



# QUALITY

## MAGAZINE

### NOTA CENTRAL

**ODS 12: Consumo y Producción Responsables**

Los emprendimientos de impacto como actores relevantes en la promoción de patrones de consumo y producción sostenibles

Lic. Prem Zalzman

De lo esencial a lo «Valioso» Ideas para la creación de valor

Lic. Daniel Tigani

Por un equilibrio y conciencia social

Dra. Vanessa Maneiro

Calidad sí, pero desde la consciencia

Lic. Rafael G. Hernández Molina

**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



**Lic. Tânia Zambon**

Universidade de Negócios Tânia Zambon

### ENTREVISTAS ESPECIAIS

• **SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMIIO E MAIRINQUE**

Sindicato fuerte y actuante busca la preservación de la salud del trabajador

• **ETHERIUMTECH**

El aporte de las empresas de tecnología en las campañas de vacunación contra el Covid-19

**+12 PERFILES EMPRESARIALES**



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

**¿QUIERES APALANCAR TU  
CARRERA PROFESIONAL  
COMO MENTOR O  
MENTORA?...**

HAY MILES DE EMPRESAS, PROFESIONALES, Y PÚBLICO EN GENERAL QUE NECESITA ALGUIEN QUE LES AYUDE, QUE LES GUÍE, QUE LES ANIME Y MOTIVE, QUE LES LLEVE POR UNA SENDA MÁS RÁPIDA, SEGURA Y CON MENOS DOLOR. ESE O ESA ERES TÚ. SU MENTOR O MENTORA

**¿PERO CÓMO TENER CREDIBILIDAD  
INMEDIATA PARA QUE TE CONTRATEN  
COMO MENTOR O MENTORA HOY?**

**¡CONSIGUE AHORA TU CERTIFICACIÓN  
COMO MENTOR O MENTORA PROFESIONAL!**

**[WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES](http://WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES)**



**DÉJANOS  
DARTE ESA  
CREDIBILIDAD  
CON UNA  
CERTIFICACIÓN  
PROFESIONAL.**

RGM - RED GLOBAL DE MENTORES  
LA PRIMERA ORGANIZACIÓN MUNDIAL EN HABLA HISPANA  
DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL DE LA DISCIPLINA DEL MENTORING.

TELÉFONO: +34 9 341 340-8611  
WHATSAPP: +34 9 341 342-1824  
EMAIL: [INFO@RGMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMENTORES.ORG](http://WWW.RGMENTORES.ORG)



**06**

**Palabras del Presidente**

**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC**

**10**

**ODS 12: CONSUMO Y PRODUCCIÓN RESPONSABLE**

**12**

**Los emprendimientos de impacto como actores relevantes en la promoción de patrones de consumo y producción sostenibles**

Lic. Prem Zalzman

**18**

**De lo esencial a lo «valioso» ideas para la creación de valor**

Lic. Daniel Tigani

**24**

**Por un equilibrio y conciencia social**

Dra. Vanessa Maneiro

**28**

**Calidad sí, pero desde la consciencia**

Lic. Rafael G. Hernández Molina

**32**

**NOTA CENTRAL**

**40**

**ENTREVISTAS ESPECIAIS:**

**42**

**UNIVERSIDADE DE NEGÓCIOS TÂNIA ZAMBON**

**48**

**SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMÍO E MAIRINQUE**

**54**

**ETHERIUMTECH**

**60**

**FERRICAR SAS**

**66**

**JOB FINDERS RH & PROMO**

**70**

**JK EXCLUSIVE**

**76**

**PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA**

**80**

**TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS**

**86**

**GRUPO ASSEMED**

**92**

**INTERPRETIA**

**98**

**GRUPO SEMPRE SORRINDO**

**104**

**ENGETRAINER CONSULTORIA E TREINAMENTO**

**110**

**GRUPO GER SAS**

**114**

**MANANCIAL REFORMAS**

**120**

**YOU ESPAÇO DE EQUILIBRIO**

# **INDICE**

# INDICE

## PALAVRAS DO PRESIDENTE

¡Bienvenido a la edición 236 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribirles. En esta edición de enero, trataremos de un tema delicado e importante como eje temático; **ODS 12: Producción y consumo responsable**. 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.

Vivimos en un momento único en nuestra historia y aunque esta crisis parece diferente de las que ya enfrentamos, no es la primera vez que los líderes se enfrentan a un desastre a gran escala, una economía en dificultades o lo desconocido.

En LAQI enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes se basen en tomar decisiones más firmes, evitando lo peor: despidos y quiebras. Mejor que señalar futuros distópicos es señalar posibles salidas. Este es nuestro compromiso público en este momento.

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 reporte de los [Quality Summit](#). Son recuerdos hermosos de lo vivido 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  
Fundador y CEO  
Latin American Quality Institute



### DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

DIRCETOR GENERAL  
QUALITY MAGAZINE

LIC. JUAN LUIS CORREA

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

VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

LIC. PAULA PONTES

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

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI

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

Manager - LAQI Members

LIC. GLEICE SOUZA

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

Colaboração

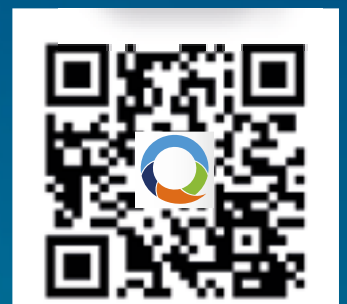
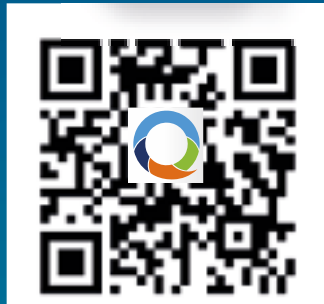
Alice Bezerra Da Silva De Souza  
Victoria Maria Gomes Da Silva





# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!**



**WWW.LAQI.ORG**



Trabajando por la  
Inclusión y el desarrollo  
de las personas con  
síndrome de Down

1

de cada 750 bebés  
nacidos tiene  
síndrome  
de Down



Colectivo **21**  
Perú

## ¿Qué es el síndrome de Down?

Una anomalía genética que se presenta cuando la persona tiene un cromosoma extra en el par 21 de las células del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertas características físicas que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

## ¿Quiénes somos?

Somos una asociación sin fines de lucro que nace con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con Síndrome de Down, su inclusión en el medio familiar, educativo, social, deportivo, laboral y civil, potenciando el pleno desarrollo de sus capacidades y promoviendo su visibilidad como parte de la sociedad.

En el Perú hay cerca de  
30 000 personas con  
síndrome de Down



Trabaja en beneficio de las personas con síndrome de Down, orientando nuestros esfuerzos a hacer valer sus derechos, mejorar su calidad de vida, sensibilizar a la sociedad, promover una sociedad justa y lograr su total inclusión con igualdad de oportunidades, promoviendo el máximo grado de bienestar, autodeterminación, desarrollo personal, respeto y dignidad.



Logra una sociedad en la que las personas con síndrome de Down participen en igualdad de condiciones y gocen de las mismas oportunidades que el resto de la población.

## Nuestras líneas de trabajo:



**Familia:** Talleres de empoderamiento a padres, Talleres de sexualidad, Talleres de autoconcepto y autoconocimiento.



**Salud:** a la fecha 12 campañas gratuitas de salud en diferentes distritos de Lima.



**Educación Inclusiva:** a la fecha 20 Campañas de concientización a alumnos, docentes y padres de familia en escuelas nacionales y particulares.



**Inclusión Laboral:** Talleres de preparación para el trabajo.



**Deporte:** 1ra Escuela gratuita de fútbol para niños, niñas y jóvenes con síndrome de Down.



# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG





**ODS**  
**CONSUMO Y**  
**RESPON**



**3 12:**  
**PRODUCCIÓN**  
**ISABLES**

Por: Lic. Prem Zalzman

## Los emprendimientos de impacto como actores relevantes en la promoción de patrones de consumo y producción sostenibles

El desarrollo sustentable puede ser definido como aquel que permite satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Para impulsar dicho desarrollo un año de gran relevancia fue el 2015, año sin dudas significativo, tanto por la firma del Acuerdo de París como por uno de los hechos fundamentales en términos de impulsar el desarrollo sustentable: el establecimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Dicha agenda comprende 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas para ser cumplidas hacia ese año.

Los ODS son una evolución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), sin embargo, uno de los aspectos destacados es que se ha incorporado en la Agenda 2030 el involucramiento de los gobiernos, la sociedad civil y también al sector privado en responsabilidades comunes pero diferenciadas, donde todos somos responsables de efectuar los aportes necesarios para, colaborativamente, alcanzar su cumplimiento.

En este contexto y comprendiendo que los ODS integran un modelo de desarrollo donde conviven de manera armónica los ejes ambientales, sociales y económicos, es importante destacar

que los mismos han sido gestados bajo una visión sistémica, por lo que hay una estrecha vinculación entre todos y en consecuencia el cumplimiento de uno está correlacionado al cumplimiento de los otros.



Teniendo en consideración lo previamente mencionado, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, tiene una gran preponderancia para todos los representantes del sector privado ya que trata sobre “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”. Este objetivo está compuesto, a su vez por 12 metas, entre las que destaco conceptos tales como:

- Gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

- Reducir el desperdicio de alimentos
- Gestión ecológicamente racional de los productos químicos
- Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención
- Reducción, reciclado y reutilización de residuos
- Empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes
- Personas de todo el mundo con información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

A pesar de la gran relevancia que hoy presentan los ODS y que han acelerado muchos de los compromisos que en la actualidad observamos por parte de organizaciones del sector privado, aún es una deuda contar con indicadores, con su correspondiente desarrollo metodológico de medición para cada una de las metas que componen a los ODS, de manera tal de lograr un aún mayor involucramiento del sector privado con relación a la Agenda 2030.

Es en este marco que un perfil de modelo de negocios va ganando un protagonismo exponencial: son los emprendimientos sustentables los cuales se caracterizan por buscar generar

beneficios económicos como consecuencia de una política empresarial que contempla la preservación y regeneración del ambiente y/o el bienestar social como condición excluyente y que toma mayor relevancia nivel global, regional y local. Este perfil de emprendedores presenta una importancia fundamental ya que son quienes perciben problemáticas en su entorno, las transmutan en desafíos y como consecuencia desarrollan ideas innovadoras que se bocetan y se afianzan como nuevos emprendimientos sustentables o de impacto. Las principales características que definen a un emprendimiento sustentable son las siguientes:



- Generan valor económico, sin que sea a costa de impactar negativamente en el ambiente o la sociedad.
- Establecen metas claras y medibles sobre el valor que desea agregar.
- Aportan valor ambiental y social positivo, de manera intencional.
- Miden y reportan el impacto ambiental y social generado.

- Mitigan los impactos negativos dentro de sus procesos productivos y ciclo de vida de los productos o servicios que genera.

Estos emprendimientos tienen la cualidad de ocupar un lugar privilegiado entre las demandas de los consumidores y resultan protagonistas de un mercado con mayor que demanda mayor cantidad y oferta de productos sostenibles. Complementariamente los emprendimientos tienen la posibilidad de vincularse de manera satisfactoria con corporaciones, tanto integrándose en su cadena de valor como proveyendo soluciones innovadoras de manera ágil a los desafíos con los que se encuentran dichas organizaciones. Por ende, este perfil de negocios genera impactos positivos:

- Hacia adentro de la organización, en sus vínculos con los colaboradores.
- En su cadena de valor y producción: en su relación con el ambiente y materia prima que utiliza, los proveedores y sus colaboradores.
- Hacia los consumidores, clientes (tanto personas como organizaciones) y/o población destinataria.
- Hacia la comunidad por la generación de empleo e impacto positivo a comunidades vulnerables.

Sin embargo, es importante no caer en lugares comunes, como lo es considerar que para que cada vez los emprendedores sustentables o de alto impacto tengan éxito y protagonismo, ne-

cesitan exclusivamente apoyo económico, ya que para llegar a esta instancia es fundamental que primero se enfoquen en construir organizaciones de calidad, saludables y consecuentes. Claridad en los procesos, orden, seguimiento financiero y la consolidación de equipos diversos son algunas de las variables principales que permitirán complementar sus fortalezas con otras organizaciones mediante sinergias virtuosas y así potenciar su escalabilidad y replicabilidad, aumentar mercado y crecer como organización. El camino de un emprendimiento sustentable es arduo y muchas veces poco claro. A fin de esclarecer un poco este camino es que podemos sintetizarlo en distintas instancias, tales como: 1) su nacimiento, donde que se gesta en el marco de un contexto puntual; 2) su planificación y consolidación como organización; 3) la planificación del impacto que va a generar mediante su negocio; 4) la medición y comunicación del impacto generado y 5) el acceso a inversión de impacto. Estas etapas no necesariamente son concatenadas, sino que pueden estar desarrollándose de manera paralela o en otro orden. A nivel regional hay cada vez más organizaciones referentes para los emprendimientos sustentables. Adicionalmente, hay una tendencia que en los últimos años generó un cambio muy significativo: el involucramiento y apoyo de grandes corporaciones a este tipo de proyectos, ya sea con programas propios o mediante el apoyo a iniciativas de terceros. A pesar de ello, hoy América Latina muestra una alta heterogeneidad entre países y todavía hay una gran oportunidad para que lleguen y/o se desarrollen fondos y convocatorias con presencia regional.

Es un desafío de la actualidad la consolidación de emprendimientos de impacto en empresas sustentables que, adicionalmente a medir el impacto social y ambiental que generan fuera de su organización, también cuenten con indicadores (KPIs) que midan el impacto de sus operaciones y su cadena de valor, lo reporten y comuniquen; incorporen también un management, orden y planning de excelencia que le permita a todo el equipo crecer como profesionales y poder vivir de su desarrollo, lo que en consecuencia redundará en mayor crecimiento, la generación de empleos verdes y en colaborar con el cumplimiento de los ODS.

En el presente existen numerosos casos de emprendimientos innovadores, estos negocios se caracterizan, generalmente, por tener un equipo que no solo conoce y se especializa en la generación de impacto sino también presenta trayectoria en administración de empresas, management, economía, entre otros, y que complementan su know-how con especialistas de impacto, lo que les facilita escalar con mayor agilidad.

MiChroma, 4e Madera Plástica, Qualia, Nanotica, GrowPack, Fracking Design, Compostame y Proyecto Cultivarte son tan solo algunos ejemplos que en los últimos años despegaron en Argentina para convertirse en organizaciones protagonistas del ecosistema. Logro que, sin dudas, es una excelente noticia.

En este punto es que trabajamos desde Kolibri ([www.kolibri.la](http://www.kolibri.la)) con distintos emprendimientos a nivel nacional proveyendo de información interna, consolidando sus indicadores de impacto, clarificando su visión de negocio y vinculándolos con distintas organizaciones que les permita acceder a nuevas oportunidades de valor, diseñando e implementando estrategias ambientales innovadoras adaptadas a las características específicas de cada iniciativa.

Siguiendo este camino está en el interés de todos que cada vez haya mayor cantidad de empresas sostenibles en todo América Latina que colaboren con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que con su éxito se puedan alcanzar de manera satisfactoria patrones de consumo y producción sostenibles.



**LIC. PREM ZALZMAN**



BRAGA &  
SANTANA  
— A D V O G A D O S —

**Fabiano Vitor C Santana**  
Advogado

Pós graduado em Direito Público, Trabalhista e Previdenciário, pós graduando em Direito Eleitoral. Inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil na Seccional do Amazonas sob o número 12287

**Ketlen Braga Castro**  
Advogada

Pós graduada em Direito do Trabalho e Previdenciário. Inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil na Seccional do Amazonas sob o número 12518

**Principais Áreas de Atuação**

Direito Previdenciário, Direito Trabalhista,  
Cível e Eleitoral



[bragaesantanaadvogados@gmail.com](mailto:bragaesantanaadvogados@gmail.com)



[@bragaesantanaadv](https://www.instagram.com/bragaesantanaadv)



[Braga e Santana advogados](https://www.facebook.com/bragaesantanaadv)

Telefones: (92) 99301-0336 / (92) 99531-1298

Endereço: Rua Silva Ramos, nº 109 sala 02 - Centro | Manaus/AM CEP 69010-180



# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

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



Por: Lic. Daniel Tigani

## DE LO ESENCIAL A LO «VALIOSO» IDEAS PARA LA CREACIÓN DE VALOR

La crisis sanitaria de 2020 nos ha llevado a repensar nuestras escalas de valores. Lo esencial es, sin duda, la prioridad, pero es el momento de empezar a crear valor para la sostenibilidad de la economía.

Durante años liderando y capacitando grupos dedicados a la atención de clientes en diversas ramas de actividad y en distintas localidades he observado que muy pocas personas entienden claramente que significa crear valor.

### 1. Valor es:

Propiedad subjetiva que tienen las cosas para satisfacer las necesidades humanas o proporcionar satisfacción. Calidad de las cosas por la cual se da por poseerlas algo equivalente. Calidad de algunas cosas que las hace estimables. Alcance de la significación o importancia de algo. Eficacia o virtud de las cosas para producir sus efectos. Cualquiera de las posibles determinaciones de una cantidad variable o magnitud.

### 2. Que significa entonces:

Valor es aquello que motiva cualquier transacción.

El cliente siempre compra un paquete, compuesto por un conjunto de atributos tangibles e intangibles que valora y la empresa obtiene dinero para

sus costos y generar los beneficios que valora. Este paquete, cuando está bajo control, es el Modelo de Valor que se va formando a medida que la empresa está diseñando, comprando, fabricando, controlando, administrando, vendiendo, etc. Las diferentes personas involucradas, son las que van a sumarle o restarle valor a lo entregado. Esto es lo que se conoce como Cadena de Valor y más a tono con los tiempos actuales, donde la tercerización de actividades no estratégicas es la tendencia, se puede hablar de una Red de Valor o Constelación de Valor.

### 3. Cómo lo aplico a mi actividad:

Si Valor es la percepción que tiene el cliente de lo recibido, que hace que le produzca o no satisfacción, es evidente que no todo lo que agrega costo agrega valor. En consecuencia, ningún cliente aceptará a conciencia, pagar por nuestra ineficiencia.

Detectar lo que tiene valor para el cliente, se convierte en una búsqueda de oportunidades competitivas.

### 4. Construyendo un Modelo de Valor Total:

Modelo de Valor: Es la combinación de cosas y experiencias que crean en el cliente una percepción del valor total recibido.

No podemos hablar de calidad, sin pensar en un modelo de valor, donde el producto y sus circunstancias son cosas inseparables. El desafío es superar la brecha que existe, entre lo que valora la empresa, (personal, proveedores, vendedores, etc.) y lo que el cliente aprecia, adaptando a sus expectativas nuestro concepto de valor total.

Resulta arrogante creer que podemos saber perfectamente lo que el cliente valora sin preguntárselo. Conocer al cliente es la manera de empezar cualquier proceso que tenga como meta satisfacerlo, porque es mucho más rápido y económico consultarlo, que experimentar por el método de prueba y error.

El silencio del cliente no debe ser tomado como un síntoma de satisfacción, porque 96% de los clientes insatisfechos no se quejan, aunque transmitirán su frustración a 11 personas aproximadamente. En cambio, aquellos que estén satisfechos lo dirán a lo sumo a 3 personas.

Al margen del valor que nosotros le adjudiquemos a lo que entregamos; el cliente

es quien tiene el voto final y vota con su dinero.

### 5. Escala de Valor del Cliente:

Podemos hablar de cuatro niveles que representan el efecto que lo recibido produce en el cliente.

**Básico:** Son los atributos mínimos, sin ellos no tiene sentido alguno entrar en competencia. Sin embargo, existen empresas en este nivel cuando gozan de privilegios y se forma un monopolio u oligopolio.

**Esperado:** Son los atributos que el cliente está seguro de recibir.

**Deseado:** Son los atributos que el cliente no necesariamente espera, pero conoce y aprecia.

**Imprevisto:** Son los atributos excepcionales que agregan valor sorpresa para el cliente, una vez que el cliente los conozca, se convertirán en deseados. Es en este nivel es donde comienza la excelencia.

## 6. Impulso a la creación de valor:

Las expectativas del cliente evolucionan continuamente y nos obligan a subir constantemente el nivel para poder seguir sorprenderlo.

La vocación de superar las expectativas de valor del cliente es el motor de la mejora continua.

## 7. Plan de acción básico para la creación de valor:

Definir nuestro modelo de valor puede transformarse en un debate entre lugares comunes y divagaciones cósmicas. Para evitarlo podemos concentrarnos en estos cuatro pasos:

1. Investigar los atributos valorados por el cliente.
  2. Determinar el peso individual que el cliente le da a esos atributos.
  3. Comparar nuestra posición con la de nuestros competidores en dichos atributos.
  4. Proponer nuestro propio modelo para superar la propuesta de valor de la competencia.
- Los grupos de trabajo que se reúnen para diseñar modelos de valor, deben hacerse preguntas como estas:

- ¿Qué cosas de las que hago son valoradas por el cliente? (Sumar valor)
- ¿Qué cosas que el cliente no valora puedo suprimir? (Bajar costos)
- ¿Qué podemos hacer para agregar valor para el cliente en nuestra actividad? (Definir objetivos)
- ¿Cómo lo voy a medir? (Establecer metas y parámetros)
- ¿Por cuál empezamos? (Ordenar las prioridades)

**Entregar valor sorprendente es el principio de la excelencia.**



**LIC. DANIEL TIGANI**



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**



# AFRIG

DESDE 1978

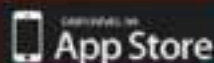
## ASSOCIAÇÃO DE FRIGORÍFICOS DE MINAS GERAIS, ESPÍRITO SANTO E DISTRITO FEDERAL

Atuamos desde 1978, insistentemente, buscamos a perpetuação de conquistas e, o enfrentamento de desafios, na busca e na proposição de uma agenda moderna, com ações direcionadas ao maior e melhor espaço, organizacional, econômico, social, político, jurídico e, de sustentabilidade, garantindo as indústrias frigoríficas de carnes associadas, proeminentes destaques e marcantes presenças nas suas áreas de ação no campo, industrial.

### CONHEÇA O APLICATIVO AFRIG

- ✓ Cotação de Suíno:
- ✓ Conteúdo Exclusivo
- ✓ Informes do Mercado da Carne

DOWNLOAD NA SUA  
APP STORE OU GOOGLE PLAY



[WWW.AFRIG.COM.BR](http://WWW.AFRIG.COM.BR)



# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



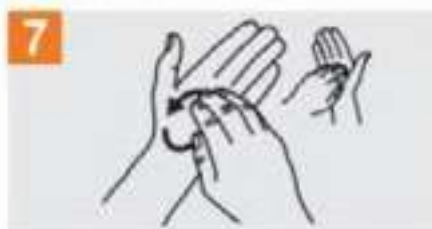
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



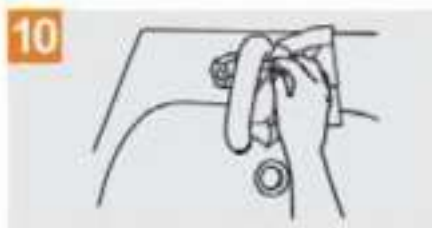
**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



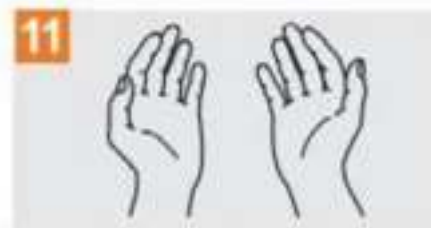
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

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



Por: Dra. Vanessa Maneiro

## POR UN EQUILIBRIO Y CONCIENCIA SOCIAL

¿Cuántas veces hemos visto impactada nuestra vida ante la realidad social? Y ¿Cómo entender los objetivos de desarrollo sostenible?

Sin duda, no son más que un llamado a la acción. Actuar en coherencia con valores y sobre todo crear una verdadera conciencia social que no solo responda a las necesidades de los ciudadanos, sino que a su vez responda a las necesidades de las instituciones.

Por ejemplo, definiendo nuestra responsabilidad social y ciudadana ante ciertas situaciones, tal como lo establecido desde hace mucho tiempo en las Naciones Unidas.

Resulta que cada vez que estamos ante una comunidad, notamos que cada comunidad se puede ver impactada, si no responde correctamente a los objetivos de desarrollo sostenible que se incluyen en las políticas públicas de cada país o institución asociada.

Es cierto que han surgido cambios importantes ante la situación sanitaria, por ejemplo. Pero ¿cómo todo esto influye en los nuevos sistemas de cooperación internacional?

Tener plena conciencia de que nos ha tocado vivir situaciones difíciles y que, evidentemente, el objetivo de desarrollo sostenible nos lleva a comprender las necesidades de las personas, del planeta y buscar ese sentido cooperativo que contri-

buya a implementar programas que respondan a las necesidades de la ciudadanía, y que nos abra hacia una conciencia social para el desarrollo de las relaciones humanas, institucionales, internacionales y a su vez, estas cumplan con los objetivos globales que permiten garantizar el futuro de las naciones.

¿Cómo lograrlo? Haciendo que vayan en coherencia con lo que son las políticas públicas establecidas e incluso conforme a lo que son los objetivos de una sociedad, que permitan transformar vidas y, sobre todo, que vayan dirigidos hacia la protección del planeta, de los recursos, de los individuos y de las instituciones. Estas últimas serán las que tengan esa responsabilidad de permitir la claridad de conceptos en beneficio de una sociedad más inclusiva, consciente y saludable.

Cuando hablamos de los ODS, no necesariamente se tiene claro el concepto y sus objetivos, establecidos a través de la agenda 2030. Algunos de ellos tratan, por ejemplo, de erradicar la pobreza y otras tantas que permitan una apertura, al cómo se puede erradicar el hambre, al cómo combatir la pobreza o cualquier problemática a ser atendida, donde las leyes permitan responder a las necesidades de los seres humanos y que trabajen en su beneficio.

Ahora, ¿por qué a veces no se cumplen los objetivos predefinidos en los ODS?



Por lo general, la gente no tiene conciencia de lo que son en su propia esencia como persona y desconocen la buena aplicación de los ODS o un desarrollo de proyecto sostenible. Incluso, desconocen los factores fundamentales para que esos objetivos se cumplan. Y resulta que para que exista una verdadera justicia social, en la que haya la presencia de instituciones sólidas, se necesita crear conciencia a través de lo que son nuestros estados de derecho.

Ahora bien, comprendiendo lo que queremos como seres humanos, muchas veces no se entiende ese desarrollo de conciencia y esa estabilidad social, que necesita una madurez y una cohesión social, que abra conciencia del cómo queremos impactar el mundo y, sobre todo, del momento en que lo pondremos en práctica.

Considerando que el equilibrio y la apertura de una verdadera conciencia social no están solo sustentados en la responsabilidad que tienen los que representan los gobiernos, sino donde exista la verdadera conciencia social ciudadana, donde yo como persona me integro hacia esos sistemas que van a permitir desarrollar esas políticas y que vayan en beneficio de mi comunidad.

Esas respuestas que garanticen, no solo el cambio a nivel mundial, sino que desde el mismo principio del Ser, comencemos realmente a reformar y comencemos sobre todo, a abrir posibilidades donde los seres huma-

nos garanticen su propia existencia y por ejemplo, donde se construyan no solo infraestructuras resilientes sino que existan personas que puedan reforzar su autoestima, que puedan mejorar su comunicación y donde se establezcan niveles de conciencia ciudadana, que nos inviten a una verdadera participación e integración social participativa, sin diferencias de géneros, culturales o discriminación. Donde exista la inclusión y se fomenten el desarrollo y estrategias donde los humanos comprendan qué es el desarrollo sostenible, y se invite a una creación de sistemas que motiven la participación y que puntalicen en qué mundo queremos vivir y cómo lo queremos vivir. Sobre todo, hacia dónde vamos, porque, sin duda, el planeta representa esos recursos que nosotros queremos proteger y que sin duda para que sean resultados sostenibles en los tiempos. Donde la participación de las generaciones futuras pueda hacer un buen uso de los recursos naturales del planeta, y qué allí surja la importancia del cuidado de tu entorno.

Garantizar la dignidad y la igualdad social podría resumirse como uno de los objetivos fundamentales de los ODS conociendo que el todo es importante.

Quizás partiendo del principio de que la participación, representa la base para unificar esfuerzos a través de organizaciones y de sistemas, que permitan realmente favorecer lo establecido en las políticas públicas.

Por ejemplo a través de la Organización Mundial de Coaching y desarrollo personal En Línea Positiva se están desarrollando programas sociales que van en beneficio hacia lo que es el desarrollo sostenible y que están concebidos, a través de programas educativos que incluyan a una sociedad, donde efectivamente exista el sentido de responsabilidad compartida y dónde se oriente hacia lo que es una verdadera acción colectiva, no solo desde el punto de vista nacional sino desde el punto de vista internacional.

### ¿Qué significa tener conciencia global?

Significa realmente estar consciente de que nosotros como seres humanos tenemos la responsabilidad no solo de cuidarnos, sino de cuidar nuestro entorno. Todo empieza por el amor propio, mientras yo comprendo y me comprendo como ser humano, viviendo en una sociedad donde evidentemente no solo yo tengo derechos, sino que también los otros seres humanos tienen derecho a vivir en un país, y en un mundo donde existan valores, donde yo no me represento a mí mismo, sino que también represento mi entorno.

De allí, seré más sensible respecto al otro, respecto a mis comunidades y, por ende, respecto a lo que represento, para así lograr una creciente globalización que permita sobre todo resolver problemas y eventuales situaciones, como por ejemplo de amenaza nivel mundial, relacionados a la pobreza, el deterioro ambiental, los problemas de cambio climático.

Sobre todo, en estos tiempos de situación de crisis sanitaria es donde se ha visto realmente una verdadera conciencia social dónde se han unido

esfuerzos a nivel de países, pero sobre todo una presencia solidaria y la intervención de especialistas, profesionales, organismos, instituciones públicas o privadas, todos hacia una participación y conciencia social ciudadana y solidaria.

Por ejemplo, a través de la organización que represento, el 27 de febrero inicia lo que es el Máster de Relaciones Internacionales y a través de nuestra escuela deseamos contribuir y convertir en protagonistas a los actores que intervienen en la ejecución de las políticas públicas y las relaciones internacionales. Esto con el objetivo de reducir la desigualdad social existente en algunos países y contribuir con programas educativos y sociales, que a través de alianzas permitan implementar un nuevo modelo sistema, para el beneficio del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, que vayan en coherencia de valores hacia una verdadera conciencia social.



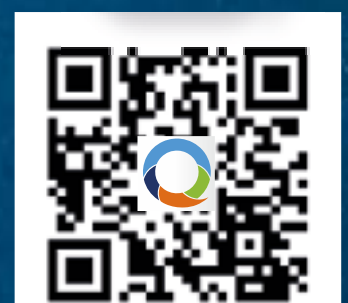
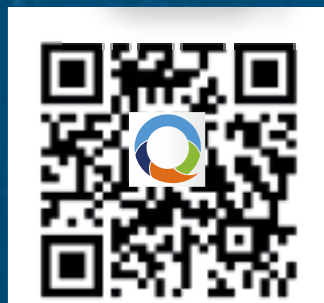
**DRA. VANESSA MANEIRO**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 236

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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

Por: Lic. Rafael G. Hernández Molina

## CALIDAD SÍ, PERO DESDE LA CONSCIENCIA

¿Quién no quiere calidad? (Aunque algunos prefieran bajo precio, añoran la calidad)

Imposible siquiera pensarlo desde los productos, y aún desde los servicios, aunque en éstos últimos tengo serias dudas, pues la deshumanización del servicio está dando al traste con su calidad, pero de ello hablaré en detalle en otra entrega.

Por ahora quiero volver la atención a la calidad y los procesos que conllevan a ella. Hace algún tiempo leí en una investigación de la Universidad Nacional de Colombia que solo un porcentaje muy bajo, menor al 20%, de las empresas que adoptaban cualquier política de calidad y aún más, se certificaban en alguna de sus normas, realmente mostraban mejoras en la calidad real y final de sus productos y/o de sus procesos.

Reflexionando sobre ello, encontré que existían varios aspectos que parecían muy obvios pero que en realidad no lo eran desde el punto de vista de lo que se requiere para sostener en el día a día, un proceso de calidad consciente.

En primero lugar, nadie cambia solo por tener la información y el conocimiento sobre el asunto sobre el cual versa el cambio requerido, ya sea una forma de hacer algo o aún la actitud con que se realiza ese algo. Simplemente el hecho de tener los datos sobre el que y también sobre el cómo, no garantizan que al interior de la persona haya operado ese mecanismo que llamamos consciencia y que nos permite, entre otros, darnos cuenta del para que y sostenerlo interiormente como un poderoso propósito que rija el hacer cotidiano.

Dicho en otras palabras, no basta la norma, el proceso detallado paso a paso, los instructivos, los recordatorios y todas las estrategias comunicacionales posibles si, al interior de la persona responsable de la ejecución, no opera el mecanismo de la consciencia situacional que le permita ese «darse cuenta de lo que está pasando, mientras está pasando» y, sobre todo, actuar sobre ello.

Y, cuando de llenar formularios se trata, cuando repetir mecánicamente las tareas es lo habitual, cuando hasta el error se normaliza en porcentajes y cuando salir airoso de la au-

ditoría es la prioridad, entonces el componente de la consciencia corre el peligro de quedar relegado por la “obligación” de cumplir con lo que hay que hacer. En mi experiencia como consultor ha sido muy frecuente escuchar en varias organizaciones la frase “No me importa cómo, pero hágalo” o “Se hace así, y punto” o también “hemos hecho de todo y no logramos que se ejecuten las cosas”.

### **NO BASTA LA INFORMACIÓN**

Muchas organizaciones consideran, erróneamente en mi concepto, que con diseñar e informar sobre políticas de calidad, contar con procesos definidos y altamente estructurados, crear campañas de recordación, realizar entrenamientos específicos centrados la mayoría en el hacer, es suficiente para crear una cultura de calidad.

Por supuesto que todas las acciones antes descritas son necesarias, más no suficientes.

Nuestro cerebro puede tener, y de hecho la tiene, gran cantidad de informaci-

ón almacenada sobre qué debe hacerse y cómo hacerlo, relativa a infinidad de quehaceres humanos ya sea laborales, domésticos o personales. Sin embargo, ¿cuántas veces olvidamos lo que hay que hacer, omitimos pasos y aún toleramos resultados inferiores a los realmente deseados?

Es más, podemos tener también un entrenamiento muy riguroso en la forma de hacer las cosas, de seguir los procesos y, aun así, cometer errores en lo más simple y elemental de las cosas.

Algunos se refieren a tales errores como un tema de falta de actitud o compromiso del empleado con lo que ya sabe que debe hacer. Sin embargo, resulta una ligera apreciación pensar que la carencia de una de ellas sea la causa de no lograr un determinado resultado con los estándares de calidad esperados. Hay un trasfondo mayor.

### **EL FACTOR HUMANO DE LA CALIDAD**

Todos sabemos que la calidad es un resultado de múltiples factores y no pretendo

ni abrir ni cerra la discusión al respecto. Lo que sí es claro es que el factor humano es uno de los elementos de mayor peso en el resultado final de una operación en la que precisamente el componente humano interviene para su realización o ejecución. Incluso podría decirse que, así sea una operación semiautomatizada o aun totalmente automatizada, en alguna parte del proceso interviene el hombre.

Algunos piensan que la tecnología lo resuelve todo y que, mientras más automatizado, mejor, mientras más intervengan las máquinas, mejor. Pero no necesariamente es así. Por ejemplo, la aviación es una industria que invierte miles de millones de dólares en investigación, alta tecnología para producir aviones más eficientes y seguros y que brinden una mayor economía. Sin embargo, en la operación de una aeronave —y traigo este ejemplo pues fue un sector donde me desempeñé por más de 5 años antes de dedicarme a la consultoría— existen múltiples factores que hacen posible o no su operación y que un vuelo de un lugar a otro sea exitoso. Según las estadísticas del NTSB (National Transportation Safety Board), el 50% de los accidentes de aviación ocurren por fallas humanas del piloto, un 22% por fallas mecánicas, 12% por factores meteorológicos, 7% fallas humanas de controladores aéreos y el porcentaje restante, por otras causas. En to-

tal, las variables humanas suman el 57% y al mirar en detalle dichas variables, la rutina, el exceso de confianza, y las faltas de criterio son sus mayores causas, teniendo en común dos temas vitales en la calidad: Actitudes y consciencia.

### **ACTITUDES Y CONSCIENCIA**

Recordemos que las actitudes son nuestra disposición anímica o emocional con que hacemos lo que hacemos. Dicha disposición está no solo relacionada con la forma en que realizo la actividad, sino, sobre todo, con la energía que dispongo para ello y las razones internas para realizarla, comúnmente llamadas motivación: Motivos y energía para la acción.

Ahora bien, el nivel de consciencia que posea una persona, entendiendo por éste, el grado de presencia y el tipo de vinculación con la acción, puede modificar la actitud. De esta manera, ambas juegan un papel determinante en la manera como se efectúa la tarea y en los resultados de esta.

Si la actitud es de estar trabajando por «obligación», entendiendo por esta esa postura interna en la que creo que no hay otra opción y tengo que hacerlo o hacerlo de una determinada manera, el nivel de consciencia asociado será bastante bajo con altas proba-

bilidades de pérdida de atención y vigilancia de la operación que se realiza con el alto aumento de probabilidad del error.

Si la actitud es de «responsabilidad», entendiéndola por aquella que hace lo que debe hacerse y simplemente cumple con la tarea mas no agrega valor, probablemente el nivel de consciencia sea medio y la persona sea buena para «cumplir con el deber». Sería maravilloso si todo fuese siempre sobre ruedas y las cosas no tuvieran desviaciones. Pero cuando se trata de «salirse de la caja», la respuesta actitudinal y motivacional no es lo suficientemente poderosa para encontrar las mejores soluciones apropiadas a la situación del momento y se recurre solo a «lo que siempre se ha hecho».

Y finalmente si la actitud es de compromiso, es claro que el nivel de consciencia de la persona es el más alto posible y que, gracias a ello, hará lo que sea sabio, necesario y óptimo para buscar el mejor resultado que pueda obtenerse en las circunstancias que se presenten.

El estado de consciencia de una persona es entonces una poderosa variable que juega en los resultados de cualquier actividad humana, y es entrenable.

Mindfulness permite, a través de un entrenamiento progresivo, que cada persona sea observadora de sus actitudes y nivel de consciencia situacional, gestionando sus emociones y pensamientos y dando en cada momento las mejores respuestas posibles según las circunstancias, evitando los automatismos, aprendiendo de las experiencias y desarrollando aquello que llamamos criterio, que no es otra cosa que el más alto nivel de sabiduría al que podemos acceder para lograr resultados excelentes. Calidad sí, pero desde la consciencia



**Lic. Rafael G. Hernández Molina**

A dark, moody interior space featuring a brick wall and a wooden floor. Two black pendant lights hang from the ceiling, casting a warm glow. The text 'NOTA CI' is prominently displayed in the center of the image, with a second, semi-transparent version of the same text directly below it.

**NOTA CI**  
NOTA CI





**ENTRAL**  
**ENTRAL**

Por: Latin American Quality Institute

## ODS 12: Consumo y Producción Responsables

El futuro dispone cambios, una constante caminata para alcanzar lo que se anhela. Los 17 ODS de la Agenda 2030 creen en el poder de la construcción del camino que se espera para la sociedad, con metas que fortalecen la esperanza.

El ODS 12 aborda la producción y el consumo responsables, objetivos que muchas organizaciones incorporaron en su rutina corporativa de modo a mantenerse fuertes competidoras en el mercado. O ODS 12 sugiere el uso eficiente de los recursos naturales desde el esfuerzo global y de regiones locales, interesadas en reducir el desperdicio de alimentos, manejar residuos químicos de manera responsable, disminuir la emisión de contaminantes, etc.

### Qué propone el ODS 12

El abordaje sobre el tema está cada vez más en foco, vertientes del sector privado, sociedad civil, gobiernos locales y académico señalan los cuidados a los impactos del consumo y producción relacionados al medio ambiente, que propagan daños al cotidiano de la población, afectando la calidad de vida principalmente de los más vulnerables a las cuestiones de la desigualdad social.

Debates que incitan el conocimiento sobre el consumo responsable, aumento del reciclaje

y construcciones verdes traen visibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, influenciando buenas prácticas a través de la Responsabilidad Total y despertando el compromiso ante el público-objetivo de la organización.

Sin embargo, aun con la alerta de la ODS 12 para los temas socioambientales, existe una falta de preparación de la sociedad para el consumo consciente, además de la problemática de mala reglamentación por parte gubernamental, donde hay políticas sostenibles no implementadas, además de fragilidades jurídicas y cronogramas dispersos sobre la reducción de contaminantes.

Un ejemplo de ello es Brasil, donde en el año de 2020, el Ministerio del Medio Ambiente, liderado por Ricardo Salles, gastó solo 0,4% del dinero anual previsto para la protección de la biodiversidad y combate a los cambios climáticos. De los R\$ 26,5 millones disponibles, solo R\$ 105.409,00 fueron utilizados en los primeros ocho meses de 2020, demostrando la mala preparación para inversiones.

### Motivos por los cuales el ODS 12 es esencial

Los ODS buscan que más empresas y gobernantes incorporen el consumo y producción responsables como una prioridad, a fin de que, hasta el 2030, alcancemos modos de gestión sostenibles y el uso eficiente de los

# NOTA CENTRAL

recursos naturales. El ODS 12 intenta reducir por la mitad el de alimentos per cápita mundial en los niveles de menudeo y del consumidor, reducir las pérdidas de alimentos a lo largo de las cadenas de producción y abastecimiento, incluyendo las pérdidas poscosecha, al final, el desperdicio alimentar llega a cerca de 1/3 de toda la comida producida para consumo humano en el mundo, lo que equivale, aproximadamente, a 1,3 mil millones de toneladas.

En América Latina y el Caribe, las tasas de subnutrición vienen aumentando en los últimos años, principalmente como consecuencia de la situación en América, donde el porcentaje de personas con hambre aumentó del 4,65% en 2013 a 5,5% en 2018 de acuerdo con la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, por sus siglas en inglés).

Según los datos de la FAO, en promedio, 28% de los alimentos que llegan al final de la cadena productiva son desperdiciados en los países latinoamericanos, aun habiendo parte de la población latinoamericana en alguna etapa de inseguridad alimentaria. Asimismo, entendemos que muchas desigualdades o precarizaciones se generan debido a la mala gestión y a la falta de equilibrio.

Es decir, será un largo trayecto hasta que alcancemos medios más sostenibles, sien-

do así, es algo que se debe planificar, involucrando al colectivo y todas las esferas de la sociedad, donde cada uno pueda aportar para que no haya altos índices de desperdicios y sea posible vivir en un planeta donde se exploten menos los recursos naturales.

Las empresas, pueden aportar, por ejemplo, adhiriendo, en sus misiones y valores, éticas socioambientales, creando programas que promueven la RSE (Responsabilidad Social Corporativa), utilizando materias primas alineadas a los principios de la economía regenerativa, practicando la reducción de extracción de recursos de la naturaleza, aumento del ciclo de vida de los productos, reducción de residuos, entre otros.

### **Gestión sostenible**

Empresas que ejercen con el trípode de la sostenibilidad, compuesto por lo social, ambiental y económico, tienden a contar con mayor credibilidad en la imagen corporativa, debido a que la decisión de compra es considerablemente impactada por cómo el cliente ve la marca.

La investigación realizada por la organización Mercado Libre, revela un crecimiento del 55% en la búsqueda por productos sostenibles en Latinoamérica entre junio de 2019 y mayo de 2020, cerca de 2,5 millones de usuarios en toda Latinoamérica compraron pro-

## NOTA CENTRAL

ductos con propuestas sostenibles, con 150 mil nuevos compradores de esta categoría. La investigación concluye que los consumidores no solo están optando por elecciones más conscientes, sino que también son leales a las ofertas de esa categoría.



(Fonte: Mercado Livre; pág. 5.) link:[https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio\\_reduzido.pdf](https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio_reduzido.pdf)

En otras palabras, la búsqueda por marcas que estén comprometidas con la sostenibilidad solo tiende a aumentar, debido a que más empresas están preocupadas en componer ese nuevo mercado. Asimismo, proporcionalmente, hay consumidores más exigentes, por lo tanto, la organización que decida a implementar la sostenibilidad garantiza una considerable ventaja competitiva.

### Metas del Objetivo 12

#### Consumo y producción responsables

- 12.1 Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los

países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo

- 12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

#### Reducir el desperdicio de alimentos

12.3 De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha

## NOTA CENTRAL

### **Control saludable de los productos químicos**

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente

### **Uso eficiente de recursos**

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes

12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales

### **Tecnología e información**

12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

12.a Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles

12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales

12.c Racionalizar los subsidios ineficientes a los combustibles fósiles que fomentan el consumo antieconómico eliminando las distorsiones del mercado, de acuerdo con las circunstancias nacionales, incluso mediante la reestructuración de los sistemas tributarios y la eliminación gradual de los subsidios perjudiciales, cuando existan, para reflejar su impacto ambiental, teniendo plenamente en cuenta las necesidades y condiciones específicas de los países en desarrollo y minimizando los posibles efectos adversos en su desarrollo, de manera que se proteja a los pobres y a las comunidades afectadas

### **Beneficios de introducir prácticas responsables en el ambiente corporativo**

Algunos de los beneficios de introducir prácticas de Responsabilidad Sostenible en el ambiente corporativo involucran el aumento de la productividad, reducción de costos, avances financieros de la empresa, valoración de los inversionistas y una imagen institucional afirmada, entre muchas otras ventajas.

Dichas prácticas dependen del uso del reciclaje, preferencia por materiales reutilizables, ahorro de agua y energía, incentivo al uso de transportes alternativos y entrenamientos sobre sostenibilidad con los colaboradores. Juntas, esas prácticas pueden proporcionar avances en favor de la conservación del ecosistema.

El Gobierno también desempeña una importan-

## NOTA CENTRAL

te función en esta iniciativa, como organismo público puede ofrecer beneficios y reducción de los valores de tributos para empresas verdes, apoyando la continuidad en los negocios de las organizaciones y generando flexibilidad en el modelo corporativo.

### Prácticas sostenibles en el día a día

- Despegar la basura correctamente y alejarse de materiales desechables
- Practicar el compostaje, reciclar materia orgánica —como restos de frutas y verduras— transformando en tierra fértil (esta es una buena forma de reducir el acúmulo de basura)
- Dar preferencia a la luz natural
- No practicar el consumismo innecesario, optando por modos de vida minimalistas y ecológicos.

De esa manera, el medio ambiente que está fragilizado en estos momentos debido a la explotación de los recursos naturales y al modo de producción capitalista —con grandes polos industriales en países subdesarrollados, emitiendo toneladas de contaminantes en el aire que respiramos— se recupera gradualmente, con la participación de un todo.

Para que no solo el ODS 12, sino todos los 17 ODS se puedan concretar hasta el fin de la agenda 2030, es necesario incorporar la sostenibilidad en la vida cotidiana, con modos

de consumo y producciones conscientes cooperando para una mejor calidad de vida de la población y del planeta.

### REFERÊNCIAS:

<https://www.estrategiaods.org.br/>

<https://www.embrapa.br/tema-perdas-e-desperdicio-de-alimentos/sobre=-o-tema#:~:text=Estados%20Unidos%2C%20Austr%C3%A1lia%2C%20Inglaterra%20e,a%20115%20kg%20por%20ano.>

<http://www.agenda2030.org.br/ods/12/>

[https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio\\_reduzido.pdf](https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio_reduzido.pdf)

### COLABORAÇÃO:

Alice Bezerra Da Silva De Souza  
Victoria Maria Gomes Da Silva



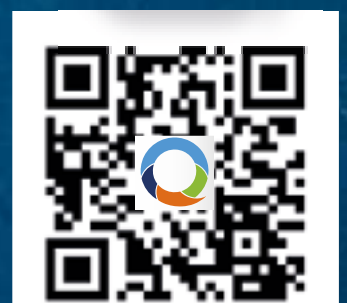
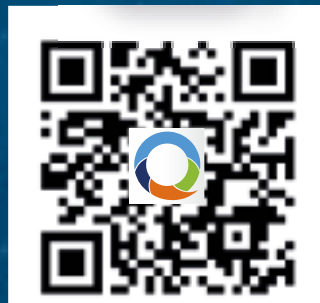
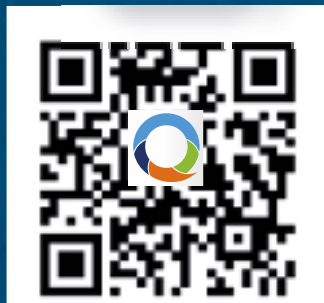
## NOTA CENTRAL



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 236

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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

The background of the image is a dark, industrial-style interior. It features a wall made of dark grey or black bricks. Two black, dome-shaped pendant lights hang from the ceiling, casting a warm, yellowish glow. The floor is made of dark wood planks. The overall atmosphere is moody and modern.

# ENTREVISTA ESPECIAL





**STAS**  
**IS**

---

**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**EMPRESA: UNIVERSIDADE DE NEGÓCIOS TÂNIA ZAMBON**

Instituto  
**Tânia**  
**Zambon**

O Mundo Inteiro em suas Mãos

---

## UNIVERSIDADE DE NEGÓCIOS TÂNIA ZAMBON

La empresa Universidad de Negocios Tania Zambon inició sus actividades hace 9 años y desde entonces trabaja con la formación en gestión corporativa, donde el emprendedor gana el 100% en 30 días en el método Tânia Zambon y luego dirige la Universidad de Negocios con clases en Silicon Valley y Stanford para mantener estos ingresos y lograr hiper-growth sostenible.

Invierten en procesos de coaching con líderes de equipo para inspirar la realización de los sueños de sus 36 empleados, ofreciendo también bonificaciones de acuerdo con el desempeño de cada empleado y planes de carrera en la organización. Comprenden la importancia del trípode sostenible compuesto por cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, comprometidos con la formación de líderes innovadores que ven este trípode como una estrategia fundamental para que la organización desarrolle las habilidades y competencias de las personas, con el objetivo de que el cumplimiento personal se sume a los pilares de la pirámide de Maslow: necesidades básicas de fisiología, seguridad, amor y relaciones, autoestima y realización personal.

La compañía aboga por la inclusión social y proporciona formación abierta gratuita para personas con discapacidad intelectual, con el apoyo del proyecto Cromosoma 21. También se centran en el cuerpo y la salud mental de las personas, creando una comunidad con estudiantes con vidas libres que proponen conocimientos de salud todos los domingos por la noche.

Cuentan con el programa CMR (Responsabilidad Social Corporativa) para personas con discapacidad que se realiza a través de producciones audiovisuales, talleres de empoderamiento y proyectos que dilucidan el protagonismo y la representatividad de las personas con discapacidad, influyendo en los cambios en la conducta, repensando comportamientos con el propósito de promover la inclusión a todos.

También tienen el programa que ocurre todos los martes, llamado T-Day, la letra "T" se refiere a todo el mundo, es decir, es un día de trabajo colectivo en el que cada empleado de la empresa hace algo por alguien o por el medio ambiente. Ese día el empleado pue-

## ENTREVISTA ESPECIAL

de llevar un recuerdo a otro compañero de trabajo, comprar un almuerzo o café, dejar una nota motivacional en el escritorio del colega, siempre con el objetivo de hacer algo diferenciado mientras desarrolla acciones en el sentido social y ambiental, cree que con pequeñas actividades como esta es posible obtener una mayor reflexión y compromiso en la organización.

En cuanto a los ODS, la empresa apoya no sólo la salud y el bienestar, sino también la educación de calidad, promoviendo una educación inclusiva y equitativa, ofreciendo oportunidades de aprendizaje a través de los cursos, apoyando también la igualdad de género, empoderando a las mujeres y planteando agendas sobre paz, justicia y diversidad, con la misión de hacer que la empresa sea cada vez más responsable, es decir, garantizar estándares sostenibles de producción y consumo, teniendo en cuenta el impacto ambiental.

La organización dice que después de la pandemia Covid-19, la reflexión sobre los riesgos relacionados con la sostenibilidad ha aumentado y se están volviendo aún más importantes. Los proyectos socioambientales en las estrategias de negocio se verán en las empresas con protagonismo, aquellas que tras ser evaluadas por los inversores han diferen-

ciado los modelos de negocio, con una amplia mirada a la forma de gestión, la cultura organizacional y los riesgos vinculados a la empresa.

Creen que las métricas ambientales ayudan a los inversores a entender cómo está el rendimiento de la empresa en el mundo externo y sus problemas relacionados con los recursos naturales. Las métricas sociales, por otro lado, facilitan la comprensión de la empresa con las relaciones humanas, con la comunidad y el público en general.

La Universidad de Negocios Tania Zambon cree que su diferencial es conseguir que sus clientes aprendan de los centros más grandes del mundo: Nueva York, Orlando, Londres, Portugal y San Francisco en Silicon Valley. Fortalecen la relación con sus partes interesadas a través del club de beneficios, donde sus partes interesadas participan mediante la creación de redes e interacción con los clientes mediante la propagación de una red de relaciones duraderas. Estas ventajas pueden incluir descuentos en la red hotelera, servicios prestados, gasolineras y similares.

Para la organización, el impacto del buen gobierno corporativo ha llevado a la compañía a recibir más de veinte premios en los últi-

## ENTREVISTA ESPECIAL

mos dos años como empresa que llevó a sus clientes a ganar 1.200 millones en 2019. Con el fin de avanzar con buen gobierno la empresa contrató a un gerente para instalar el programa de Cumplimiento, el objetivo era crear una nueva política de gestión de riesgos, que realiza el análisis y proyecta un plan de acción.

El programa de Cumplimiento que ahora tienen está bien estructurado, único en la selección y capacitación de los empleados, con un código de ética que mantiene a todos al tanto de las normas internas y las leyes regentes, con monitoreo realizado cada 15 días, evaluando y corrigiendo problemas.

Centrándose en la seguridad, el departamento jurídico trabaja exclusivamente con el objetivo de proteger a los clientes y a la empresa, creando un plan de adecuación y riesgos legales envueltos en la privacidad que incluye los controles que la organización tiene como: política, procesos y procedimientos. Estimular

en su gobernanza la transparencia para que las personas sepan lo que se hace con sus datos personales, consentimiento, ejercicio de la ley, seguridad, respuesta a incidentes, monitoreo, evaluación de riesgos y capacitación institucional.

Instituto  
**Tânia Zambon**  
O Mundo Inteiro em suas Mãos

**Lic.Tânia Zambon**





Correo Electrónico:  
servicioalcliente@prevision.com.bo

**BBVA**

**Previsión**

**AFP**



Siempre a la vanguardia tecnológica

*Sucursal Virtual*

[www.prevision.com.bo](http://www.prevision.com.bo)

# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



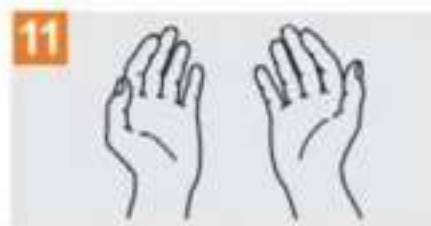
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

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



**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**EMPRESA: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMÍO E MAIRINQUE**



## **Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque**



## Sindicato fuerte y actuante busca la preservación de la salud del trabajador

Aun ante tantos retos económicos ocasionados por la pandemia del COVID-19 y su gran expansión por el mundo, es posible ver un Sindicato actuante, que lucha por la preservación de la salud del trabajador y su familia, buscando y ofreciendo trabajo seguro ante todo este caos mundial.

Inversiones en campañas de artículos básicos de prevención, como mascarillas, alcohol en gel, distanciamiento; diálogos con empresas y empleados; servicios en línea; entre otras medidas tomadas que son esenciales para garantizar la seguridad del trabajador, como la inauguración de un Centro de Estudios Profesionalizantes y Académicos de los Metalúrgicos - CEPAM, para ayudar a calificar a los trabajadores, en niveles de especialización, graduación y posgraduación, fue realizado por el Sindicato. Una grande oportunidad para que las personas estén aptas a competir por nuevas vacantes laborales. Muchos ciudadanos que ya fueron calificados pueden competir por vacantes en las empresas de la base sindical.

Es el caso de una gran empresa de la base del Sindicato dos Metalúrgicos de Aluminio e Mairinque, que viene realizando nuevas con-

trataciones. En la CBA - Companhia Brasileira de Aluminio, de acuerdo con el presidente del Sindicato dos Metalúrgicos de Aluminio e Mairinque, comendador Dr. Arnaldo de Jesus Oliveira, cerca de 100 personas están siendo contratadas en la fábrica. «Algunas empresas vienen encontrando maneras de superar ese período, con nuevas formas y adaptaciones en el mercado», dice el presidente.

Los empleados de la CBA también garantizaron la estabilidad del trabajo por 8 meses en el período más grave de propagación del virus, y anticiparon la Data-Base 2020, garantizando reposición salarial con el índice del INPC acumulado del período de 12 meses - (nov/19 a oct/20); asimismo, renovaron la Convención Colectiva de Trabajo y garantizaron la estabilidad de 36 meses para los compañeros que están tramitando su jubilación.

El presidente también ha confirmado que los empleados recibieron el PPR (Programa de Participación en los Resultados), y así pudieron aportar con el acaloramiento del mercado, principalmente de Aluminio, Mairinque y región. «Un dinero que ayuda el comercio, el mercado y las personas que perdieron sus empleos y hoy prestan servicios informás, tra-

## ENTREVISTA ESPECIAL

bajando con ventas de productos y servicios. Ayudar al pequeño comerciante y su ciudad es una forma de mitigar el impacto económico y garantizar la renta de sus colegas más cercanos», dice el presidente.

El Sindicato también se enfrenta a grandes problemas de desempleos en la región. El gran aumento de personas buscando nuevas oportunidades de trabajo es visible. «Hicimos una alianza con a GUPY, una agencia de contratación, instalando un Tótem en la Unidad sindical de Aluminio, así las personas pueden contar con auxilio y soporte para hacer catas-tros y afluir a vacantes disponibles”.

Vacunas: aunque estemos ante un escenario tardío, tenemos esperanzas de una recuperación mundial

El directorio sindical también está muy feliz y agradecido por la forma como se encaminan las vacunas en el país, que pese a estar en los primeros pasos, es un camino rumbo a la victoria y que, así, podrá dar chances para que el país y el mundo crezcan nuevamente.

La mala gestión en muchos locales de la adquisición de la vacuna o un proceso tardío harán que tengamos un año de 2021 difícil y lleno de desafíos, principalmente relacionado a la economía del país.

Esperamos que el gobierno pueda colaborar con los bonos de emergencia, extendiendo el período de entrega de estos para el sustento más básico de las personas que están en

una situación precaria. Nunca fue tan evidente una desigualdad totalmente abierta como podemos ver ahora, miseria y desempleo. Garantizar lo mínimo de dignidad es derecho del ciudadano. Estamos seguros de que el mercado volverá a fluir, pero por mientras, el Gobierno tiene el deber moral y constitucional de garantizar lo básico al ciudadano.

Sindicato mantiene diálogo constante con las empresas, con miras a la salud del trabajador El presidente del Sindicato de los Metalúrgicos, comendador Dr. Arnaldo, está a la disposición de las empresas de la base para dar orientaciones y juntos tomar las mejores decisiones visando el mejor para la salud del trabajador y sus familiares.

La lucha del Sindicato de los Metalúrgicos de Aluminio y Mairinque consiste en beneficiar trabajadores de cinco ciudades de la región (Aluminio, Mairinque, San Roque, Sorocaba y Votorantim). ¡Vamos a vencer esta crisis que devasta el país! ¡Vamos a vencer esta pandemia del COVID-19!

¡El Trabajador también está dando su colaboración! ¡Juntos, somos más fuertes!

### **Historia del Sindicato**

Los Sindicatos surgieron para combatir las exploraciones de las empresas y las injusticias por las cuales los trabajadores estaban sujetos. Años de lucha garantizaron un poco de dignidad y el reconocimiento de la clase obrera. La representatividad sindical siempre

## ENTREVISTA ESPECIAL

fuerte y actuante fue responsable de las conquistas de inúmeros beneficios y de grandes victorias.

La principal bandera del Sindicato de los Metalúrgicos de Aluminio y Mairinque es desarrollar un ambiente amplio de negociación colectiva, con la finalidad de garantizar mejores acuerdos a los trabajadores, defender y ampliar los intereses y derechos de la categoría por él representada.

Salarios más justos, garantía de beneficios, garantía de la Convención Colectiva de Trabajo, mejor calidad de vida y ofrecer muchas opciones de ocio al trabajador y sus familias son algunas de las conquistas de la entidad sindical.

El Sindicato lucha por los derechos de los trabajadores, actúa en favor de las causas sociales y educativas y también actúa en las causas ambientales. El Sindicato representa y es mediador en discusiones internacionales entre grupos sindicales y actúa activamente en eventos, Foros, encuentros, en varios lugares del mundo.

«Luchamos diariamente por los trabajadores. Data-base, PPR (Programa de Participación en los Resultados), salarios más justos, beneficios, como, convenio médico, transporte, cesta básica, adicional de insalubridad, adicional de peligrosidad, entre muchos otros, presentes en nuestra Convención Colectiva de Trabajo», afirma el presidente del Sindicato de los Metalúrgicos de Aluminio y

Mairinque, comendador Dr. Arnaldo de Jesus Oliveira.

El Sindicato hace años actúa en favor de la educación y del perfeccionamiento profesional, lo que ha resultado en la creación del CEPAM - Centro de Estudios Profesionalizantes y Académicos de los Metalúrgicos, institución que ofrece cursos de calificación, grado y posgrado. Entidades educacionales afiliadas y con gran reconocimiento y prestigio tienen convenio con CEPAM, como, Crucero del Sur, Ympacto, Microvip, GUPY.

La entidad sindical también ofrece diferentes opciones de ocio, como, chacras, casa de playa, club de los metalúrgicos, salón de fiestas, convenios con empresas y entidades educacionales, barbería, servicios jurídicos, entre otros.



**COMENDADOR  
DR. ARNALDO DO SINDICATO**



Seguimos demostrando  
nuestra **Fortaleza Financiera**



**CALIFICACIÓN DE RIESGO DOBLE "AA NEUTRO"**

[www.coac-sanfra.com](http://www.coac-sanfra.com)

# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



**ENTREVISTA ESPECIAL:  
EMPRESA: ETHERIUMTECH**



**ethereumtech**

## El aporte de las empresas de tecnología en las campañas de vacunación contra el Covid-19

*Sistemas intuitivos y de alta performance permiten realizar el pre-cadastramento y citas online de inmunización de la población*

Especializada en infraestructura cloud y data centers, la empresa EthereumTech ha aplicado el servicio Analytcs en el municipio de Amparo, interior del estado de São Paulo, con el objetivo de promover organización, agilidad y seguridad de datos en el pre-registro de vacunación de la población contra el Covid-19. Además, el sistema se encuentra acoplado al aplicativo Telegram, que surge como apoyo en la organización de la acción, con envío de notificaciones e informaciones sobre el curso de la inmunización correspondiente a cada grupo.

Con 72 mil habitantes, la ciudad ya recibió más de 18 mil registros a través de la página Web de la Municipalidad, [www.amparo.sp.gov.br](http://www.amparo.sp.gov.br) y, mediante la disponibilidad de la vacuna y respetando el orden de los grupos a ser vacunados, el ciudadano recibirá su fecha de la vacunación por medio de Telegram. La aplicación se puede descargar en las tiendas virtuales de los sistemas de celulares Android (Play Store) e IOS (App Store).

En estos momentos, el grupo prioritario son los profesionales de salud y las personas mayores de 90 años. Para ellos, la administración pública puso a disposición una central telefónica para apoyar en el registro, dado que la mayoría de no utiliza internet.

### **Sistema EthereumTech**

El sistema que la empresa ha desarrollado promovió agilidad en la colecta de los datos registrales que han brindado los ciudadanos públicamente en la página Web de la municipalidad. A través del servicio de Analytcs, los datos son mapeados y divididos en los grupos prioritarios, con la creación de agendas de los grupos de cada fase de la vacunación- determinados por los organismos de salud del Estado de São Paulo. De esa manera, se garantiza la organización y total seguridad de los datos de todos los ciudadanos.

Para facilitar el compartimiento de informaciones e interacción de la municipalidad con la población, el aplicativo Telegram surge como facilitador de la comunicación y refuerza la agilidad en el proceso de control de citas. Para el Secretario de Salud, de la ciudad de

## ENTREVISTA ESPECIAL

Amparo, Fernando Gabriel Cazotto, la aplicación garantiza que ningún equipo vinculado al servicio público tenga acceso a las citas de la población, garantizando no solo la seguridad de los datos como la correcta activación del orden prioritario.

«El registro online ha agilizado la dinámica de la población en realizar su propio registro y, por medio del Telegram, el equipo de salud logra optimizar procesos, pues no necesita llamar a todos los habitantes de la ciudad informando sobre la hora y el día de la vacunación de cada uno, una vez que se envían las fechas de las citas por mensaje en la aplicación», menciona el secretario.

Con un formato intuitivo y de fácil utilización tanto para uso de la población como para el área interna de la municipalidad, el sistema viene aportando con agilidad, eficacia y transparencia a la campaña de inmunización contra el Covid-19 en el municipio, que ya tiene el reconocimiento de la población en lo que tañe a la organización, rapidez y comunicación.



**ENTREVISTA ESPECIAL**



Venha para a  
**NUVEM** e  
**VIRTUALIZE**  
o seu negócio!



ethereumtech

Conheça as  
vantagens da nuvem

**PÚBLICA,**  
**PRIVADA** e  
**HÍBRIDA:**

**CLOUD PÚBLICA:**

soluções e infraestrutura hospedadas em ambiente de alta performance e segurança, com administração feita de forma autônoma pelos clientes.

**CLOUD PRIVADA:**

soluções e infraestrutura hospedadas em ambiente de alta performance e controle de segurança, sendo gerenciadas pelo time de especialistas da EthereumTech.

**CLOUD HÍBRIDA:**

soluções que integram recursos da nuvem pública e nuvem privada com ambientes on-premise – data center físico. Desta forma, os projetos existentes podem ser continuados na modalidade de nuvem, sem a necessidade de excluir o que está em ambiente físico.

Desenvolvemos  
soluções sob demanda  
para o seu **NEGÓCIO.**

Fale com um de nossos consultores:

 (11) 98274-2033

 contato@ethereumtech.com.br

 www.ethereumtech.com.br





**REPORT**  
**REPORT**



**RTAJES**  
**RTAJES**

## FERRICAR SAS

Ferricar S.A.S. es una empresa de transporte que forma parte del grupo empresarial MCT LOGÍSTICA Y TRANSPORTE y que actúa en el sector logístico, buscando soluciones confiables y seguras para necesidades de transporte, almacenamiento y distribución. Dentro del grupo empresarial, Ferricar es la encargada de diseñar rutas y frecuencias de distribución desde bodegas de almacenamiento hasta los diferentes puntos de venta, combinando flotas vehiculares de propiedad de la organización, con transportadores independientes que garantizan un total cumplimiento de los tiempos programados, así como la calidad del servicio.

Los principales clientes de Ferricar S.A.S pertenecen a sectores económicos de distribución de productos farmacéuticos y de producción y suministro de alimentos para consumo humano y de mascotas. Actualmente, la empresa cuenta con 205 colaboradores que se dividen en equipos operacionales (80%) y administrativos (20%). Este total de empleados corresponde aproximadamente al 30% de los colaboradores del grupo MCT.

Desde el año 2011, la organización invierte en programas que fomentan la preservación del medio ambiente, el bienestar de sus trabajadores y el trabajo con personas vulnerables de la comunidad donde se asientan las principales oficinas. El principal desafío fue la construcción de las nuevas instalaciones del grupo empresarial, teniendo en cuenta buenas prácticas ambientales y espacios especialmente diseñados para el bienestar de sus colaboradores, clientes y transportadores.

La empresa invierte en proyectos volcados al bienestar de sus colaboradores, que incluyen actividades como transporte hacia y desde las instalaciones, refrigerios, gimnasio, espacios para el cuidado de sus hijos, salas de juegos, canchas deportivas múltiples, espacios para la oración (capilla), zonas de descanso. Este tipo de proyectos hizo que, en el año 2016, el grupo empresarial accediera al puesto 13º dentro de los mejores lugares para trabajar en Colombia, y el puesto 38º dentro de los mejores para trabajar en Latinoamérica. El siguiente paso será el de poder implementar normas internacionales para fortalecimiento del desempeño en temas de RSE.



La empresa describe el desarrollo sostenible como la mejor alternativa de crecimiento y posicionamiento para las organizaciones del sector de la logística y el transporte, implicando un desafío en la utilización de energías alternativas en los

MAS DE 250 COLABORADORES EN LA SEDE PRINCIPAL



vehículos, instalaciones amigables con el medio ambiente (uso de energía solar, reutilización del agua), programas de manejo de residuos (llantas, baterías, lubricantes) y, principalmente, sensibilización a sus partes interesadas sobre la importancia del cuidado de medio ambiente. Dentro de sus actividades volcadas hacia el desarrollo sostenible, la empresa ha realizado la medición de su huella de carbono y, de acuerdo con esta, ha calculado la compensación a través de la siembra de árboles, con la participación de los empleados y representantes de los clientes.

Ferricar resalta, además, que, para satisfacer los clientes, es necesario identificar y comprender sus requisitos, necesidades y expectativas. Para el sector de logística y transporte, las principales necesidades están relacionadas a la confiabilidad de las operaciones, lo que implica en inversiones en tecnologías para seguridad y comunicación que permiten al cliente tener la certeza de que sus cargas estarán en perfectas condiciones y tendrán informaciones atinadas sobre sus rutas.

Ferricar explica: «En nuestro país, el transporte es uno de los sectores con mayor competencia, tanto de empresas formal y legalmente constituidas, como otras que no lo son. Por esta razón de la buena gestión que realice Ferricar S.A.S en sus procesos operativos y administrativos, así como de su desempeño en lo relacionado con la calidad, la seguridad y la responsabilidad social le permiten y permitirán posicionarse como aliado estratégico de las principales y más grandes empresas a nivel nacional e internacional».

Para lograr la confianza de los principales clientes y convertirlos en sus aliados estratégicos en la cadena de abastecimiento es importante la fidelización de los transportadores independientes, para que su compromiso se refleje en los niveles de servicio y seguridad con los clientes, y mantener un equipo de trabajo motivado, que se identifique y demuestre pertenencia con la organización y sus objetivos.

Para la empresa, la ética y la responsabilidad social son la base para establecer relaciones de calidad y duraderas con todas las partes interesadas. La cultura de una organización se refleja en el compromiso de sus colaboradores, la lealtad de sus clientes y la colaboración de sus proveedores y contratistas. Este tipo de relaciones son las que hacen que una organización se mantenga, crezca, mejore y trascienda en su sector, su región y por qué no como parte importante de la economía del país.

La empresa ha implementado dentro de la organización un programa de compliance que atiende por la denominación «prevención de riesgo de soborno y corrupción dentro de la organización», el cual está enfocado en dos diferentes directrices: la primera es el compromiso de no utilizar dinero u otro tipo de dádivas, para conseguir favores especiales en las etapas de la operación (asignaciones, turnos de cargue o descargue, etc.) o para evitar sanciones

por incumplimientos a la normatividad; la segunda directriz se refiere a la prohibición de favorecer la contratación, asignación o compra a cambio de recibir diferentes tipos de beneficios principalmente monetarios o representados en obsequios.

El principal desafío para la organización respecto a la aplicación del programa es vencer la cultura del sector transporte e Colombia, que por su misma competitividad ha estado siempre asociado al ofrecimiento y recepción de beneficios monetarios y de otros tipos para agilizar trámites y la misma operación.

Para la organización, el principal desafío en la aplicación del programa es superar la cultura del sector de transportes en Colombia, que por su propia competitividad siempre estuvo asociada a la oferta y recibimiento de beneficios monetarios y otros para agilizar procedimientos y la misma operación.



SEDE PRINCIPAL PARQUE LOGÍSTICO GRUPO MCT, FUNZA COLOMBIA

- Transporte masivo en todo el territorio colombiano.
- Transporte masivo internacional de mercancías desde y hacia Venezuela y desde y hacia Ecuador.
- Transporte especializado de mercancía extra dimensionada y de gran peso.
- Alquiler de Montacargas.



Servicio especializado de Distribución urbana en las principales ciudades de Colombia.

Alquiler de contenedores 20 y 40 pies. Prestamos personal tipo InHouse altamente capacitado para manejar sus operaciones.

Plataformas Logísticas en Cartagena y Bogota (Funza) donde se ofrecen los Servicios Logísticos Integrales (SLI):

- Descargue
- Recepción
- Revisión
- Desempaque
- Loteo y Serialización
- Cross Docking
- Almacenamiento
- Traslados internos o entre plataformas
- Estibado
- Reempaque
- Gestión de Inventarios
- Asesoría Ligística



**COLOMBIA** BOGOTÁ • BARRANQUILLA • BUENAVENTURA  
CALI • CARTAGENA • CÚCUTA • IPIALES  
MEDELLÍN • SANTA MARTA • FUNZA

PBX: 57(1) 821 9082

**ECUADOR**

QUITO  
TULCÁN

**VENEZUELA**

CARACAS  
SAN ANTONIO  
VALENCIA

**FWD**  
CONSULTORES



# COMUNICACIÓN PARA **TRASCENDER**



**Comunicación  
Corporativa**



**Relaciones  
Estratégicas**



**Marketing  
Digital**

**Manejo  
de crisis**

☎ 52 (55) 5488 9088

📘 @fwdconsultoresmx

🐦 @news\_fwd

🌐 www.fwd.com.mx

📍 World Trade Center, Montencito 38 P.11-24, Col. Nápoles, 03810 CDMX



**PROI Worldwide**

GLOBAL INTELLIGENCE. LOCAL IMPACT.

PARTNER





**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## JOB FINDERS RH & PROMO

JOB FINDERS RH & PROMO es una consultoría que está en el mercado hace 23 años, asesorando empresas multinacionales y nacionales de grande porte en reclutamiento y selección en todos los niveles de una forma diferenciada y aplicada, la administración de temporales y outsourcing. La empresa nace de la experiencia de su Head Fátima Guimarães en recursos humanos desarrollados en empresas nacionales de grande portea y de la voluntad social de emplear personas. La empresa está actuando en el mercado corporativo atendiendo grandes multinacionales y con eso ése trabajo que la empresa ha hecho fue reconocido con premios internacionales.



El enfoque de JOB FINDERS es trabajar incansablemente para crecer hasta alcanzar el puesto de mejor entre los mejores. Es una empresa que está estructurada para atender en los más variados segmentos de negocios en cualquier punto del territorio nacional e internacional, para atender cada demanda con excelencia y exactitud. Anualmente, se generan un aproximado de 300 empleos directos y 1000 indirectos. La organización participa de Programas de Responsabilidad Social y Empresarial con expectativas de asesorar jóvenes para el primero empleo. JOB FINDERS plantea en un sistema de videoconferencia, también preocupándose por el riesgo de contaminación, proporcionando un ambiente de trabajo saludable, y con ello, poder brindar una calidad de vida mejor a los colaboradores, siempre con mucha cautela.

Para aportar a la satisfacción de los clientes internos y externos, el equipo se enfoca en las necesidades de estos, con un proceso personalizado para identificación y selección de los mejores candidatos a los puestos de trabajo, con soluciones rápidas y asertivas alineadas, garantizando la contratación de nuevos talentos para los negocios de los clientes. Es un trabajo minucioso en la elección de perfiles ejecutivos, acompañado por el equipo con máxima excelencia y el máximo de sigilo. Para ello, los clientes internos son constantemente motivados con políticas internas de resultados, los clientes externos son respetados, la empresa se coloca siempre en su lugar, contando con proveedores que cumplen siempre con los tiempos negociados.

Para JOB FINDERS, una buena gestión para la reputación corporativa es un punto de suma importancia, por lo que la empresa cuenta con el grupo de gestores muy bien preparados, con la elaboración de la planificación estratégica e interacción con el presupuesto y con la gestión empresarial de cada departamento, el abordaje de trabajo en equipo, desarrollando las capacidades de un equipo de alto desempeño, solucionando siempre los problemas que puedan surgir en equipo, aplicando el trabajo en equipo en la generación de resultados en el día a día, para tener siempre el resultado esperado —muchas veces hasta mejor que lo esperado.

La satisfacción total de la organización, incluyendo todos los clientes y equipo, se da través de los conocimientos técnicos de los colaboradores para generar resultados concretos y verdaderos. Las quejas de los clientes pasaron a ser vistas como nuevas oportunidades de futuras mejoras en la organización. La empresa está en una fase de implantación de su programa de compliance, pero JOB FINDERS entiende que esa política estará completamente presente pronto.



FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM  
HIPNOSE CLÍNICA

# INSTITUTO PI HIPNOSE

EXCELÊNCIA, ÉTICA, SEGURANÇA E FOCO NO SER HUMANO



[HTTP://WWW.INSTITUTOPIHIPNOSE.COM.BR](http://www.institutopihipnose.com.br)



@INSTITUTOPIHIPNOSE

# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



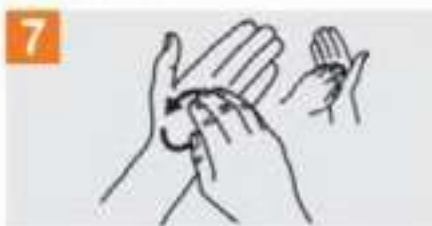
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



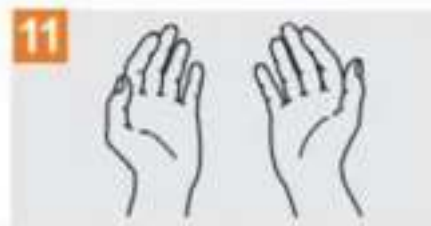
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

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



## JK EXCLUSIVE

JK EXCLUSIVE es una empresa especializada en administración de condominios, y desde su creación, en 1995, actúa en la prestación de servicios de administración de condominios en Distrito Federal y en el estado de Goiás. En el portafolio de servicios, la empresa tiene soluciones personalizadas para administración y gestión de condominios, tercerización de servicios y gestión de seguridad. El capital humano es la base de JK EXCLUSIVE, que tiene como premisa el desarrollo de los colaboradores para que presten servicios con calidad. Cada condominio es único y exclusivo y, por ello, la motivación y la inspiración de la JK EXCLUSIVE es abastecer servicios que proporcionen convivencia armoniosa y preserven las buenas relaciones en los condominios.

La empresa actúa en la prestación de servicios para condominios habitacionales y comerciales. Así, a través de dicho servicio, el administrador tiene informaciones necesarias e inmediatas de cuestiones como programaciones preventivas de mantenimiento de servicios o equipos, renovación de seguro calidad en la empresa, entre otros. A JK EXCLUSIVE también ofrece un plan de Seguridad para los condominios, identificando los riesgos y vulnerabilidad a los cuales están expuestos los clientes, lo que configura un proyecto personalizado. El objetivo es establecer las mejores y más viables soluciones para la tríade que integra la seguridad: Infraestructura, Tecnología y Procedimientos (Personas), así como la sinergia entre ellas, proporcionando una conexión armoniosa y logrando, de esa manera, mitigar dichas vulnerabilidades.

JK EXCLUSIVE tiene la grata satisfacción de tener 140 colaboradores y aportar a la generación de empleo y renta en las dos unidades de la Federaci-

ón en las que actúan. Siguen también con la tercerización de servicios: JK EXCLUSIVE cuenta con una división de negocios especializada en la limpieza y conservación predial, higienización y desinfección de ambientes, limpieza final de obra, tratamientos especiales de pisos, lavado de fachada, garajes internos, pilotis, tapicería y alfombras, entre otros. La empresa dispone de personas entrenadas, las mismas que operan equipos modernos y utilizan materiales de primera calidad en la prestación de dichos servicios.

A pesar de no disponer de Programa de Responsabilidad Social Empresarial estructurado, JK EXCLUSIVE es una empresa que tiene como premisa el respeto al medio ambiente, a la diversidad cultural, religiosa y de género, así como al cumplimiento de sus obligaciones gubernamentales. A medida en la que la empresa evolucione, entienden que los programas estructurados de RSE serán una realidad en las futuras estrategias. El compromiso de la sociedad con los Objetivos de





Desarrollo Sostenible posibilitará la perennidad de nuestro planeta y el usufructo por las generaciones futuras, mediante la preservación del medio ambiente, salud y educación para toda la población y reducción de las desigualdades sociales. En JK EXCLUSIVE, se trabaja para evitar desperdicios, a fin de no comprometer los recursos naturales. La empresa ha desarrollado un Programa de Gestión Ambiental en conjunto con sus condominios aliados, siendo la primera etapa del programa una campaña interna de comunicación visual para concientización de los colaboradores. Todos los colaboradores de los condominios ejecutaron un proyecto sobre colecta selectiva y filosofía de los 4R, Implementado por JK EXCLUSIVE: reeducar sobre los hábitos de consumo; reducir al máximo de los residuos generados; reutilizar los materiales haciendo con que tengan mayor vida útil y así demoren a desechados; y reciclar materiales, a través de la colecta selectiva. El Programa de Gestión integrada permitirá que la empresa adecue y optimice los procesos, visando la economía de

recursos naturales, energía y control de los residuos generados por el equipo en la realización de las actividades.

Para la contribución de la satisfacción de nuestros clientes internos, externos y proveedores, la empresa trabaja para identificar las necesidades de los clientes y ofrecer servicios adecuados al porte de los condominios atendidos. El cliente es la razón de ser de JK EXCLUSIVE y trata cada uno de los cerca de 170 clientes como exclusivos. La alianza con los proveedores está pautada en la lealtad y los negocios son basados en el interés justo de las partes en la adquisición de productos y servicios de calidad para los clientes. Los colaboradores son el cimiento de JK EXCLUSIVE. Cada colaborador de la organización es tratado con afinidad. El sentimiento de quien trabaje en la empresa es de hacer parte de una grande familia, pues la empresa tiene la preocupación genuina con el desarrollo de sus empleados.

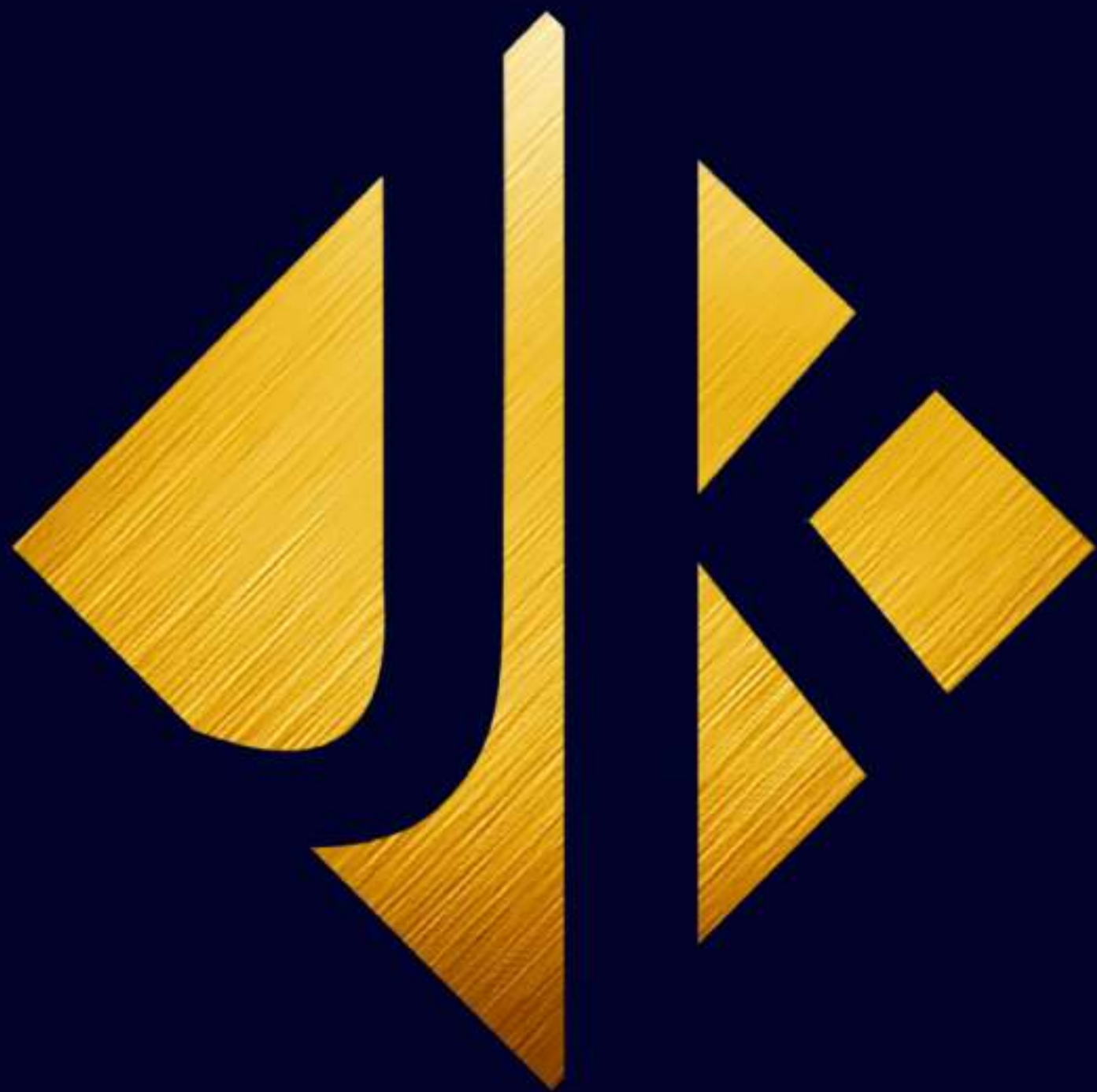
En el segmento de prestación de servicios para condominios, la reputación de las empresas no es una opción, pero un deber, una vez que no se vende un producto palpable para un determinado consumo, sino de servicios recurrentes que reflejan el día a día de un condominio, ya sea habitacional o comercial. Y en ese punto, JK EXCLUSIVE se enorgullece de tener una buena reputación entre los clientes y proveedores, confirmada por sus 25 años de actuación en el mercado, diferenciándose de la competencia por la excelencia en la prestación de servicio y enfoque en el cliente. La calidad de la empresa es reconocida por entidades externas. La estrategia para alcanzar la satisfacción de toda la

organización es no practicar precios injustos y/o el mercado. Así, la empresa ha pautado la actuación en la definición de precios justos y conducentes con el tamaño de los clientes y que proporcionen la correcta remuneración del capital.

JK EXCLUSIVE no cuenta con un programa de compliance estructurado, pero la empresa se mantiene alineada al cumplimiento de la regulación del sector y en determinadas actividades de la empresa, como la de prestación de servicios contables, están en conformidad con las reglas emanadas del consejo de contabilidad y con la legislación tributaria.







**EXCLUSIVE**

ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS E TERCEIRIZAÇÃO



Excelência em Sistemas Tributários



## SOLUÇÕES COMPLETAS PARA GESTÃO CONTÁBIL, FISCAL E TRIBUTÁRIA

Total adaptação à legislação vigente, com atualizações garantidas em tempo hábil!

As soluções da Easy-Way são homologadas e aprovadas por empresas de grande porte. Conte com interfaces flexíveis, compatíveis com todos os ERPs de mercado, além de completa assessoria de implantação e suporte permanente, realizados por consultores tributários.

[www.ewb.com.br](http://www.ewb.com.br) | 55 11 5180-5400



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA

PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA. es una empresa prestadora de servicios contables, en la que se brindan servicios integrados en el área contable, auditoría, pericia, seguridad del trabajo, ingeniería ambiental y jurídica. Sus inicios se dieron en función de la necesidad de atender a una demanda de empresas del segmento de reventa de combustibles en el municipio de Rio Verde. La empresa trabaja en la comercialización de servicios contables para personas físicas y jurídicas. La empresa genera alrededor de 11 empleos directos y 02 indirectos.

La organización cuenta con cinco programas de Responsabilidad Social Empresarial: Reducción de Impacto Ambiental; Educación

de Público-blanco; Creación de Líderes Ambientales; Acciones de Voluntariado; Donaciones para Instituciones Sociales. Todos los programas se encuentran en ejecución. Como el enfoque es la vida de las personas, uno de los mayores desafíos superado por la empresa ha sido la aparente contradicción entre la longevidad y supervivencia, sin descuidar de la humanización del trabajo de los agentes involucrados en los procesos, lo que va más allá de los colaboradores, teniendo en cuenta que el servicio que brinda el equipo está dirigido a cuidar también de la salud financiera de las empresas, así como de una comunicación harmónica con los clientes y sus respectivos colaboradores.





El proyecto más importante que ha realizado la empresa son las acciones de voluntariado, teniendo en cuenta que esos proyectos han cambiado vidas. La empresa tiene como un Objetivo de Desarrollo Sostenible la energía transformadora que se busca diariamente provoca en personas el de lo que se puede alterar para hacer la diferencia.

La empresa cree que renacimiento de la experiencia impulsa el crecimiento, en ese sentido, ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente, por lo tanto, para superar las expectativas de los clientes internos, externos y proveedores, con el objetivo de lograr impacto significativo en la satisfacción de los agentes.

Para PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA, la reputación es una fuente de valor y de ventaja competitiva para las organizaciones, por tanto,

la excelencia de la gestión del equipo genera un desempeño positivo aportando con la longevidad de los negocios. Para alcanzar la satisfacción de toda la organización, la empresa tiene como objetivo controlar los procesos y enfocarse en la solución de problemas. A través de la herramienta, se actúa en el sentido de planear, hacer, verificar y actuar, visando prevenir fallos, solucionar y conferir resultados. Un de los principales desafíos es la ausencia de resiliencia de las personas frente a las adversidades.

La empresa ha implementado un programa de compliance, que sería el compliance de la Ley General de Protección de Datos. Las principales directrices son: comunicación, cumplimiento del código de la ética y conducta, análisis de datos y tecnología. El principal desafío es trabajar la comunicación interna de manera eficiente.

A GENTE FAZ O QUE GOSTA  
PARA AJUDAR QUEM PRECISA.

Fisioterapia

13100

PACIENTES ATENDIDOS



*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.*

# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



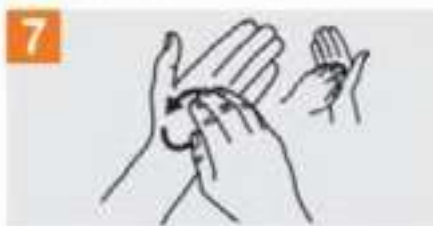
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



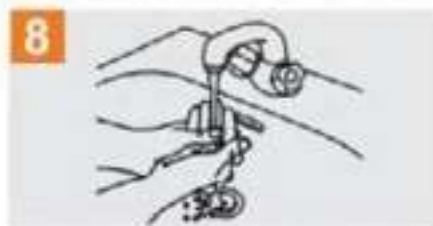
**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



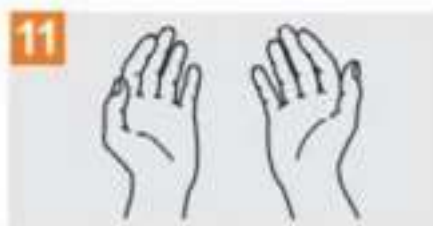
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

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



## TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

TELÉSFORO SOCIEDAD DE ABOGADOS fue fundada el 15 de septiembre de 2013, cuando el socio fundador Chrisóstomo Telésforo empezó a tener sus propios clientes y sintió la seguridad necesaria de abrir su propia oficina, hasta porque él ya poseía algunos clientes en la modalidad de pago “fijo mensual”, lo que permite tener más renta a través de su propia oficina. Ya en sus inicios, la empresa tenía aproximadamente seis clientes pagando fijo mensual, que poco tiempo después se volvería el doble de clientes con pagos fijos mensuales, que poco tiempo después, se duplicarían en esa forma de pago.

La empresa opera en el rubro de servicios jurídicos, principalmente por la parte consultiva pre-contenciosa, que entienden ser la modernidad de la abogacía. América Latina en general siempre tuvo la cultura de contratar a abogados solo después, en la parte reparativa, judicial. Entonces, el despacho empieza a desarrollar un trabajo para alterar la mentalidad de las empresas, que se realmente quisiesen prosperar y gastar menos con servicios jurídicos deberían invertir en un pago mensual de forma preventiva. Es como se hace en la mayoría de los países más desarrollados, como Estados Unidos, Canadá, Alemania, entre otros.

Y el más legal de eso todo, es usted conseguir implantar esa mentalidad en las grandes y medias empresas, pero también en el pequeño empresario y en el minorista. «Es posible prestar un servicio para esas empresas también, sin que eso genere un impacto financiero alto para estas», completa Chrisóstomo. Actualmente, la organización posee 16 funcionarios, entre empleados, socios y colaboradores, número que tuvo que ser reducido en la pandemia y por motivo del retiro de uno de los socios de la empresa.

TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS cuenta con algunos Programas de Responsabilidad Empresarial, así como el hábito de prestar una abogacía pro bono para personas de bajos recursos, que no poseen renta para pagar los costos y honorarios, siendo que muchas de esas demandas están volcadas al área de familia, en búsqueda de una pensión alimenticia para niños o de edad, que muchas veces pelean por las pensiones bajas de un salario mínimo o, a veces, hasta menos de la mitad de un salario, que no traen cualquier retorno financiero, y la empresa se enorgullece de haber logrado ayudar a muchas familias a tener un poco de dignidad. Además, presta un auxilio mensual a un proyecto destinado a la distribución de desayunos para personas en situación de calle en la ciudad de Rio de Janeiro, donde se sirven, todos los lunes, miércoles y jueves un desayuno para aproximadamente 400 personas que viven en las calles; incluso el socio de la empresa participa activamente del proyecto, en la distribución de alimentos y también llevando una guitarra para que se canten músicas religiosas y de esperanza a las personas en situación de calle, incluso antes de la pandemia. La empresa también apoya un centro espiritista renombrado en la ciudad de Rio de Janeiro, al que se hacen donaciones mensuales. El socio fundador aún trabaja como voluntario en diferentes actividades, como servicio fraterno, dictando clases de evangelización, entre otros. Además, la organización siempre prioriza dar oportunidades a practicantes que están por egresar, para que sean contratados como abogados juniors, permitiendo que esas personas tengan expectativa de trabajo y de carrera dentro del rubro del derecho. Ese acto hace que la empresa se diferencie de muchos otros despachos, ya que los demás difícilmente contratan abogados recién egresados o practicantes de los últimos períodos, porque son vistos como un costo y no una inversión. En su





mayoría, acaban dispensados en el momento más esencial de su carrera. Por ello, vemos personas con talento abandonando la profesión por no haber tenido una puerta abierta en el momento que más ha necesitado.

Para TELÉFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS es una gran realización ver profesionales, muchas veces desacreditados, convirtiéndose en una pieza importante para el engranaje empresarial de la organización en los días actuales. Sin embargo, todos los tipos de ayuda volcados a la responsabilidad social empresarial son válidos para la empresa, principalmente porque entienden que, de cierta forma, están devolviendo a la sociedad un poco de lo que ella da, es decir,

una forma de retribuir los trabajos pagados en el despacho. Todo lo que se pueda hacer para apoyar a los que más necesitan, ya sea a través de ayuda material o, principalmente, dando oportunidades de trabajo que lleven a las personas a tener más dignidad, la empresa siempre estará dispuesta a hacerlo.

Es extremadamente necesario para la empresa el incremento en la calidad de vida de los ciudadanos, sin entrar en el mérito de que, si es o no responsabilidad del Gobierno Federal adoptar políticas de auxilio a los menos favorecidos y de crear leyes que traten con rigor cualquier violación a su derecho, discriminación por color de piel, ideología, género, orientación sexual,



etc. La organización entiende que eso debe ser una misión y un deber de todos, ya que estamos insertos en el mismo medio y que solo habrá el progreso de la humanidad si todos progresan juntos, y no solo los más favorecidos. TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS contrata sin cualquier tipo de discriminación. Uno de sus mayores orgullos es tener en su equipo homosexuales, heterosexuales, negros, blancos, mujeres y hombres competentes. Tampoco eligen profesionales con criterio de universidad, pues valoran al ser humano y también la experiencia de vida de cada uno, además del carácter, dignidad y honradez.

Para contribución de la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores, la empresa ha creado una rutina de trabajo bastante actuante, principalmente en la parte de comunicación con el cliente, siem-

pre lista para realizar informes de procesos y extrajudiciales, con la discriminación de órdenes de servicios realizadas todos los meses. La empresa tiene el hábito de visitar los clientes quincenalmente, a fin de prestar un apoyo jurídico más presente y también apoyar a la gestión empresarial de los clientes, la correspondencia rápida, sin pasar de las primeras 24 horas por e-mail, y en las primeras 4 horas por SMS o WhatsApp. Aún cuentan con investigaciones quincenales con los nombres, CNPJ y CPF de los clientes en los sitios del Poder Jurídico, con la finalidad de ubicar nuevas demandas en contra de estos. Finalmente, actúan con apoyo total a la gestión de crisis de empresas y en negociaciones de débitos con acreedores, de negaciones tributarias que llevan las empresas a tener créditos y ser compensados. Además, con la finalidad de perfeccionar el equipo, están siempre haciendo reuniones

semanales, para plantear estrategias jurídicas, mejorando el conocimiento a través de comentarios sobre las principales decisiones que ocurren en el judiciary y que publican en las redes sociales de la empresa como informativo. Por eso, entienden y gozan de mucho prestigio con los clientes, quienes ven a TELÉFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS no como un costo, sino como una inversión capaz de traer tranquilidad a la gestión de las empresas. Una buena gestión y prestación de los servicios ofrecidos por la organización son esenciales para la reputación corporativa de la empresa y se pone claro cuando los propios clientes de la empresa son los principales «captadores», recomendando el servicio a otras empresas y personas físicas que necesitan soporte jurídico, pues confían en el servicio ofrecido por la organización. Teniendo eso la empresa entiende qué se diferencia mucho de las grandes oficinas de abogacía existentes, que tratan clientes, socios minoritarios y empleados como números. La empresa tiene un compromiso no apenas de proporcionar a las personas la oportunidad de trabajar dignamente y vivir de su sostén con el fruto de su trabajo, la empresa adoptó como premisa básica que todos que capte un trabajo reciba un porcentaje arriba del mercado. Quien trabaje, un determinado cliente o proyecto, recibe un porcentaje también por su trabajo desarrollado, además de lo que recibe de remuneración fija. Todo el stakeholders de la empresa están en sintonía y se enorgullecen mucho de esa política de remuneración que el equipo entiende prestigiar el profesional, que con eso si sienta siempre motivado a trabajar cada vez más por la oficina.

La empresa aún no ha implementado un programa de compliance, pues la organización aún no

tiene una estructura que demande la necesidad de crear un programa de esa magnitud, aunque haya auxiliado algunos clientes en la implementación de dichos programas. Por otro lado, aunque no haya implantado ese programa en la organización, la empresa tiene óptimas directrices y filosofías devotadas para la honestidad, buena fe y transparencia. No aceptan trabajar con la influencia o con la remuneración ilícita, no se envuelven directamente con la parte adversa en los procesos. Tiene como hábito trabajar siempre emitiendo nota fiscal y no adoptaron la práctica de recibir honorarios sin nota. Buscan no aceptar agradecimientos o recuerdos de oficinas adversas o demandados por clientes. No aceptan acciones contra empresas que puedan venir a ser clientes en el porvenir. Tiene, aún, una política interna bien definida de cargos y de atribuciones, de modo que todos saben lo que es necesario hacer para el “engranaje” de la oficina rodar de forma autónoma y automática, como un organismo vivo. Aprecian siempre por la comunicación y por la transparencia con los clientes, como lo dicho anteriormente, enviando siempre informes, contestando e-mails y mensajes por el celular con el máximo de rapidez posible. Todo eso podría ser regulado como un programa de compliance, lo que ya está en el ADN de la empresa, un tema que se toca en cada reunión de equipo realizado, de modo que todos los que trabajan en la oficina están en perfecta armonía con los y conceptos de la oficina. El que no se adapta o no tiene mucho que ver con esa modalidad de trabajo acaba saliendo con el tiempo, es decir, el tiempo se encarga de que las personas comprometidas con los pilares de la empresa se queden y las que no, se salgan.



Familias impecables  
Familias CALA

COMPAÑÍA DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA Y ASEO



*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



# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

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



## GRUPO ASSEMED

ASSEMED LAUDOS actúa hace 16 años en el área de la Medicina Diagnóstica ejerciendo prestación de servicios en las diversas modalidades de las especialidades de Radiología y Métodos Gráficos en Cardiología, Neurología y Neumología. Nació motivada por el emprendedurismo de su Director Técnico- Dr. José Fernando Denardi, en 2004, con una visión de extender la Medicina de Calidad de modo más accesible y democrático. Actúa a través de la telerradiología y telemedicina que consiste en la emisión de laudos médico a la distancia, posibilitan la prestación de servicios a los hospitales y clínicas en todo territorio nacional, solucionando la falta o el recargo del equipo local de especialistas, asumiendo el compromiso de entrega de los laudos médicos en día, con calidad y agilidad, además de presencialmente para región metropolitana de São Paulo. Su deseo es ser reconocida como modelo de asistencia a la salud en el rubro del diagnóstico médico. La Central de Laudos es propia, tiene autorización de funcionamiento de parte de la Vigilancia Sanitaria, generador, usina solar, infraestructura tecnológica, equipo clínico especializado y profesionales operacionales de soporte disponibles para cobertura del servicio 24 horas por día, sin interrupciones, incluyendo fines de semanas y feriados.

Busca integrar excelencia en el servicio de salud y desarrollo humano, presenta advergencia en gestión de la calidad y estampillas. El direccionamiento estratégico de la empresa se hace bajo responsabilidad de la directiva y su misión es suministrar servicios médicos, gestionando la mejor forma de servicio en las modalidades de medicina diagnóstica, ofreciendo profesionalismo y calidad de manera ética visando en primer plano

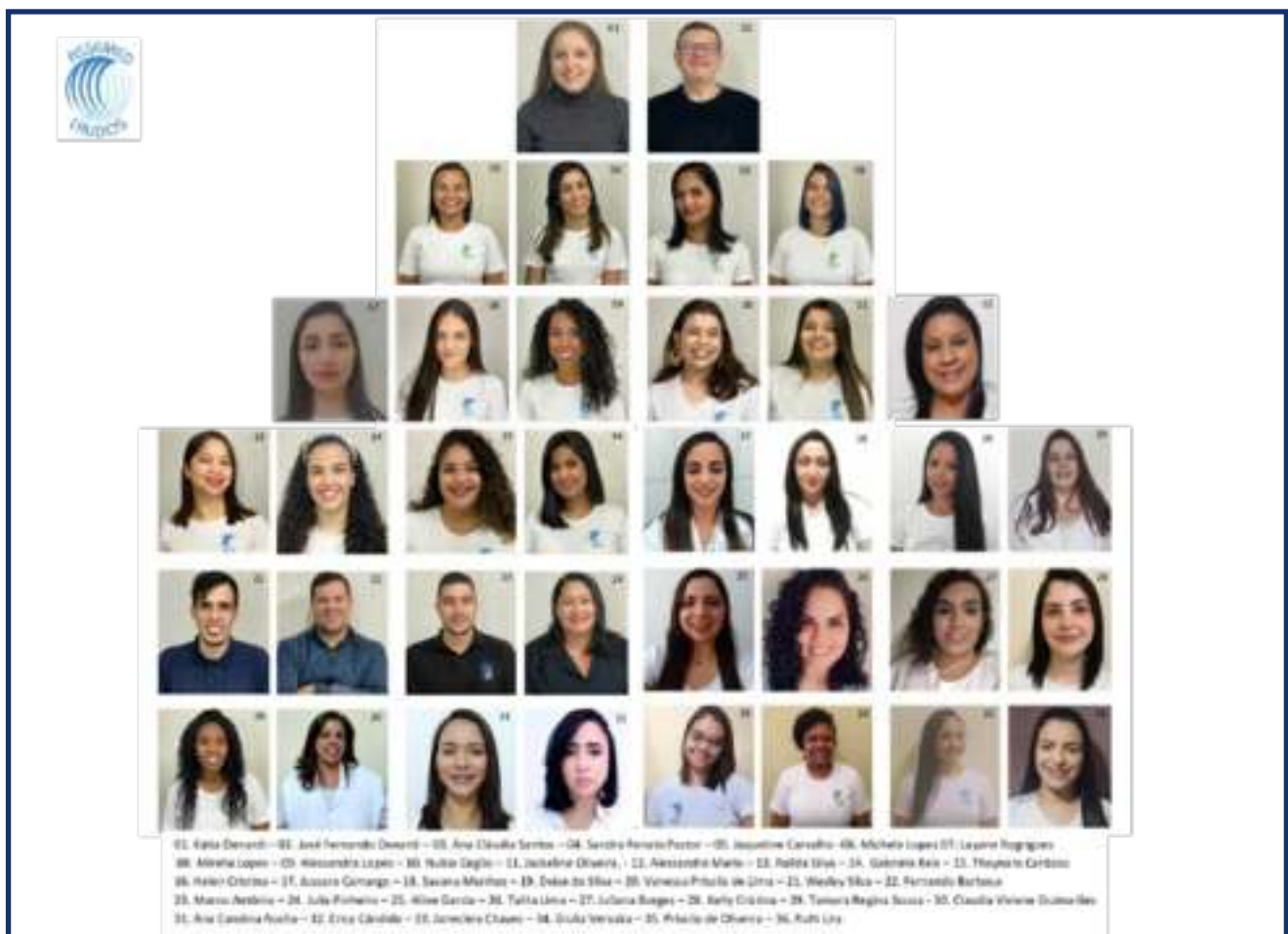
el bien estar del paciente y una administración justa y confiable. Ser reconocida como modelo de asistencia a la salud en la rama de diagnóstico médico, teniendo en cuenta que el cliente es el mayor accionista. Los médicos son parte de la empresa y no solo colegas, y los colaboradores son vitales para el éxito organización.

Los servicios que el equipo ofrece son en la emisión de laudos especializados en la medicina diagnóstica, son ofertados a hospitales y clínicas de todo el Brasil, son en la red pública y privada. La empresa genera alrededor de 49 colaboradores directos (administrativos y operacionales) y más de 70 médicos del cuerpo clínico contratados como terceros.

Actualmente, el GRUPO ASSEMED apoya a los Programas de Responsabilidad Social Empresarial en la gestión del equipo, lo que destaca en todas las actividades desarrolladas por la empresa en sus distintos sectores. La directiva y la gerencia tienen el tema en su planificación anual y deciden las estrategias, siempre con algún proyecto específico que va desde adecuaciones jurídicas en los contratos internos actuando adentro del sector de RH y comercial, acciones sostenibles en aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales, donaciones a instituciones de ayuda a niños y adolescentes, así como auspicios. La empresa no divulga las acciones realizadas por la organización, son acciones basadas en la filosofía de la vida aplicada la visión y misión de la empresa, sin embargo, existe registro y acompañamiento de todos los proyectos ya realizados. Esta también es una organización que no emplea mano de obra infantil.

En la página Web de la empresa está a disposición un pequeño artículo abierto a los colaboradores sobre las acciones sostenibles en la central de laudos, donde se mencionan algunas medidas utilizadas por la misma, como la creación de la usina solar en el año de 2020, la utilización de squeeze personalizado a todos los colaboradores, de la promoción de reuniones internas, exposiciones, entrenamientos y cursos pagados por la empresa para el desarrollo continuo de todos. Entre algunas acciones que el grupo ha desarrollado, podemos mencionar:

- Campaña de Donaciones de Sangre interna para apoyo a Hospitales de Cáncer Infantil junto a Fundação Pró-Sangue
- Exposiciones realizadas a instituciones educativas sobre los temas pubertad, anticoncepción, atenciones con el cuerpo y violencia sexual
- Promoción de la Biblioteca Infantil a los hijos y colaboradores y donaciones de los libros
- Donaciones a las fundaciones ABRINQ, GRAACC Y LBV
- Donaciones monetarias a de kits para gestantes de bajos recursos, para el centro materno público Amparo Maternal, de São Paulo
- Auspicio de la Campaña de Navidad con Salud [Natal com Saúde] para niños del Barrio Liberdade y Baixada do Glicério, al Instituto de Responsabilidade Social de OSS Cejam
- Participación en la campaña realizada por el GRAACC: «Combatiendo y venciendo el Cáncer Infantil»





- Campañas sobre Octubre Rosa con donaciones de laudos mamografías, camisetas propagandas y kits de esmaltes a instituciones públicas
- Campaña de ultrasonografías con donaciones de laudos de esta modalidad a instituciones de bajos recursos
- Donaciones monetarias para la Campaña de vacunación «Zé Gotinha» en las unidades de salud pública las cuales prestamos servicios
- Beneficios extendidos a los hijos de colaboradores internos con planes de salud y odontológico
- Participación de la campaña interna «Apoya a la persona necesitada más cercana» [Ajude a pessoa que necessita mais próxima de você]
- Donaciones a víctimas de inundaciones y desahogados
- Incentivo al deporte con donaciones de camisetas de equipo escolar
- Incentivo la cultura con la Campaña Interna: “Concurso de poemas, crónicas y fábulas”, entre otros.

Se consideran importantes todos los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados anualmente por la empresa. Para el GRUPO ASSEMED, todas las empresas, tanto grandes como pequeñas, deben pensar de manera sostenible y promover lo mismo internamente y entre su comunidad, pues es una lección de ciudadanía.

La contribución para la satisfacción de sus clientes internos, externos y colaboradores, a ASSEMED LAUDOS tiene como compromiso la prestación de servicios en el área de la salud, activamente, desarrollando las mejores prácticas de gestión y de servicio médico asistencial, satisfaciendo



los clientes y partes interesadas, buscando atender sus necesidades con calidad, agilidad y profesionalismo, así como el cumplimiento de los requisitos contratados y mejoría continuada de los procesos. La satisfacción es un reflejo de la conducta ética y responsable, por lo que, para el grupo, el cliente es su mayor accionista, los médicos no son vistos solo como colegas, sino como parte de la empresa y sus colaboradores son vitales para el éxito de ASSEMED. Una buena gestión representa prácticamente toda la reputación corporativa en la empresa, pues a través de la jefatura y buenos ejemplos declarados y escritos, todos se involucran en el cumplimiento de la misma misión. La estrategia principal para la satisfacción de la organización es el hecho de que el equipo tiene reuniones mensuales con sus colaboradores internos de todos los sectores de la prestación de servicios, manteniéndolos enganchados y comprometidos y conocedores de las ideas y posicionamientos de la empresa.

La empresa ha implantado un Programa de Compliance que consiste en tener como objetivo servir como guía de conductas que debe nortear la institución y estar presente en el ejercicio diario de todos que actúan en ASSEMED LAUDOS o en su nombre.

Mantener un ambiente saludable que propicie el desarrollo de los colaboradores del

grupo es esencial, y solo será posible por medio de relaciones pautadas en respeto, cordialidad, empatía, honestidad, educación y profesionalismo. El grupo cumple leyes federales, estatales y municipales, así como las normas establecidas por los órganos reguladores, que normalizan las diferentes actividades de la institución. También mantiene controles internos adecuados para evaluar y gestionar los riesgos a las actividades, a los colaboradores y a la reputación. ASSEMED LAUDOS y los colaboradores cooperarán sin restricciones con la auditoría interna y externa. Los bienes físicos, financieros e intelectuales serán protegidos y usados de manera eficiente para las finalidades para las cuales están disponibles. Además, cuentan con prevención de tratamiento de estafas, pues es responsabilidad de todos celar por la integridad de la institución y sus activos; combate a la corrupción; actividades con miras a los más elevados estándares éticos; y la empresa no autoriza a ninguna persona u organización que actúe en su nombre, ya sea como representante, agente, o bajo cualquiera otro vínculo que utilice cualquier medio in-moral o contenido en su relaciones, entre otras partes presentes en el Código de Ética de la empresa, descritos para los empleados y colaboradores que componen el equipo de ASSEMED LAUDOS.

# CONHEÇA A SOLUÇÃO E EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS DA ASSEMED LAUDOS

*Sua Central de Laudos 24hrs por dia com você!*



**ENTRE EM CONTATO COM CONOSCO  
ATRAVÉS DOS MAIS DIVERSOS CANAIS**

*Será um prazer conversar!*

 **+55 (11) 2348-2348**

 **+55 (11) 99556-6836**

 **asemed@asemed.med.br**

 **www.asemedlaudos.com.br**

 **asemed-laudos**



**Telerradiologia e Telemedicina**

# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



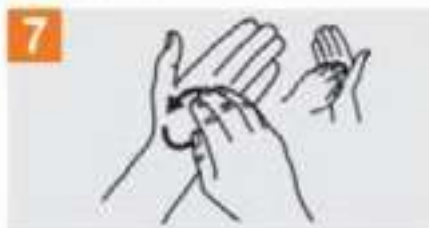
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



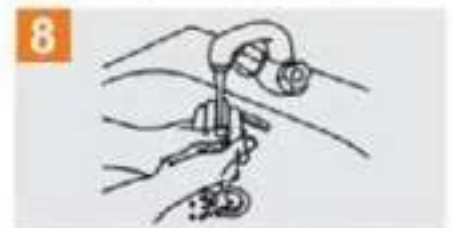
**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



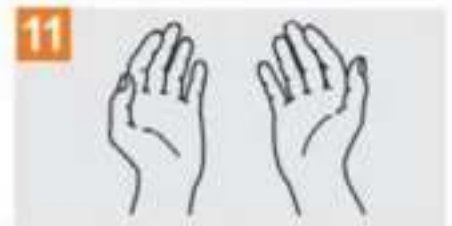
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

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



# INTERPRETIA

INTERPRETIA es una empresa que se especializa en la interpretación de idiomas vía teléfono o videollamada. Para esto, emplean la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO), la cual consiste en la tercerización de los procesos de negocios. Es así que otras empresas que no pueden costear el valor adquisitivo de determinada área, como la interpretación vía teléfono o video, acuden a INTERPRETIA con el fin de reducir costos, aumentar la productividad y seguir ofreciendo un servicio de calidad.

INTERPRETIA ha nacido el año de 2008, en una oficina pequeña con un aproximado de 15 intérpretes, y siempre mantuvo el objetivo de desar-

rollar una carrera en interpretación telefónica, enseñar, entrenar y generar una nueva modalidad de trabajo. Actualmente, cuenta con más de 1000 colaboradores y con sede en Lima, Perú.

La empresa tiene presencia en los mercados de Estados Unidos y Canadá y brinda servicios de interpretación a todas las personas que no pueden comunicarse en el idioma del país donde se encuentran. Son una herramienta de ayuda para lograr una conversación fluida y romper las barreras del idioma.

Pensando en sus colaboradores, INTERPRETIA ofrece como forma de relajación en los intervalos





de trabajo áreas recreativas, con cafetería, áreas de descanso, donde el empleado también puede jugar al tenis de mesa y al fútbol. Pese a no tener programas de responsabilidad social empresarial en operación hoy por hoy, existe el deseo de implementarlos. La empresa considera las medidas de los ODS como innovadoras e importantes estrategias que generan valor, compromiso e igualdad de oportunidades para todos.

En lo que respecta a los clientes, la empresa considera que son fundamentales y cree que sus necesidades se deben atender y solucionar. Con el principal objetivo de alcanzar la autosatisfacción, creciendo sus habilidades, suministrando todas las herramientas necesarias para alcanzar la motivación personal y para crecer

juntos. INTERPRETIA cree en la valoración del cliente interno, permitiendo la planificación con criterio y la formulación de planes de trabajo estratégicos con el fin de cumplir los objetivos propuestos. Además, para la empresa, tanto los clientes internos como los externos son responsables del crecimiento de la organización, por ello, se concluye que es importante destacar que ambos son igualmente importantes para la empresa. Un buen servicio garantiza que organizaciones surjan, tengan un desarrollo significativo y si mantienen al cliente externo satisfecho, esa organización habrá cumplido sus objetivos.

Para la INTERPRETIA, «la reputación corporativa es el activo intangible más importante que nuestra empresa posee, nos lleva a un posicio-

namiento de buen nombre y prestigio. El valor que nuestra marca adquiere en la interacción en nuestro medio nos lleva a ser líderes, una reputación exige credibilidad, confiabilidad, seguridad, integridad, además de responsabilidad».

Respecto a la comunicación con sus stakeholders, la estrategia de la empresa se basa en la gestión lineal de la comunicación en, fomentando un ambiente en el que todos puedan expresar libremente sus preocupaciones e ideas sin la necesidad de generar algún obstáculo de opinión, a pesar de los pilares de poder que son generados dentro de la organización.

INTERPRETIA considera que la ética y la responsabilidad social son relevantes en todas las áreas de la empresa, trayendo resulta-

dos positivos. La empresa apuesta en la formación de personas íntegras para la sociedad a través de la implementación de una cultura que permita evidenciar los valores que vienen de casa permitiendo generar clima laboral.

Finalmente, la empresa cuenta con un programa de Compliance, cuando se trata de las informaciones confidenciales de nuestros clientes, aplicando el proceso Clean Desk, para que no haya rastros en las conversaciones con nuestros clientes.





# interpretia

Empresa líder en Latinoamérica especializada en la interpretación de idiomas vía telefónica.



CAREERS@INTERPRETIA.COM

## ¿QUIÉNES SOMOS?

¡Somos el mejor equipo de intérpretes!  
Proporcionamos servicios de comunicación esenciales en todo el mundo.

Brindamos el mejor ambiente de trabajo a nuestro equipo de profesionales altamente calificados.

Estamos comprometidos a proporcionar un entorno en el que se fomente y recompense la excelencia.



+511 619 1330



WWW.INTERPRETIA.COM

## ¡UBÍCANOS!



LIMA - PERÚ

Avenida Angamos Oeste 662  
Miraflores



@interpretiaoficial



fb.com/interpretiaoficial

# 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 MESA PROGRAMÁTICA  
PLATAFORMA DE SAAS MARKETING.

PLATAFORMA DE WHITELIST MARKETING.  
ENVIO E GERENCIAMENTO DE MENSAGENS FONADS.  
GRUPO DE EMAIL MARKETING PARA ASSIN. SEMI-OTICIAIS.

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO COM FOCO EM PERFORMANCE.  
CAMPAÑHAS E GERENCIAMENTO DE GOOGLE, FACEBOOK, TWITTER, BLOGS, PORTAIS.  
CONTRA FORTALEÇA DE MESA ONLINE.



# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



## GRUPO SEMPRE SORRINDO

El GRUPO SEMPRE SORRINDO es la mayor red de clínicas odontológicas de la ciudad de Ribeirão Preto, en el interior de São Paulo, y de todo el macrorregión. Está en el ADN de la empresa proporcionar lo que hay de mejor en el segmento odontológico, de manera accesible a todos, lo que convierte a SEMPRE SORRINDO en una empresa visionaria y una referencia en odontología, principalmente en implantes dentarios. Con muchos años de experiencia, la organización tiene como propósito realizar el sueño de la sonrisa perfecta. Reconocida por todos como la red de clínicas odontológicas de la familia, atiende desde el bebé a adultos mayores, con calidad, procedencia, agilidad y con la dignidad que todos merecen, sin distinción. El Dr. Raphael Brigagão de Alcântara, CEO de las CLÍNICAS SEMPRE SORRINDO, tiene formación ética, pautada en el temor a Dios, el respeto, la honestidad y el amor al prójimo. Con tan solo 21 años, concluyó el curso de odontología con destaque y mucho éxito. Después de su graduación, decidió irse a Estados Unidos para ampliar sus conocimientos culturales y apurar su formación en odontología.

Al regresar en 2010, con espíritu emprendedor, ha inaugurado la primera unidad de las CLÍNICAS SEMPRE SORRINDO en el municipio de Ribeirão Preto, iniciando así una trayectoria de éxito y desarrollo. En su planificación estratégica, el Grupo está en plena expansión, abriendo nuevas unidades a cada año para mejor atender sus clientes. El Dr. Raphael tuvo el honor de recibir títulos, homenaje de las Cámaras Municipales de Ribeirão Preto, Franca y Sertãozinho, por los excelentes servicios prestados a las comunidades y por ser un emprendedor visionario que fomenta la economía, generando colocaciones y renta a la pobla-

ción brasileña. Viviendo el éxito de las unidades anteriores, con una mirada visionaria, nace el proyecto y el deseo en promover salud bucal con excelencia para toda la región, y esta conquista es fruto de mucho trabajo y dedicación.

Las CLÍNICAS SEMPRE SORRINDO actúa en todas las áreas de la odontología, desde lo tan soñado implante dentario, en el cual la organización es referencia, hasta en periodontología, odontopediatría, ortodoncia, endodoncia, aclaramiento, prótesis y actúa, incluso, en el área de la odontología estética, con botox y rellenos faciales.

Actualmente, son 7 unidades, distribuidas en las ciudades de Ribeirão Preto, Sertãozinho, Franca y Barretos. Son más de 80 consultorios con facilidad de acceso y accesibilidad para personas con discapacidad, cuenta con los mejores especialistas, todos graduados en las mejores instituciones de Brasil, rayo X panorámico, laboratorio de prótesis propio, scanner 3D (fresadora de dientes en EMAX) de alta precisión y esterilización de alta performance. Tiene como misión, atender a todo público, sin distinción, proporcionando calidad y comodidad. La empresa cuenta con muchas facilidades, incluso con la Tarjeta de Crédito Sempre Sorrindo.





La empresa cuenta con más de 200 colaboradores directos e indirectos, trabajando con mucha dedicación para proporcionar un servicio humanizado, atendiendo a más de 15 000 clientes por mes, con la calidad que todos merecen.

El GRUPO SEMPRE SORRINDO ha prestado servicios sociales en muchas áreas dentro de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial, entre los que se pueden mencionar donaciones de canastas básicas de alimentación, auspicios culturales en músicas, deporte, realización de tratamientos odontológicos para pacientes de bajos recursos y acciones educativas de prevención a la salud bucal, en sociedad con la Policía Militar, Bomberos, escuelas públicas y empresas privadas. Todos están en constante ejecución y buscando siempre la mejora continua, para que los resultados sean cada vez más efectivos, mejorando la calidad de vida de personas de bajos recursos, teniendo en vista que el mayor desafío es llevar la información para familias que lo necesitan, para que desarrollen el hábito diario

de las atenciones con la higiene y la salud bucal evitando, así, problemas más graves. Este trabajo es realizado, principalmente, en comunidades que viven en un estado de abandono, sin las atenciones básicas de salud y acompañamiento constante. Un proyecto importante para la empresa fue la alianza con la Casa do Vovô, prestando servicio gratuito a los adultos mayores que requieren servicios especiales, y también APAE, que tiene por misión dar apoyo a las familias y niños con discapacidad intelectual. Otra relevante alianza, de esta vez con enfoque en educación, se desarrolla en conjunto con la Policía Militar y los Bomberos: el equipo lleva informaciones de prevención a niños de bajos recursos. En 2021, la planificación de la empresa comprende lanzar el sello de Responsabilidad Empresarial Sempre Sorrindo, con proyectos propios criados desde estudios a ser desarrollados en alianza con las empresas e instituciones, enfocándose en prevención y salud bucal para personas de baja renta.

Para la organización, los Objetivos de Desarrollo Sostenible están en sus valores: cultivar, desarrollar acciones y promover actitudes que fortalezcan la responsabilidad social y sostenible. Una actitud de gratitud por todo lo que nos es permitido conquistar con trabajo y dedicación. Es claro que, nuestra gratitud se extiende también a todo cuanto viene de la naturaleza. SEMPRE SORRINDO cree que, sin concientización, respeto y actitudes altruistas, las empresas no sobrevivirán y todos sufrirán las consecuencias, sin distinción.

Respecto a la satisfacción de los clientes internos, externos y proveedores la empresa está fuertemente empeñada en expandir aún más la diversidad y la inclusión por medio de iniciativas enfocadas en:

- Crear equipos diversos
- Comprometer y desarrollar todos los talentos
- Educar sobre comportamientos inclusivos
- Capacitar colaboradores y colegas a través de la Educación Corporativa

La fuerza motriz por detrás de esta evolución es la percepción de que valorar ideas diferentes genera un ambiente de trabajo mejor, en el cual la diversidad se aprecia y se fomenta. Eso promueve e intensifica los niveles de colaboración

e innovación, lo que resulta en un desempeño empresarial mejor. Como los valores educacionales, pautados en los 5 pilares de la “Educación Permanente”; Aprender a aprender; Aprender a convivir; Aprender a hacer; Aprender a ser; Saber el porqué.

El Grupo tiene como filosofía la Gobernanza Corporativa, hacer lo correcto, de la manera correcta, por las razones correctas, todo el tiempo. Esa es la forma de trabajar de SEMPRE SORRINDO, y como hacen una buena gestión. Para conquistar una reputación de respeto en el mercado global es necesario invertir en tecnología y personas, entregando una performance inspiradora para todos. «No se conquista una óptima reputación sin las personas, ya que ellas hacen nuestra marca, valoramos eso todos los días», completa Dr. Raphael Brigagão Alcântara. El principal diferencial en la parte de satisfacción del equipo y de nuestra organización es la libertad directa con el CEO de SEMPRE SORRINDO, que facilita la comunicación y aprobación, teniendo agilidad en la ejecución de proyectos que involucren ambas partes, generando una satisfacción a los stakeholders. Y el principal desafío para la empresa desde 2021 será alinear nuevos proyectos globales que demanden una planificación estratégica minuciosa, como, por ejemplo: implementar con más relevancia el



plan de Educación Corporativa SEMPRE SORRINDO; el Sello de Responsabilidad Social y Ambiental, así como apurar el Programa de Compliance.

El área de Compliance del GRUPO SEMPRE SORRINDO actúa en conjunto con las demás áreas de la empresa para mantenimiento de la gobernanza empresarial de esta. Su principal misión es ser referencia en el cumplimiento normativo y ético a través de un trabajo preventivo, invirtiendo en Educación Corporativa, tecnología y en las herramientas de comunicación interna constante para que el cambio de informaciones con los colaboradores y compañeros, sean eficientes. Las directrices y valores previstos en el código de Ética del Grupo, así como todas sus políticas, se aplican a todos los colaboradores, directores y accionistas, independientemente de la posición en la jerarquía corporativa, sin excepciones, así como sus compañeros, terceros, proveedores y clientes. Con eso, el principal desafío programado para 2021 es desarrollar las métricas que medirán el Programa de Compliance del Grupo.



# Renove o ar de sua empresa com exaustores



## As melhores soluções para renovação de ar em ambientes comerciais e industriais



A Qualitas é uma tradicional fabricante de exaustores. Nossos produtos permitem a composição de soluções customizadas para renovação de ar em grandes ambientes ou incorporadas ao maquinário, com excelente índice de custo benefício.

**QUALITAS** ESPECIALISTAS EM VENTILAÇÃO

Saiba mais, faça contato: [www.qualitas.ind.br](http://www.qualitas.ind.br)  
Central de atendimento: 19 3913.9300



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## ENGETRAINER CONSULTORIA E TREINAMENTO

La empresa ENGETRAINER CONSULTORIA E TREINAMENTO actúa desde 2010 en las áreas de la construcción Civil, Industrial y Comercial ofreciendo servicios dirigidos a las necesidades específicas de cada cliente. Ubicada en Tamboré - Barueri, São Paulo, ofrecen servicios de ingeniería consultiva, asesoría completa en seguridad del trabajo, entrenamientos técnicos volcados a las normativas técnicas del M.T.E/Normas Reglamentarias, alquiler de equipos y suministro de mano de obra especializada en operación de equipos de traslado de cargas y personas.

Por tener una estructura implantada en el modelo matricial, los accionamientos de compañeros y proveedores de la empresa se realizan de manera escalable de acuerdo con el volumen de servicios y, por ello, cuentan con amplio alcance y contribución en la generación de empleos directos e indirectos, actuantes en la realización de los más variados proyectos de la empresa en nivel nacional. Los Programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa están alineados a la misión, visión y valores de la empresa, pensados en el bienestar de sus colaboradores, proveedores,



Ademir Jr, Instrutor Técnico; Djalma Fernandes Jr, CEO e Diretor Comercial; Ivani Silvestre, Diretora de Planejamento e Marketing





clientes y comunidad local, implantados a lo largo de los años y afirmados en 2020, que permanecen en constante crecimiento para alcance y transformación del mayor número de vidas. Alguno de sus programas son: Desarrollo humano y profesional de los colaboradores; reconocimiento anual por meritocracia (Stars Engetrainer); donaciones y pequeñas iniciativas sociales; participación en programas comunitarios; utilización de mugs de porcelana para sustituir el uso de vasos desechables; ahorro en el consumo de papel, ofreciendo la emisión de certificados de entrenamientos y materiales de divulgación en el formato online; entre otros programas que envuelven sus proveedores y consumidores.

Son comprometidos con tres pilares de la ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), económico, social y ambiental, así, aportando y estimu-

lando a mantener la armonía entre los componentes para garantizar la integridad del planeta, de la naturaleza y de la sociedad en el paso de las generaciones.

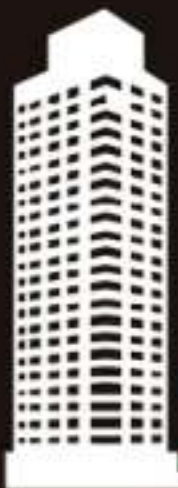
Engetrainer Consultoría y Entrenamiento está siempre preocupada en la excelencia de sus entregas y relaciones con clientes y compañeros, haciendo una gestión de proximidad, realmente escuchando las necesidades y desarrollando un servicio diferenciado con total apoyo en la etapa de preventa, durante la ejecución y en el posventa, para que clientes se sientan amparados en todo momento. De esta manera, dando preferencia a una buena gestión, garantizando calidad, bajos costos, entregas dentro del plazo y visión amplia para constantes acciones de mejoras en los procesos, alcanzando la satisfacción de sus stakeholders con la aplicación de acciones

proactivas, interactuando directamente con ellos, creando soluciones moldeadas a la real necesidad de cada uno de estos, de manera personalizada, con agilidad y excelencia.

Los Programas de Compliance son realidad desde el año 2020, y este será reafirmado en 2021, con el objetivo de tener políticas internas a colaboradores y proveedores para garantizar conformidad con

la legislación general y normativas que Engetrainer Consultoria e Treinamento está sujeta en su área de actuación, para asegurar la integridad en la toma de decisiones en todos los niveles jerárquicos con ética y transparencia de forma a evitar castigos e irregularidades. Teniendo como principal desafío la absorción de las políticas a todos los envueltos en las actividades de la empresa tanto en la forma presencial como remota.





**ENGETRAINER**



**CONSULTORIA E TREINAMENTO**

# WÉRIKA LOPES – WATERLOO MOURA

Advogados Associados

OAB/GO 1916

WW.ADV.BR

## Advocacia no Brasil

Escritório premiado

**LATIN AMERICAN QUALITY AWARDS**  
**- SILVER SEAL 2020 -**

### Constitucional e Administrativo

Direitos e garantias fundamentais  
Individuais e coletivos  
Defesas em Inquéritos nos órgãos públicos  
Processo Legislativo

### Empresarial e Negócios

Contratos Seguros  
Consumidor Trabalhista  
Agrário Ambiental  
Minerário Bancário  
Telecomunicações  
Marcas e Patentes

### Patrimônio e Pessoa Física

Família Sucessões  
Indenizações  
Imobiliário  
Convênios e seguros de Saúde  
Planejamento Patrimonial

# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

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



## GRUPO GER SAS

En 2007, en la ciudad de Medellín, en Colombia, el especialista en derecho comercial, Dr. Jesús Albeiro Betancur Velásquez tuvo la idea de crear una empresa que prestara cobro de cartera y asesorías jurídicas tanto de personas naturales como jurídicas. En el año 2008, ha creado la sociedad comercial denominada GRUPO GER SAS, una Sociedad Anónima Simplificada que actualmente presta servicios en las áreas de derecho comercial, laboral, civil y familia, contando con 28 colaboradores directos y 5 indirectos.

El mercado objetivo del GRUPO GER SAS es cualquier empresa que tenga cartera morosa, toda empresa que necesite los servicios de un abogado que por medio de outsourcing se le prestaran los servicios de abogado que necesite en derecho comercial, laboral, civil y familia. GRUPO GER SAS cuenta con un centro de atención telefónica, por medio de la cual se le presta servicios a cualquier persona natural o jurídica que necesite cobrar cartera morosa o al día, hacer planes de marketing, en general, de forma masiva quien quiera difundir una marca o producto.

Pese a no contar con un programa específico de Responsabilidad Social Empresarial, constante-

mente, la empresa está concientizando a sus empleados y clientes sobre la protección del medio ambiente y fomentando en ellos el respeto por la naturaleza y un planeta más limpio.

Respecto a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), GRUPO GER S.A.S destaca por creer que las empresas tienen de luchar todos los días para crear empleos dignos, crear estrategias para emplear personas que no poseen experiencia, que están iniciando la vida profesional, incentivar la formación permanente de los empleados, promover el bienestar social para clientes internos y externos. Para una armonía en los valores del GRUPO GER SAS, informan permanentemente a sus colaboradores sobre motivación personal, formación sobre la gestión de sus recursos financieros, formación sobre como trabajar bajo principios. La empresa desarrolla trabajos con planificación estratégica, mostrando constantemente a sus colaboradores cuáles son sus objetivos y planes de ejecución. Para ellos, la reputación es uno de los pilares más importantes, por ello, trabajan bajo valores corporativos como: ética profesional, servicio, honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo, conformidad y gentileza.

Parte del ambiente de trabajo agradable dirigido por el propietario se genera suministrando a los colaboradores formación, felicitándolos por sus conquistas, creando premios al mejor colaborador del mes, a los clientes y proveedores.

A pesar de no haber implementado aún un sistema de compliance, se consideran una empresa de servicios profesionales que promueve constantemente la ética y la Responsabilidad Social Corporativa.





# Strategy

## A MELHOR ESTRATÉGIA PARA A SAÚDE DO SEU PLANO

### GSP

“Redução do custo médio de internação em 36%”

“41% de redução de atendimentos em PS”

Comprovado por avaliação independente desenvolvida pela Strategy Consultoria

### GESTÃO DA SAÚDE POPULACIONAL



### ANÁLISE DE DADOS DE SINISTRO

### CPC 33

“São passivos escondidos que a empresa tem e ainda não sabe.”

Comitê de Finanças da Amcham - SP

### ACPS

“No mercado de Planos de Assistência à Saúde, é preciso estar atualizado e acompanhar as demandas que surgem a cada dia. A Strategy Consultoria está presente em nosso dia-a-dia, atuando de forma precisa e eficaz. Trazendo informações e colaborando com o crescimento da nossa empresa.”

Depoimento de cliente Strategy



WWW.STRATEGYCONSULTORIA.COM.BR | (11) 3195.6400



# ¿COMO PONER LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG

## MANANCIAL REFORMAS

MANANCIAL REFORMAS es una empresa con sólida experiencia en la rama de construcción civil, dirigida hacia el mantenimiento predial, especialmente para condominios habitacionales y comerciales, con calidad y total eficiencia, lo cual ha sido su enfoque desde hace más de 35 años, resultando en la excelencia en la prestación de servicios realizados. Actuando con compromiso, con mano de obra calificada y la administración de ingenieros y especialistas en cada sector, reuniendo esfuerzos para emprender servicios que resulten en la satisfacción de todos los clientes. Inicialmente la empresa sólo estaba enfocada en reformas de casas, apartamentos y salas, sin embargo, surgieron intereses muy grandes en el área de mantenimiento predial, principalmente la revitalización de fachadas, antecámaras, porterías, muros y aceras. Gracias a ello la empresa vuelve su atención hacia ese segmento y desde entonces ha sido el enfoque de MANANCIAL REFORMAS.

Sus principales valores: dedicación al cliente, cooperación, credibilidad, transparencia y respeto al medio ambiente, son invertidos en cada condominio y forman parte de la historia de éxito de la organización. Promueven mantenimientos y reformas prediales gracias a su alta capacitación y teniendo en cuenta que sus clientes son condominios habitacionales y comerciales que estén habitados. La empresa genera alrededor de 35 empleos directos e indirectos, pero ya llegó a tener 50 colaboradores.

La organización también posee un Programa de Responsabilidad Empresarial Social; realizan entrenamientos de trabajo en altura en forma periódica con el equipo; cumplen con el desecho adecuado de todos los escombros generado por las obras; mantienen la organización y limpieza del lugar de obra; garantizan el bienestar de cada condominio, planeando la ejecución de los servicios de forma que mantengan la seguridad de cada uno, así como la seguridad de transeúntes y vehículos. Actualmente, cuentan con un plan de incentivos a los colaboradores para los que se destacan en su área de actividad, con eso consiguieron óptimos resultados, tanto en la calidad como en el plazo de entrega de las obras. El mayor desafío enfrentado por la empresa fue formar un equipo comprometido con la calidad de los servicios prestados enfocado en la satisfacción del cliente. «No fue fácil, pero lo conseguimos y hoy contamos con colaboradores que están ya más de 30 años con nosotros, eso nos da una satisfacción enorme y el resultado del compromiso de cada empleado es la construcción diaria de una marca sólida y confiable generando colocaciones y satisfacción de nuestros clientes», completa Vaur Inácio de Oliveira, socio director de la empresa.

El enfoque de la MANANCIAL REFORMAS ha sido siempre el comprometimiento de todo el equipo en la satisfacción de los clientes, buscando generar en él un potencial indicador de nuevas obras. Dicho eso, se puede concluir

que ése sería el proyecto de suma importancia en el Programa de Responsabilidad Empresarial Social de la organización, y para que eso suceda, la empresa también se importa e invierte en la satisfacción del equipo. Los salarios, impuestos y beneficios están siempre rigurosamente al día, los colaboradores siempre muy bien equipados con sus EPIs y uniformes, velando por la integridad física de cada uno, para hacer que la empresa siempre sea más ética, responsable, sostenible y humana, uniendo empleados, colaboradores y clientes con el objetivo de fidelizar cada cliente. Con la finalización de cada obra de reforma en la construcción civil, hacen el acompañamiento de los escombros, los que son desechados por empresas especializadas en usinas de reciclaje en las que se aprovecha casi todo, como, por ejem-

plo: un bloque de hormigón a ser desechado será aprovechado; la arena, las piedras y los hierros. La organización busca evitar desperdicios de materiales y adquieren básicamente lo necesario para el servicio, considerándolo como un Objetivo de Desarrollo Sostenible.

La empresa aporta a la satisfacción de los clientes durante y después de la entrega de cada obra, pues invierten bastante en esa satisfacción, dando valor a cada centavo invertido por cada condominio y confianza depositada en el equipo de la MANANCIAL REFORMAS. Todos los proveedores solo están satisfechos cuando hay reciprocidad, es decir, suministra el producto y la organización liquida el compromiso en el plazo establecido, y ése ha sido un factor preponderante para que



los compañeros proveedores busquen, ofreciendo sus productos y hasta haciendo indicaciones de la empresa para nuevos clientes. La imagen de la empresa fue construida a lo largo de más de 35 años con mucho trabajo y cariño, regado a una óptima gestión organizacional, y mucho respeto a nuestros empleados y colaboradores. Uno de los grandes desafíos es ese período de pandemia, el cual que la organización está pasando con todos los empleados trabajando y con todas las cuentas de la empresa rigurosamente al día. Ya en 2021, se está poniendo en vigencia la implantación de otro equipo de trabajo, buscando la ampliación de los servicios y una mejor distribución de tareas, minimizando tiempo y costos adicionales, generando, de esa forma, más trabajo.

El Programa de Compliance implantado en la empresa ya comienza en su contrato que es negociado con ética y transparencia, el equipo entiende que todo lo que inicia bien, termina bien. No permiten y no ofrecen beneficios como canje. Existe un auxilio mutuo entre el cliente MANANCIAL REFORMAS, en que trabajan para la realización de sueños, un trabajo realizado con mucha responsabilidad en todas las áreas, ya sea fiscal o no. El desafío mayor que la empresa acaba enfrentando en ese programa ha sido atender a cada día una gama mayor de clientes, en que la gran mayoría quiere una respuesta casi inmediata, y cuando es sobre el presupuesto de reformas, no puede ser de cualquier manera, todo tiene que ser medido y chequeada la viabilidad de la obra en lo que tañe a la obra y a la etapa de mantenimiento, actuando siempre con total transparencia.









# manancial

manutenção e reforma predial

## Manutenção Predial

-  Pintura e Revestimento de Fachadas / ACM
-  Reforma de Portarias e Calçadas
-  Lavagem de Revestimento
-  Reformas e Construções em Geral

*Desde 1986 reformando  
imóveis com qualidade.*

Revitalização das fachadas  
Ed. Monte Belo - Praia do Canto



Revitalização das fachadas  
Ed. Claude Monet - Bento Ferreira





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.PAINELARQ.BR



PAINEL\_ARQUITETOS



PAINELARQUITETOSASSOCIADOS



55 31 25553663



## ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



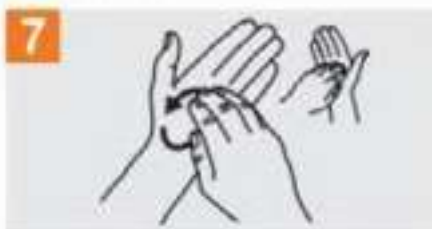
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



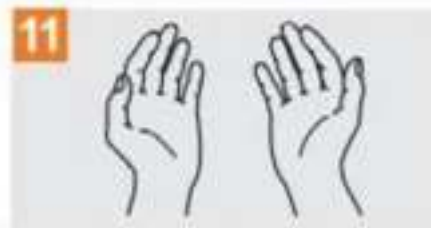
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

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



## YOU ESPAÇO DE EQUILIBRIO

YOU ESPAÇO DE EQUILIBRIO es un espacio de integración y bien estar en el corazón de Alphaville Industrial, en São Paulo. La empresa de capital cerrado y gestión centralizada, nació en 2019 durante la busca personal de la idealizadora y dueña, Marcia Gambelli, abogada por formación y, desde entonces, empresaria y emprendedora, por un proyecto que busca, principalmente, bien estar físico, mental y espiritual. Bajo responsabilidad técnica de Aneci Rocha y aliada a un equipo escogido a dedo, desde el apoyo administrativo a fisioterapeutas, educadoras físicas, instructores de yoga, acupuntores, facilitadores y masajistas, cuentan con un espacio listo para la práctica de yoga, acroyoga, circo, pole dance, flex, danza del vientre, pilates, masajes, acupuntura y terapias.

Ofreciendo servicios de salud y bienestar, la empresa cuenta con un equipo de aproximadamente 15 colaboradores. Por ser una empresa reciente en el mercado y aún en crecimiento, no adhieren a Programas de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, cuentan con muchas opciones en la rutina de la empresa que involucran la responsabilidad social, la sostenibilidad, inclusión y anhelan a medio plazo, de acuerdo con el crecimiento de la empresa implementar programas volcados a las RSE. Respecto a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), You Espaço Equilibrio considera que son necesarios e inevitables para la supervivencia del planeta.

La empresa valora el respeto, la transparencia, el precio justo, calidad y rigor como forma de







alcanzar la satisfacción de sus públicos de interés, considerando pilar para una buena gestión la atención a todos los detalles diarios, así como mostrarse presente, ya sea en lo relacionado a la salud financiera, servicio, calidad o capital humano.

Las principales directrices del Programa de Compliance que poseen son la observancia a los protocolos de servicio y protocolos sanitarios del sector, estructuración y unificación de agenda y servicio a través de aplicativos y sistemas integrados. Actualmente, enfrentan el desafío relacionado al espacio físico y humano en tiempos de pandemia por Covid-19.

Uno de sus programas consiste en la práctica del Yoga en la organización, que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los empleados, mejorar la productividad y reducir los costes de las enfermedades profesionales y el absentismo, algunos de los beneficios que cita la empresa en la implementación de este tipo de actividad:

- Aumento de la productividad;
- Ambiente de trabajo menos estresante;
- Mejora de la imagen de la Empresa frente a sus empleados;
- Mejora la relación humana entre los empleados;
- Refresca el clima en la organización (es uno de los principales resultados);
- Previene la inflamación de las membranas mucosas intestinales

También ofrecen para los empleados lo que llaman Quick Massage, siendo un masaje relajante que dura unos 15 minutos, utilizando una silla especial y movimientos inspirados en técnicas orientales para proporcionar relajación muscular en pocos minutos, según la empresa es posible ver los siguientes resultados:

- Rendimiento mejorado: Los empleados con menos tensión, menos fatiga y menos dolor funcionan mucho mejor cuando regresan a la ejecución de tareas, aumentando la productividad.
- Menos gasto en problemas de salud: LER/DORT es un ejemplo de enfermedades relacionadas con el trabajo que pueden generar costos para la empresa, pero con un masaje rápido se puede evitar un problema de este tipo.
- Mejora de las relaciones: el entorno de trabajo se vuelve más agradable para los empleados, gerentes y clientes cuando hay calidad en las relaciones.
- Mejora cognitiva: procesos mentales como la atención y la concentración mejoran significativamente debido al masaje.
- Mejora la imagen de la empresa: la organización es vista como innovadora y preocupada por el bienestar de los empleados, lo que añade mucho reconocimiento y aprecio al público.

- Reducción de la rotación y disminución de las ausencias del servicio: cuanto menor sea el nivel de estrés, tensión, dolor muscular y enfermedades, menor será la tasa de despidos, ausencias y retrasos.
- Bajo costo: la inversión en masaje rápido en empresas no es alta y por lo tanto consiste en un excelente costo-beneficio.

En cuanto a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) You Space Balance los considera necesarios e inevitables para la supervivencia del planeta. La empresa valora el respeto, la transparencia, el precio justo, la calidad y la precisión como una forma de lograr la satisfacción de sus partes interesadas, considerando un pilar para una buena gestión, la atención a todos los detalles diarios y estar presente, ya sea relacionado con cuestiones de salud financiera, atención, calidad o capital humano.





you

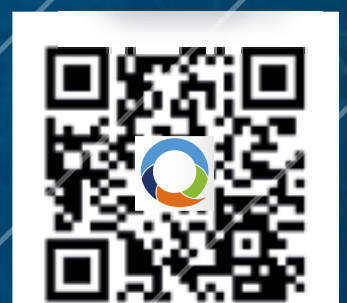
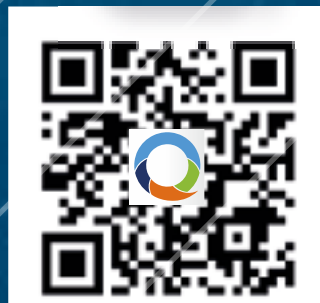
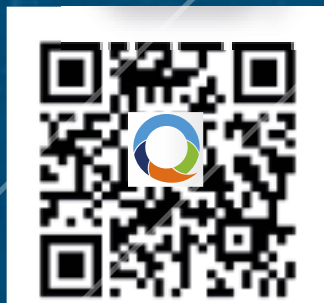
ESPAÇO de  
EQUILÍBRIO



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 236

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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