS

#### CONGRESO

- RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES POR LA NO IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE COMPLIANCE
- BUENAS PRÁCTICAS EN MODELOS DE PREVENCIÓN DE DELITOS
- CUMPLIMIENTO EN EL SECTOR PÚBLICO
- PREVENCIÓN DE BLANQUEO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO
- CANALES DE DENUNCIA
- COMPLIANCE Y RSC
- INTERNACIONAL

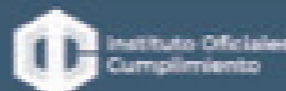


PRÓXIMAMENTE INSCRIPCIONES ABIERTAS

## SAVE THE WEEK

### 16-17-18-19-20.11.2020

www.iocumplimiento.org   www.worldcomplianceassociation.com   www.cumplen.com



---

# ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

---

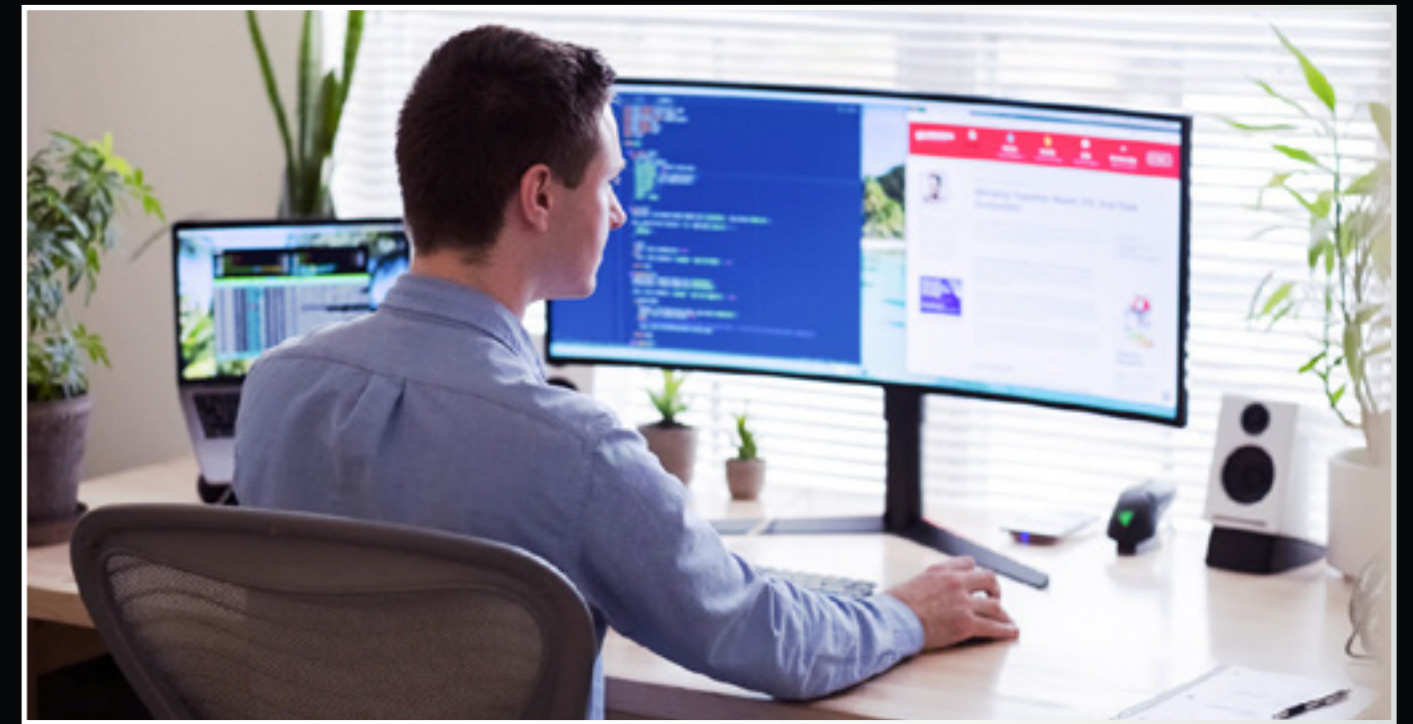
## LA NECESIDAD DE ASEGURAR CONDICIONES DE TELETRABAJO DECENTE EN ÉPOCA DE PANDEMIA

Los efectos de la pandemia por coronavirus son devastadores en cuanto a salud pública se trata. Lamentablemente, a mitades de junio ya más de 7 millones de personas están confirmadas y 404.000 personas han fallecido.

Gran parte de las grandes empresas se han visto en la obligación de cerrar temporalmente algunas de sus sucursales, incluso han tenido que suspender los contratos o despedir a muchos(as) trabajadores(as) en este proceso de adaptación a las nuevas dinámicas que se están dando con la pandemia. Esta situación viene a robustecer los datos relacionados con el aumento del trabajo por cuenta propia que viene creciendo desde 2017 e incluso antes en América Latina y el Caribe.

Sabemos que cuando las ventas caen de manera sostenida en el tiempo, se vuelve más complejo mantener las operaciones de la misma forma como se hacía antes de cualquier crisis, por eso los efectos son más devastadores en los emprendimientos o en pequeños negocios que dependen de un flujo de caja permanente, sin mencionar aquellos profesionales que ofrecen sus servicios de manera libre y que se van sumando a la lista de cesantes y desempleados(as).

Esta triste realidad mundial tiene otros impactos de relevancia. Los efectos de las cuarentenas y los confinamientos como medida para prevenir los contagios han propiciado la aparición de una serie de síntomas relacionados con la angustia, ansiedad y otros cuadros relacionados con el aislamiento. Sumemos a esto la incertidum-



bre respecto de si podrán contar con los insumos básicos o con los ingresos familiares necesarios para subsistir. El panorama económico mundial no aporta mucha esperanza al menos en el corto plazo a disminuir las preocupaciones y el estrés. En este contexto, las empresas han buscado alternativas para mantener su operación. Las ventas por internet, el delivery y el teletrabajo (cuando sea posible) parecen ser las principales acciones dentro de su estrategia de sobrevivencia.

Ninguna de las acciones mencionadas constituye una novedad, sin embargo, la pandemia ha sido un laboratorio para ver el funcionamiento del teletrabajo. Esta modalidad se ha estado implementando, de manera lenta, progresiva y sistemática, principalmente como una medida para abordar la doble presencia o la conciliación vida personal, familiar y laboral, pero con la aparición del coronavirus, las empresas se han visto obligadas a forzar su implementación, con todo lo bueno y lo malo que eso conlleva.

Por un lado, esta modalidad tiene diversos beneficios para los trabajadores, como por ejemplo una mejor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la disminución del estrés, mayor flexibilidad de horarios, la reducción de gastos y mayor productividad. Por otro lado, para las empresas los beneficios se traducen en la reducción de los costes de infraestructura en las instalaciones al poder ahorrar espacio, la reducción del absentismo laboral, la retención del talento y la mejora en el cumplimiento de los objetivos.

Sin embargo, la implementación forzada del teletrabajo ha revelado problemas propios de la improvisación: trabajadores sin las capacidades o habilidades requeridas, espacios inadecuados en el hogar para el buen desempeño de las funciones, acceso limitado a tecnología apropiada, jefaturas que no acompañan o supervisan efectivamente el trabajo de su equipo, mecanismos de control ineficientes y extensión de las jornadas de trabajo, sólo por mencionar algunos.



Sumemos a esto que, a pesar de su creciente presencia en la vida pública, las mujeres se siguen haciendo cargo 2,6 veces más del cuidado de personas no remunerado y del trabajo doméstico que los hombres, por lo que la medida de teletrabajo para mejorar aspectos de conciliación tiene un componente de género que se debe considerar.

Las consecuencias de esta implementación repentina se resumen en una posible desvinculación emocional del trabajador con la organización, la eliminación del ambiente laboral (y el efecto que el contexto tiene en la concentración y enfoque en las tareas), la dificultad para controlar a los trabajadores y para dirigir a los equipos, los cambios en la cultura organizacional, los efectos psicológicos del aislamiento, un descenso en la productividad y del aprendizaje, la pérdida de la confidencialidad y los costos iniciales relacionados con la adaptación tecnológica.

Por otro lado, en el informe «Working anytime, anywhere: The effects on the world of work», de la OIT, se menciona que entre las desventajas del teletrabajo existe la tendencia a trabajar más horas, la superposición entre el trabajo remunerado y la vida personal (interferencia trabajo-casa) y, como consecuencia, la intensificación del trabajo.

Esta brecha detectada entre las intenciones y los resultados del teletrabajo configura una situación alarmante respecto de cómo las personas se están relacionando con su trabajo, siendo una condición de riesgo psicosocial emergente que debe atenderse con urgencia, así como también una condición que se aleja del concepto de Trabajo Decente al que todos los países debiéramos aspirar.



En este sentido, es importante mencionar que el concepto de Trabajo Decente amplía la forma de comprender el Trabajo, ya que no solo considera el acceso al mercado laboral (empleados, desocupados, etc.) sino también incorpora aspectos tales como: horas excesivas de trabajo, conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, igualdad de género, no discriminación, seguridad laboral y social, dignidad entre otros.

Todos los esfuerzos que se realicen para asegurar las condiciones de Trabajo Decente son necesarios, sobre todo en época de crisis. A las iniciativas legislativas que orienten a las empresas y protejan a los trabajadores, debemos sumar la incorporación definitiva de buenas prácticas en toda organización. Este debe ser un esfuerzo colectivo por asegurar las mejores condiciones de trabajo a todo nivel.

#### REFERENCIAS:

- CEPAL / OIT (2020) “El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)” Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_745573.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_745573.pdf)
- Goldman, K. (2020) “Preguntas que no nos hicimos, como jefaturas, antes de pasar al teletrabajo” <http://kurtgoldman.blogspot.com/2020/05/preguntas-que-no-nos-hicimos-como.html>
- OIT (2020) Trabajo Decente <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>

- OIT (2020) “Working anytime, anywhere: The effects on the world of work”. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_544226.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544226.pdf)

- PACTO GLOBAL CHILE / UNIVERSIDAD ANDRES BELLO (2020) “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” <https://pactoglobal.cl/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods/promover-el-crecimiento-economico-sostenido-inclusivo-y-sostenible-el-empleo-pleno-y-productivo-y-el-trabajo-decente-para-todos/>



**LIC. KURT GOLDMAN ZULOAGA, MBA**  
Psicólogo, Experto en Prevención de Riesgos  
Director Goldman Consultores

## ¿CÓMO ASEGURAR LA EXCLUSIVIDAD DEL USO DE SU MARCA EN EL MERCADO BRASILEÑO?

La marca de una empresa es uno de los principales elementos que la identifican. Es a través de él que sus clientes, o clientes potenciales, reconocerán su negocio en el mercado. Además, se considera un activo inmaterial de la empresa y también le da un valor agregado a la empresa. Por esta razón, su protección es extremadamente importante.

Vale la pena recordar que el registro de la empresa en la Junta de Comercio no garantiza la protección real de su nombre comercial, es decir, no impide que alguien use una marca comercial igual o similar a la suya.

Si desea protegerlo de posibles copias y competencia, la única forma es solicitar el registro en el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (INPI). Garantiza el uso exclusivo de la marca en todo el territorio brasileño y también se puede extender a otros países. Incluso si su empresa tiene un alcance local, es necesario recordar que actualmente una gran parte del negocio ha migrado al entorno virtual, lo que genera una mayor visibilidad de la marca y, en consecuencia, una mayor posibilidad de copia. Por lo tanto, para lograr un mayor éxito en las estrategias de marketing digital, es esencial que la marca esté registrada.

El registro garantiza la exclusividad de la imagen de la empresa, construida con mucho trabajo, además de permitir que el empresario sea compensado por pérdidas y daños en casos de uso indebido y sin autorización de la marca. Otro gran beneficio del registro es la oportunidad de realizar licencias para la apertura de franquicias.

Se indica que el registro se lleva a cabo en el momento de la creación del negocio, ya que si ya hay otro nombre, forma o figura ya registrada, se puede impedir que la empresa use la marca e incluso tener que reembolsar al propietario del registro previamente otorgado por el INPI.

También se recomienda, antes de realizar la solicitud con la agencia, verificar, a través de un software confiable y especializado, que el nombre que se solicita no está protegido por terceros. Verificar esta posibilidad de antemano evita que su marca sea rechazada por el INPI.

No olvides que tu marca es la identidad de tu negocio y por eso merece atención y cuidado.



DINIZ BOTREL & PEREIRA  
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA

 [WWW.DINIZBOTREL.ADV.BR/](http://WWW.DINIZBOTREL.ADV.BR/)

 +55 (31) 3267-7117



# VIDAS NEGRAS IMPORTAN



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## LA OPORTUNIDAD DE ESTABLECER UN NUEVO ESTÁNDAR

Aunque el tiempo pasa a una velocidad vertiginosa, una imprevista distorsión emocional ha logrado hacernos creer que el año 2030 está todavía muy lejos. Un protagonista inesperado, ha capitalizado mercedamente toda la atención. Los objetivos para el desarrollo sostenible, como todo plan a mediano y largo plazo, se encuentran, en este escenario, eclipsados por el COVID-19.

La caótica diversidad de estrategias y operativos, aplicados, al mismo tiempo, en diferentes lugares del mundo para resolver el mismo problema, es abrumadora. Una vez más los intereses, económicos y corporativos, el egoísmo político y la defensa ciega de posiciones ideológicas, han desnudado la verdad. La globalización carece de un estándar de aceptación consensuada.

La prueba de esto es que a nivel global se multiplican los contrapuntos, por ejemplo: «sanitarismo Producción»; «priorizar la pandemia vs. las deudas soberanas»; «preservar la vida vs. la economía»; «el control social vs. la libre circulación y asociación». Nada es lo que era hace seis meses.

Tal vez ha llegado la hora de “renunciar a las recetas clásicas de la ortodoxia” en la búsqueda de un nuevo estándar, más que nunca, pos-global, evidenciado por la crisis de la que aún no han salido las naciones.

Hagamos un breve y superficial análisis del estado de las cosas y podremos seguramente encontrar importantes cuestiones que afectan a la sociedad pos global, donde es necesario a mi criterio, establecer un nuevo estándar.



### LA EQUIDAD COMO META:

Solamente el 1% de los americanos concentran el 40% de la riqueza de USA, que explica en forma directa el 24% de la economía mundial e indirectamente el 40% de la misma. La cantidad y diversidad de bienes y servicios, implicados hoy dentro del concepto común de prosperidad, ha acentuado como nunca las diferencias entre los límites extremos de riqueza y pobreza. Los capitales fluyen a paraísos fiscales y si no pueden, van adonde el nivel de bienestar sostiene el consumo y permite invertir en negocios de alta rentabilidad. No hace falta resonar que en el estándar global, las naciones compiten entre sí, en los mismos términos que le imponen las poderosas corporaciones que albergan. La búsqueda de una mayor prosperidad dentro de este estándar explica la integración de la Unión Europea y otros bloques regionales, porque no se puede soslayar que fue el grado de insatisfacción masivo de los ciudadanos de la U.R.S.S. el que marcó el clímax de su desintegración.

### LA EDUCACIÓN COMO GARANTÍA DE LOS VALORES

Enseñar que solamente la ambición y el afán por la riqueza egoísta son el motor de la prosperidad de las naciones ha erosionado fuertemente los valores de la educación. Las escuelas de pensamiento económico han influido fuertemente sobre los fundamentos de la sociedad occidental. La educación post global no aparece a la hora de enseñar principios y valores coherentes con el bienestar general, la estabilidad, la equidad y la generosidad. El concepto «ama a tu prójimo como a ti mismo» ha sido dejado de lado, buscando individualmente la mejor calidad de vida posible, acorde al paradigma de bienestar. Si la educación no se fundamenta sobre valores de solidaridad, generosidad, justicia e igualdad, es

porque también está al servicio de la concentración de riquezas y poder, en manos de unos pocos y sin límites.

### LA TECNOLOGÍA COMO MOTOR DEL DESARROLLO

El éxito en el desarrollo de la tecnología y su efecto directo sobre la calidad de vida ha caracterizado las últimas décadas. Las naciones que han sido puntales de este desarrollo se posicionaron como centrales. La impresionante adición al consumo de bienes y servicios modificó radicalmente el concepto tradicional de bienestar, actualmente hiperconsumista. «La carrera» por alcanzar el nivel de satisfacción social, en este nuevo modelo, implica una impresionante demanda. La búsqueda de altas tasas de retorno hace que las inversiones se orienten fuertemente al desarrollo de bienes relacionados con el ocio y el hiperconsumo. Las mejoras tecnológicas y, correlativamente, el aumento del consumo, han caracterizado el actual estándar, donde el motor del desarrollo tecnológico no consiste en solucionar los problemas de los que menos tienen, sino por el contrario, consiste en crear más para los que pueden más. Como resultado, la mayor parte de la población mundial vive en condiciones miserables que la tecnología ha permitido difundir pero no mitigar.

### EL ACCESO A INFORMACIÓN VERDADERAMENTE INDEPENDIENTE:

La globalización ha dejado instalada la posibilidad de comparar sociedades remotas y en consecuencia distinguir entre diferentes calidades de vida, distintas culturas y las características de sus liderazgos. No obstante los medios de comunicación que intervienen en el proceso de globalizar la información, lo hacen con la medida y en la forma que se subordine mejor a la estrategia de sus negocios. En otras palabras, la sociedad nunca recibe la verdad en términos concretos, sino al-



gunas muy seleccionadas realidades sesgadas por intereses, que componen la agenda de los medios de comunicación. Como consecuencia, la calidad de vida, las principales características de una cultura y las bondades de sus líderes, se informan altamente matizadas por el comunicador. En resumen, no existe ninguna información independiente en los medios de comunicación ortodoxos, en tanto que algunos están censurados por razones políticas y otros se autocensuran manipulados por razones económicas.

### EL LIDERAZGO A LA ALTURA DEL DESAFÍO

El liderazgo administra los recursos de la sociedad bajo una enorme presión. Por una parte las corporaciones presionan para eliminar reglas que limiten la concentración de riqueza. La sociedad resiste las decisiones de estado que aparenten alejarlos del bienestar. Los estratos de mayor pobreza carecen de recursos pacíficos para manifestar su disconformidad, y cuando lo hacen son mayormente reprimidos o cuando menos repudiados. Una superabundante información les permite conocer todo lo que les falta para llegar a ser felices, pero no alcanzarlo. Dentro del actual estándar, todo aquello que no demuestre ser una buena inversión a corto plazo, como por ejemplo el gasto solidario, es catalogado como irresponsable, populista y demagógico. Es incomprensible para los generadores de riqueza, entender que una distribución equitativa, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, propician la paz social. Surgen, de esta manera, fundamentalismos que impulsan una economía ajena a

los principios y valores de la libertad con solidaridad. El liderazgo complaciente a los intereses en disputa, consolida el estándar de exclusión social, que exige una revisión.

Para finalizar quiero citar una frase de Solón que resume el ideal de los clásicos y nos desafía a reformular los estándares globales: «Nada em exceso».



**LIC. DANIEL TIGANI**  
Dir. Ejecutivo CIMBRA, Secretario de Industria FECOBA, Presidente de AZZURRA BIKES S.A.

# QUER TER SUCESSO NA VIDA E NOS NEGÓCIOS?



O que separa os vencedores dos perdedores é o quanto cada um se prepara para os enfrentamentos. Muitos estão querendo alcançar lugares altos sem antes passar pelo processo de amadurecimento, outros querem exercer atividades sem antes serem treinados. Muitos estão presos em convicções que limitam seus resultados, estão conformados com todos os resultados ou tem medo de fazer algo que possa impulsioná-lo.

O fracasso normalmente se instala nas pessoas que não trabalham de uma forma determinada para atingir objetivos, pessoas que não sabem para onde estão indo e nem o porquê se deve partir.

Para você, quanto custaria ter um relacionamento saudável com seu cônjuge, sem brigas, contendas e com alinhamento nas decisões e sonhos? Quanto você entregaria para equilibrar suas finanças, gerir seu tempo de forma que coisas importantes sejam feitas de forma natural em seu cotidiano? Quanto você pagaria para realizar sonhos e desejos que ficaram pelo caminho ao longo de sua história?

Temos a plena convicção que tudo isso e mais é possível e as respostas estão dentro de você. Na Undertake, oferecemos um despertamento e proporcionamos a cada participante uma experiência de crescimento e amplitude em todas as áreas da vida. Sua oportunidade de sucesso na Vida e nos Negócios é agora!

[www.p7g.com.br](http://www.p7g.com.br)

SE LIGA



Nesta conferência, você conhecerá as ferramentas da Estratégia de Negócios P7G que lhe auxiliarão nas 7 áreas de gestão da Vida e dos Negócios. Elas estão fundamentadas em estudos e testadas em muitos "cases de sucesso" ao longo de 23 anos de experiência contábil, jurídica e administrativa.

A Undertake é mais que um encontro didático, será uma experiência de vida, network, insight, liderança, propósito de vida, planejamento estratégico, financeiro, marketing, gestão e muita motivação.

CONFERÊNCIA  
**UNDERTAKE**



MAIS QUE REABILITAR PESSOAS,  
SOMOS APAIXONADOS POR REABILITAR  
SORRISOS E TRANSFORMAR VIDAS!

MARTA COUTINHO



ESPECIALIZADA EM REABILITAÇÃO NEUROLÓGICA FUNCIONAL, A REIKILIBRE FÍSIO CONTA COM UMA EQUIPE DE FISIOTERAPEUTAS, TERAPEUTAS OCUPACIONAIS, FONDAUDIÓLOGOS E PSICOPEDAGOGOS ALTAMENTE CAPACITADOS, PROPORCIONANDO QUALIDADE DE VIDA E INCLUSÃO SOCIAL. COM UM ATENDIMENTO HUMANIZADO, O CARINHO COM O OUTRO FAZ TODA DIFERENÇA NA HORA DE SUPERAR OS DESAFIOS.



OSVALDO ROCHA  
DIRETOR ADMINISTRATIVO

KLEBER ARTHUR  
DIRETOR ADMINISTRATIVO

DR<sup>a</sup> FERNANDA S. C. ROCHA  
FISIOTERAPEUTA/DIRETORA/RESP. TÉCNICA

**Reikilibre Físio**  
ESPAÇO PARA O CORPO E MENTE

**Unidade I** Av. Das Hortências, 887 - Jd. Seixas - S. J. do Rio Preto/SP - CEP 15061-080 17 3021 8686

**Unidade II** Av. Dr. Fernando Costa, 829 - Jd. Maceno - S. J. do Rio Preto/SP - CEP 15061-000 17 3513 0294

@reikilibrefisio www.reikilibrefisio.com.br



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## EL PRESENTE Y FUTURO DE LA SOCIEDAD TECNOLÓGICA TENDENCIAS - SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LABORAL



«Los Objetivos de Desarrollo Sostenible apuntan a estimular el crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica. Fomentar políticas que estimulen el espíritu empresarial y la creación de empleo es crucial para este fin, así como también las medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso, la esclavitud y el tráfico humano. Con estas metas en consideración, el objetivo es lograr empleo pleno y productivo y un trabajo decente para todos los hombres y mujeres para 2030».

### ¿QUÉ?

Analizando las tendencias sobre las necesidades de calificación de las personas desde el hoy, concluimos que alcanzar el mix de la armonía de las personas no espera más tiempo, exigiendo concluir el debate y manos a la acción, por cuanto, ya no es ningún secreto que en los próximos años, según el tipo de sociedad, existirá una sociedad predominante de espe-

cialistas, dado que la inteligencia artificial y la tecnología irán transformando paulatinamente muchas funciones y tareas tradicionales, pero los nuevos roles y perfiles profesionales que se creen no tienen por qué ser ocupados solo por las nuevas generaciones.

Para ello, es fundamental que las empresas, autoridades gubernamentales, educadores e instituciones educativas de todos los niveles comprendan, definan y apliquen qué conocimientos y habilidades se necesitarán en los próximos años; que sin demora promuevan el aprendizaje, la adquisición de nuevas capacidades y una cultura abierta al cambio para que las personas cuyos empleos serán reconfigurados puedan empezar ya a adoptar las nuevas formas de trabajo, condición ésta para alcanzar las metas definidas en el ODS8 - ver introducción y metas como anexo al presente.



### ¿POR QUÉ?

Una de las consecuencias más claras de la revolución tecnológica aplicada está siendo la transformación del trabajo con nuevos modelos de producción. O sea, deberemos «producir calidad» en las personas, claro, pero nos preguntamos cómo. Sencillo: a través de la educación actualizada menos tradicionalista y orientada hacia el futuro, despertando en los jóvenes el apetito por acceder a modelos académicos tecnológicos.

En los próximos años, veremos desaparecer funciones asentadas en todos los sectores, dando lugar a una necesidad urgente de reubicar a muchos trabajadores en nuevos roles. El 57% de los ejecutivos de recursos humanos de grandes empresas cree que han de cambiar sustancialmente la manera en que vienen operando y poner más foco en comprender y planificar la fuerza de trabajo que necesita su compañía en el futuro, por lo que, como a las grandes empresas las abastecen PYME, surge que la transformación debe ser lineal, vertical y horizontal.

El WEF ha bautizado la creciente emergencia de llevar a cabo grandes procesos de capacitación de la fuerza laboral como Reskilling Revolution, un movimiento destinado a formar en nuevas habilidades y capacidades a millones de trabajadores en los próximos años.

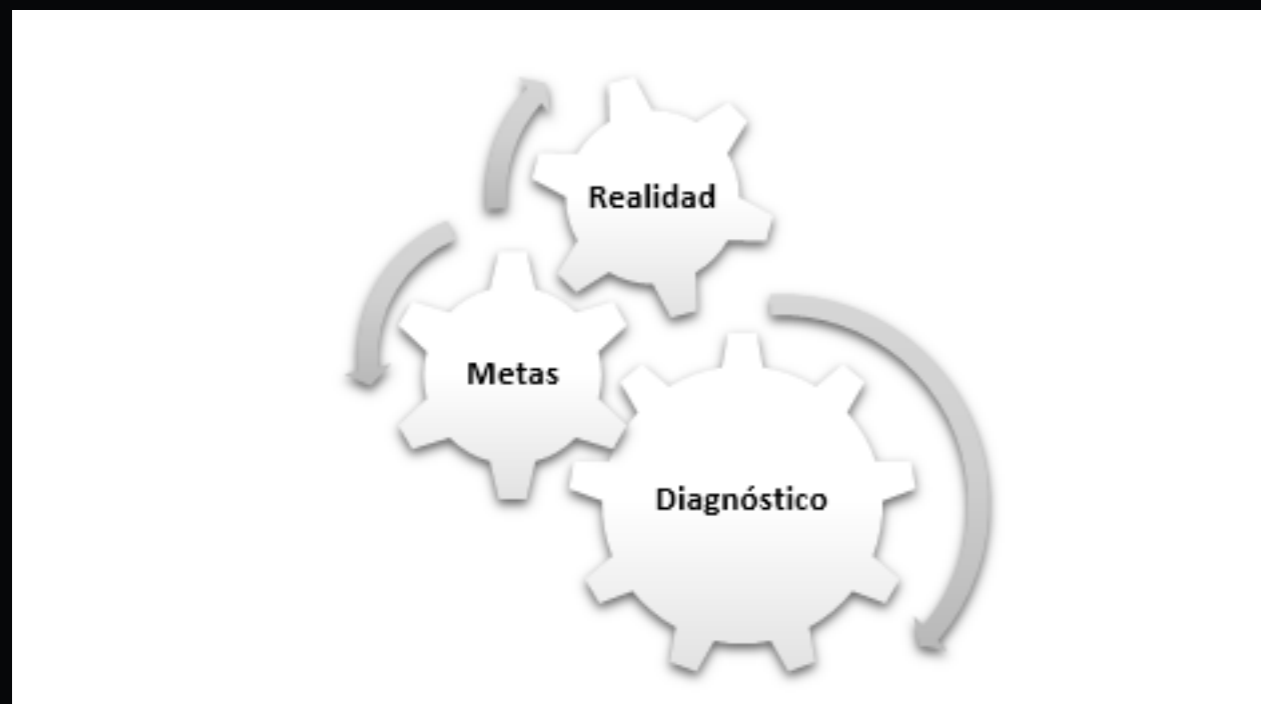
Por otro lado, en paralelo a la capacitación profesional, WEF ha puesto el foco en la calidad del empleo y, especialmente, en la lucha contra la explotación laboral todavía presente en algunos lugares del mundo y que afecta la informalidad del empleo y principalmente a mujeres y niños.

Porque, sin embargo, mientras la economía mundial continúa recuperándose presenciaremos un crecimiento más lento, un aumento de las desigualdades y un déficit de empleos para absorber la creciente fuerza laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 2015, había más de 204 millones de personas desempleadas. Claro...que el número al 2020 habría crecido, se estima, a cerca de 300 millones... situación que se agravara sobremanera luego de la pandemia coronavirus actual



## ¿CÓMO?

Por cuanto conocemos y diagnosticamos.



No quedan dudas sobre la respuesta a esta única pregunta de inicio: ¿Qué competencias? Formación. Deberemos alcanzar que la SOCIEDAD COMO UN TODO nos ayude a alcanzar la meta única direccionada hacia EL BUEN VIVIR.

- los empresarios, asegurando su rentabilidad
- los empleados, asegurándose su compensación adecuada
- la sociedad dirigencial garantizando neutralidad orientada solamente a procurar bienestar de todos

¿Tenemos tiempo? No. Deberemos actuar para alcanzar estas tendencias de la realidad hoy y, obviamente, a futuro.

## CONCLUSIÓN

Con el fin de concluir con un proceso del QUÉ TENEMOS QUE HACER, surge una propuesta conclusiva tratada por los diferentes organismos mundiales, regionales, zonales y locales. Del COMO hacer ahora, con acciones transformadoras, según las metas ODS (objetivos de desarrollo sustentable) que los países del mundo han homologado.

## EL FUTURO DEL TRABAJO –¿QUE REQUIEREN LAS ORGANIZACIONES? – ¿QUE DEBEN OFRECER LOS TRABAJADORES?

Competencia	Descripción	Organizaciones	Personas
Básicas	Permite el acceso a trabajos de mínimo valor.	Solo tendrán necesidades mínimas	No alcanzarán el estado de bienestar mínimo
Técnicas	Habilidades adquiridas en una formación específica para un puesto de trabajo en concreto	Cubrirán los empleos básicos con baja tecnificación y repetitivo	Tendrán una ocupación limitada totalmente repetitiva. Poca expectativa
Transversales	Son aquellas habilidades y aptitudes que hacen que un trabajador desarrolle de forma eficaz su trabajo  Están muy en sincronía con las nuevas necesidades y situaciones laborales.	El mundo de mayoría empresarial solamente podrá ser competitivo incorporando alta y media tecnología – revolución industrial 4.0 – consolidación de la inicial 5.0	El éxito podrá alcanzarse habiendo adquirido en academia y/o camino de vida (ver evaluación)

### MATRIZ PARA ANÁLISIS DE HABILIDADES PROFESIONALES ACTUALMENTE NECESARIAS EN LA NUEVA REALIDAD POR LOS TRES ACTORES DEL MERCADO (RESPONSABLES SOCIALES EMPRESAS – RECURSOS HUMANOS)

Ord	Competencia	Ponderación	Aspectos que exigen mejoras y/o desarrollo	Tiempo estimado
1	Resolución de problemas			
2	Organización del trabajo			
3	Responsabilidad			
4	Autonomía			
5	Iniciativa			
6	Capacidad de adaptación			
7	Creatividad e innovación			
8	Comunicación			
9	Colaboración			
10	Inteligencia emocional			
11	Toma de decisiones			
12	Manejo de las redes sociales			

Fuentes bibliográfica expertise del autor, KPGM, WEF, OIT  
<https://www.tendencias.kpmg.es/2020/01/davos-2020-nuevo-capitalismo/>  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia\\_artificial](https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_artificial)  
 Sujeto a adecuación luego de la post pandemia covi-19  
<https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/definition/lang-es/index.htm>  
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>



**MG. ALDO T. PIÑERO**  
 CONSULTOR DE EMPRESAS ESPECIALISTA EN PROSPECCIÓN GENERAL  
 DE NEGOCIOS, ANÁLISIS ORGANIZACIONAL, CALIDAD INTEGRAL –  
 MÉTODO SCRUMM – ANÁLISIS DE COMPETENCIAS APLICADAS  
 PROFESOR UNIVERSITARIO



COMPAÑÍA DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA Y ASEO


Familias impecables  
Familias CALA



*Trabajamos orgullosos desarrollando marcas para ser los mejores aliados de tu hogar*

Lima - Perú  
Av. Primavera 517 Of 404  
Urb Chacarilla del Estanque  
Distrito: San Borja  
Provincia y departamento de Lima

 @cariciaperu  
 @monclerperu  
 @napanchaperu

 grupo-cala.com  
caricia.pe  
mimoncler.com  
napancha.com



**VIDAS NEGRAS IMPORTAN**



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## EL TELETRABAJO, UNA OPCIÓN PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES

Diferentes países del mundo han enfocado sus esfuerzos en obtener crecimiento económico, generando acuerdos comerciales como mecanismo para incrementar el intercambio de productos y servicios. Algunos ejemplos prácticos a los que nos podemos referir son el T-MEC, entre Estados Unidos, Canadá y México; otro caso es el de los países denominados BRICS (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica); sin embargo, a pesar de esta creciente ola de integración, las cifras de empleo y sobre todo de trabajo decente no han repuntado como se pudiera esperar.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado y sumado al momento coyuntural que se vive a raíz de los cambios drásticos por el impacto del COVID-19, las proyecciones de crecimiento económico han cambiado, y la OCDE propone dos escenarios para los meses restantes de 2020 y 2021, cuyas cifras muestran que la actividad económica mundial podría desplomarse un 7,6% este año, antes de remontar un 2,8% en 2021 en el caso en que haya un rebrote de COVID. Esta información se refleja en la siguiente gráfica.



Fuente: <http://www.oecd.org/perspectivas-economicas/junio-2020/>

Por todas estas situaciones, las empresas han tenido que reevaluar sus modelos de negocios, y a su vez han tenido que tomar decisiones en cuanto a conservar los empleos de miles de personas, tema que no es sencillo de manejar cuando hay un efecto contundente sobre toda la economía que disminuye considerablemente el poder adquisitivo de los consumidores y a su vez disminuye el flujo de caja de muchos de los actores del ecosistema empresarial.

Sin embargo no todo está perdido, pues el Teletrabajo se ha convertido en una opción para que las empresas sigan funcionando, para que los colaboradores sigan vinculados a las organizaciones y por supuesto para que esta dinámica permita aporte a los diversos indicadores económicos.

Si bien es cierto que el Teletrabajo no es una práctica laboral nueva y que existe legislación hace varios años en diversos países del mundo, algunas empresas lo adoptaron por la presión de las circunstancias más que por una iniciativa consciente. Sin embargo, esta alternativa puede ser una de las que ayuden a aumentar la contratación de madres cabeza de hogar, personas con discapacidad y población vulnerable que no cuenta con un trabajo digno como propone el ODS 8.

Algunos de los beneficios del Teletrabajo, para ser considerado una opción que aporte al crecimiento económico de las empresas al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, se mencionan a continuación:

Beneficios para el Teletrabajador:

- Disminución en los tiempos de desplazamiento entre el hogar y la oficina y/o sitio de trabajo.
- Mejoramiento en la comunicación e interacción familiar, al generarse nuevos y constantes espacios de presencia física en el hogar y otros espacios para las actividades de socialización familiar.
- Disminución en costos de transporte, debido a un menor número de traslados, que a su vez, se refleja en la disminución de los costos de compra de combustible, para aquellos teletrabajadores que tienen vehículo y que deben trasladarse a sus sitios de trabajo y disminución de movilizaciones temporales mientras está época de aislamiento.
- Incremento del bienestar en la alimentación y salud, ya que pueden acceder a una dieta más balanceada. Adicionalmente disponen de mayor tiempo para las actividades físicas y rutinas del cuidado personal, lo cual reduce los niveles de estrés y de enfermedades laborales.
- Acceso a la educación, pues podrá contar con el tiempo disponible para formarse profesionalmente, además de tener la posibilidad de acceder a una amplia oferta de cursos virtuales que en el mercado son de calidad y a menores costos.

**BENEFICIOS PARA LAS EMPRESAS:**

- Disminución de costos administrativos y operativos al generarse una mejor redistribución y aprovechamiento de espacios físicos.
- Incremento de la productividad por la implementación de trabajo por objetivos y resultados.
- Innovación organizacional
- Reducción de costos en los casos en que la empresa alquile las oficinas, se podrían rentar locaciones con menor espacio.
- Reduce el ausentismo y la rotación de personal.
- Hay facilidad de expansión geográfica para las empresas con menos recursos financieros.
- Permite un mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, que pueden ser compartidos por distintos trabajadores, pues las visitas a las empresas serán esporádicas o según se pacte entre las dos partes.

**Beneficios sociales:**

- Inclusión de personas con discapacidad, madres solteras, etc., incorporando al mercado laboral personas con discapacidad, siendo más inclusivos.
- Reducción de desplazamientos, que disminuye costos y permite el ahorro temporal y económico.
- Contribución con la movilidad sostenible y sustentable.
- Reducción de la posibilidad de accidentes de trabajo en los traslados.

**BENEFICIOS MEDIOAMBIENTALES:**

- Disminución de la contaminación ambiental, producto de menores desplazamientos en vehículos particulares y de servicio público, generando por lo tanto, menos emisiones de CO2 al ambiente.
- Ahorro de combustible.
- Desarrollo de una cultura digital que permite suprimir el consumo de papel evitándose la tala de árboles.

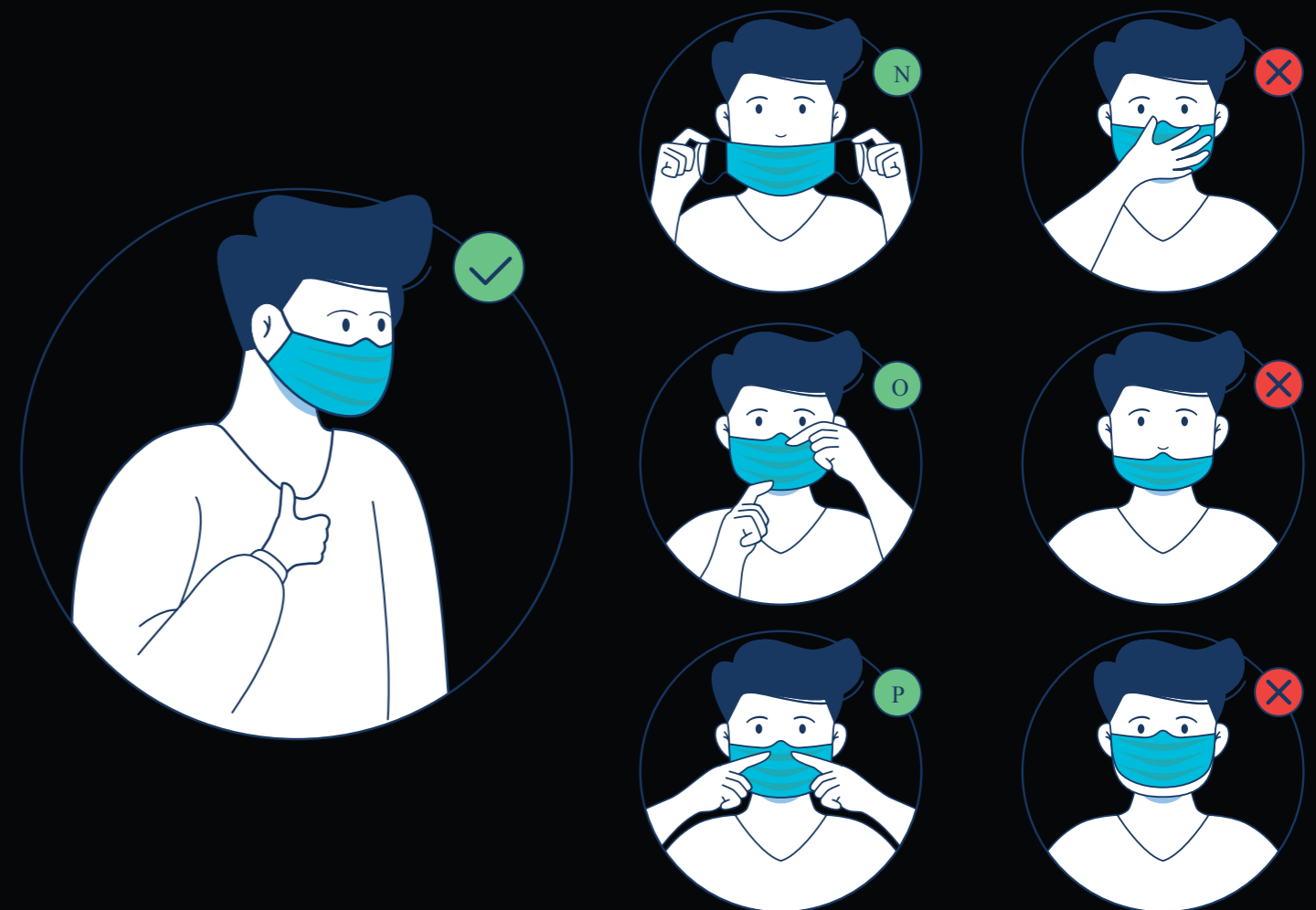
La adopción del Teletrabajo requiere de cambios en paradigmas particularmente culturales, sin embargo, es una buena alternativa para mitigar los retos y desafíos en los que estamos inmersos particularmente en esta situación histórica donde las empresas y personas podemos mitigar un poco desde la concientización de los nuevos roles que debemos asumir.



**ANGÉLICA HERRERA MUÑOZ, PHD**  
CEO - EXPERTA EN INTERNACIONALIZACIÓN DE PRODUCTOS, FACILITADORA DE NEGOCIOS, CONFERENCISTA, DOCENTE, MENTORA, ESCRITORA



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?**

## #MASCARASALVA

---

# NOTA CENTRAL

---

# NOTA CENTRAL

---



## ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

POR: LIC. EDMUNDO PASCHOAL - PERIODISTA LAQI

Antes de iniciar ese artículo en que celebramos ese importante Objetivo de Desarrollo Sostenible, disertaremos rápidamente sobre qué es el ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.

El ODS 8 anhela promover el crecimiento económico de manera sostenible e inclusiva, garantizando ofertas de empleo plenas y decente la todas las personas.

Haciendo un análisis de dicho contexto, el ODS 8 se vuelca a medidas de inversión económica, con base en buenas prácticas en el mundo laboral. Su ejecución es de suma importancia, pues trae desarrollo económico a la población, con base en los derechos humanos y la sostenibilidad. Ese es un paso indispensable para el crecimiento de cualquier país, una vez que el trabajo decente favorece el acceso a categorías y servicios necesarios a su supervivencia y actuación en sociedad. Por otro lado, dichas acciones deben buscar el mantenimiento de recursos naturales y reducir impactos ambientales.

La revitalización económica aporta para crear mejores condiciones para la estabilidad y la sostenibilidad del país. La clase media está creciendo en todo el mundo, casi triplicando su tamaño en países en desarrollo e integrando un tercio de la población mundial. Es posible promover políticas que incentiven el emprendedurismo y la creación de puestos de trabajo de manera sostenible e inclusiva. El ODS 8 reconoce la urgencia de poner fin al trabajo forzoso y formas análogas al trabajo esclavo, así como el tráfico de seres humanos. Además, las nuevas metas de este

ODS promueven la diversificación productiva y el aumento del valor agregado de bienes y servicios, con miras a la prosperidad de los países y dignidad de las personas.

En suma, el centro del ODS 8 es el concepto de decent work (trabajo decente) que se refiere tanto al derecho a la asociación de trabajadores, como a la ampliación de las oportunidades de empleo con remuneración adecuada, dentro de un contexto de protección social, es decir, de servicio a las necesidades de subsistencia, y de prevención hacia posibles situaciones impredecibles.

La aclamada agenda 2030 y los ODS cambiaron la forma de entenderse el fenómeno del crecimiento económico, particularmente con respecto a los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM). La noción de trabajo decente se volvió la síntesis del ODS 8, tomando como base el entendimiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de



ser el decent work (trabajo decente) “the converging focus of all its four strategic objectives: the promotion of rights at work; employment; social protection; and social dialogue” (ILO, 1999, P. 3).

Dicha definición ha reavivado el alineamiento entre trabajo –fuerza generadora de crecimiento económico– y derechos humanos como marco garantizador de relaciones sociales dignas y decentes. Dos enfoques sobre crecimiento económico destacan en el escenario actual: uno centrado en el mercado y otro en los derechos humanos. El primero defiende la idea de que las empresas son responsables del crecimiento económico de un país y que, por eso, el rol del gobierno es solo garantizar un buen medio para que ellas se desarrollen, interfiriendo lo mínimo posible, ya que el punto óptimo de empleo se ajustaría acorde con el mercado, de la manera más eficiente. La segunda defiende que el papel del gobierno es promover políticas sociales y económicas de transformación de la realidad, siendo el crecimiento económico consecuente y acoplado a un cuadro más amplio de derechos humanos, y que incluirían garantías al trabajo decente.

### UNA PARADOJA DEL ODS8 RESPECTO AL GLOBO:

La paradoja del ODS 8 en el mundo se configura por reformas que buscan ampliar el crecimiento económico pero que, al mismo tiempo, desconsideran los avances en el cuadro ampliado de derechos humanos y, particularmente, del trabajo decente y digno. El hecho de vivir en un contexto de estagnación y retroceso a causa del COVID-19 no excluye perspectivas positivas de participación de los países en la agenda global sobre trabajo digno.

Avanzar en consonancia con el ODS 8 en el sentido de concretar el trabajo digno y decente como un tipo ideal de sociedad es caminar para

alcanzar otro tipo de crecimiento económico, seguramente, más calificado y favorable a los individuos. Es posible concluir que el Globo posee un gran potencial para ejercer protagonismo en la Agenda 2030 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, en particular en lo que tañe al ODS 8, mucho a causa de la lucha de naciones por el crecimiento económico y humanitario, restaurando el mundo después esa grave pandemia, así, trabajando por un rescate en el sentido de un compromiso con la Agenda 2030 y el ODS 8. Responsabilidad Social Empresarial aliada al compliance:

Responsabilidad Social Empresarial es la manera de administrar los negocios en observancia a la preservación de los intereses de empleados, clientes, proveedores, sociedad y gobierno (stakeholders), por la aplicación de acciones éticas y transparentes, o incluso compensadoras de los impactos de las actividades de la empresa; a ejemplo, acciones de acuño ambiental, elevando, de esa manera, la buena percepción de los públicos con quienes la empresa se relaciona en lo que respecta a sus negocios. De modo amplio, se puede entender a la RSE como parte de la función social de la empresa, que engloba incluso la generación de empleo.

El Programa de Compliance o de Integridad, por su vez, es el conjunto de procesos y procedimientos que tienen como objetivo la preservación de la imagen de la empresa y, porque no decirlo, del interés de las partes relacionadas, aquí incluyendo, pero no limitando, a sus accionistas, por el respeto a las leyes a ella aplicables y a sus políticas internas, para evitar, detectar y tratar actos no conformes. Como lo observado, las similitudes entre Compliance y RSE son evidentes: el fundamento de ambos son los valores éticos, y sus beneficiarios son la empresa y sus stakeholders. Sin embargo, difieren en cuanto a los objetivos principales que, en los programas de Compliance, se trata, especialmente, de

prevenir estafas, corrupción, lavado de dinero y financiación del terrorismo, mientras el de la RSE es aportar para una sociedad más justa y para un medio ambiente más limpio.

En ese nuevo contexto, el profesional de Compliance actúa como verificador de las acciones de RSE para alejar eventuales conflictos de interés o, incluso, el uso del área para prácticas indebidas; por ejemplo, donaciones para institución de agente público o político en contrapartida a beneficio en contratación pública o como mecanismo de lavado de dinero.

#### ENTREVISTA - COMPLIANCE ALIADO LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE:

Para hablar sobre ética y compliance, entrevistamos al Dr. Mario Soto Figueroa, Vicepresidente – Ética y Compliance en LAQI. Con más de 25 años de historia en el mercado, es un consultor de negocios de vanguardia.

**Con su amplio currículo y experiencia, ha aceptado gentilmente aportar a LAQI un poco de su conocimiento:**

1º - La adopción de mejores prácticas, como la estructuración de una buena estrategia de Gobernanza Corporativa y la implementación de un adecuado y efectivo Programa de Compliance, ¿pueden ser insertadas en pautas relacionadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

**R: Definitivamente, el utilizar y llevar a cabo las mejores prácticas resulta una gran herramienta para la implementación de un efectivo programa de Compliance y de un sistema de gestión de cumplimiento en una organización, lo que coadyuvaría para alcanzar los retos que enfrentan las organizaciones en busca del desarrollo sostenible, siempre garantizando un adecuado equili-**

**brio en diversos aspectos como el económico y bienestar social.**

2º - ¿Porque es importante tener un programa de Ética y Compliance en nuestra organización si la prioridad de una empresa es aumentar el margen del negocio?

**R: La importancia radica en tener la seguridad de que los integrantes de una organización actuarán de acuerdo con los valores, ética y creencias de una organización, de acuerdo con su estructura y con la finalidad de que dichos principios o valores conduzcan a obtener los resultados del Compliance, y así lograr**

**que el negocio sea fructífero en el mercado, y se asegure un éxito sostenible.**

3º - ¿Cuáles son las principales razones para que las instituciones necesiten tener un programa de Ética y Compliance? ¿Nos puede mencionar las más importantes?

**R: Indudablemente, el cumplimiento de los requisitos y compromisos de Compliance representa una ventaja en el mercado para la organización frente a otras. Así como, la oportunidad de minimizar los riesgos reputacionales. Además, el tener una cultura de integridad y la mejora continua en diversos aspectos esenciales de la empresa a corto, mediano y largo plazo.**

4º - Uno de los principios para que una institución o individuo sea exitoso en el mercado es la necesidad de mantener una imagen intacta. Sobre ello, ¿cree usted que un programa de Ética y Compliance puede aportar a la buena reputación de la empresa o del individuo en singular?

**R: Desde luego que aporta a la buena reputación de la empresa o el individuo, ya que el cumplimiento efectivo de un sistema de gestión de Compliance, será el punto medular respecto del cual se juzgará la reputación de la organización, puesto que este contendrá los valores de la propia empresa definidos y aceptados por todos los colaboradores, las directrices de la empresa y las políticas para controlar el sistema de gestión de cumplimiento de dicha organización.**

5º - Un programa de Ética y Compliance necesita tener mecanismos para analizar el riesgo de reputación (o imagen) de una empresa de manera periódica. Además de capturar ese tipo de riesgo, es necesario crear procesos de control y prevención. ¿Usted cree que esa es la forma



más eficaz de implementación y prevención que la Ética y el Compliance puedan ofrecer a las instituciones?

**R: Efectivamente, considero que el monitoreo es un sensor en el programa de cumplimiento, que garantiza a través de la mejora continua un monitoreo en el que pueden generarse alertas para efecto de que se pueda identificar algunos problemas o riesgos potenciales por incumplimiento o aspectos reputacionales en la organización.**

6° - Un programa de Ética y Compliance con el apoyo de un marco jurídico actualizado periódicamente, es fundamental para el monitoreo y control de nuevas leyes y reglamentaciones. Por favor, explique.

**R: A través del programa de Ética y Compliance, con la garantía de que abarque toda la organización, permitirá demostrar el compromiso de cumplir con todos los requisitos de Compliance que toda organización tiene que cumplir, lo que se garantizará a través de la mejora continua del sistema de gestión de cumplimiento.**

Además, de la Exégesis de las leyes, evolutivamente, de acuerdo con la convergencia del marco normativo aplicativo al tipo de actividades que se desarrollen en el mercado, con ello, se puede garantizar y otorgar certeza jurídica a la entidad empresarial y a sus stakeholders.

7° - ¿Está de acuerdo con la afirmación «invertir en un programa de Ética y Compliance puede ser caro, pero no tenerlo puede ser un dolor de cabeza»? ¿Existen medios de mantener una institución de mediano y gran porte sin esos dos elementos?

**R: El no invertir en un programa de Ética y Compliance podría ser la diferencia en condenar o no a una empresa u organización a la muerte, pues no debemos olvidar en la responsabilidad penal que tienen las personas jurídicas si no demuestran el debido control ante un fiscal o juez. Quizás sea caro llevar a cabo la implementación de un programa de Compliance, pero nada comparado con que la organización tenga una contingencia derivada de la actuación de sus integrantes.**

**Sería complejo el mantener una institución sin los elementos antes comentados, no imposible. Sin embargo, cada día las organizaciones están más expuestas ante las disposiciones normativas que rodean a estas y el actuar de sus integrantes.**

8° - Por último, pero no menos importante, ¿un programa de Compliance es esencial para el Desarrollo Social?

**R: Debe de reconocerse que el Compliance y el Desarrollo Social están relacionados, puesto que la empresa busca en todo momento cumplir con la normatividad, así como con los aspectos de Responsabilidad Social, destacado la transparencia y la Ética de las organizaciones, a través de métodos de control y detección de riesgos, para prevenirlos y en su caso puedan ser sancionadas la conductas que se alejen de las políticas establecidas por las organizaciones, sin olvidar la gran responsabilidad que asumen las empresas en la sociedad.**



**DR. MARIO SOTO FIGUEROA**  
VICE PRESIDENTE - ÉTICA Y COMPLIANCE  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

---

# REPORTAJES

---

# REPORTAJES

---

## CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS

CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS es una empresa formada por abogados actualizados y comprometidos con los objetivos de sus clientes. Actúan en varias áreas del derecho y tiene como prioridad mantener un servicio personalizado y eficaz.

La empresa tiene como función prestar servicios jurídicos personalizados, mediante comprometimiento y dedicación total a las necesidades de cada cliente, procurando alcanzar los mejores resultados, siempre pendiente de rigurosos estándares de calidad y ética. Los socios, Jairo Corrêa, Arthur Ongaro y Murilo Sano, eran practicantes en el despacho de crédito inmobiliario más grande de Brasil, donde se conocieron. Luego de egresar de la Universidad, tuvieron la idea de iniciar su propio despacho. En 2005, alquilaron una sala comercial de

menos de 50 metros cuadrados en la Avenida Paulista, lugar donde la empresa inició sus actividades. A partir de allí, empezaron el proceso de llevar a los clientes y a la sociedad un trabajo de excelencia. Desde entonces, crearon estrategias para captación y abordaje de clientes y, poco a poco, fueron conquistando el mercado, tanto en el área corporativa como de clientes persona natural.

CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS presta asesoría completa en la negociación y elaboración de contratos. Su amplia experiencia les permite garantizar seguridad a sus clientes en la formalización de los contratos, pues, además de ya actuar en el mercado por años, son especialistas y propician siempre una visión actual y pro-negocio.



El despacho tiene una fuerte actuación en el segmento inmobiliario, aunque actualmente, a causa de las demandas de los propios clientes, también actúan en otras áreas del derecho, como sistema financiero, bancario, societario, empresarial, cobranza, contencioso, contratos, due diligence inmobiliaria, due diligence jurídica, fiduciaria, recuperación de crédito, Ley General de Protección de Datos, mediación y arbitraje, prevención al lavado de dinero y criminal direccionado al segmento empresarial.

### Entrevista con los socios Jairo Corrêa, Arthur Ongaro y Murilo Sano - CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS

¿Cuántos empleos directos e indirectos genera CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS?

El equipo cuenta con 18 colaboradores, entre abogados, área administrativa y back Office, e indirectamente, alcanza una serie de actividades, como notarial, pericia, documentación, etc., aportando seguramente al mantenimiento de varios empleos indirectos.

¿CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS cuenta con programas de Responsabilidad Social Empresarial?

El despacho actúa en Derecho Pro-Bono, es decir, presta servicios jurídicos gratuita y voluntariamente en favor de instituciones sociales sin fines económicos, beneficiando a quienes no tienen condiciones de contratar servicios profesionales. Los resultados más visibles fueron incentivar acciones de voluntariado entre los colaboradores de la empresa y despertar hacia

el tamaño de la responsabilidad social que conlleva a profesión del abogado.

¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que ha realizado CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS?

La principal actividad de Responsabilidad Social Empresarial es el del derecho pro-bono.

¿Cuál es el punto de vista de CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son fundamentales para la transformación del mundo hacia un lugar mejor. Temas como pobreza, bienestar, educación y agricultura sostenible, entre otros objetivos, son pautas que no pueden ser relegadas a segundo plano, pues son temas desafiantes en el mundo globalizado. Lo sostenible ya no es algo del

futuro, sino que es el presente. Siempre que podamos aportar para la evolución de algunos de los objetivos sostenibles, lo hacemos, desde la elección de un simple regalo que enviamos a los clientes y compañeros, producido de manera sostenible, hasta la contratación de un servicio o proveedor que esté alineado a esos principios.

¿Cómo su empresa aporta a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

Es constante la preocupación con la satisfacción de todo el staff del despacho, pensando desde el ambiente donde están insertos hasta los equipos y sistemas utilizados. Es nuestro compromiso tener un ambiente de trabajo agradable y saludable, velando también por la integridad de todo el equipo. Respecto a los clientes, buscamos mantener una relación transparente y cordial, cumpliendo todas las directrices de la OAB y demás



órganos que forman parte del sistema Judicial. Sobre los compañeros, elegimos proveedores que están alineados a los principios éticos y de calidad del despacho.

¿Cuál es la importancia de una buena gestión para la reputación corporativa de CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS?

La preocupación con la gestión es primordial y siempre buscamos utilizar metodologías y estrategias que sean las más eficaces para nuestra actividad, siempre alineadas a los valores, misión y visión de CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS. La buena gestión genera resultados positivos, con impactos directos y relevantes en toda la estructura organizacional.

¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Invertir en la relación con el cliente, aclarar las dudas sobre todos los procesos y traer medios alternativos de solución de conflictos son actitudes que forman parte de nuestro cotidiano. Procuramos tratar a nuestros clientes y colaboradores de manera única, entendiendo sus necesidades y buscando las mejores soluciones para

cada problema. Como desafíos, entendemos que debemos seguir brindando servicios de calidad, con agilidad y dentro de parámetros éticos que guían nuestros trabajos. Sabemos que emprender es una actividad desafiadora por naturaleza y estar adelante de los problemas puede significar vencer los obstáculos con mayor rapidez.

Comente sobre la importancia de la ética y también de la Responsabilidad Social Corporativa para CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS.

La ética y la responsabilidad son los pilares fundamentales e irrenunciables sobre los cuales la empresa fue diseñada y constituida desde sus inicios.





UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
DE SINALOA

¡Tu éxito  
comienza aquí!

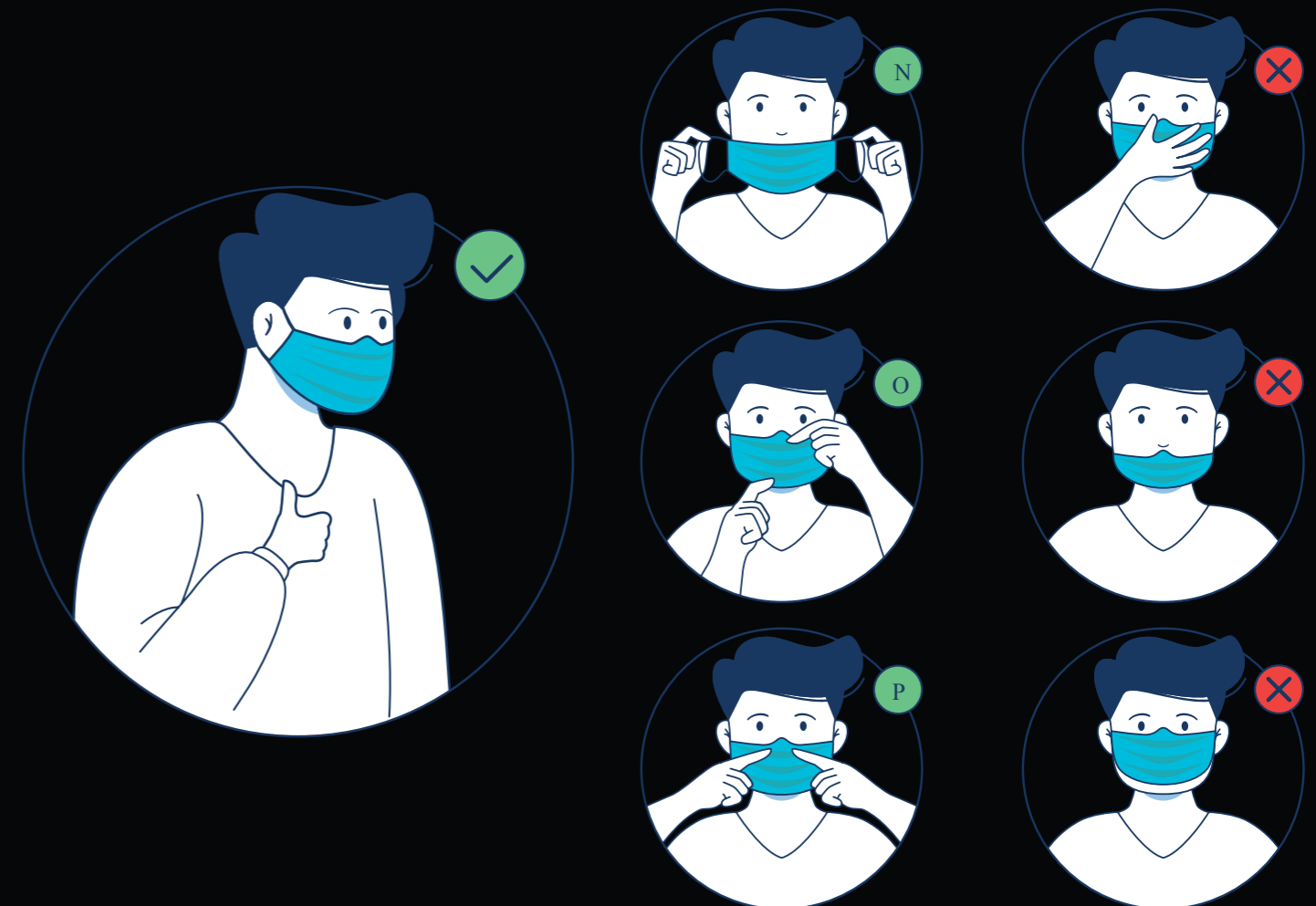
## Oferta Educativa

Ing. en Biotecnología  
Ing. en Tecnologías de la Información  
Ing. Mecatrónica  
Ing. en Energía  
Ing. en Logística y Transporte  
Ing. en Tecnología Ambiental  
Ing. Biomédica  
Ing. en Animación y Efectos Visuales  
Ing. en Nanotecnología  
Lic. en Terapia Física  
Lic. en Administración y Gestión de PyMES  
Maestría en Enseñanza de las Ciencias  
Maestría en Ciencias Aplicadas



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



**#MASCARASALVA**

## GRUPO CR NOVA SECURITY

CR Nova Security nació de las manos de su director general, que actúa en el mercado de seguridad hace más de 10 años, apoyando empresas globales con altas tasas de accidentes, reduciendo sus niveles de riesgo.

El Grupo es la única empresa de seguridad privada de México certificada con los tres estándares de calidad más importantes del sector: ISO9001, ISO28000 y BASC.

Son reconocidos por varias instituciones internacionales, como el Latin American Quality Institute y las Naciones Unidas, por ser una empresa encargada de gestionar y ofrecer un excelente sistema de calidad a los clientes, y por reconocer a las empresas como organismos responsables y con valores.

Asimismo, localmente, es una empresa reconocida en el medio ambiente, pues forma parte de las más importantes asociaciones de seguridad del país y cumple con todas las disposiciones legales y técnicas para el desempeño adecuado de su actividad.

Con una misión transparente y altamente ética y profesional, crea estrategias de seguridad destinadas a satisfacer las necesidades de sus clientes.

El Grupo CR Nova Security actúa con consonancia con el Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social. Forman parte de una red de empresas y organizaciones que adhieren al Pacto Global de las Naciones Unidas, comprometidas con el Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social Corporativa.



Cabe destacar que el Pacto Global de las Naciones Unidas es la mayor iniciativa corporativa de sostenibilidad del mundo. Una llamada para que las empresas alineen sus estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, para que tomen acciones que permitan el progreso de los objetivos sociales.

### Entrevista con Julio Márquez Recillas, Gerente de calidad de la CR Nova Security:

¿Cuál es el rol que desempeña CR Nova Security y cómo fue el inicio de sus actividades?

**Custodia de mercancías, seguridad privada (custodias, guardias y monitoreo). La empresa inició sus actividades en el sector de tecnología (instalación de equipos GPS).**

¿Cuáles son los tipos de mercado en los que CR Nova Security comercializa?

**Somos una empresa que brinda seguridad a la cadena de suministros de nuestros stakeholders.**

¿Tienen una dimensión de cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

**Actualmente son 77 empleos directos y más de 100 indirectos, pero estamos siempre atentos al mercado de trabajo, buscando nuevos profesionales calificados para formar parte de nuestra empresa.**

¿La empresa tiene programas de Responsabilidad Social Corporativa?

**Sí, el programa de mantenimiento y actualización continua de la flota máxima de vehículos a cada 3 años se encuentra en una fase permanente, resultando en una reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO2). Igualdad de género, aumenta el porcentaje de participación femenina en la parte administrativa 47%, contra 53% de los hombres, resultando en mayores oportunidades para el sector femenino e inclusión en el local de trabajo. Asimismo, proveemos diagnósticos médicos y oftalmológicos para todos los empleados en una base periódica (anual), resultando en un aumento en la calidad de vida del equipo a través de la detección temprana de problemas de salud, así como apoyo en la adquisición de lentes para el equipo que requiere, extendiéndolo a sus familias. También facilitamos becas de estudios para los funcionarios.**

¿Cuál fue el proyecto de RSE más importante realizado por CR Nova Security?

**Consideramos importantes todos los proyectos de RSE, pues aportan para el cumplimiento de los ODS GLOBAL COMPACT de los cuales formamos parte y en los que trabajamos todos los días, tanto en conformidad cuanto en la implementación de acciones que nos mantienen como una organización responsable de desarrollo sostenible.**



¿La empresa ha adherido programas de RSE o tiene intención de implementarlos?

**Adherimos al programa de los 17 ODS de las Naciones Unidas desde 2018 y estamos actualmente en proceso de obtención del Sello ESR 2020, gracias a las acciones de Responsabilidad Social implementadas.**

¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

**En CR Nova Security, consideramos que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son fundamentales para combatir la pobreza, los cambios climáticos y la reducción de las desigualdades, y creemos**

**que es el camino para alcanzar un mundo donde nadie se queda atrás.**

¿Cómo CR Security aporta a la satisfacción de sus clientes y proveedores internos y externos?

**Garantizando la seguridad en la transferencia de su mercancía y gestionando los procesos certificados por las normas internacionales, como ISO 9001, ISO 28000 y BASC.**

¿Cuál es la importancia de la buena administración para la reputación corporativa de CR Nova Security?



**Es de extrema importancia, ya que la gestión ideal garantiza el mantenimiento de una excelente reputación corporativa con nuestros stakeholders.**

¿Cuáles estrategias responsables son ejecutadas por la empresa para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

**Una de las principales estrategias para la satisfacción de nuestros stakeholders es la aplicación de entrenamientos constantes, garantizando el cumplimiento de nuestros procesos, así como la aplicación de encuestas de satisfacción de forma regular y permanente.**

¿Cuál es la importancia de la ética y de la responsabilidad social corporativa para la organización?

**Ser ético es tan importante como ser lucrativo, pues la conducta ética nos permi-**

**te enfrentar un ambiente global difícil, ya que nos fortalece en el crecimiento económico, siendo una empresa confiable y con valores. Como organización, estamos comprometidos no solo con el equipo, que consideramos un pilar fundamental de nuestra organización, sino con el capital humano, aportando para la implementación de acciones que mejoren el medio ambiente.**

¿CR Nova Security ha implementado algún programa de compliance?

**Actualmente, tenemos un programa anti-corrupción que tiene como principal objetivo evitar la corrupción, soborno, tráfico de influencia y lavado de dinero, donde los principales desafíos que enfrentamos son la cultura social, donde algunas de esas actividades están arraigadas.**



**Líder en rastreo  
y custodia de mercancías**

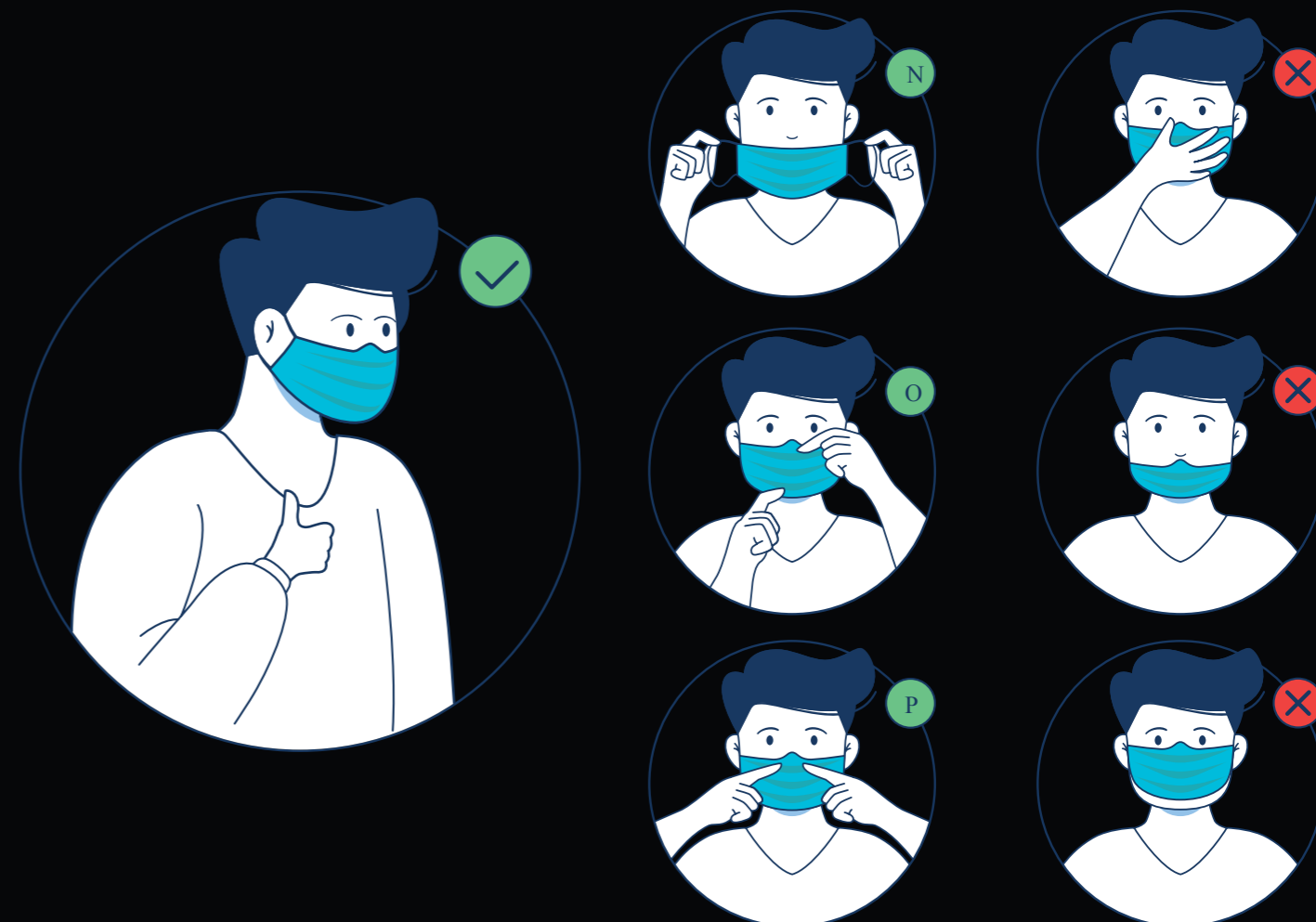
# Seu melhor amigo merece

Clínica médica e Cirúrgica  
Ultrassonografia/Radiografia  
Fisioterapia/Acupuntura  
Laboratório Clínico  
Dermatologia  
Odontologia  
Cardiologia  
Eletrocardiografia  
Ultrassonografia  
Ortopedia  
Estética animal  
Internação



## LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

### ¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



# #MASCARASALVA

## ESCOLA SIENA DE NEGÓCIOS

Actualmente compuesta por una unidad en el municipio de Serra, en el Estado de Espírito Santo, Brasil, Escola Siena de Negócios tuvo seis momentos históricos en los que ha cambiado de nombre y razón social, culminando en su actual denominación, «Escola Siena», fundada en 1985, para impartir Educación Preescolar (Jardín de Infancia) y el primer ciclo de primaria (1ª a 4ª serie), en intercomplementariedad con la Escuela «Branca de Neve». Enseguida, en el año de 1993, la «Escola Capirotazo» logró el permiso para funcionar en las clases completas de Primaria (5ª a 8ª serie). El tercer momento, en 1997, se dio por el cambio de denominación de «Escola Capirotazo» para «Colégio Atual», permaneciendo como Mantenedora la Escola Capirotazo Ltda. ME. El cuarto momento, en 2002, ocurrió por el nuevo cambio de denominación de «Colégio Atual» para «Colégio Atuante». El quinto hito

en la historia de la Institución fue en 2013, cuando fue autorizado el cambio de mantenedor para Siena Escola de Negócios Ltda. ME., y la denominación para «Escola de Ensino Fundamental Siena». Por fin, en 2015, ocurrió el nuevo cambio de denominación para «Escola Siena».

Filosofía Educacional: postulando a la formación del individuo como ciudadano y sujeto sociocultural, Escola Siena sostiene una concepción filosófica y pedagógica que concibe la educación como parte de un proyecto colectivamente construido. Así, las propuestas de acción aquí delineadas se orientan por principios y valores democráticos, consubstanciados por los principios y normas expresadas en documentos legales que sedimentan el desarrollo del proceso educacional en todo el país.



Desde ese escenario, nuevas directrices político-pedagógicas son planteadas como fuentes para redireccionamiento de acciones diversas, que deberán ser sostenidas por el objetivo de desarrollar un proceso educacional volcado a la formación de la ciudadanía, firmado en los cuatro pilares esenciales para la formación del hombre, es decir: aprender a ser, aprender a hacer, aprender a vivir y convivir, aprender a aprender y en la formación filosófica emprendedora, como una forma de ser y no solamente de hacer, transportando el concepto que nació en la empresa para todas las áreas de la actividad humana.

Buscamos sedimentar principios que respalden una propuesta de trabajo cristalizada en una práctica que propicie el fortalecimiento de la función sociocultural de la escuela y el despertar del alumno para que se ajuste a los cambios que vienen ocurriendo en el mundo científico y tecnológico de manera tan rápida. Así, será posible propiciar la formación del alumno en función del mundo económico y social y de las necesidades del ser. Esto, por estar sumada a principios que expresan concepciones político-pedagógicas, ancladas en valores que prioricen una educación de calidad, tanto en lo que tañe al dominio de conocimiento, como en los aspectos socioculturales.

Valores Preconizados: componen los valores preconizados, el elenco de presupuestos fundamentales de las acciones de la Escuela:

- Formación del ciudadano competente, actuante, crítico, reflexivo y productivo, para lo cual deben converger las acciones de la escuela, desde las más amplias a las más específicas, con el comprometimiento de todos los profesionales involucrados.
- Vinculación de la teoría a la práctica, en la búsqueda de la interrelación entre realidad social y cultura escolar, en la perspectiva de una educación posible y de calidad.
- Producción y transferencia de conocimiento como proceso dinámico de aprendizaje significativo, teniendo el alumno como sujeto de su propio aprendizaje.
- Vivencia de prácticas democráticas, estimulando la participación activa y efectiva en todas las actividades escolares, de modo a aportar para el fortalecimiento y crecimiento individual y de grupo.
- Desarrollo de la capacidad de aprendizaje, con vistas a la adquisición de conocimiento, habilidades y capacidades necesarias a la formación de actitudes y valores sociales.
- Relación maestro-alumno estructurada en una interacción dinámica y efectiva, que considere la diversidad personal y cultural, asegure el respeto mutuo, el diálogo, el cambio de ideas y el relato de experiencias para proporcionar la elevación de la autoestima del alumno, favoreciendo su éxito escolar.



### Entrevista Escola Siena de Negócios

¿Cuál es la función de Escola Siena de Negócios y cómo fue el inicio de sus actividades?

**Promover la formación emprendedora de excelencia en la Educación Básica y en cursos de formación y actualización profesional. Hemos empezado con cursos de calificación y actualización profesional en 2007, juntamente con un Polo de EAD del Centro Universitario Uninter, amplió nuestra actuación en 2014 con la adquisición de una Escuela de Enseñanza Primaria I y II. En 2016, hubo la adquisición de la Educación Infantil, y en 2017 se inició la oferta de cursos de Idiomas.**

¿Escola Siena de Negócios cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles y en qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados de la empresa?

**La empresa promueve eventos para ayudar instituciones de apoyo al Cáncer, Abrigos par apersonas mayores y niños de escasos recursos, en situación de vulnerabilidad. Además, apoya también una cooperativa de reciclados, donando materias**

**como: papeles, plástico, billeteras usadas, chatarras de computadoras, entre otros artículos.**

¿Cuál el proyecto de Responsabilidad Social Empresarial más importante que ha desarrollado Siena Escola de Negócios a lo largo de estos años?

**Colecta de alimentos y pañales desechables para el asilo de adultos mayores de la región de Vitória.**

¿Cuál el punto de vista de Escola Siena de Negócios sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

**Es muy difícil alcanzar todo el ODS, pero la empresa necesita comenzar con quienes tiene más familiaridad y, luego, ir aumentando la adhesión a más ODS, y así, conseguir alcanzar cada vez más personas en la comunidad.**

¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de la escuela?

**El líder necesita ser ejemplo para sus colaboradores, para la comunidad y para sus clientes. Es necesario que también siem-**



**pre busque mejorar sus acciones, procesos, con capacitación propia y de sus colaboradores. La búsqueda por mejorar debe ser constante, a través de la administración de la rutina.**

¿Qué estrategias responsables Escola Siena de Negócios realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

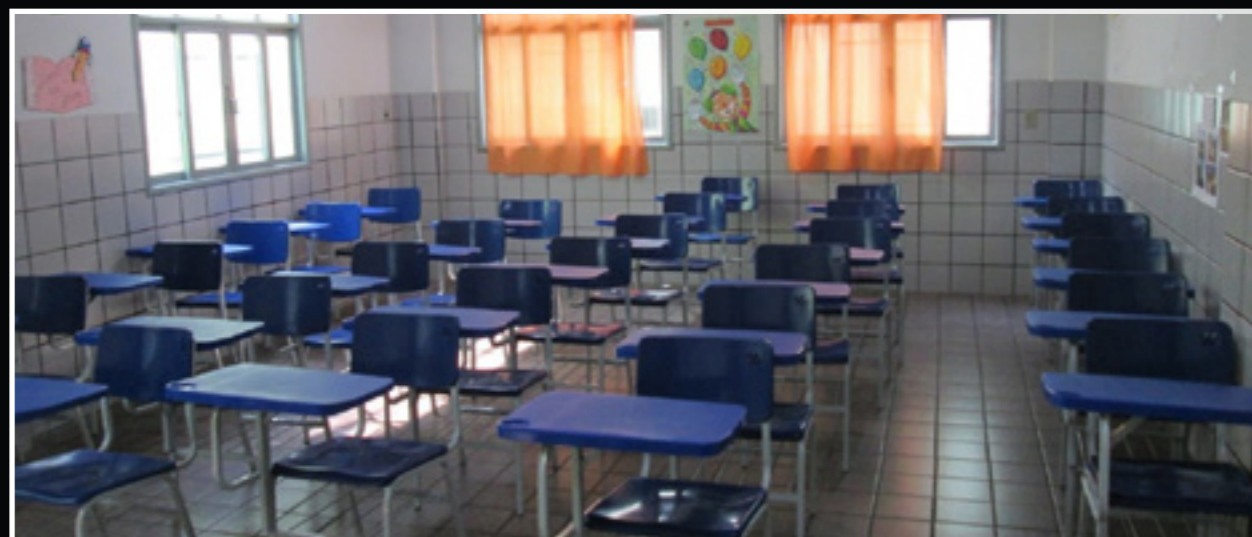
**La empresa implantó hace dos años el Programa Integrar, que tiene el propósito de desarrollar acciones de Endomarketing en la empresa, comenzando por la base de valores: Comprometimiento, Respeto, Empatía, Afectividad, Ciudadanía, Ética, Cooperación, Optimismo, a ser compartidos por todos los colaboradores de la empresa, y programas como: Diario Interno y Externo, Confraternización de Fin de Año, Cumpleañeros del Mes, Viste la Camiseta de la Empresa, Cómo Estoy Hoy.**

**Cuéntanos un poco sobre la importancia de la ética y de la responsabilidad social corporativa para la escuela. La ética es un valor que la empresa no renuncia, pues sirve de base para la aplicación de otros valores; y la**

**Responsabilidad Social Corporativa debe ser entendida como una meta para que todas las empresas alcancen. La empresa debe devolver a la sociedad algo que pueda ser recordado como su legado.**

¿La Escola Siena de Negócios ya implementó un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

**Aún no fue implementado un programa sistematizado de Compliance, pero sus directores creen que la base de valores implantada servirá de guía para un programa estructurado de Compliance en la empresa. Los desafíos son grandes, pues a cada entrada de nuevos empleados es necesario establecer criterios de entrenamiento y acompañamiento, sea de practicantes, sea de nuevos empleados, promociones y hasta de empleados tercerizados. La inversión en entrenamiento y desarrollo debe ser constante para que el programa no sea desvirtuado. Lo más importante en el inicio es trabajar la alta dirección y los gerentes intermediarios, para ser multiplicadores de acciones positivas en la empresa.**



# HOJE

## PROCURAR CLIENTES VIROU TRABALHO DE ESPECIALISTA

AJUDAMOS VOCÊ A ACHÁ-LOS.



AGÊNCIA LÍDER NO SEGMENTO DE LEAD GENERATION NA AMÉRICA LATINA.



GERAÇÃO DE LEADS QUALIFICADOS.  
PLATAFORMA DE MÍDIA PROGRAMÁTICA.  
PLATAFORMA DE SMS MARKETING.

PLATAFORMA DE WHATSAPP MARKETING.  
ENVIO E GERENCIAMENTO DE MENSAGEM FONADA.  
DIPNHO DE EMAIL MARKETING PARA BASES SEGMENTADAS.

CAMPANHAS ONLINE COM FOCO EM PERFORMANCE.  
CAMPANHAS E GERENCIAMENTO DE GOOGLE, FACEBOOK, TWITTER, BLOGS, PORTAIS.  
COMPRA ESTRATÉGICA DE MÍDIA ONLINE.



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN

# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



## LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## GREEN STUDIO GERENCIAMIENTO DE PROJETOS E OBRAS

Green Studio es una gestora especializada en planificación, desarrollo y certificación de proyectos y obras de forma económica y sostenible. Fundada en 2010, Green Studio ha actuado en distintos proyectos de arquitectura, ingeniería, infraestructura, pavimentación y logística, contabilizando más de 2.500.000m<sup>2</sup> de obras gestionadas.

Cuentan con un equipo moderno y multidisciplinar, conformado por arquitectos, ingenieros y consultores de diferentes sectores de la construcción civil, trabajando de forma integrada y ofreciendo la solución más adecuada para el proyecto de sus clientes.

En 2016, Green Studio formó una alianza con ME Group, denominada ME Group Bra-

sil, con el objetivo de brindar un servicio de Certificación LEED y WELL simplificado, rápido y económico, agregando una expertise de 25 años de trabajos desarrollados en construcciones sustentables en Estados Unidos, Canadá, México y Brasil.

En 2017, Green Studio formó una sociedad con BEST - British Energy Saving Technology, con el objetivo de brindar un servicio especializado de Gestión de Energía SMART para edificaciones, mediante una plataforma integrada de monitoreo continuo y segmentación del consumo en tiempo real, con el objetivo de ahorrar energía de forma rápida y eficiente, agregando una tecnología innovadora presente en Europa y Estados Unidos.



Trabajan con la misión de promover una arquitectura comprometida con los temas sociales, económicos y ambientales. Una arquitectura basada en el confort ambiental, en la eficiencia energética, en el uso racional de los recursos, en la reducción del impacto ambiental de la construcción, en la reducción de costo operacional y en el mantenimiento de los edificios.

Buscan diseminar la cultura de la sostenibilidad por medio de un servicio accesible a toda la sociedad, independiente del tamaño o de la escala de los proyectos.

Entrevista Green Studio Gestión de Proyectos y Obras

¿Cuál es la función de Green Studio? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

Green Studio es una empresa innovadora especializada en el desarrollo y la gestión de proyectos y obras de forma económica y sostenible. Brindamos productos de tecnología y un equipo técnico altamente capacitado para atender las demandas de los clientes.

Estamos constantemente buscando soluciones para mejorar los procesos de gestión y calidad. En 2016 formamos una alianza con una empresa americana para brindar un servicio de Certificación LEED de forma optimizada. En 2017 formamos una alianza con una empresa británica, para brindar una solución de gestión energético alineado a la Norma internacional ISO 50.001.

¿Cuál es el tipo de producto Green Studio comercializa y para qué tipo de mercado?

Green Studio es una empresa especializada en servicios de Gestión de Proyectos y Obras, Servicios de arquitectura e ingeniería, Soluciones sustentables, Eficiencia energética y Certificación LEED. Estamos enfocados en proyectos y obras de ingeniería, infraestructura y logística.

¿Cuántos empleos directos e indirectos se generan debido a las actividades de Green Studio?

Contamos con un equipo moderno y multidisciplinar, formada por arquitectos, ingenieros y consultores de diferentes sectores de la construcción civil, trabajando de forma integrada y ofreciendo la solución más adecuada para los proyectos. Actualmente contamos con 8 colaboradores directos y más de dos decenas de colaboradores indirectos.

¿La empresa cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles son y en qué fase se encuentran?

Reafirmamos el compromiso permanente de nuestra empresa, de sus Líderes y de toda su fuerza de trabajo, con la seguridad, bienestar de los colaboradores, respeto al medio ambiente y la sociedad, estando en cumplimiento de todas las leyes y normas vigentes, con la continuidad de las operaciones en consonancia con nuestra Misión, Visión y Valores. Desarrollamos acciones sociales anualmente, con el objetivo de aportar por medio de nuestra expertise gerencial y humana, con los más carentes, y hemos alcanzado resultados interesantes y satisfactorios.

¿Cuál es el punto de vista de Green Studio sobre los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Green Studio es una empresa que nace con el ADN de la Sostenibilidad. Desde el inicio, basamos nuestra Misión, Visión y Valores en el trípode de la Sostenibilidad. Nuestra misión está en promover una arquitectura comprometida con las cuestiones sociales, económicas y ambientales. Una arquitectura fundamentada en el confort ambiental, en la eficiencia energética, en el uso racional de los recursos, en la reducción del impacto de la construcción, en la reducción en el costo operacional y mantenimiento de los edificios. Visamos diseminar la cultura de la sostenibilidad por medio de un servicio accesible a toda la sociedad, independientemente del tamaño o escala de los proyectos.

¿Cómo Green Studio aporta a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

Creemos que el verdadero valor de una empresa son las personas. Y eso no se refiere la cantidad, sino a la calidad. Primero, buscamos tratar a todos nuestros colaboradores y compañeros con ética y respeto, proporcionando un ambiente de oportunidad y crecimiento. Además, estamos constantemente apostando en la formación y en el entrenamiento de nuestro equipo, estimulando el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades y tecnologías. De esa manera, el cliente recibe un servicio de calidad y los colaboradores se sienten satisfechos con los resultados alcanzados.

¿Lo importante que es la buena gestión para la reputación corporativa de Green Studio?

Una buena gestión es la base de nuestros servicios. Un cliente cuando busca Green Studio pretende estar alineando con las mejores prácticas de gestión existentes. El ADN de nuestros servicios está en el expertise técnica y gerencial de nuestros colaboradores, aliada la tecnología de la información y al control de los procesos. Nuestra empresa se destaca principalmente por la calidad gerencial, transparencia organizacional y eficiencia administrativa, alineados a las mejores prácticas de gestión de proyectos y obras del mercado.

¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Las estrategias para la satisfacción de los stakeholders están en la relación interpersonal. Hoy, el principal desafío de las empresas está en retener los talentos. No tratamos a ningún colaborador como empleado. Tratamos a todos como colaboradores, compañeros, cuyo desempeño marca la pauta del éxito de nuestros proyectos. Buscamos formar y retener buenos profesionales para que la empresa se desarrolle con ellos. Eso no siempre es una tarea fácil. Por eso, buscamos crear un ambiente amigable y colaborativo.

Comente sobre la importancia de la ética y la Responsabilidad Social Corporativa para Green Studio.

La Ética es la base para cualquier relación comercial exitosa. No aceptamos de forma alguna trabajar pasando por encima de nuestros principios éticos y morales. La responsabilidad social es un principio bastante importante que viene ganando cada vez más espacio en las empresas como una forma de garantía que la empresa está haciendo su parte en favor de la sociedad.

¿La empresa implementó un Programa de Compliance?

Tenemos un Código de conducta especialmente desarrollado para los proveedores, en el cual, definimos calidades que esperamos recibir en las relaciones comerciales, para que nuestros colaboradores y sus representantes conduzcan todas sus actividades cumpliendo con todas las leyes aplicables, normas y reglamentos en nombre de nuestra empresa, abordando las mejores prácticas comerciales, de trabajo y ambientales.



# Descubra a Ilha da Magia

Florianópolis . Santa Catarina . Brasil

O arquipélago é formado por 46 ilhas. 32 pertencentes ao município, com mais de 100 praias distribuídas pelas ilhas e o continente. A cidade tem uma costa de 172km bem recortada, que contorna os 54Km de comprimento e 18Km de largura, num total de 433Km<sup>2</sup>, divididos entre ilha e continente



**FLORIANÓPOLIS  
ENCANTA O MUNDO**

Cidade mais amigável do planeta  
CONDÉ TRAVELLER - EUA, 2013

Cidade Criativa UNESCO da Gastronomia  
UNESCO

Possui uma das mais belas 20 praias do mundo  
CORRIERI DELLA SERA - ITA, 2010



## Gastronomia

Florianópolis conta com várias rotas gastronômicas, que proporciona experiências únicas em aromas, sabores e vivências para os sentidos mais requintados. O município é o maior produtor de ostras em cativeiro do país, cerca de 94% da produção nacional de ostras cultivadas, e tem uma culinária especializada em frutos do mar.



## Ecoturismo e Aventura

Com um território de 33% de mata atlântica, contendo atualmente 11 unidades de conservação, Florianópolis é um paraíso para ecoturistas, aventureiros, admiradores e todos aqueles que querem super desafios. São mais de 32 trilhas por locais magníficos entre encostas e matas, com destaque para a Lagoa e Naufragados.



## Esportes

Esportes com o água como o Surf, Vela, Kite Surf e Wind Surf tem como point o Riosinho no Campeche e Lagoa da Conceição. Sandboard, arvorismo, mergulho, tirolesa, mountain bike e vôo livre são outros esportes em destaque em Florianópolis.

Fonte: Secretaria Municipal de Turismo de Florianópolis

**INVISTA EM  
FLORIPA**

OS MELHORES SERVIÇOS EM VENDAS E LOCAÇÃO  
DA GRANDE FLORIANÓPOLIS

 **Guerreiro**  
Imóveis



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**



## GRUPO CLS – CARRO E SOFÁ LIMPO

Grupo CSL - Carro e Sofá Limpo, además del know how en higienización e impermeabilización de tapizados, a través de productos con alta tecnología, especialmente desarrollados, ejecuta sus servicios con comodidad, individualidad, calidad y responsabilidad ambiental.

La empresa actúa como un sistema semejante al de una franquicia, sin embargo, sin tanta burocracia ni cobranza de royalties o tasas administrativas, y con costos mucho más bajos para quienes anhelan tener su propio negocio.

El GRUPO CLS es una empresa dedicada y con amplia experiencia en higienización e impermeabilización de sofás y alfombras,

residenciales, comerciales y de automótiles. Trabajan con transparencia, fidelizando a sus clientes en cada servicio.

Utilizan y revenden su línea de productos, que sigue los más altos estándares de calidad y registros exigidos por la ANVISA (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria). Los productos de su línea son, mayormente, antialérgicos y biodegradables, que no perjudican el medio ambiente, la salud de la familia y de sus mascotas.

Trabajan con equipos profesionales que son responsables por la extracción a vacío de las cochinadas, garantizando la remoción de residuos y microorganismos con rapidez y eficiencia.



Con una línea bien definida de negocio donde la visión de la empresa es intrínseca en su ADN, trabajan para ser referencia en brindar oportunidades de renta y desarrollo por medio de su sistema de trabajo, promoviendo la independencia financiera de sus franqueados.

Con una misión que muestra el compromiso con su nombre y el respeto a sus colaboradores y clientes, brindan comodidad y soluciones en higienización e impermeabilización con alta tecnología y calidad, aportando para la preservación del medio ambiente.

Los valores pueden parecer simples, pero se ejecutan con maestría y respeto. Respeto al cliente, excelencia, transparencia e Integridad.

Grupo CSL cuenta con presencia en 15 estados brasileños y 395 municipios, sumando 44 franqueados. ¡Eso demuestra su fuerza y aceptación de mercado!

Entrevista Grupo CSL:

Comentado sobre la imagen de su empresa (Grupo CSL - Carro e Sofá Limpo) dentro del país, ¿cuál es el panorama general?

Grupo CSL es una empresa brasileña con expertise en higienización e impermeabilización de sofás, colchones, alfombras, comerciales, automotivas y residenciales. De 2014, trabajamos con el sistema de franquicias de baja inversión y ya estamos presentes en 16 estados y 466 ciudades, realizando cerca de 1.7 mil atenciones por mes en promedio en las 54 unidades franquiciadas.

Somos actualmente la red más grande de franquicias del país en nuestro rubro.

Explique sobre cuál fue el proyecto con mayor énfasis que la empresa haya realizado. Con certeza fue la estructuración de las franquicias. A través del desarrollo de un modelo de negocio escalable, con bases sólidas y fieles a nuestros valores organizacionales, transmitimos credibilidad y confianza para que pequeños emprendedores se vuelvan empresarios de éxito y satisfechos con el trabajo que ejecutan y con la calidad de vida que él proporciona. Éste es nuestro propósito: ser referencia en ofertar oportunidades de ganados y de desarrollo por medio de nuestro sistema de trabajo, promoviendo la independencia financiera de nuestros franquiciados.

¿De qué forma la empresa aporta para la satisfacción de sus partes interesadas?

Nuestros diferenciales como franquiciadores son: el retorno rápido de la inversión, la desburocratización en la compra de la franquicia, la no cobranza de royalties, el suministro de línea exclusiva de productos propios y la asistencia en tiempo integral a los franquiciados. Eso es innovador y siempre buscamos estar un paso adelante para garantizar la satisfacción permanente de nuestros stakeholders. La innovación y la mejora continua son un movimiento constante en la empresa. Estamos siempre buscando informaciones en el mercado para mejorar equipos, productos y procesos de trabajo que faciliten la vida de todos, incluso y especialmente del cliente final, el que compra los servicios de las franquicias.

Sobre la impresión que la empresa deja en los clientes, comente sobre la satisfacción generada por la empresa en sus clientes externos e internos.

Para los clientes internos (franquiciados): calidad de vida, volverse emprendedor y dueño del propio negocio, logros (muy) satisfactorios, conquistar independencia financiera, libertad para hacer su propia agenda y hora de trabajo. Para los clientes externos (clientes finales): notan que la atención y el resultado de nuestros servicios son diferenciados. Los equipos son altamente entrenados y calificados, la línea de productos exclusiva y los procesos únicos de trabajo en el mercado hacen toda la diferencia para un ambiente limpio y saludable en la casa de las personas.

¿Qué tan importante es tener una buena gestión con las partes interesadas y cómo trabajan para mejorar la reputación corpo-

rativa de la Grupo CSL - Carro e Sofá Limpio?

No es solo importante, sino fundamental. La proximidad de la franquiciadora con cada franquiciado, el apoyo generado y estimulado entre los franqueados es la estrategia. El cambio de información es una constante. Tenemos herramientas de comunicación interna que promueven el intercambio de informaciones entre los franquiciados y estimulan la relación. Cuando uno tiene un problema, muchas veces, el otro ya tiene la solución. Tenemos todos los profesionales responsables de la empresa que prestan soporte en cualquier momento que el franquizado necesite, tanto apoyo técnico como de gestión y de marketing, pero la interacción entre ellos es intensa y muy satisfactoria para todos. Es un crecimiento mutuo del grupo. Una gestión colaborativa. Y eso, por supuesto, se refleja en la calidad de los servicios prestados en la casa de los clientes.



¿Qué estrategias responsables Grupo CSL realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Nuestro Marketing, así como toda nuestra conducta de gestión, está pautado por nuestros valores de respeto al cliente, excelencia en todos los procesos de trabajo, transparencia e integridad, siendo en la comunicación dirigida a potenciales / futuros franqueados o en aquella que hacemos para el cliente final, el consumidor. Somos verdaderos en aquello que hacemos. Nuestra filosofía predica la calidad de vida para franqueados y eso realmente es lo que se practica. Para los franqueados, pasamos la imagen de una grande familia, la Familia Coche y Sofá Limpio. Nuestras mejores propagandas son los propios casos de éxito de nuestros franquiciados. Además, tratamos con muy respeto todos nuestros compañeros, como nuestros proveedores y todos aquellos presentes en la cadena generada en nuestro negocio.

¿Cómo la empresa lidia con cuestiones de ética y Responsabilidad Social Corporativa?

Tenemos proyectos futuros relacionados al servicio de ONG e instituciones dirigidas a la caridad de forma voluntaria. Respecto a la Responsabilidad Ambiental, la mayoría de nuestros productos es biodegradable, no produce espuma y no posee agentes contaminantes. Nuestros equipos consumen poquísima agua y energía eléctrica en los

procesos de lavado, aportando a la preservación del medio ambiente. Por su lado, los impermeabilizantes son a la base de agua y no son inflamables.

¿Cómo eso ayuda a mejorar la Reputación Corporativa de su empresa para mantener una conducta ética y responsable ante sus Stakeholders?

La sostenibilidad del planeta es un camino sin vuelta y cada vez más las empresas deberán adecuarse para garantizar la preservación ambiental. Nosotros ya estamos en la vanguardia respecto a ello.



Tarcísio Marchiorato  
Diretor presidente



## A NOVO IDEAL É A SUA CHANCE DE QUITAR SUAS DÍVIDAS

### SOBRE NÓS

A Novo Ideal Consultoria é uma empresa especializada em análise e revisão de contrato de financiamentos.

Atuamos com financiamentos de veículos, empréstimo pessoal, cartão de crédito, entre outras, tanto pessoa física como dívidas empresariais, à nível nacional.



**REVISÃO DE JUROS ABUSIVOS**



**BUSCA E APREENSÃO DE VEÍCULOS**



**DÍVIDA DE EMPRÉSTIMO**



**DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO**

[novoidealconsultoria.com.br](http://novoidealconsultoria.com.br)  
[contato@novoidealconsultoria.com.br](mailto:contato@novoidealconsultoria.com.br)

(11) 2091-7225 | (11) 2227-0791  
(11) 96258-0123

Latin American Quality Awards 2018

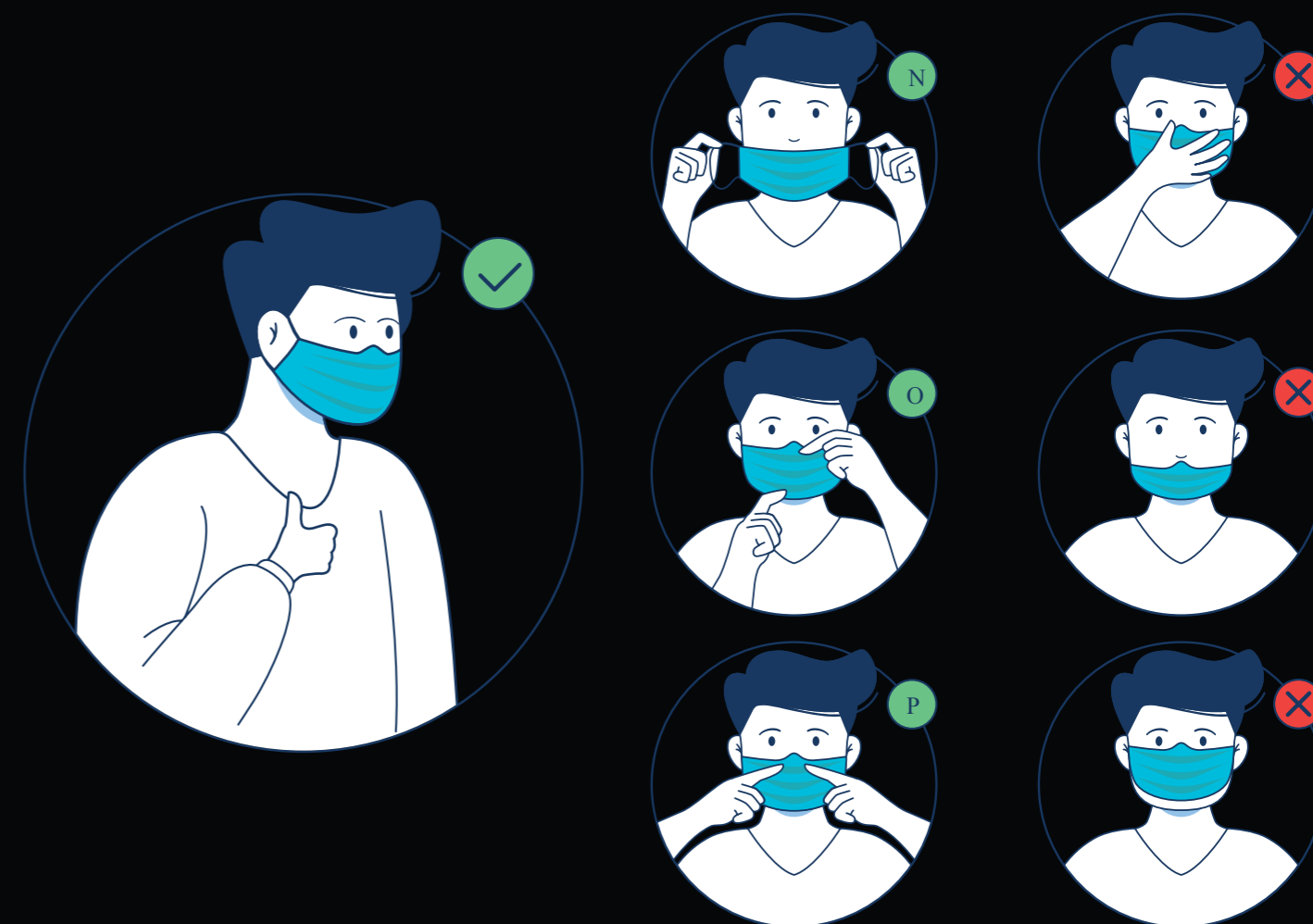


Gran Awards de Excelência de Qualidade 2018



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

### ¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



**#MASCARASALVA**

## GRUPO MED MAIS

El Grupo Med Mais es una empresa que actúa en el mercado de prestación de servicios hace más de 10 años. Cuentan con 11 filiales extremadamente bien estructuradas, dimensionadas en estados importantes de la federación, contando con 450 colaboradores directos e indirectos. Poseen también una sede propia con estructura logística y administrativa capaz de administrar contratos a la distancia manteniendo rigor respecto a la estandarización de los procesos. Actúan con dos frentes de trabajo, una volcada a la medicina y seguridad del trabajo y otra a servicios médicos de urgencia y emergencia.

Su principal objetivo de trabajo es auxiliar a las empresas e instituciones públicas a ac-

tuar de manera sólida y perenne respecto a la prestación de servicios de salud, tanto en el APH (Atención Pre-Hospitalaria), como también en Seguridad y Medicina del trabajo. Sobre todo, el Grupo Med Mais dispone de una metodología propia y eficaz, garantizando la estandarización técnica con excelencia, respetando las particularidades y necesidades de cada institución. Trabajan con presteza en todos los estados de la federación, asegurando el rescate de víctimas con la mayor excelencia exigida por normas internacionales.

En un mercado altamente demandante y competitivo, el Grupo Med Mais actúa con valores sólidos, siempre volcados a la excelencia:



Misión: Buscan los mejores procesos, el mejor equipo y la tecnología más avanzada en favor de la vida.

Visión: Ser referencia en la promoción de gestión en favor de la vida en las principales instituciones públicas y privadas de todas las capitales de Brasil y de las principales capitales del mundo.

Valores: Trabajan con seis valores intrínsecos que son innegociables y las decisiones con base en ellos: Gratitud, Placer en Pertener, Fe, Propósito, Ganancia, Alto Desempeño.

### GRUPO MED MAIS Y SU POLÍTICA DE SGI

MED MAIS es una empresa que actúa en el mercado de prestación de servicios en dos frentes de trabajo, como lo mencionado anteriormente: una volcada a la medicina y seguridad del trabajo, y otra a servicios médicos de urgencia y emergencia. Con base en sus objetivos, misión, visión y valores la empresa se compromete a:

Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión Integrada (gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad y salud en el trabajo).

Alentar, capacitar y desarrollar a sus colaboradores.

Diseminar el código cultural desarrollando la conciencia asertiva y participativa de los valores MED MAIS y la protección del medio ambiente.

Mejorar la calidad de vida de los clientes y colaboradores por medio de la excelencia en la prestación de servicios médicos, de seguridad y medicina del trabajo, con miras hacia la prevención de incidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales.

Atender los requisitos legales aplicables y otros requisitos de la organización que se relacionen al Sistema de Gestión Integrada.

Incentivar la identificación constante de peligros y aspectos ambientales para prevenir y minimizar los impactos ambientales adversos, la ocurrencia de incidentes y accidentes, las situaciones de riesgo, así como potenciar los impactos ambientales benéficos al medio ambiente.

Satisfacer a los clientes y las partes interesadas por medio de la atención a sus necesidades y expectativas.

#### ENTREVISTA CON EL GRUPO MED MAIS:

¿Cuáles son las bases del compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Med Mais?

**El Grupo Med Mais cuenta con el Proyecto Amor a Mais. La creación del Proyecto Amor a Mais es la materialización de un sueño que inició en 2008, por iniciativa del Presidente del Grupo Med Mais, Victor Reyes. El proyecto tiene como objetivo ejercer la responsabilidad social empresarial y alcanzar comunidades donde hay vulnerabilidad social, transformando personas por medio de la acción y del voluntariado.**

**Ejemplos del programa «Transformaciones Sociales» de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Med Mais:**

#### 1) PROYECTO POZO ARTESIANO

Actualmente el sertón de Piauí pasa por la mayor crisis hídrica de los últimos 50 años. Una población olvidada de sus necesidades básicas, que nunca tuvo la oportunidad de bañarse en una ducha o recibir agua directamente del grifo.

El Proyecto Amor a Mais, en conjunto con el Proyecto Filhos do Brasil, construyó pozos artesianos que hoy son modelos replicados por la municipalidad. Fueron más de 40 pozos artesianos creados en la región, abasteciendo familias y transformando sueños en realidad.

#### 2) NAVIDAD SIN HAMBRE

Impactar, restaurar y transformar la vida de miles de personas. Este fue el objetivo del proyecto Natal Sem Fome, realizado en diciembre de 2016. Motivados por el amor al prójimo y la esencia navideña, la acción social buscó rescatar los principios de la solidaridad en búsqueda de la valoración del ser humano. La acción se llevó a cabo por medio de la repartición de diversas canastas de víveres y juguetes distribuidos a más de 2000 niños.

#### 3) PROYECTO MORADIA

Un compartir de felicidad y rescate de sueños en medio a condiciones tan precarias de vida.

En alianza con el Proyecto Filhos do Brasil, Amor a Mais tuvo la oportunidad de entregar por la primera vez una vivienda amueblada a una familia que vivía en una situación de extrema miseria. Además de la entrega de la casa, el proyecto realizó un evento con distribución de juguetes a más de 2000 niños y entrega de diversas canastas de víveres.

#### 4) PROYECTO DÍA DE LOS NIÑOS

Una vez más el Proyecto Amor a Mais partió en jornada con diversos voluntarios a la ciudad de Corrente – Piauí, con la misión de impactar familias y transformar realidades. El objetivo de la acción era la atención médica, odontológica y la asistencia social.

El evento comportó cerca de 6000 personas, con distribución de juguetes, presentaciones sociales y parque de diversión.

#### 5) EL SONIDO DE LA ESPERANZA

La música toca los corazones y la solidaridad también. El Proyecto Amor a Mais realizó la donación de más de 17 instrumentos al proyecto CISFAC. El proyecto CISFAC es una organización no gubernamental (ONG) que trabaja para transformar niños en situación de vulnerabilidad social a través de la música.

#### 6) ASESORÍA EN ASISTENCIA SOCIAL

**El Proyecto Amor a Mais, en conjunto con sus asistentes sociales, educa y enseña en municipalidades del interior de Piauí a crear proyectos para la aprobación del Gobierno Federal.**

#### 7) CREACIÓN DE REPRESA DE AGUA – PRÓXIMAMENTE

**Creación de represa de agua para llevar agua al sertón. Un proyecto que reactiva cauces de ríos.**

¿Cuál es el proyecto de Responsabilidad Empresarial Social más impactante del Grupo Med Mais?

**Los proyectos señalados anteriormente fueron de extrema importancia para Med Mais y trajeron relevancia y reconocimiento al Proyecto Amor a Mais. Creemos que lo más significativo fue llevar agua a diversas comunidades, dado que ese proyecto no trata solo de donar alimentos, sino de hacer que familias logren mantenerse por años y construir su propio alimento. Sin agua, el ser humano no sobrevive y el sertón del nordeste de Brasil carece de esa agua.**

**Comente sobre la importancia de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) para el Grupo Med Mais.**

**El Grupo Med Mais cuenta con la Certificación ISO14001 - Gestión Ambiental. Para nosotros, las prácticas sostenibles son prioridades y nuestra Certificación nos mantiene en constante actualización para aportar al medio ambiente.**

¿Qué tan importante es para la organización la ética y la Responsabilidad Social Corporativa para el Grupo Med Mais?

**De extrema importancia el proyecto de Responsabilidad Social, incluso contamos con proyectos ambiciosos para que Amor a Mais alcance nuevas comunidades. Trabajamos con transparencia, con planilla de presupuesto abierto para enfatizar la ética realizada por la empresa.**

¿La empresa ha implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

**Estamos en fase de implementación del Programa de Compliance. Contamos con nuestro código de Compliance, el cual está a disposición en nuestra página.**

**Web: <<https://www.medmais.com/seguranca-e-medicina-del-trabalho/codigo-de-compliance/>>**





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



**#MASCARASALVA**

EXPLORE  
SEUS  
LIMITES



## HOZANA REIS – ESCOLA DE BELEZA E EMPREENDEDORISMO



Hozana Reis Escola de Beleza es un espacio que busca, además de la formación de un alumno emprendedor, capacitar el profesional para el mercado para que después de terminar el curso, el alumno ya tenga la capacidad de trabajar en el área con total seguridad y actitud, es nuestra misión. La preparación no incluye solo las técnicas, sino también la mentalidad emprendedora para el negocio, para que en un breve futuro el alumno entre y se mantenga fuerte en el mercado de trabajo, volviéndose referencia en su región. Nuestro diferencial es la enseñanza con alto desempeño y pasión por la manera cómo hacemos, con enfoque exclusivo en que el alumno se transforme para transformar su vida. No nos empeñamos en solo reparar el contenido, sino que el alumno lo aprenda y sepa usarlos cuando se le exija.

Para Hozana Reis- Escola de Beleza e Empreendedorismo, la elevación del nivel de conciencia a través de la enseñanza, transformación, alta performance y educación, es una preocupación constante, considerando la belleza como algo más profundo del que la estética, dando, así, la dirección y oportunidad a nuestros alumnos emprender la verdadera transformación en su vida para que realicen sus sueños con más actitud y seguridad, a través de su propio negocio.

Sin embargo, con gran empeño y pasión por calificar y capacitar a sus alumnos para el mercado de la belleza y emprendedurismo, han notado la grande necesidad de personas que están en búsqueda de profesionalizarse con el objetivo de crear su propia oportunidad de forma exitosa y eficiente. Decidieron, entonces, rentabilizar y expandir la marca, dando inicio este año de 2020, en el proceso de modelo de franquicia

para la escuela, con enfoque en implantar hasta el 2022 5 (cinco) nuevos modelos estructurados de la marca, con proyección en toda Latinoamérica.

Siendo así, trabajan el marketing en su empresa para la construcción y reputación de la marca buscando conocer la opinión de sus consumidores adquiriendo a través de esta herramienta feedbacks para mejorías continuadas. Usan sus medias sociales para relación y percepción de alumnas y clientes, como el Facebook, Web Page, Google, sitio para interacción, atracción, divulgación, y relaciones. Buscan ser consistentes, constantemente confiables, honestos, cumplir las promesas y brindar el mejor para todo el Stakeholders, sea interno o externo, con ética, respeto, armonía, alegría y siempre valorando el ser humano en su esencia.

Identidad - Escogieron como color predominante de la marca el color Dorado, que es el color del éxito, de la realización y el triunfo. Asociada a la abundancia y la prosperidad, lujo y calidad, prestigio y sofisticación, valor y elegancia. La psicología de este color implica riqueza; Es visto como el color de la sabiduría interior, la calidad, confianza, energía, luz e inteligencia.



### LAS LETRAS MARCANTES DE NUESTRA MARCA SON: H - Z Y - R: HOZANA REIS

La LETRA H es bastante ligada al dinero y en el posicionamiento social; su personalidad crece cuando se ve delante de un desafío;

La LETRA Z brinda equilibrio sin grandes esfuerzos. Transforma a la persona en alguien tranquilo, de ambiciones medidas y que se adapta mejor a ambientes saludables y armoniosos.

La LETRA R confiere inteligencia creadora, notables habilidades, mucha perseverancia, intuición, deducción y gran confianza personal que posibilita el éxito en todo.

Trabajan con ahínco y aman manejar desafíos, y a través del trabajo buscan profundizar la historia de sus alumnas (os), para que no entren en uno de los diversos cursos solamente para aprender una técnica, sino que alterar todo el cuadro de su vida. Transformar la vida de un alumno (a), que muchas veces estaba sin sueño, sin rumbo, y sin destino. A través de una didáctica innovadora, amor a lo que hacen, performance en trabajar el emprendedurismo, las habilidades técnicas, administrativas y gerenciales, y toda la motivación que implementan en clase, elevan el estado del alumno a un nivel de excelencia, creyendo que es capaz

de construir su propio éxito, alterando su vida y de toda su familia, volviéndose el mejor Profesional de su región.

Enfocan en innovación, en tener el dominio máximo del mercado, pues creen que el secreto del éxito es hacerlo bien hecho, y para hacerlo bien hecho, es necesario que le guste lo que hace.

#### **SOBRE LA EMPRESARIA - HOZANA REIS**

Hozana Reis es Gestora de Negocios, Expositora, Maestra, Coach de Emprendedurismo, formada por el Instituto Américas Coaching, con Certificación internacional por la ICLA -International School of Coaching, (Orlando. FL), y CENO de Hozana Reis - Escuela de Belleza y Emprendedurismo.



Siendo una escuela representativa en el país con reconocimiento Internacional en más de 100 países de América Latina, integrado al Latin American Quality Institute ( LAQI) así como en todo el territorio Nacional con reconocimiento por la Agencia Nacional de Cultura, Emprendedurismo y Comunicación. (ANCEC) CO -autora del libro «Pra onde foi seu Sonho» y Organizadora de diversos eventos para emprendedoras que quieren expandir su negocio, alcanzando el próximo nivel.

Además, Hozana tiene diversa formaciones profesionales en la área de la belleza, tales como: maquilladora con especialización en air brush, mi-



cropigmentación con microblading y micropigmentación paramédica, extensión de pestañas advance, designer de cejas, estética Facial, peinados, y se ha dedicado mucho para emprendedores en el ámbito general, en especial en la rama de la belleza con sus entrenamientos de liderazgo, gestión, marketing y emprendedurismo para quienes tienen o quieren iniciar su negocio.

Se considera, de esa manera, que una emprendedora que «no para» y se ha inclinado cada vez más para alcanzar la expansión en el mercado e inspirar nuevas emprendedoras. Más de 7.500 vidas fueron transformadas a través de sus cursos y entrenamientos. Por eso, su estrategia ha sido capacitarse de manera incansable cada día más en los mejores cursos y consultorías para aportar en la performance de sus alumnos.





Pegoraro Amorim  
Sociedade de Advogados

## ESTRATÉGIAS E SOLUÇÕES APONTANDO IDÉIAS INOVADORAS E EFICAZES

### FILOSOFIA

Eficiência, rigor  
técnico e analítico,  
ética e  
combatividade

Criado para atender as expectativas dos nossos clientes, nosso escritório, desde a fundação, reflete o compromisso com a excelência dos serviços jurídicos prestados. Tais valores estão sempre presentes em tudo o que fazemos: a organização de nossa sociedade, os profissionais que recrutamos e nossa relação com o cliente, na seriedade e dedicação aos trabalhos que desenvolvemos.

#### SÓCIOS FUNDADORES



ESTEVAN NOGUEIRA PEGORARO



PAULO AMARAL AMORIM

### ESPECIALIDADES



TRIBUTÁRIO



AUDITORIA E  
COMPLIANCE



CÍVIL



BANCÁRIO



Avenida Pacaembú 1785 - São Paulo - SP



contato@gruopegoraro.com



(11) 3868-5080



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

El Ministerio de Educación, a través de la Resolución nº 3557, decide elevar el Instituto Técnico Superior Cordillera a la categoría de Instituto Tecnológico Superior. Con base en esas autorizaciones legales, el Instituto inició sus actividades promocionales en mayo de 1993, con una oferta educacional de calidad, basada en la moralidad y en la razón.

La educación es entendida como la actividad más trascendente de la humanidad, a través de la cual la propia sociedad confió a la institución escolar en seria y delicada responsabilidad de preservar el destino social de la humanidad.

El Instituto Tecnológico de la Cordillera Superior abrió sus servicios educacionales en octubre de 1993, bajo los siguientes principios:

Educar es una tarea por excelencia humana, a través de la cual seres humanos llamados maestros agregan valor a otros seres humanos llamados estudiantes, mediante el desarrollo ideal de sus facultades más humanas: pensamiento, sentimiento y acción.

Por la naturaleza de su misión, la educación es obligada a volverse la organización más transparente de la sociedad y no un negocio en el que la calidad se mida por el valor de las pensiones pagadas por los estudiantes.



En el último tercio del siglo XX, la Directoría Nacional de Planificación Educacional del Ministerio de la sucursal, decidió un cambio singular, incorporando el ciclo de especialización post bachillerato en la estructura escolar de las escuelas nacionales y privado que así lo anhelaban. Con dos tres años de estudio, para entrenamiento de profesionales de gerencia intermedia con títulos de técnico y tecnólogo superior.

**VISIÓN** - A la distancia, el Instituto ve en cada alumno un caballero y en cada estudiante una dama, ciudadanos decentes y justos; con la mirada puesta sobre el mundo del futuro, donde todo aún está para ser hecho y donde los profesionales serán responsables por el destino del país.

**MISIÓN** - ITCO forma parte de profesionales educados, instruidos y decentes, moral y científicamente listos para enfrentar los desafíos de un mundo en constante cambio y asumir la responsabilidad de orientar y salvar a la familia y la sociedad del caos que la humanidad vive para escoger una vida de dignidad y libertad.

## ENTREVISTA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA CORDILLERA SUPERIOR:

¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la institución?

Los empleos directos generados por la empresa en términos de personal administrativo y de enseñanza son los siguientes: ITSCO posee 255 funcionarios, incluyendo maestros y administradores, en su nómina. Además, en los últimos 12 meses, fueron contratadas 199 personas físicas y 75 empresas como proveedores de la institución.

¿La institución de enseñanza cuenta con programas de Responsabilidad Social Corporativa?

Trabajamos dentro del departamento de Vinculación con la Comunidad con diversos proyectos que conecta a los estudiantes con campañas que buscan dejar una huella en nuestra sociedad.

Dentro de la institución estamos prestos a iniciar una campaña de Gestión de Residuos en conjunto con el Municipio de Quito dentro de uno de nuestros campus, luego de ese plan piloto buscamos establecerlos a lo largo de todos los espacios físicos.

Mantenemos también un plan de formación interno con del departamento de Talento Humano y en el último año (2019), se capacitó a 180 personas entre administrativos y académicos.

Cuéntenos sobre el proyecto de RSE más importante que la institución ha realizado.

Los proyectos de acción social y la capacitación constante a los colaboradores han sido el enfoque primordial dentro de la institución. Parte de este proceso es el enfoque que está desarrollando el departamento Bienestar Integral Positivo, con la implementación de proyectos de mejora en la salud integral de nuestros colaboradores.

Comente sobre el punto de vista de la empresa respecto a los objetivos de desarrollo sostenible.

El objetivo que estamos trabajando en la actualidad, el principal y al cual le damos énfasis es al número 4 (Educación de Calidad). Desde allí, se desprende mucho de lo que estamos realizando permanentemente, ya que parte de nuestra filosofía institucional se une mucho a los ODS. La educación superior tiene un compromiso firme

con el alineamiento a estos objetivos.

¿Cómo la institución aporta para la satisfacción de sus clientes y proveedores internos y externos?

**Cientes:** ITSCO genera encuestas de satisfacción a sus clientes para conocer el estado de sus servicios y detectar posibles mejoras en el mismo. Entre ellas, se encuentra la evaluación docente en la cual los estudiantes pueden evaluar de una manera imparcial la calidad académica de sus docentes, indicador principal en el ámbito educativo.

**Cliente interno:** La comunicación horizontal es una de las fortalezas principales de la institución, ya que mantener una política de puertas abiertas permite realizar un trabajo colaborativo y dinámico. Además, nuestros colaboradores disfrutan de beneficios específicos como son áreas de gimnasio, médico institucional para consulta interna, seguro médico privado, planes de crédito interno y apoyo monetario para colaboradores en situaciones de vulnerabilidad.

**Proveedores:** Contamos con un sistema interno de facturación y seguimiento a nuestros proveedores para que puedan conocer el estado de sus facturas y pagos. Además, los proveedores de ITSCO forman parte de nuestra red, lo cual les brinda acceso a los 7 mil estudiantes del instituto para temas comunicacionales, y acompañan a la institución en su fiesta de fin de año (la más icónica del instituto).

Comente sobre la importancia de la buena administración para la reputación corporativa de su empresa.

Para el ITSCO, la planificación es importante, siendo esto la clave principal para una buena gestión en todos los

ámbitos institucionales. Haciendo énfasis en la reputación corporativa, se convierte en un proceso que inicia a nivel interno, donde la cultura corporativa se posiciona como el fuerte para la acción. De esta manera, los colaboradores alinean sus objetivos personales a los objetivos estratégicos de la institución, reflejándose en resultados positivos, que construyen en sí mismos la reputación de ITSCO de manera constante y siempre atenta a las necesidades del mundo actual.

¿Cuál la importancia de la ética y de la Responsabilidad Social Corporativa para institución de enseñanza?

El instituto se encuentra en pleno desarrollo organizacional, basado en la gestión por procesos. Esto implica un cambio cultural en todo el capital humano interno para la planificación y control de las actividades administrativas y académicas, en este sentido la visión de las autoridades ha sido orientada a dotar de los recursos necesarios para cumplir con este objetivo.



Nuestro proyecto institucional está claramente definido en la Planificación estratégica guardando pertinencia con la misión y visión institucional.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un factor fundamental que se viene trabajando para dar cumplimiento al objeto social que, en sí, constituye una actividad de responsabilidad social; sin embargo, si una institución educativa hace algo adicional a lo legalmente definido por la legislación en beneficio de sus estudiantes, personal docente y administrativo, así como por la sociedad civil, entra en el plano de la Responsabilidad Social Corporativa.

En este sentido, nos ha exigido nuevas capacidades, cambios en los valores y los comportamientos, tenemos que desempeñar un importante papel que integre la responsabilidad social al desarrollo sostenible y programas educativos pertinentes.

Los criterios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) antes descritos, constituyen guías y lineamientos que el Instituto Tecnológico Cordillera (ITSCO) junto con su Modelo Educativo basado en Perfiles de Desempeño pretende plasmar de manera conjunta en un nuevo modelo de desarrollo organizacional basado en los criterios establecidos por la Psicología Organizacional Positiva.

Sin duda alguna, Cordillera contribuye al desarrollo productivo del país, somos parte de la educación como un bien común, hemos alcanzado el reconocimiento nacional e internacional por nuestro alto grado de visión humanista y ética para mejorar la vida de miles de personas que buscan en Cordillera no un lugar para formarse sino un lugar donde educarse.

# Forte nos resultados, Competente na formação



**88 3511.7050**  
[www.objetivojuazeiro.com.br](http://www.objetivojuazeiro.com.br)

 **OBJETIVO**  
Juazeiro do Norte - CE

OBJETIVO  
**FULL TIME**  
Tempo Integral na Escola



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## PHARMA CONSULTING CORP



PHARMA CONSULTING CORP. fue fundada el 22 de julio de 2003. Es una empresa portorriqueña multidisciplinaria y líquida que brinda servicios profesionales de validación para empresas farmacéuticas. Los servicios son dirigidos a las áreas de Ingeniería, Manufactura, Utilidades, Procesos, Laboratorios y otros.

Con excelencia, es preparada en el campo farmacéutico y con amplia experiencia en diferentes áreas. El cuerpo de colaboradores de Pharma Consulting Corp es totalmente entrenado y certificado para trabajar en cualquier empresa farmacéutica que exija sus servicios.

Pharma Consulting Corp es una empresa estrictamente dedicada a garantizar que toda empresa reglamentada por el FDA no cometa irregularidades que puedan perjudicar la calidad de los productos farmacéuticos comercializados dentro y fuera del país.

PHARMA CONSULTING CORP es conducida por la competente Charil Pabón Meléndez, fundadora de la empresa. En los últimos 17 años, se posicionaron con éxito en la industria farmacéutica, entre otros, ofreciendo servicios de validación de equipos y procesos. Siendo la primera y única fundada y conducida por una mujer, y ha sido ampliamente reconocida y cubierta por el medio de comunicación de Porto Rico. Actualmente, directa e indirectamente, genera cerca de 35 empleos.



### Entrevista PHARMA CONSULTING CORP:

¿Cómo la empresa aporta a la satisfacción de sus stakeholders?

**Mantenemos un proceso de trabajo metódico en cada proyecto que nos garantice y garantice al cliente y a nuestros stakeholders la estabilidad y la calidad de cada proyecto.**

**Cuéntenos sobre la satisfacción generada por la empresa en sus clientes externos e internos.**

**Eso se refleja cuando ellos nos contratan nuevamente o nos refieren para realizar trabajos de validación con otras empresas. En el área de validaciones, iniciamos como consultores en productos farmacéuticos, hospitales y universidades con esterilizaciones en equipos de laboratorio en áreas sensibles a la investigación de doctorado. Ahorran con científicas cantidades signi-**

**ficativas de dinero, haciendo posibles investigaciones menos contaminadas y más precisas.**

¿Cuál es la importancia de tener una buena gestión con sus stakeholders, con el objetivo de mejorar la reputación corporativa de su empresa?

**Es vital. La responsabilidad social aporta activamente a la mejora social, económica y ambiental de las empresas, con el objetivo de optimizar su situación competitiva, de valor y de valor agregado.**

¿Qué estrategias responsables Pharma Consulting Corp utiliza para alcanzar la satisfacción de las partes interesadas?

**Desde 2017, iniciamos un ciclo de esfuerzos educativos en el sector hospitalario y de laboratorio para detallar la importancia de adoptar un abordaje de prevención por medio de la validación, calibración, instalación y mantenimiento de equipos. A su vez, la directora ha desarrollado un plan de salud y bienestar para la población de gran impacto social, el cual incluye orientar sobre la importancia de la nutrición, ejercicios y coaching de la salud de la persona. Cada día, se nos hace más evidente la gran necesidad de educar dentro de esta industria. Es rutinario que los clientes llamen preocupados cuando les visitan las agencias reguladoras para auditarlos para acreditación, y es entonces que descubren que tienen las irregularidades. Estamos laborando sin descanso para enfatizar en lo preventivo y educativo.**

**Comente un poco sobre la reputación corporativa de la empresa y cómo trabajan para que esta sea sólida.**

**Las posibilidades de crecimiento económico, científico, de manufactura y de investigación en Puerto Rico y América Latina en general son ilimitadas si trabajamos en entornos donde los trabajos se hacen con excelencia y cumpliendo con todas las leyes aplicables. Lo opuesto, es desperdiciar dinero y esfuerzo.**

**¿Cómo la empresa gestiona la ética y Responsabilidad Social Corporativa?**

Hemos creado un programa de entrenamiento para jóvenes que abandonan la escuela y, por medio de entrenamiento, les disponemos para entrar en el campo del trabajo. La gerencia de la Pharma Consulting recluta jóvenes desertores y enfoca, entrena, inspira y les guía para ser excelentes profesionales. Mostramos a ellos el mundo de posibilidades que existe con la disciplina del trabajo.

**Explíquenos cómo mantiene la reputación corporativa de la empresa y la conducta ética y responsable.**

Hoy en día, la sociedad y las empresas están profundamente interrelacionadas y, por lo tanto, los representantes de comunidades o grupos de interés cuestionan cada vez más, y con más herramientas, a las compañías sobre decisiones que les involucran.

En la actualidad, un grupo de interés no tiene que esperar por la prensa o por hacer una queja formal: con una campaña en las redes sociales es suficiente para impactar la reputación de cualquier empresa. La empresa que no acepte esta nueva realidad, y sea sensible a ella, terminará con nefastos resultados.



**PCC Mantenimiento Adecuado** SINCE 2003 Validamos Excelencia



**PCC COMPROMISO** SINCE 2003 Validamos Excelencia



**PCC Saludable** SINCE 2003 Validamos Excelencia



**"Exhortamos a la comunidad a ser solidarios y si usted conoce alguna persona pasando por una situación de deterioro físico o mental, por favor notifíquelo a las autoridades pertinentes".**

**Abner Vázquez Pabón, MD.**

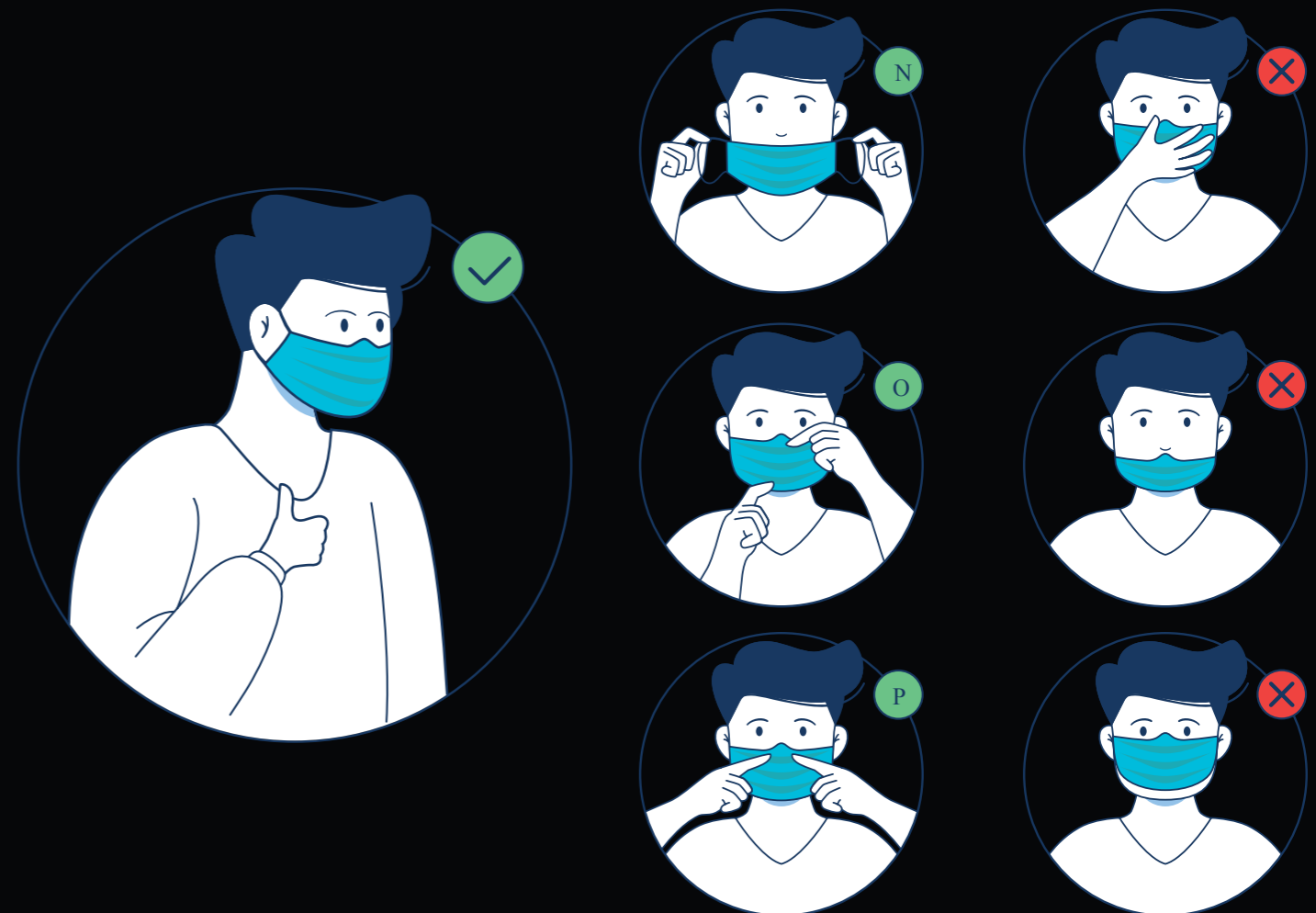
**PCC Nuestros expertos** SINCE 2003 Validamos Excelencia





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



#MASCARASALVA

*Para analisar nossa*  
**Qualidade,**  
*basta examinar a satisfação dos clientes.*



66 3520-3144

Avenida dos Tarumãs, 1009 - Jd. Botânico  
CEP: 78.556-056 | Sinop - Mato Grosso



LABORATÓRIO

**SANTA MÔNICA**

## PET DE LUZ - RYAN DE LUZ MAER SALAL HAS BAZ

De propiedad de la canófila y empresaria Leila Mazza, la empresa Ryan de Luz surgió a través de un concepto simple: «Propiciar bienestar y calidad de vida a las mascotas».

Adepta de su estilo natural de ser, Leila Mazza, fundadora, ha desarrollado una fórmula simple, innovadora y natural: un kit compuesto por un champú y un acondicionador hechos a base de vitaminas y extractos vegetales, además de una harina de cereales, los cuales procedió a aplicar e insertar en la alimentación de sus propios animales.

Como era dueña de una perrera (llamada «Ryan de Luz»), los animales de la Leila empezaron a llamar la atención, pues al usar sus kits, todos ellos tenían una apariencia muy buena, además de un pelaje vistoso y saludable.

Naturalmente, los comentarios de tutores y veterinarios locales empezaron a emerger y, debido a la gran divulgación e indicación espontánea de los profesionales y clientes, Ryan de Luz inició el proceso de formalización de su fórmula y productos para comercialización en mayor escala.

Así, de la misma manera simple como comenzó, su champú y acondicionador caseros, responsables por tanto brillo y vigor en el pelaje de sus animales, se volvieron muy atractivos.

Así, en un pase de magia lleno de mucho trabajo y dedicación, Ryan de Luz pasó a suministrar sus productos para todos quienes anhelaran mantener a sus animales saludables y bonitos.



### ENTREVISTA CON LEILA MAZZA, CENO DEL PET DE LUZ

¿Cuál es la función de la empresa Pet de Luz Maer Sala Has Baz? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

La empresa es responsable de línea PET DE LUZ MAER SALAL HAS BAZ de productos revolucionarios de composición natural para dermis y pelaje de mascotas, compuesta por un champú y acondicionador vitamínico y con extractos vegetales, además de un complemento alimentar con harina de cereales. Permite una mejor calidad de vida del animal, debido a su composición de ingredientes naturales sin agresivos químicos, promoviendo beneficios eficaces en la eliminación de manchas indeseables del pelaje e incómodos de la piel.

Inició de manera artesanal, debido a la necesidad de mejor complemento y productos de calidad sin adición de químicas para mascotas. La canófila Leila Mazza se dedicó a sus investigaciones para llegar a resultados positivos en productos de uso propio para sus mascotas. Debido respuestas positivamente visibles en la red, inició la demanda de interés en los productos, hasta entonces artesanales y, sucesivamente, posts de usuarios de los productos, con fotos de «antes y después» posibilitaron la necesidad de encuadrar los productos dentro de los organismos competentes para fabricación en masa, permitiendo productos premiados con 8 sellos de calidad y Premio Bizz debido a sus beneficios

visibles, sorprendiendo a profesionales de la área en notar que la «simple» composición, de forma bien elaborada, ofrece respuestas sorprendentes.

¿Cuántos empleos directos e indirectos son generados por el Pet de Luz?

Además de los empleados internos y representantes directos, la empresa tiene responsabilidad de agregar empleos indirectos, debido a que los productos provienen de fabricantes terciarios. Considerando la demanda de fabricantes y proveedores, generamos un promedio de 100 a 200 empleos directos e indirectos.

¿La empresa Pet de Luz cuenta con programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles?

Aún no implementamos RSE de manera directa, sin embargo, participamos en la organización de algunos programas.

¿Tienen expectativa de implementarlos?

Tenemos planes de relacionar nuestra empresa a organizaciones no gubernamentales de adopción de mascotas, interconectando las mascotas adoptadas a los tratamientos para niños con autismo.

¿Cuál es el punto de vista del Pet de Luz sobre los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Desde el inicio de nuestra empresa, la visión sostenible fue la que nos ha llevado a



los productos de la Línea Pet de Luz, permitiendo la ausencia química y presencia de ingredientes naturales como materia prima.

¿Cómo su empresa aporta para la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

Yo, Leila Mazza, tengo contacto directo con clientes y proveedores para entender «de cerca» sus necesidades. La empresa Ryan de Luz tiene una visión de respeto mutuo entre sus clientes y proveedores, conociendo “de cerca” sus necesidades y así estudiando directrices capaces apocarlas de forma íntegra, demostrando un respeto para ambos y resultando en una

salud corporativa intermediaría para que haya armonía entre clientes y proveedores con credibilidad para ambos desde en productos cualitativos hasta en integridad empresarial de forma simple y clara. Respeto bilateral es palabra llave para nuestra empresa.

¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de Pet de Luz?

Nuestra reputación está fundamentada en una buena gestión empresarial. Creo que no hay posibilidad de una buena reputación, si la empresa no posee una buena gestión, Principalmente llevando en consideración que la empresa está en la red y



eso permite una exposición aún mayor. Si su gestión no es equilibrada, eso refleja directamente en su rentabilidad.

¿Qué estrategias responsables Pet de Luz realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Se trata de dedicación diaria en presentar resultados positivos que vienen de nuestros productos. Eso se hace de manera necesaria de conocimiento de los stakeholders a entender no apenas el concepto de nuestra empresa, sino cuál es su visión respecto a la integridad, honestidad y calidad de servicio. Eso resulta en negocios y, por ende, resulta en la satisfacción de nuestros stakeholders.

Comente sobre la importancia de la ética y la Responsabilidad Social Corporativa para Pet de Luz.

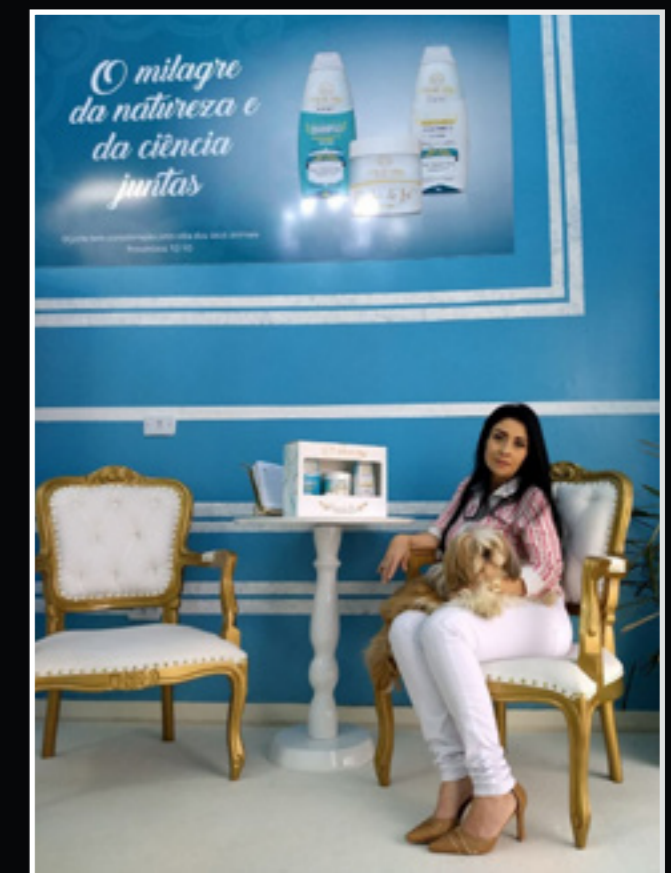
Desde sus inicios, la ética y la búsqueda por fines simples para elaborar un conocimiento sobre materias primas que ayudara no solo de forma sostenible, sino que atribuyera directamente a la todos envueltos una respuesta cualitativa hizo de nuestra empresa una referencia de ética y Responsabilidad Social.

¿La empresa ha implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Como lo mencionado anteriormente, los productos de la Línea Pet de Luz fueron elaborados de manera artesanal. Aunque haya sido proveniente de materia prima natural, exenta de registro, para que se encuadrara dentro de las normas legales, fue necesario homologar nuestros productos junto a los organismos competentes. Eso nos llevó a otro nivel, que hasta entonces era una mera «empresa» de productos artesanales, se volvió una referencia de excelencia en productos revoluciona-

rios del sector de mascotas con 8 estampillas de calidad y Premio Bizz. Escribiendo así, parece una forma simple y de fácil acceso a la fabricación en masa, pero hemos tenido muchos desafíos y un largo camino para encuadrarnos en todas las cláusulas relacionadas a la homologación de productos para mascotas, hasta contratar profesionales y fabricantes tercerizados par, finalmente, poder ofrecer los productos dentro de las normativas.

Obviamente, Ryan de Luz no se hizo sola, siendo una empresa bendecida por Dios y, por ello, no podemos dejar de exaltar las manos de aquél que nos permitió sacar adelante nuestros productos (Dios), así como algunas personas, como Aliel Mazza, Adriel Cristian, Fernando Rossi, Gescica Medeiros, Maria Isabel, Fernanda Bisi. Sin ellos, nada de esto sería realidad para que la obra del Señor sea concluida.



A GENTE FAZ O QUE GOSTA  
PARA AJUDAR QUEM PRECISA.

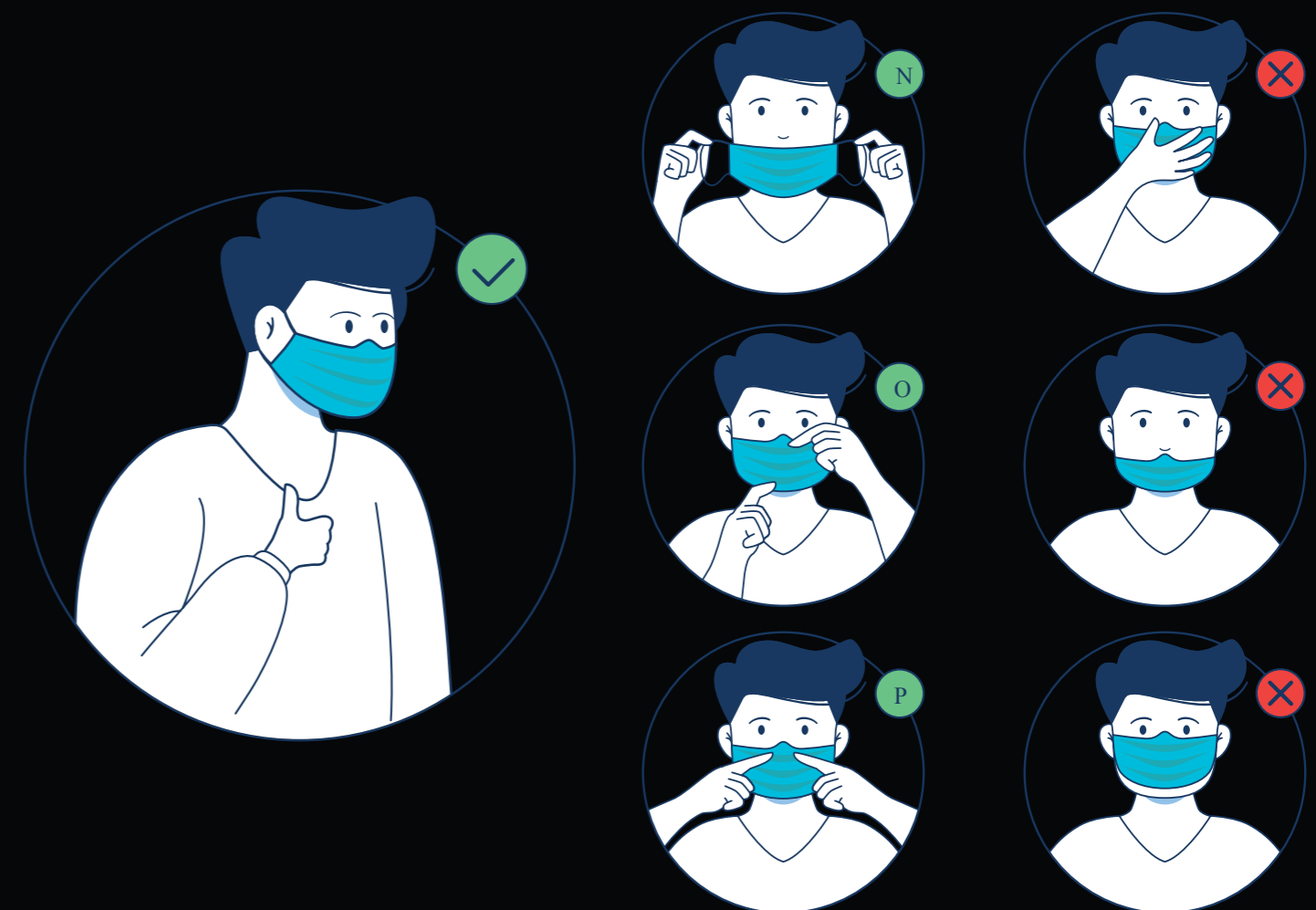


Até dezembro de 2018, a FAMP recebeu 13.100 pacientes em sua Clínica de Fisioterapia, com serviços e atendimentos disponíveis a toda população, basta entrar em contato. A FAMP não é importante apenas para os estudantes, ela soma benefícios para a sociedade como um todo.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

¿CÓMO COLOCAR LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



**#MASCARASALVA**

## SAN MIGUEL ABOGADOS SOC. CIV.



San Miguel Abogados Soc. Civ. presta asesoría jurídica para empresas que invierten en Bolivia o realizan actividades en diferentes sectores de la economía, prestando asesoría jurídica corporativa en las áreas de Derecho Comercial, Administrativo, Civil, Constitucional, Financiero y Regulatorio, Tributario, Aduanero, Propiedad Intelectual, Infraestructura y Transporte.

El despacho nació en 2012, siendo el socio fundador el abogado Walker San Miguel Rodríguez, que ya contaba con amplia experiencia profesional como consultor, árbitro en materia comercial, catedrático de universidades prestigiosas y tenía a su cargo importantes responsabilidades en empresas privadas como asesor y miembro de directorios. El servicio que presta San Miguel Abogados Soc. Civ. es de contenido jurídico legal.

Como despacho o estudio jurídico, San Miguel Abogados Soc. Civ. ofrece servicios a clientes corporativos, es decir, empresas extranjeras o nacionales que realizan negocios en el área industrial, financiera, de consultoría, entre otros.

Se caracterizan por la eficiencia en la prestación de servicios, cumplimiento estricto del código de ética profesional, respuesta inmediata a consultas y solución de problemas complejos.

Los abogados que componen el equipo tienen un alto nivel de formación académica y una carrera profesional con experiencia reconocida en diversas especialidades del amplio mundo del Derecho.



San Miguel Abogados Soc. Civ. tiene oficinas en cinco ciudades del país: La Paz, Santa Cruz, Sucre, Tarija y Cochabamba.

Trabajan con la convicción del que es un privilegio atender a las exigencias de sus clientes, siempre puntuando que son especialistas en la construcción de soluciones.

Visión estratégica: No ejercen apenas solo derecho, sino buscan ser aliados estratégicos de sus clientes.

Misión: Suministrar consultoría jurídica estratégica y personalizada a través de su equipo altamente calificado, para que sus clientes alcancen su potencial máximo en sus actividades e inversiones en Bolivia y en la región.

Ética de Trabajo: Enfoque preventivo. La consultoría preventiva busca minimizar los riesgos legales de las empresas, ejecutando con la debida anticipación las medidas legales correctas que proporcionan una larga certeza jurídica a los clientes.

Disponibilidad: el equipo tiene la extraordinaria calidad de contestar inmediatamente a las exigencias de sus clientes.

Trabajo inteligente: la experiencia de los profesionales ofrece a ellos una visión global de los negocios que combina con la cultura y la situación local para ofrecer soluciones estratégicas personalizadas.

Pluralidad y diversidad: creen que múltiples perspectivas no solo fortalecen la cultura de la empresa, sino también la capacidad de contestar a las necesidades de los clientes. Definen su fuerza profesional diversificada por la manera como su equipo se ve, a través de una variedad de características personales y experiencias de vida.

### ENTREVISTA SAN MIGUEL ABOGADOS

¿Cuántos empleos directos e indirectos San Miguel Abogados genera actualmente?

Nuestra empresa cuenta con 15 abogados y un equipo de soporte de 10 personas, esparcidas por nuestras 5 oficinas en todo el país.

¿Poseen programas de Responsabilidad Social Corporativa?

San Miguel Abogados Soc. Civ. Inaugurará este año de 2020 su programa de Responsabilidad Social Corporativa «Paz y Derecho», se denomina así porque consideramos que lograr la justicia y la efectuación de los derechos coadyuva a un clima de paz social en el país y, además, en el continente y el mundo. Asumimos el reto de formar abogados en situación de vulnerabilidad académica para dotarles de instrumentos y capacidades en la resolución de conflictos, a través de medios alternativos como la conciliación, la mediación y el arbitraje.

¿Cuál es el punto de vista de San Miguel Abogados sobre los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Desde hace mucho tiempo el bufete pone en práctica algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Somos conscientes que es necesario reducir nuestra huella ecológica cambiando hábitos de trabajo y métodos de bienes y consumo. Nuestras oficinas cuentan con tanques de ahorro de agua, luminarias LED y nuestro personal pone en práctica un sistema de reciclaje del papel utilizado.

Los abogados de la firma son invitados a seminarios y mesas redondas para aportar sus conocimientos y experiencia en debates donde se promueva el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible. Conocemos la importancia de tener un equipo de trabajo que fomente la igualdad de género y oportunidades, aspectos vitales para tener una sociedad más justa y equilibrada.

¿Cómo la empresa aporta para la satisfacción de sus clientes y proveedores internos y externos?

Nuestro estudio contribuye a nuestros clientes prestándoles servicios legales preventivos, evitándoles largos conflictos o litigios como suele ocurrir cuando se presentan controversias; por tanto, nuestra principal contribución a las tareas habituales de nuestros clientes es la de la abogacía preventiva, revisando adecuadamente sus relaciones contractuales en materia comercial, laboral y en todos los campos en los

que interactúa una empresa; de esta manera, tenemos a nuestro cliente satisfecho, ya que conocemos toda su vida corporativa y todas sus relaciones contractuales y podemos darles consejos oportunos para evitarles problemas a futuro.

¿Cuál es la importancia de la buena gestión para la reputación corporativa de San Miguel Abogados?

Es muy importante, dado que la gestión se mide no solamente en resultados sino también en tiempos de atención al cliente y en respuestas adecuadas que no les generen más gastos onerosos a nuestros clientes, permitiéndoles alcanzar soluciones y resultados por la vía de la negociación con una asesoría jurídica adecuada.

¿Cuáles son las estrategias responsables que su empresa ejecuta para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Nuestro despacho cuenta con socios y asociados, siendo los socios abogados de vasta experiencia que contribuyen con su opinión jurídica, su asesoría, la elaboración de sus informes o su actividad en la Corte o en un Tribunal Arbitral con sus conocimientos; y los asociados son abogados que tienen las mismas responsabilidades pero que todavía no han alcanzado la categoría de socios. Nuestro estudio realiza un mecanismo de incentivos académicos, profesionales y también remunerativos para socios y accionistas.

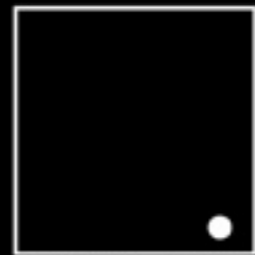
¿Qué importancia tienen la ética y de la Responsabilidad Social Corporativa para la empresa San Miguel Abogados?

Como en ninguna otra profesión los valores éticos y la conducta del abogado frente a su cliente y terceros resulta fundamental, por tanto, contamos con un código de ética general que es el que emana de la Ley General de la Abogacía Boliviana y un Código de Ética particular que se ha elaborado exclusivamente para la aplicación al interior de San Miguel Abogados. También forma parte de los objetivos de nuestra organización, como ya lo he señalado anteriormente, coadyuvar con la sociedad con la que interactuamos a través de programas de Responsabilidad Social Corporativa.

¿La empresa ya posee un programa de Compliance implementado? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos? Explique.

Complementando a la respuesta anterior, los valores éticos, su puesta en práctica, el impedir los conflictos de intereses y el ser muy transparente en la información con el cliente forman parte de nuestra forma de trabajo. Los programas de compliance recién están siendo implementados en Bolivia a nivel de grandes empresas corporativas. Nuestro despacho, al estar formado por profesionales abogados, cuenta con un código de ética profesional que sería el equivalente a un programa de compliance en una gran corporación.





**PAINEL**  
ARQUITETOS

HÁ 8 ANOS NO MERCADO,  
A PAINEL ARQUITETOS ASSOCIADOS ALIA  
CRIATIVIDADE COM RESPONSABILIDADE,  
VISANDO SEMPRE A EFICÁCIA E O  
MELHOR RETORNO PARA O CLIENTE.  
A EQUIPE CONTA COM PROFISSIONAIS  
COMPETENTES, FOCADOS NA PRODU-  
TIVIDADE E COMPROMETIMENTO COM  
O PRAZO E QUALIDADE DO SERVIÇO.



WWW.PAINEL.ARQ.BR



PAINEL\_ARQUITETOS



PAINELARQUITETOSASSOCIADOS



55 31 25553663



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## TRANSPORTES BLANCO Y LOGISTICA

Empresa de transporte con más de 40 años de experiencia en el servicio de transporte y encomiendas en toda República Dominicana, fue fundada en Moca, en mediados de la década de 1970, por el Sr. Ramón Isidro «Blanco» Paulino y, desde entonces, ha trabajado para ofrecer un servicio de la más alta calidad, a través de responsabilidad y compromiso con sus stakeholders, que son el núcleo de sus negocios.

La empresa comercializa para todo el país con un servicio de entrega puerta a puerta. Hoy, Transporte Blanco SA es responsable por la generación de 500 empleos directos y 150 indirectos.

Al ser una compañía de entregas y transportes, cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial, además de un programa denominado «Manejo a la Defensiva». Es decir, con esto sus choferes son capacitados para manejar de la forma más prudente posible y así poder evitar el riesgo. Además, son monitoreados por un área encargada de la compañía.

Adicionalmente, la empresa tiene un programa que facilita a sus empleados adquirir conocimientos técnicos, maestrías y doctorados, según el nivel académico de la persona. Esto es posible gracias a la alianza con el Instituto Técnico Profesional (Infotep) cuyos cursos son reconocidos por todas las empresas de República Dominicana.



Su compromiso con el medio ambiente es primordial, por eso, cuentan dentro de sus operaciones, planchas translúcidas que permiten recibir la iluminación del sol y no tener que utilizar bombillas eléctricas por más de 12 horas.

Uno de los principales desafíos de la empresa y más en un país como República Dominicana, es el tránsito y por consiguiente los índices de accidentabilidad, ya que en este país la movilidad es bastante caótica, incómoda y difícil, pero a través del programa «Manejo a la defensiva» han reducido significativamente las reclamaciones por accidentes.

Vale la pena resaltar que Transporte Blanco S.A, cuenta con dos sedes principales en Santo Domingo y Santiago de los Caballeros, desde allí recorren todo el territorio nacional para ofrecer la entrega a sus clientes

con una cobertura más amplia y con mayor frecuencia del mercado.

Transporte Blanco S.A, sin lugar a duda, es una referencia en el mercado de transportes y logística nacional por su dedicación y competencia. Cuenta con un equipo preparado para atender a las más distintas solicitudes de los clientes, buscando satisfacer las necesidades con calidad, eficiencia y rapidez.

Actualmente, Transporte Blanco SA es la empresa número uno en la entrega puerta a puerta en República Dominicana.

### CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

- Consolidación de una imagen positiva, fundamentada en una relación de aparcería responsable y eficaz con clientes, provee-



dores y comunidad, aportando para la conservación del medio ambiente.

- Ofrecer a los clientes, servicio personalizado, seguro y calificado en la prestación de servicios de logística.

- Asegurar la mejora continua de los recursos disponibles con enfoque permanente en el Sistema de Gestión Integrada de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad SASSMAQ, enfocando siempre los costos y los resultados.

- Realizar logística y transporte de productos, para servicio de las necesidades de los clientes, en conformidad con los requisitos internos, de la legislación y de las normas ambientales aplicables.

- Implementar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad, con acciones proactivas respecto a los impactos ambientales de las actividades, reducir la seguridad y la salud de las personas afectadas con sus procesos y con la utilización del patrimonio de la empresa y del cliente, prevención de daños, explosión y robo.

- Contratar prestadores de servicios capaces de atender a las demandas acordadas con el cliente.



- Incrementar progresivamente la participación en el mercado de transporte de cargas, a través de la ampliación de la oferta de productos y servicios avanzados, de alto desempeño y competitivos en precio, calidad y tecnología.

- Calificar y motivar a los colaboradores, para que, junto a sus compañeros, sean responsables respecto a la calidad, medio ambiente, salud y seguridad.

- Presentar resultados financieros con los recursos seleccionados.

Transporte Blanco y Logística cuenta con un programa de control de emisión de humo negro, disponible periódicamente para la operación en sus vehículos a través de la empresa FETRABASE, acreditada por IBAMETRO, para un mantenimiento correcto de la flota en cuanto a la emisión de humo negro.

#### IMPULSANDO EL ÉXITO

Durante todo el día, manejan cientos de transacciones, ayudando pequeñas y grandes empresas en todo el país y en el mundo a tener éxito. Lo que vale para los clientes también vale para ellos. Y ésta es la intención: ayudarlos a alcanzar el éxito.

Habiendo construido una red global que incluye conductores independientes, correctores de flete y expedición, son especialistas y tienen la capacidad de manejar casi cualquier tipo de carga que necesite ser entregada.

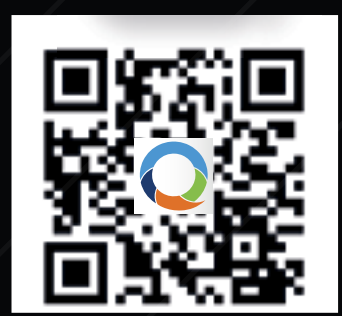




# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## VIDAS NEGRAS IMPORTAN VIDAS NEGRAS IMPORTAN

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)