



# QUALITY

MAGAZINE

## NOTA CENTRAL

LAS PRÁCTICAS ESG, RETOS Y OPORTUNIDADES EN DERECHO

### LOS TRES ÁMBITOS ESENCIALES DEL LIDERAZGO CONSCIENTE

Rafael G. Hernández Molina

### ECONOMÍA DE IMPACTO Y BIENESTAR SOCIAL-LABORAL

Liliana Arévalo

### LA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE

Walter Terán

### ¿EXISTE LA CALIDAD TOTAL EN EL ALIMENTO OFRECIDO A LA HUMANIDAD?

Celina Tutturman



**LIC. GERMÁN BRICIO ARZUBIDE**

GlobalPack® / Global Packaging Group SRL de CV

**+12**

**PERFIS 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 GUIE, 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)**

DEJANOS  
DARTE ESA  
CREDIBILIDAD  
CON UNA  
CERTIFICACIÓN  
PROFESIONAL.

REGÍSTRATE EN EL SISTEMA  
DE LA FERIA PROFESIONAL PARA EL SECTOR  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA OPORTUNIDAD DEL EMPLEO.

TELÉFONO: 04 2 261 361611  
TELÉFONO: 04 2 541 341 001  
CORREO: [formacion@ofpcc.com](mailto:formacion@ofpcc.com)  
[www.ofpcc.com](http://www.ofpcc.com)



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**06**

**PALABRAS DEL PRESIDENTE**

**DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC**

**9**

**LAS PRÁCTICAS ESG, RETOS Y OPORTUNIDADES EN DERECHO**

**10**

**LOS TRES ÁMBITOS ESENCIALES DEL LIDERAZGO CONSCIENTE**

**Rafael G. Hernández Molina**

**15**

**ECONOMÍA DE IMPACTO Y BIENESTAR SOCIAL-LABORAL**

**Liliana Arévalo**

**21**

**RECUPERAÇÃO SUSTENTÁVEL**

**Walter Terán**

**26**

**¿EXISTE LA CALIDAD TOTAL EN EL  
ALIMENTO OFRECIDO A LA HUMANIDAD?**

**Celina Tutturman**

**31**

**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**GLOBAL PACKAGING GROUP SRL DE CV**

**33**

**NOTA CENTRAL**

# ÍNDICE

## ÍNDICE

**44**

**REPORTAJES:**

**45**

**JYRSA PPE S.A. DE C.V**

**48**

**CLÍNICA SANCHO**

**53**

**SOBRANCELHAS E MICROPIGMENTAÇÃO JOICE RIBEIRO**

**56**

**BM SAFETY MINING TRAINING AND CONSULTING**

**60**

**EQUILÍBRIO FERTILIZANTES**

**63**

**FOX SEGURANÇA**

**66**

**BEBIDAS REFRESCANTES DE NOGALES S.A.P.I. DE C.V.**

**69**

**BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A. DE C.V.**

**74**

**KUPPER ADVOCACIA**

**78**

**VIVIENDA ARMENIA:**

**82**

**FERRUTI INDUSTRIAL S.R.L.**

**85**

**YES ENGENHARIA, MEDICINA E SEGURANÇA  
DO TRABALHO**



## **DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC**

**FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE**

### **DIRECTOR GENERAL QUALITY MAGAZINE**

**LIC. JUAN LUIS CORREA**  
jlcorrea@laqi.org

### **VICE PRESIDENTE EJECUTIVA**

**LIC. PAULA PONTES**  
paula@laqi.org

### **EDITOR DE ARTE**

**LIC. THIAGO MONTANARI**  
thiago@laqi.org

### **MANAGER - LAQI MEMBERS**

**LIC. GLEICE SOUZA**  
gleice@laqi.org

### **PERIODISTA**

**LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO**  
lucas@laqi.org



## **PALABRAS DEL PRESIDENTE**

¡Bienvenido a la edición 245 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribirles. En esta edición de noviembre, trataremos de un tema delicado e importante como eje temático: Prácticas ESG; Desafíos y oportunidades para Abogados. Sabemos que el tema tiene un impacto en todos los países miembros de LAQI, en nuestra comunidad de miembros 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, con el avance de los programas de vacunación en toda la región, ahora nos toca prepararnos para recuperar con excelencia.

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 Quality Summit 2021. 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 presencialmente en 7 países así como una versión online que, sumadas, llegaron a más de 5000 principales ejecutivos de empresas en 19 países. No dejes de leer el contenido especialmente elaborado para cada uno de ustedes.

Tenemos todo listo para nuestro Quality Festival 2022 en Rio de Janeiro. Tengo gran expectativa en volver a verlos una vez más en nuestro escenario principal.

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



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 condición 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.

En el Perú hay cerca de  
30.000 personas con  
síndrome de Down



## ¿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 viabilidad como parte de la sociedad.



Trabajar 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.



Lograr 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.

# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



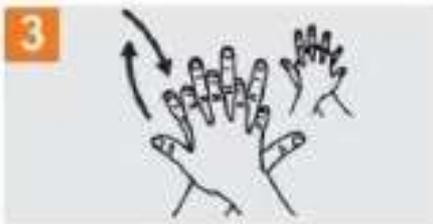
**0** Mójese las manos con agua;



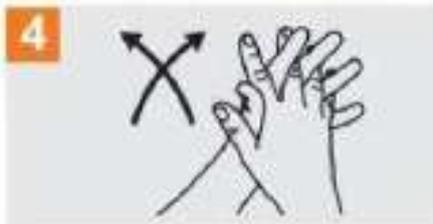
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



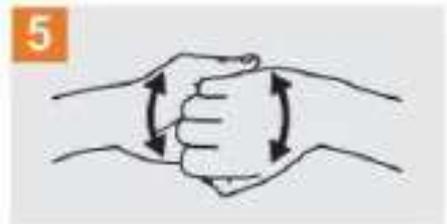
**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



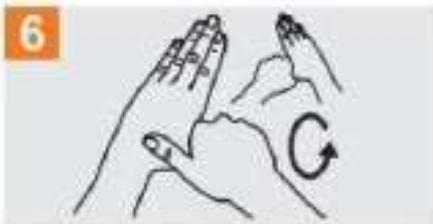
**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



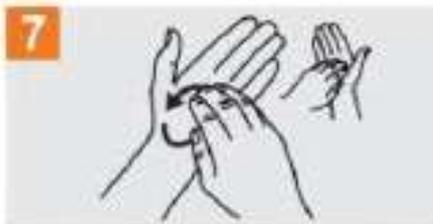
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



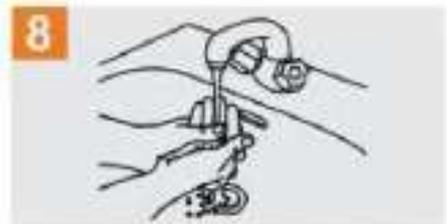
**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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



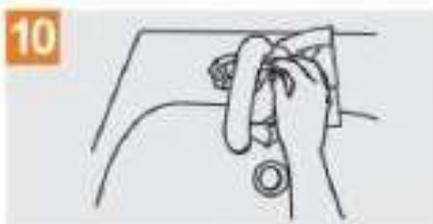
**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



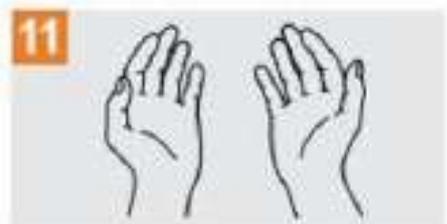
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



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



**11** Sus manos son seguras.

**WWW.LAQI.ORG**



# **PRÁCTICAS ESG, RETOS Y OPORTUNIDADES EN DERECHO**

## LOS TRES AMBITOS ESENCIALES DEL LIDERAZGO CONSCIENTE

El nivel más alto de desarrollo al que puede aspirar un directivo

### NO ES LO MISMO

Mucho se ha hablado y escrito acerca del liderazgo. Son miles de libros, autores, teorías, enfoques, modelos y hasta herramientas.

Se habla del líderes, de estrategia, de estilos de liderazgo, de competencias para el líder, de directivos de calidad, en fin, de qué no se ha hablado.

Y muchos podrían pensar que éste, es un artículo más y puede que hasta sí, pero no de lo mismo y eso, marca la diferencia.

En primer lugar, porque quiero invitar al lector a que lea este escrito preguntándose si le hace sentido, mirándose a sí mismo y a su recorrido como directivo, más que atento a los conceptos mismos del texto y quizás a la divergencia que genere con otros modelos. Entremos en los detalles de esta primera parte.

No es lo mismo hablar de directivos, de líderes, o de jefes en el ám-

bito empresarial. En primer lugar, porque no todo directivo es líder, ni necesariamente se ha preparado para ello, aunque es muy posible que tenga una extensa y profunda formación administrativa que lo haga muy competente gerencialmente hablando. Es decir, que, en el ejercicio de su tarea administrativa, en lo financiero, comercial o legal sea altamente exitoso, o que sea un gran estratega o con gran visión para los negocios.

Igualmente, no es lo mismo que alguien sea jefe porque ostenta una posición de autoridad y tiene personas a cargo, a que sea líder y lidere a esas personas. Los cargos, jerárquicamente hablando, son simples autorizaciones que una entidad da a un individuo para tome decisiones que afectan a otros y para que, desde un rol, ejecute una serie de direccionamientos que además le han sido dados por una autoridad superior a la suya.

Y por supuesto, ser líder, puede no tener nada que ver con ser directivo o ser jefe. Entre otras razones porque a un líder no lo nombran

desde una estructura, sino que son sus seguidores quienes lo llevan a tal reconocimiento.

Entonces, muchos programas de formación, así como muchos enfoques del liderazgo han hecho una mezcla de competencias que supuestamente un líder debe tener, pero muchas veces refiriéndose más a competencias o habilidades administrativas y directivas o, en la mayoría de los casos, a estilos de comportamiento deseables que ponen al jefe o al líder en la tarea de tener que ajustar su forma de ser a un determinado patrón.

He dicho en muchas ocasiones que aquello de “convertir tus debilidades en fortalezas” es un despropósito. ¿Se imaginan el esfuerzo que hay que hacer para pasar de “corregir” una supuesta debilidad y llevarla a un punto de no debilidad y luego pasarla a que sea fortaleza o factor destacado? ¡Qué agotamiento!

Pero recordemos además que cada persona responde y reacciona diferente a los llamados estilos relacionales. Entonces, ¿cómo podría hacer un buen directivo, jefe o aún un líder, para adaptarse situacionalmente en cada interacción a un determinado patrón de comportamiento considerado aceptable para tal circunstancia, quizás pasando por encima de su personalidad, carácter o cualquier

otro nombre que le demos a su esencia?

### **EL LIDER CONSCIENTE**

Estamos en un momento de la humanidad, particular y único donde, seguro, estamos dándonos cuenta de la necesidad de cambios esenciales en nuestros estilos de vida. Estamos observando, a raíz de lo acontecido recientemente en todo el mundo y mal llamado “pandemia”, que no solo están cambiando y seguirán cambiando comportamientos en relación con la forma de trabajar, con sus escenarios y sus metodologías. Lo que estamos viendo son cambios mayores en los sistemas de creencias, de valores, de referentes que dirigen la totalidad de nuestros comportamientos, preferencias y en general de nuestra vida.

He podido constatar con los alumnos de las clases virtuales, por ejemplo, que sus hábitos de consumo y de compra se han modificado. Sus preferencias de uso y manejo del tiempo, están cambiando. Sus planes de futuro, igualmente y así mismo un sin número de situaciones producto de lo que se llama el despertar de la consciencia.

Y este asunto, llevado al liderazgo, supone obviamente la necesidad del surgimiento de un líder, tan o más

consciente que sus propios colaboradores de forma tal que pueda influir positivamente en sus caminos de desarrollo y crecimiento desde el ámbito del trabajo.

Allí comienza uno de los grandes cambios en la mirada y en la concepción del trabajo. Antes, muchos trabajaban para vivir, pues sentían y pensaban el trabajo únicamente como la forma de obtener sustento cotidiano. Otros vivían para trabajar, quizás pensando que el tiempo era para producir y no para ser vivido y disfrutado. Sólo unos pocos, entendían el trabajo como un —y no el único— escenario para el desarrollo de su potencial. Ahora las cifras han cambiado. Y para muchos la toma de consciencia de el “exceso” de trabajo con el detrimento de otras dimensiones de la vida, ha cambiado su forma de ver y de vivir la vida.

### **ÁMBITO UNO**

Así, un líder comienza por ser consciente de sí mismo, de la forma como vive, piensa, siente, se alimenta, expresa lo que piensa, escucha, comparte, abraza, camina, conduce... Es decir, comienza a observar la vida con nuevos ojos, aquellos que le permiten darse cuenta, tomar consciencia, y vivir la vida cada vez más presente y menos en ese estado automático y altamente inconsciente

en que vivía su ser y su hacer. Y ese comienzo, no lo hace precisamente desde el escenario del trabajo ni con miras a mejorar su productividad o sus competencias laborales, sino desde su vida misma.

El ser consciente se convierte entonces en una forma de ser y estar presente en todo, observando lo que acontece a su alrededor desde una mirada fresca y limpia, libre de juicios y preconcepciones, comprendiendo así que es el momento presente el que se vive y se gestiona.

### **ÁMBITO DOS**

Al vivir en ese aquí y ahora, desarrollando ese observador que le permite comprender lo que le pide cada momento de forma particular, entiende también que las relaciones son otro poderoso escenario para el desarrollo y el crecimiento y no simplemente vínculos funcionales basados en roles y funciones de cara a resultados esperados.

Así, es capaz de comenzar a gestionar nuevas formas de relaciones, que le permiten conocer, y por ende llegar, al mundo interior de sus coequiperos, asumiendo un rol de acompañante y desarrollador de personas. Esas mismas que lograrán los mejores resultados desde ese lugar que hoy llamamos felicidad organizacional.

De esta manera comienza a comprender que ser acompañante de otros es uno de los regalos más maravillosos de la vida y que, definitivamente, solo puedo acompañar sabiamente cuando ya he vivido la experiencia y pasado por los mismos o muy parecidos caminos. Entonces sabe, porque lo ha comprendido en sí mismo, que el criterio dado por la experiencia puede ser superior al conocimiento que proviene de la información, es decir de los datos. De esta forma puede permitirse el flujo de la intuición y de la sabiduría del corazón, elementos esenciales del desarrollo de la llamada inteligencia emocional.

### **AMBITO TRES**

Y como su existencia no está desconectada de lo externo, y ya ha comprendido también que la vida se vive de adentro hacia fuera, reconoce que precisamente allí es donde se materializan todas las realidades interiores. Por ende, se hace responsablemente consciente de los espacios que habita, de la interacción con todo lo que lo rodea y de la preservación de la vida por encima de muchas otras consideraciones e intereses. Así, finalmente comprende que la sostenibilidad no es simple política y que asegurar la existencia colecti-

va es, precisamente una tarea de todos. Por ende, su fin colaborativo comienza a ser más fuerte sin que quizás desaparezca del todo la vieja naturaleza competitiva, pero sí resignificando y por fin vi- viendo en todo el ganar-ganar.

En síntesis, ser un líder hoy es algo bien diferente a lo que pudo haber sido hace unos meses. En el presente, se reclama la presencia de un ser consciente e integral que mire la vida y la viva, de forma diferente. Y por supuesto, las organizaciones hoy, más que nunca, necesitan que todos los miembros de sus estructuras administrativas se conviertan por vivencia y experiencia vida, en auténticos líderes conscientes: El nivel más alto de desarrollo al que puede aspirar un directivo.



**Rafael G. Hernández Molina**



# RECONHECIMENTO POR NOSSO DIFERENCIAL



A **CLEAN SOLUÇÕES** é uma empresa moderna inspirada nas melhores práticas corporativas do ramo de limpeza, conservação e serviços terceirizados. Nossos profissionais têm experiência na prestação de serviços com excelência e eficiência. A equipe é altamente qualificada, treinada e uniformizada, o que nos dá credibilidade e nos garante excelentes resultados.



## PRIMEIRA EMPRESA DE TERCEIRIZAÇÃO A IMPLANTAR UMA UNIVERSIDADE CORPORATIVA



Visando qualificar e ampliar novos horizontes, a Clean Soluções desenvolveu uma plataforma digital de ensino, um modelo de educação empresarial conhecido como Universidade Corporativa. Aberta ao público em geral, na plataforma o aluno encontra mais de 200 cursos de qualificação profissional, elevando seu conhecimento técnico e criando uma nova perspectiva empresarial para o ramo de terceirização de mão-de-obra.

**Conheça nossa webpage e  
siga-nos em nossa rede social**



@clean\_solucoes



## ECONOMIA DE IMPACTO Y BIENESTAR SOCIAL-LABORAL

Según recientes datos proporcionados por la ONU, para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se ha estimado que las necesidades anuales de inversión en todos los sectores serían entre 5 y 7 billones de dólares. Sin embargo, los niveles de inversión actuales se encuentran muy por debajo de la escala necesaria. Con una estimación de activos financieros mundiales de más de 200 billones de dólares, la financiación está disponible, pero la mayoría de esos recursos no se están canalizando hacia el desarrollo sostenible en la escala y con la rapidez necesarias para alcanzar los ODS.

Para hacer frente a esta necesidad ha emergido en el mundo una respuesta un tanto audaz que aplica herramientas innovadoras que pueden darle solución a los problemas sociales y medio ambientales por igual, a través de la innovación, el emprendimiento y la inversión: la economía de impacto, la cual busca favorecer la transformación del sistema económico mundial

hacia un modelo de economía que repercuta en mejorar y beneficiar nuestra sociedad.

Cada año se suman más empresarios y directivos inspirados y ya están ayudando a avanzar hacia una economía de impacto, sea por conciencia y propósito, obligación regulatoria o responsabilidad financiera o una nueva sensibilidad. Si es por conciencia y propósito, vamos por el buen camino para crear un futuro mejor para los que ya nos encontramos en la tierra y las próximas generaciones.

Una empresa se convierte en una mejor organización y, sobre todo, tendrá una imagen más reconocida y atractiva si cambia aquello que genera un negativo impacto social y/o medioambiental, como por ejemplo fabricar prendas deportivas y de abrigo a partir del plástico encontrado en los océanos, como lo hace la empresa ECO-ALF, o llevar a cabo acciones enfocadas para el bienestar del medio ambiente y el uso correcto de los

recursos, como la empresa BIMBO, que incluso ha llevado a cabo alianzas para proteger los campos y fomentar una agricultura sostenible o teniendo una política de recursos humanos que asegure el bienestar de todos sus empleados, y es en este último punto donde me gustaría detenernos para profundizar.

De acuerdo con un estudio de Grant Thornton International GTI (Reino Unido), llevado a cabo en 29 países, el 67% de los líderes, tanto de empresas grandes como PYMES y startups en América Latina, invertirán en iniciativas sostenibles este año, con la visión puesta en los ODS propuestos para 2030. (Fuente GTI).

GTI señala que la sostenibilidad podría convertirse en la llave que les de acceso a las empresas a nuevas oportunidades de negocio y les permita a su vez superar las crisis económicas. En este sentido, los líderes de empresas medianas de Latinoamérica destacan que la sostenibilidad ayuda a cumplir con las expectativas de los clientes (66%); a cumplir con las regulaciones (61%); a atraer, motivar y retener empleados (59%); y a preparar estratégicamente sus empresas hacia un escenario futuro (54%),

entre otros beneficios.

Sabiendo esto, el empresario tiene la responsabilidad, voluntaria u obligada, de generar beneficios, de ser competitivo, de velar por un porvenir próspero para la compañía y el mundo. Las empresas no tendrán ese futuro si no se establecen políticas y estrategias que aseguren que está evolucionando y adaptándose para reducir el impacto social negativo.

Esa responsabilidad es la que tiene que llevar a los empresarios y directivos a querer saber cómo afrontar esta revolución de la economía de impacto y aprender a navegar en este nuevo reto.

Por ello, resulta clave concentrarse primero en el bienestar al interior de cada organización y en ese sentido invertir en la implementación de políticas de bienestar laboral en una empresa es una inversión acertada. Apostar por la salud organizacional y disponer de un plan específico ayuda a mejorar variables como la retención del personal, la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad, así como las ventas y la rentabilidad. Sentirse a gusto en el trabajo es una de las claves para conseguir mayores niveles de rendimiento y

creatividad en la solución de problemas.

Por qué es importante el bienestar laboral



La actividad laboral supone una parte muy importante en la vida de las personas. Una persona en promedio puede llegar a dedicar más de 7,000 y hasta 10,000 días de su vida en sus ocupaciones profesionales. Esto indica que cuidar del bienestar laboral tiene una incidencia directa en la calidad de vida general. Actualmente vivimos en un mundo con una pérdida masiva de empleos e ingresos generalizada, acompañada de una alta incertidumbre sobre el futuro, generada por la pandemia global, y los primeros informes indican que aumentarán la soledad, el estrés, la depresión, ansiedad, el consumo nocivo de alcohol, entre otros. Esto es algo que se puede y debe trabajar al interior de una empresa, desde la alta dirección,

si se desean alcanzar altos niveles de desempeño y competitividad en la nueva realidad.

Cuando hablamos de bienestar laboral nos referimos a una situación de equilibrio entre todos los aspectos que condicionan la opinión que un empleado se forma sobre su entorno de trabajo. A mayor sensación de bienestar, mejor será la predisposición del trabajador en el cumplimiento de sus obligaciones. Existe, por tanto, una relación directa entre este concepto y la productividad en el trabajo .

Los trabajadores que se sienten a gusto en su entorno laboral están expuestos a una menor incidencia de enfermedades y trastornos anteriormente expuestos, como la depresión y el stress, actualmente la primera enfermedad incapacitante, laboralmente hablando, del mundo. Paralelamente, gracias al bienestar laboral se afronta cada jornada con mayores niveles de motivación, haciendo más propenso al trabajador a colaborar y cooperar con sus compañeros y con el entorno.

Son muchos los factores que explican el bienestar laboral de un empleado en una determinada empresa. El clima laboral y la relación con los compañeros, las condicio-

nes salariales, la organización de las tareas, la definición de los objetivos o el trato con los superiores son algunos de ellos. Es por ello que algo tan sencillo como tener bien definida y estructurada la manera de gestionar a los empleados de la empresa tiene un impacto positivo en el ámbito social y está recogido en varias de las metas establecidas dentro de los ODS.

Ahora bien, en la coyuntura actual de post pandemia, las mujeres que vienen trabajando remotamente desde casa, vienen asumiendo una carga aún mayor de trabajo doméstico y de enseñanza de los hijos y es probable que no estén siempre seguras en sus hogares, teniendo en cuenta que las denuncias de violencia doméstica han aumentado considerablemente durante los confinamientos. Se estima que 243 millones de mujeres han sido sometidas a violencia sexual o física por parte de sus parejas en el último año y que es probable que esa cifra aumente este año. (Fuente ONU).

Es por ello que el bienestar laboral, tiene una gran importancia tanto para los colaboradores como para toda compañía y no

solo está estrechamente relacionado con el ambiente de trabajo, sino que puede llegar a impactar de manera significativa en los resultados de la empresa.

Qué podemos hacer

Aquí comparto algunas ideas que pueden ayudar y ser de beneficio para incorporar en las políticas de bienestar laboral:

- Desarrollar Programas de Bienestar Emocional (Resiliencia y Mindfulness).
- Acompañamiento en temas de salud mental y desarrollo de inteligencia emocional.
- Realización de pausas activas y momentos de integración.
- Desarrollo constante de liderazgo.
- Promoción de actividades para desarrollo de habilidades artísticas.
- Eventos de conmemoraciones y reconocimientos.
- Desarrollo de planes de formación que permita a los empleados adquirir las destrezas necesarias para afrontar los cambios en su entorno laboral.
- Visitas programadas a las personas que hacen teletrabajo.
- Llevar un buen mantenimiento de las instalaciones de la empresa e invertir en comodidades para los

empleados es siempre positivamente valorado.

Estas y otras estrategias deben ser parte indispensable de la agenda de toda organización y darle la relevancia que requiere al bienestar de los empleados, sobre todo, en estos tiempos donde muchos se ven expuestos a múltiples situaciones de crisis; las empresas pueden contribuir a mitigar su impacto y contribuir al bienestar de su activo más importante, las personas.

Finalmente, el reto es integrar un «propósito», una intención dentro de la estrategia corporativa y del modelo de negocio. Las empresas están descubriendo que tener un propósito claro inspira confianza y puede generar una ventaja competitiva en momentos de crisis.

Las empresas impulsadas por un propósito ganan en reputación social, en lealtad y satisfacción entre sus clientes y en productividad de sus colaboradores. La sociedad espera que los líderes empresariales sean proactivos y respondan a las necesidades de sus integrantes, clientes, proveedores y la sociedad entera, generando así un espacio positivo que contribuya a la formación de esta importante eco-

nomía de impacto.

*“Las Personas más comprometidas, sanas y felices crean empresas más saludables y rentables”.*

Fuentes:

Foro de Impacto: <https://www.foroimpacto.es/la-economia-de-impacto>

Ângela Impact Economy: <https://angelaie.com/>

ONU: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Sostenibilidad para todos: <https://www.sostenibilidad.com>

La7em: <https://la7em.com/>



**Liliana Arévalo**



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## LA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE

Estamos por terminar el año 2021 y hemos visto la gran creatividad y resiliencia de algunas empresas para afrontar su recuperación dentro del marco de la sustentabilidad.

Si nos preguntamos cuál es el componente en común de muchas de ellas para recuperarse y alinearse a la sostenibilidad para afianzar su ventaja competitiva, tendría que resaltar, sin lugar a duda, la «claridad», sobre todo claridad de donde estamos y a dónde vamos.

Recordemos algunos conceptos interesantes sobre lo que es el desarrollo sostenible, sus objetivos y qué son los ODS.

Cuando hablamos de desarrollo sostenible y qué es lo que lo diferencia de otras teorías de desarrollo, podemos resaltar que el desarrollo sostenible reconoce los límites que impone la naturaleza al desarrollo económico y social (esa es su esencia). Aquí tenemos dos objetivos fundamentales: vivir dentro de los límites impuestos por la naturaleza y lograr el bienestar social.

Con respecto a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), según la Organización de las Naciones Unidas, estos objetivos fueron adoptados por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal a poner fin a la pobreza, cuidar el planeta y garantizar que toda la humanidad goce de paz y prosperidad para el 2030.

Si bien es cierto que son metas ambiciosas, en mi experiencia como coach y mentor de empresarios, he podido aprender que los avances que tengamos en el trayecto son tan importantes como el resultado final.

Si bien es cierto que no hay fórmulas exactas que permitan a todo tipo de organización salir triunfantes en esta coyuntura, si existen interesantes recomendaciones de organizaciones que han podido aprender de sus aciertos y errores.

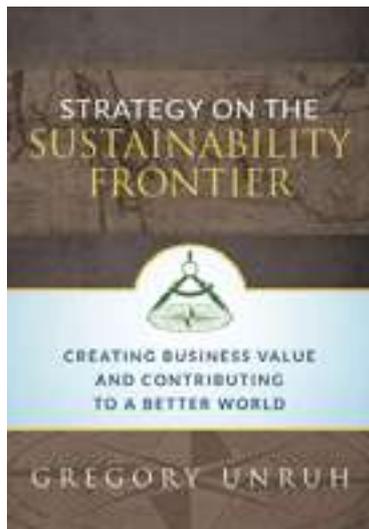
Hace aproximadamente un mes, tuve la oportunidad de participar como especialista en el Quality Summit de LAQI y compartí un modelo planteado por el profesor Gregory Unruh de la George Ma-

son University en su libro Estrategia en la frontera de la sustentabilidad.

Este modelo está conformado por tres lentes aclaradores para determinar los asuntos estratégicos en los que la compañía debe actuar en un contexto sustentable.

Dos primeros lentes corresponden a criterios internos y son:

El lente de los propósitos y los valores. Esta lente nos invita a tener claridad no solo en el propósito, sino en el medio para cumplirlo.



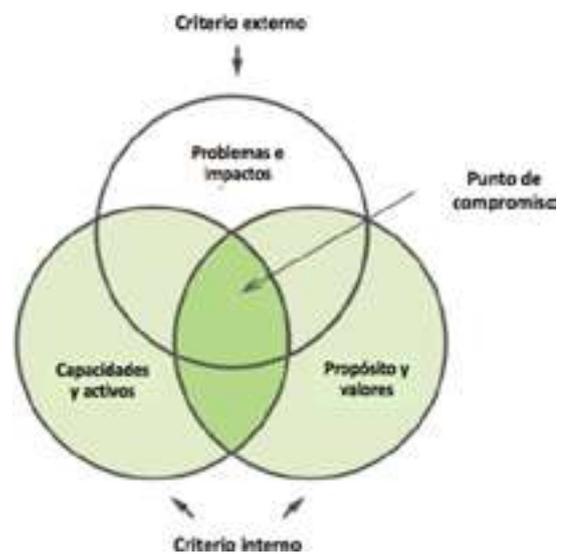
El lente de las capacidades y activos organizacionales. Esta lente nos resalta la importancia de que la empresa

conozca los recursos que controla y su nivel de impacto en la sostenibilidad. En este sentido, buscamos los elementos diferenciales de nuestra empresa y su ubicación en la frontera de la sostenibilidad.

Y, por último, el tercer lente corresponde a Criterios externos y es:

El lente de los problemas e impactos. Los problemas se refieren a todos los desafíos que se presentan en la frontera de sostenibilidad, como el cambio climático, la corrupción; y los impactos, como la degradación ambiental o la salud de los trabajadores.

Veamos la siguiente gráfica:



Fuente: Universidad de los Andes

Estas tres lentes nos ayudan a definir un punto de compromiso para determinar los asuntos estratégicos en los que la compañía debe actuar.

Adicionalmente debemos considerar el «foco en la priorización». Esto quiere decir estudiar detalladamente las 17 ODS y observar dónde impacta realmente nuestra empresa.

Podemos hacernos las siguientes preguntas.

¿Cuáles son estos problemas e impactos ambientales o sociales, donde nuestra empresa tiene mayores incidencias? y ¿Qué podemos hacer para reducir estos impactos?

También podemos destacar algunas acciones que puedan contribuir con nuestra estrategia sostenible como por ejemplo el continuar con las buenas prácticas en torno a la bioseguridad en el ambiente de trabajo y en la atención al cliente. Así mismo la inteligencia emocional de nuestros colaboradores es fundamental. Invertir en capacitaciones orientadas a competencias y programas de desarrollo personal, coaching y mentoring pueden ayudar a este fin.

Asimismo, podemos aprovechar los grandes beneficios del teletrabajo y la optimización de costos y tiempos en los procesos y las comunicaciones. Así mismo podemos ampliar nuestro espectro de posibles candidatos para nuevas contrataciones y promociones.

En conclusión, podemos resaltar la importancia de considerar los valores de la empresa, sus capacidades e impactos como puntos de enfoque en el desarrollo de nuestra estrategia sostenible. Del mismo modo, considerar el «foco en la priorización» para ver donde nuestra organi-

zación tiene una mayor incidencia, hará de nuestra empresa una organización de impacto positivo (social, ambiental y económico). Invitamos a toda la comunidad de empresarios a considerar estos principios y recomendaciones dentro de su estrategia de recuperación sostenible.

#### Referencia bibliográfica

Unruh, G. (2015). Clarify. In G. Unruh, Strategy on the sustainability frontier. Global Leadership Academy Press



**Walter Terán**

# ¿FRÍO Ó CALOR?

¡NOSOTROS TENEMOS LA SOLUCIÓN!



**Frick**  
INDUSTRIAL REFRIGERATION



**Mecalor**

REFRIGERACIÓN

**BIOCOOL**  
BIO Cooling Solutions

**MASTER**  
CLIMATE SOLUTIONS



BIOCLIMATIZACIÓN



**ecoHeater**  
-sieger

CALEFACCIÓN RADIANTE



**SMART FAN**  
Ventiladores inteligentes

VENTILACIÓN

## SOLUCIONES DE INGENIERÍA

En diseño, provisión de equipos,  
montaje e instalación, servicio técnico,  
soporte coach, y consultorías.



**sieger**

es ingeniería inteligente

## ¿EXISTE LA CALIDAD TOTAL EN EL ALIMENTO OFRECIDO A LA HUMANIDAD?

En un escrito anterior mío en las publicaciones de Quality Magazine, hice un pequeño esbozo de los lugares, regiones y cercanía a centros poblados donde se encuentra el agua potable en nuestro planeta.

De quien ya se perfila a través de su poder —que no son precisamente los gobiernos civiles— será quien se apoderará de ella como alimento esencial no contaminado del planeta, y que la guarda ya celosamente hoy por presunciones de tener que conservar estos reservorios de agua no renovable.

Hoy, mi tema versará sobre la calidad de alimento destinado a nichos de alto valor adquisitivo que consumen el alimento proveniente de la inmensa pradera que constituyen los mares y océanos que cubren las tres cuartas partes de la superficie de la Tierra, contienen el 97 por ciento del agua del planeta y representan el 99 por ciento en volumen de la superficie habitable del planeta.

Tengo ante mí la Resolución de la ONU llamada Objetivos de Desarrollo Sos-

tenible, presentado como Objetivo 14: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.

Este «paper», que consta de 17 artículos, se detiene en explicaciones claras sobre la importancia de preservar los océanos, los mares, e incluso los ríos, que junto a las lluvias alimentan a los mares, con una exhaustiva y veraz explicación sobre la importancia de estas aguas como proveedoras de alimento para la humanidad, y bregando por conseguir una sostenibilidad, definiendo “el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”

Es realmente importante que un organismo mundial alerte sobre el peligro que se cierne sobre la humanidad, al no poder manejar los tiempos de la biodegradación de los plásticos, que no solamente perduran cientos de años, sino que se van desmembrando, dejando una forma de eternizarse en

micro plásticos, que entran en el aparato digestivo de esta inmensa forma de vida, que son los peces, a la vez ingeridos por los humanos que adquieren y portan sin conciencia de hacerlo, portan esta basura para toda la vida.

Es interesante que los grandes lobbies dependientes de factorías que procesan pescados y otros frutos de mar, insistan en recomendar agregar pescados y mariscos a las dietas para adelgazar o simplemente de consumo familiar, inventando recetas para lograr que la gente decida ingerir esta forma de veneno, pero matizadas con un sabor muy cautivante, con desinformación ad hoc.

Pero no es menos dañina «el agua potabilizada y filtrada» que termina depositando a su vez en este veneno en los cuerpos de los humanos.

Impresiona verdaderamente la detección de estas micropartículas en las filtradoras hogareñas, que, a la hora del recambio, se nota una película de plásticos que realmente se filtró de otra cantidad de corpúsculos que ya han hecho el camino hacia el aparato digestivo humano.

En realidad, imbuidos de los men-

sajes de los gobiernos para cuidar el mar, absteniéndose de utilizar sorbetes de plástico, aun con severas penas para los bares y restaurantes, si esos sorbetes aún siguen a disposición de los comensales, que podrían y pudieran llegar a descompensar con la materia prima de plástico que dijimos que no se puede biodegradar.

Se ven alarmantes fotos en los diarios y en los noticieros televisivos, de islas de basura no degradable que flotan y navegan por los mares, mostrando impudicamente a las personas que ven estas imágenes, que reaccionan con repulsa viendo deslizarse por sobre las superficies de los mares.

Pero estas imágenes culpan sin culpar a los que utilizan sorbetes, cucharitas, cepillos de dientes y el observador seguramente opina que «la gentedesalmada y mal educada» son los demás, cuando yo personalmente no conozco a nadie que no utilice cada día un elemento de plástico generalmente utilizados a la hora de las comidas.

Pero, usted y yo, mientras portamos la vergüenza y la culpabilidad de eternizar a esas islas de basura o haber contribuido a ello, lo hacíamos con un completo descono-



cimiento de estar atentando a la comunidad. Sin embargo, nadie se entera que hay debajo de estas islas flotantes de desperdicios, porque jamás sale a la luz que lo que las amalgama las sostiene.

Y cuando se entera de que gigantesca red de pesca de plástico desechada de los buques pesqueros de altura y naves factoría, que pescan, cocinan y envasan los pescados listos para ser comercializados apenas tocan puertos, sin mencionar la mano de obra esclava que son los que efectúan estas labores.

Decía que esas enormes redes de pesca de arrastre, se rompen, sin posibilidades de ser recicladas porque no son de fibra natural que usan los pescadores desde tiempos inmemoriales.

Los vemos a estos pescadores por

las playas tejiendo o remendando sus redes, aunque de cualquier manera proveen a mercados locales, con los desechos de plástico y de mercurio y de desechos industriales de metal y los restos de venenos, y otros materiales químicos que vierten las fábricas de casi todo el mundo, echando los desechos a los ríos y a los mares, aumentando la pestilencia, pero proveedores de los tipos de comida que constituye la “canasta familiar” de los peces.

Frente a los gobiernos que generan estas nubes de humo distractor, y culpabilizando a la población de utilizar esta mínima cantidad de desperdicios que se encuentran en estas islas de basura, están operando los lobbies de las grandes fábricas que vuelcan sus desechos impunemente y los más poderosos intereses de la pesca sistemáticamente depredadora, son





la venta de estos compuestos sanadores, de los síntomas claro, y solamente de los síntomas porque estos medicamentos no sacan las macropartículas que portaran las personas, desde que se alimentan ya en la primera infancia y que forman parte de enfermedades y estragos de los que permanecen hasta la muerte, y más allá, lo que no se descompone en el agua.

finalmente los que le dan letra a los diversos gobiernos, porque ya sabemos que no son los políticos quienes dictan esas leyes que se supone contendrán la acumulación de desechos, sino las grandes corporaciones quienes manejan la distribución de esta comida, no teniendo piedad sobre la humanidad a la hora de hacerse de los dineros vendiendo alimentos nefastos en forma delincuencial y contra toda lógica y buena voluntad de curar al prójimo y no de enfermarlos.

Esta última frase remite a que estos conglomerados gigantes no se dedican solo para depredar, sino que son grandes holdings que prohíjan a los que generan el daño, sino con laboratorios cautivos que buscan la forma de atenuarlos a través de



**Celina Tutturman**

# ADVOCACIA DIGITAL, SOLUÇÕES INTELIGENTES

**MODERNO ESCRITÓRIO SEDEADO NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO ESPECIALIZADO EM DIREITO CORPORATIVO. TRAZEMOS AS MELHORES SOLUÇÕES POR MEIO DA ADVOCACIA DIGITAL E INTELIGENTE, APLICANDO AS PRINCIPAIS TESES E FERRAMENTAS JURÍDICAS.**

*TRABALHISTA - CÍVEL - AGRONEGÓCIO - SOLUÇÕES ESTRUTURADAS*

*RECUPERAÇÃO DE TRIBUTOS - PROPRIEDADE INTELECTUAL - COMPLIANCE E CRIMES CORPORATIVOS*

*REGULATÓRIOS BANCÁRIOS E TRANSAÇÕES FINANCEIRAS - COMÉRCIO INTERNACIONAL E DIREITO ADUANEIRO*

*TRIBUTÁRIO: PLANEJAMENTO E CONTENCIOSO - SOCIETÁRIO: REESTRUTURAÇÃO OPERACIONAL E PATRIMONIAL*

## **RIO DE JANEIRO**

Av. João Cabral de Melo Neto,  
850 - Bl 2 Sl 1515 - Barra da Tijuca  
RJ, CEP: 22775-057

## **SÃO PAULO**

Rua Santa Justina, 660 CJ Bl E 8  
VGS - Farfa Lima Corp. - JD Paulista  
/ SP - CEP 04545-042

## **MIAMI**

MIAMI, EEUU - 201 Alhambra  
Circle, Suite 800 / Coral Gables,  
Florida 33134



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



# ENTREVISTA ESPECIAL



**GlobalPack**

## GLOBAL PACKAGING GROUP SRL DE CV

Con operaciones en el rubro de empaques desechables y equipos de protección personal, empresa mexicana una calidad y promueve acciones que valoren el capital humano

Presente en el mercado mexicano desde hace 20 años, Global Packaging Group es una empresa que distribuye empaques desechables de alimentos y produce equipos de protección personal como mascarillas o cubrebocas, cofias y guantes de plástico. Las actividades comenzaron en 1992, y tres años después, la empresa fue vendida a un grupo en los Estados Unidos y en 2001 nació GlobalPack® en México y en Estados Unidos. El servicio llega a todas las cadenas de autoservicio del país y grandes instituciones del servicio de alimentos como como Starbucks, Dominos Pizza, Burger King, McDonalds y Cinépolis.

La experiencia en el mercado mundial de productos alimenticios desechables ha permitido a la empresa ser consultora y promotora en la distribución de empaques desechables sostenibles. La iniciativa fue galardonada con el premio “Best World Changing Ideas Latam 2021”, de la revista estadounidense “Fast Company”, por innovar un empaque sostenible que reemplaza la forma en que se empaquetan los pescados y mariscos en las tiendas de autoservicio. La producción de empaques compostables, que sustituyen a los de plástico, también gana protagonismo.

El fundador de Global Packaging, Germán Bricio Arzubide, explica que estas iniciativas colaboran y están relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (OSD). Comenta que la empresa, firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, trabaja sobre



cuatro pilares principales: Anticorrupción, Derechos humanos, Medio Ambiente y Desarrollo Laboral. «Estamos en proceso de certificarnos como empresa “B Corp.” con el objetivo principal de “medir” los impactos que como empresa estamos realizando y evitar que solo quede en buenas intenciones sin un impacto real y positivo a nuestra sociedad y a nuestro planeta», menciona.

Sin minimizar las pérdidas provocadas por la pandemia, tanto a nivel global como local, la organización considera que la crisis sanitaria ha traído una serie de lecciones, principalmente vinculadas a acciones con la sociedad. «Como empresa, nuestro enfoque es la generación de riqueza y abundancia para pagar más impuestos y para poder ayudar con más recursos a nuestra sociedad. Si una empresa no genera ganancias, su impacto va a ser muy pobre en la sociedad. Por eso, hemos realizado una reestructura y enfoque para lograr la generación de utilidades y de esta forma obtener recursos suficientes para poder realizar muchas actividades sociales sin descuidar el patrimonio de los accionistas de la empresa», comenta Arzubide.

Reducir las desigualdades es otro punto considerado como aprendizaje, ya que la visión de Global Packaging es que los emprendedores deben ser una fuente de generación de riqueza para el bien de los accionistas, pero también de los gobiernos, las comunidades, el medio ambiente y el planeta. «Quién mejor que nosotros, que se nos ha encomendado la mejor administración de los recursos para maximizarlos en riqueza y abundancia. Tenemos un don y un aprendizaje para compartirlo y estamos llamados después de lo vivido en la

pandemia y el aprendizaje obtenido a que debemos de trabajar en disminuir la desigualdad, la pobreza», explica el fundador.

### **Acciones que van más allá de la reputación**

Germán Bricio Arzubide destaca que en Estados Unidos existe un nuevo tipo de negocio, Benefit Corporation, que genera ganancias a los accionistas y destina recursos en actividades de apoyo público. «Nosotros hemos cambiado la empresa americana a este nuevo tipo de empresa, con el fin principal de garantizar por muchos años la intención y propósito de apoyo al medio ambiente y la sociedad, de tal forma que, si a futuro la empresa se vende o cambia de accionistas, deberán de continuar con el propósito de apoyo de la empresa a la sociedad y al planeta de igual forma a los accionistas», señala.

Esta forma de empresa no existe en México, sin embargo, Global Packaging modificó los Artículos de Incorporación para incluir el objetivo empresarial de apoyar el medio ambiente, la sociedad y el planeta a través de acciones y recursos. «Nuestro Gobierno Corporativo incluye políticas que nos ayudan en nuestras actividades para trabajar en asegurar estas buenas intenciones de apoyo a nuestra sociedad y al medio ambiente».

Dichas medidas incorporan la buena reputación de la empresa. Arzubide llama la atención sobre la transparencia de las acciones hacia los colaboradores, que tienen clara la visión de la organización. «La gobernanza ayuda a que todos entendamos bien las Políticas de la empresa y la Ética en la forma de hacer negocios. A Glo-

balPack® le ha servido muchísimo el Gobierno Corporativo como una “herramienta” administrativa y de transparencia más que una herramienta para buscar una mejor reputación», dijo, señalando que el gobierno corporativo no fue diseñado para mejorar la reputación, sino para actualizar. «La única constante en los negocios es el “cambio”, así que tenemos que ir adaptando nuestra empresa a nuevos retos que enfrentamos por factores externos a la organización».

Para ello, a cada colaborador en GlobalPack® se le entrega una Tarjeta de Responsabilidades o Scorecard que se actualiza cada año. En este Scorecard, el colaborador sabe cuál es su misión dentro de la empresa, sus responsabilidades y objetivos, el perfil que debe de tener para lograr esos objetivos y los indicadores de desempeño en donde la empresa ve a través de estos indicadores el desempeño del colaborador.

Según Arzubide, los colaboradores aprueban los scorecards porque entienden la importancia que tienen dentro de la organización y reconocen lo que la empresa espera de ellos. Además, los colaboradores reciben bonificaciones trimestrales y anuales basadas en los objetivos establecidos en el Presupuesto Anual. «Todo exceso de Utilidad de Operación definido en el Presupuesto Anual se reparte en un 80-20. 80% a los accionistas que arriesgaron su dinero o patrimonio en la formación de la empresa y 20% a los colaboradores que por el buen desempeño de sus actividades lograron una Utilidad de Operación mayor a la estipulada en el Presupuesto Anual», explica. Por lo tanto, los objetivos se definen a principio de año en forma trimestral y anual.

Se pagan los bonos de objetivos logrados en forma trimestral y anual, pues piensan que es la mejor forma de fomentar a los colaboradores en el logro de sus objetivos y proyectos.

En el caso de los programas de Responsabilidad Social Corporativa, incluyen asegurar que todos los colaboradores obtengan un ingreso superior al promedio pagado en el área metropolitana y sean monitoreados con estudios aplicados por terceros, que organicen el nivel de salarios y salarios por puesto. También se garantiza la seguridad social, con beneficios de vacaciones y utilidades pagados en mayo, e y aguinaldo en diciembre, equivalentes a 15 días de trabajo. Los horarios son flexibles para el staff administrativo, excepto para los colaboradores en producción, quienes obtienen beneficios adicionales como dobles horas extras pagadas, uniformes, equipo de protección personal, comedor, entre otros.

«Estamos en proceso de certificarnos como empresa ISO9001:2015 con una mejor gestión administrativa que incluye la capacitación de los colaboradores para que sean mejores personas y obtengan un crecimiento personal», dijo Arzubide, reforzando que la atención a la comunidad se toma en serio, con acciones prácticas, por ejemplo, donaciones de cubrebocas, mascarillas y cofias para el cabello a la Dirección de Salud del Estado de Jalisco durante la pandemia de la COVID-19.

### **Las adaptaciones generan calidad y satisfacen al cliente**

Anclada en las nuevas leyes ambientales de México, Global Packaging se preocu-

pa por la calidad del producto que llega al cliente y valora el objetivo de que los consumidores elijan cambios beneficiosos para el planeta.

Germán Bricio Arzubide escribió dos libros de negocios para ayudar a las empresas de México y América Latina a enfrentar situaciones externas o crisis que afectan el desempeño, como una pandemia. A través de estos trabajos y conversaciones con emprendedores, es posible separar la parte emocional de los resultados. Los libros son «Empresa Rica: Reestructurando la empresa para lograr el éxito» y «Empresario rico: ¿Cómo dejar la operación de la empresa?», siendo una serie de tres obras llamadas «Empresas Pensantes». El más reciente se publicará en 2022 y se titula «Humanidad Rica: Derrame de la riqueza empresarial en la humanidad. Empresas conscientes».

Atenta a las demandas y sugerencias del público objetivo, la compañía desarrolla proveedores en todo el mundo con enfoques innovadores y diferentes sobre cómo se envasan tradicionalmente ciertos alimentos.

Germán revela que la crisis sanitaria requirió más atención en cuanto a la calidad de los productos y provocó la adopción de cambios beneficiosos. «La pandemia sanitaria nos hizo convertirnos de distribuidores a fabricantes de equipos de protección personal desechable. Yo decía que el 11.er mandamiento de los negocios era «comprarás, venderás y nunca fabricarás», pero me equivoque, porque la fabricación es muy bonita y te ayuda a generar más empleos», reflexiona.

Pensando en ello, la compañía se centró en contratar mujeres con la intención de ayudarlas con los ingresos familiares, dada la gran cantidad de despidos provocados por la pandemia.

El destaca que este conjunto de acciones tiene como objetivo mejorar la vida de los colaboradores y garantizar prácticas que respeten los derechos humanos y apoyen la generación de empleos bien remunerados, reconociendo a la persona como trabajador y ser responsable. «Trabajando en la igualdad de género y la equidad económica, luchamos contra la pobreza y brindamos a los colaboradores una oportunidad decente», concluye.



Germán Bricio Arzubide

**NOTA CENTRAL**  
**NOTA CENTRAL**

## PRÁCTICAS ESG, RETOS Y OPORTUNIDADES EN DERECHO

Minimizar los impactos negativos y potenciar los positivos, así como equiparar los daños ya causados son algunos de los beneficios que una empresa comienza a ver cuando las prácticas ESG empiezan a guiar las acciones en una organización, ya que ESG, sigla en inglés de Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social y Gobernanza), es la sostenibilidad corporativa en sí misma.

Acuñado en 2004 en una publicación del Pacto Mundial en asociación con el Banco Mundial, llamada Who Cares Wins, el acrónimo corresponde a prácticas ambientales, sociales y de gobernanza, y es independiente de la organización y el segmento. Las empresas, especialmente las medianas y pequeñas, han comenzado a adoptar estos criterios en sus programas de gestión, y debido a que están totalmente ligadas a los valores, los despachos de abogados han visto oportunidades tanto en la inserción de estas directrices en su trabajo

como en la orientación del público objetivo.

En primer lugar, es necesario aclarar los principios del Pacto Mundial para que se dé una visión general de los campos involucrados. En la parte relacionada con los derechos humanos, la atención se centra en apoyar los derechos reconocidos internacionalmente en su área de influencia y la colaboración de la empresa para no participar en violaciones de estos. El apoyo debe ser total respecto a la libertad de asociación y al derecho a la negociación colectiva. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio debe incluirse en las agendas, así como la erradicación del trabajo infantil en la cadena productiva. A su vez, es necesario fomentar las prácticas que eliminan cualquier tipo de discriminación en el trabajo.

El ESG también aborda temas ambientales e invita a prácticas que adopten una visión preventiva, responsable y proactiva de

los desafíos ambientales, iniciativas que promuevan y difundan la responsabilidad social y ambiental y fomenten el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente responsables. La lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno, también se incluye en los criterios.

Puntualmente, este conjunto de directrices, que se forma a partir de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, llega a los Despachos de Abogados aportando reflexiones internas y externas, especialmente en relación con el desempeño del profesional, que además tiene una finalidad empresarial.

Para esta reflexión, Latin American Quality Institute (LAQI) buscó información de profesionales en el área de incidencia para presentar formas de implementar prácticas ESG en ese rubro.

El abogado Vagney Palha de Miranda, de Palha & Miranda Advogados Associados, con sede en Salvador, Bahía y en el Estado de São Paulo, señala que la visión de contribuir a transformar las prácticas actuales de gestión de la administración pública y la justicia necesita una inspiración. Por lo tanto, debe haber un conjunto de valores y principios, como la ética, la calidad del trabajo

y el enfoque en las necesidades del cliente. Para la firma, que cumple con las demandas en los campos del Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil —incluido el Derecho de Familia—, el Derecho del Consumidor, el Derecho de Seguridad Social y el Derecho Administrativo, estos valores y principios pueden inspirar sentimientos positivos en las mentes y los corazones de las personas y, como resultado, se construirá un mundo mejor para todos.

Las acciones también necesitan compromiso, como lo abogó Erik Cardoso, socio fundador de EC Advogados, ubicado en São Paulo. El despacho inició sus actividades en 2016, con un servicio regional. En 2019, después de un período de estudios, Cardoso reestructuró toda la gestión organizacional de la empresa, implementando técnicas, con el fin de mejorar la calidad total de la atención, basada en una administración efectiva, con la misión de proporcionar servicios legales totalmente sostenibles. Con esto, fue posible elevar el nivel de operación de la oficina, pasando de un desempeño regional a un nivel nacional.

Un camino recorrido por la ética es lo que sustenta la abogada Ana Cristina Campelo de Lemos Santos, de Lemos Santos Advogados, Negócios e Orientações, empresa ubicada en

Río de Janeiro. La conexión de Ana Cristina con la universidad de derecho viene de la infancia. Hoy, ya suman 40 años de profesión.

La misma idea, que la ética debe ser siempre como primer objetivo, comparte el abogado Omar Adalid Flores, de Lans Despacho de Abogados, con operaciones en El Salvador, una firma de derecho empresarial fundada en 1990 y dedicada a la prestación de servicios legales de carácter empresarial a entidades nacionales e internacionales de la industria, Comercio y Servicios en general.

Reputación, tanto del despacho como del cliente

La reputación es un activo valioso que ayuda a consolidar y expandir cualquier negocio, y no cabe duda de que es el principal factor que influye en los clientes potenciales para tomar la decisión de contratar a los profesionales de un despacho en particular. Vagney Palha De Miranda refuerza que los consumidores están influenciados por la calidad de la marca y la reputación en el mercado. Así, la marca y la reputación son siempre los principales activos de los proveedores de productos y servicios.

Por lo tanto, la permanencia de cualquier negocio en el mercado

está fijada por una buena reputación, ya que la construcción de una marca fuerte y confiable permite un activo valioso. La buena reputación, asociada a una marca distintiva, aporta muchos beneficios, porque es una herramienta de comunicación eficaz y, por ende, transmite atributos y mensajes intelectuales y emocionales sobre los abogados, el despacho o cualquier organización, así como la reputación de los servicios ofrecidos.

Las inversiones para una buena reputación generan un diferencial importante en la decisión por parte de los clientes. Respecto a las marcas, añaden valor al negocio porque abren caminos de expansión en otros campos de actividad. Es decir, cuantos más diferenciales, más fácil será fortalecer la marca y mantenerse en el mercado.

Compartiendo la misma idea, Omar Adalid Flores señala que la reputación lo es todo para una empresa, porque la transparencia en la conducta aplicada a los procesos internos y externos da como resultado un excelente y transparente trabajo. Esto le permite identificar valores y convertirse en una referencia para otros clientes.

La reputación también se puede ver como la identidad de una empresa,

la imagen de cómo es conocida por sus clientes, proveedores y empleados, la forma en que el mercado ve el negocio. Erik Cardoso señala que la importancia de una reputación pulcra está totalmente ligada al poder de ofrecer y tener una prestación de servicios con la máxima calidad y responsabilidad, por lo tanto, para propagar el ADN de la empresa, perpetuando la marca institucional en la línea de tiempo.

Esta cuestión supone una carga para el abogado, que, como dice Ana Cristina Campelo de Lemos Santos, es el primer juez del caso, que tiene que estudiar el asunto con imparcialidad y sin apuntar a la grandeza o pequeñez de la causa. Actuando así, el profesional estará preservando la buena reputación de su actividad, sin dejar de priorizar la ética con los demás colegas.

En este contexto, las prácticas ESG ganan espacio. Vagney Palha De Miranda explica que la oficina que opera está muy preocupada por ayudar a forjar un mundo nuevo y mejor para las generaciones futuras. Por lo tanto, la Gobernanza Ambiental, Social y Corporativa debe estar en el centro de las acciones para que puedan inspirar a las personas a pensar en el bien común, aunque existe la conciencia de que

no se puede hacer mucho, sino más bien es posible que los tomadores de decisiones respeten la importancia de adoptar todos los cuidados para una evaluación del impacto de sus acciones en factores sociales y ambientales sensibles.

Las empresas también pueden utilizar los medios de comunicación, así como las plataformas digitales, como herramientas para la propagación de información relevante y verdadera a sus clientes. Al igual que en EC Advogados, se pueden desarrollar interacciones sobre determinados temas y apoyarse en la llegada en redes sociales para que todos los clientes tengan acceso a la importancia y necesidad de actuar en ESG, incluyendo aclarar dudas sobre esta cultura corporativa.

Por lo tanto, se debe considerar la claridad en la información, de modo que se respondan las dudas, especialmente sobre cómo se llevarán a cabo ciertos procedimientos, el tiempo para la resolución y la afirmación categórica del compromiso absoluto que se planteará en la pregunta.

Teniendo como punto de partida el ejemplo

Los despachos que asesoran en el

área de ESG, en primer lugar, deben ser el ejemplo para sus clientes en la adopción de dichas prácticas. Vagney Palha De Miranda afirma que, como ciudadanos del mundo, es necesario que cada persona asuma la responsabilidad de la preservación del planeta y de la reducción de las desigualdades sociales y económicas, ya que las transformaciones reales comienzan en particular, con pequeñas acciones diarias, que causan impactos profundos y duraderos. A su vez, Omar Adalid Flores refuerza que estas acciones pueden ser incluidas en valores, principios, visión y misión en general, específicamente en políticas internas.

Para hacerlo, no existe una fórmula mágica para resolver problemas importantes. Todo comienza con el deseo, el resultado, el obstáculo y el plan. A partir de este conjunto, es posible verificar la viabilidad de la política. Es necesario reflexionar seriamente sobre el entorno instrumental para superar los obstáculos, incluidos los prejuicios conductuales e implícitos, que surgen durante la implementación de la política. Esto hace que las oficinas sean creativas en la búsqueda de soluciones innovadoras.

Por otro lado, es necesario estar

atentos al bien público, que es un valor creado para el bienestar general de todos los miembros de una sociedad. Las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza deben centrarse en los valores colectivos, aplicados a través de un proceso democrático. Cualquier empresa o persona seriamente preocupada por el futuro del planeta y la calidad de vida de las generaciones actuales debe poner el bienestar general en el centro de sus decisiones. Además, es necesario concentrar las acciones en la justicia social, respetando los derechos individuales.

Según Erik Cardoso, el principal factor para que una empresa comience a priorizar los temas ambientales, sociales y de gobernanza es la conciencia de la responsabilidad y el poder que tiene la organización en la implementación, desarrollo y aplicación de una nueva cultura al público objetivo para el que opera. Desde el momento en que se identifique y se explore este potencial adecuadamente, el entorno será propicio para la implementación de esta filosofía.

Los valores éticos y profesionales deben ser la base de una gobernanza adecuada en ESG, de modo

que proporcione a la organización una toma de decisiones de una manera más asertiva, junto con el mercado en el que se inserta la empresa, con el objetivo de una contribución creciente de la empresa al medio ambiente, la sociedad, la economía y la gestión empresarial en su conjunto.

Al obedecer estos principios, que son posibles en cualquier empresa, de cualquier naturaleza, sector y lugar, se instalará la gobernanza.

Las prácticas ESG exigen evaluaciones y comunicación efectivas

Implementar prácticas ESG es considerar la calidad en el trabajo. Por lo tanto, el uso de recursos, como la emisión de encuestas, puede ser un método eficiente para las oficinas, como señala Omar Adalid Flores. Esta herramienta posibilita un universo real de situaciones actuales y genera, así, el tratamiento específico para cada cliente.

En consecuencia, los resultados de los procesos son las respuestas a las evaluaciones de gestión. Vagney Palha De Miranda llama la atención sobre el punto de vista gerencial, que, siguiendo los

conceptos o ideas que subyacen a la arquitectura de elección, una intervención bien orientada puede llevar a las personas a aplicar prácticas de gestión.

Esta evaluación tiene que ser diaria e instalada en la práctica, porque una cosa no se puede decir y hacer otra. Por lo tanto, es posible integrar las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza con las prácticas de gestión de la oficina, y esto ocurre a través de una comunicación efectiva, que debe ser simple y directa.

Además, uno debe aprender a negociar con todas las partes interesadas, de modo que, a través de la cooperación, se creen valores. Los empleados y proveedores son la cara de la empresa. En este sentido, es importante inducir, capacitar prácticas ESG con empleados y proveedores para que hablen el mismo lenguaje que la organización pretende establecer como normas internas y externas.

Los pasos para que la empresa incorpore un pensamiento de gobierno deben pasar por el compromiso con la causa, que, según Erick Cardoso, es un tema innegociable. A partir de este punto,

es necesario construir bases de recopilación de datos, información que será esencial para la elaboración del proyecto. A esto se suma la necesidad de actualizaciones constantes para que la administración esté siempre al día. Este proyecto debe tener como objetivo principal agregar los valores de la compañía en la aplicación del gobierno ESG, destacando los valores de la imagen corporativa que la marca quiere presentar, aportando y aumentando la confianza de los inversores y atrayendo potenciales talentos a la organización.

Y estas acciones comienzan en el entorno laboral del profesional, con acciones prácticas, como la selección de basura y el ahorro de electricidad. Según Ana Cristina Campelo de Lemos Santos, toda actitud puede generar consecuencias positivas o negativas en el medio ambiente.

#### Acciones y percepción del cliente

La mejor práctica es que realmente funcione en la vida diaria, teniendo como principio las necesidades o deficiencias que presentan los clientes, empleados y proveedores. A partir de esto, será posible trabajar en temas que, antes vistos como negativos, en el

menor tiempo posible, se convierten en elementos que colaboran positivamente para el negocio. Por ello, es recomendable estudiar el escenario en el que se inserta la organización, así como desarrollar un plan de control métrico que esté sujeto a actualizaciones y adaptaciones.

Porque cada actitud tomada en el ambiente de trabajo hace que el lugar sea más limpio, y no solo desde el punto de vista higiénico, sino también en el institucional, ya que los empleados conscientes de la importancia del medio ambiente, la calidad de vida y los beneficios resultantes son personas más alineadas con los principios de bienestar y paz social, como lo presenta Ana Cristina Campelo de Lemos Santos.

Estas acciones se están insertando en un mundo en el que las relaciones empresariales y organizacionales están en constante proceso de evolución. En este sentido, es importante que una empresa, que tiene interés en crecer y perpetuar su marca, abra sus ojos a la evolución de todos los sectores de la sociedad. El desempeño en una gobernanza ESG vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible agrega valores.

Sin datos, es imposible medir o evaluar un plan. Para Erik Cardoso, el enfoque de la compañía hacia todos aquellos involucrados directa o indirectamente con el proyecto y la gobernanza en ESG significa que la institución puede producir u ofrecer servicios en los que los riesgos se mitigan cada vez más. Con ello, es posible debilitar e incluso eliminar posibles amenazas para el negocio, haciendo que la gobernanza y el proyecto tengan cada vez menos impactos negativos.

Por lo tanto, todas las herramientas que pueden traer y señalar datos son importantes, y el cuestionario es una de esas herramientas. Mediante el estudio de los datos obtenidos, es posible medir, entre otras cosas, el nivel en el que se encuentra la gestión de la organización. Otra respues-

ta importante es la receptividad y aceptación del gobierno de la empresa con su público. Estas métricas son parámetros reales que sirven de base para guiar la gestión y la gestión empresarial, e indican cómo se está diseñando la empresa para el mercado extranjero.

Si se incorpora gradualmente, este conjunto de acciones puede permitir a la firma trabajar extensamente con los clientes, generando reflejos positivos en todos los ámbitos de la sociedad.

#### Referencias

<https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>

Los profesionales mencionados en este artículo fueron entrevistados por LAQI.



LATIN AMERICAN  
 QUALITY INSTITUTE

**REPORTAJES**  
**REPORTAJES**

## JYRSA PPE S.A. DE C.V

Jyrza es una organización mexicana que lleva casi 30 años trabajando en la fabricación y venta de equipos de protección personal. Fundada en 1992 por Ernesto José Reyes Guzmán, la empresa cuenta con 17 plantas de producción, oficinas corporativas e inventario ubicadas en el Área Metropolitana de Monterrey. Para dar servicio al sector industrial —su principal mercado— se dedican al trabajo 350 empleados, además de más de 2500 empleados indirectos.

La empresa afirma que la innovación, el servicio y la calidad son las pautas por las que se realiza el trabajo, para la satisfacción total de los socios comerciales y el desarrollo integral de los empleados. Así, su enfoque también está en ser la mejor opción para trabajar basado en el desarrollo integral y un ejemplo de Responsabilidad Social.

El gerente de Recursos Humanos, Jesús Sena Orozco, explica que el principal reto de Jyrza es ser líder en la fabricación de equipos de

protección personal en el mercado mexicano, manteniéndose en los pilares de los procesos de desarrollo, innovación y mejora continua.

Para ello, se centra en los valores, que están en un código de ética y pasan por los siguientes puntos: predicar con el ejemplo; creatividad —que permite un trabajo de calidad, centrado en la productividad; trabajo en equipo; ética profesional; responsabilidad social; cumplimiento de la normativa; el respeto por las personas y el medio ambiente; relaciones con clientes y proveedores; combate al conflicto de interés, soborno y extorsión; fiabilidad; salud ocupacional; medio ambiente. Según la compañía, los valores están por encima de los resultados, y esto es parte de una buena gestión. «Esta es una alta prioridad dentro de la organización», dijo.

Seguir esos lineamientos pautas permite a la empresa lograr buenos resultados, especialmente en relación con la Responsabilidad

Social. La adopción de programas de manera consecutiva hace que Jyrsa sea reconocida como una Empresa Socialmente Responsable, con mejor calidad de vida dentro de la organización, mejores resultados en ética empresarial, mayor acercamiento a la comunidad y programas efectivos de gestión ambiental.

Una iniciativa que gana protagonismo es el trabajo en los establecimientos penitenciarios del país, que busca rehabilitar a los presos, así como la creación de programas de valores, ética, moral, deporte y cultura para este colectivo.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se enumeran en las decisiones, ya que Jyrsa coloca esos objetivos como de vital importancia en el desarrollo integral y empresarial.

También cuenta con programas ambientales que buscan optimizar recursos, predecir el impacto y la generación de residuos, así como

procesos de reciclaje. Estas iniciativas también valoran el uso correcto del agua, la reforestación y el uso eficiente de la electricidad. Según la compañía, el impacto se ha medido por el control en el consumo y la implementación de esta cultura entre los trabajadores. «El reto es y ha sido muy grande, porque poner en práctica esta cultura dentro de una organización es difícil, porque no existe como tal en nuestras empresas. Hemos logrado resultados lentos, pero con progreso», comentan.

Todo este proceso integra estrategias responsables para lograr la satisfacción del cliente. Según la compañía, el compromiso es visible en la calidad y el servicio, que son valores presentes en los productos, y en la ética empresarial, respaldada por los principios puestos en primer lugar. «Nuestro trabajo no es ser una opción, sino la única opción de oferta de nuestros productos», concluyen.



MELHORE O  
DESEMPENHO DA  
SUA SEGURANÇA  
DO TRABALHO

Yes



## CLÍNICA SANCHO

Con un grupo de médicos altamente preparados y equipos tecnológicos de última generación, la Clínica Sancho, desde hace más de 35 años, brinda servicios completos de oftalmología y optometría. Fundada en 1980 por el Dr. Byron Sancho Herdoiza, actual director, la clínica atiende a toda la población ecuatoriana, cuenta con el aval de centros que regulan la salud en Ecuador y está certificada por el Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos del Ecuador (INDOT).

Herdoiza explica que el principal objetivo de la Clínica Sancho es promover una salud visual de calidad para la mayoría de la población. «Los servicios que se ofrecen actualmente van desde la consulta ambulatoria, pasando por un completo centro de pruebas diagnósticas oculares, hasta tratamientos y cirugías oftalmológicas, con servicios de farmacia oftalmológica», señala que, a través de un trabajo de calidad, la empresa se ha posicionado como una clínica especia-

lizada en salud visual dentro del país y Latinoamérica.

En la actualidad, Clínica Sancho cuenta con diez oftalmólogos especializados en atender casos de córnea y segmento anterior, los cuales se encuentran liderados por el Dr. Christian Sancho; contamos con especialista en retina, vítreo y segmento posterior, especialista en cirugía plástica ocular, el centro cuenta también con oftalmología pediátrica y estrabismo, área que es dirigida por la Dra. Ligio Sancho.

Desde el año 2019, la clínica también cuenta con un centro de electrofisiología ocular y diagnóstico a cargo de Maritza Sancho mientras que el servicio de laboratorio, óptica y contactología se encuentra a cargo del Opt. Byron José Sancho. La clínica actualmente con 3 puntos de atención en la ciudad de Quito y cuenta con 40 colaboradores de manera directa y que se desempeñan en las distintas funciones dentro de las áreas médicas, administrativas, recepción, conta-



bilidad, enfermería y servicios generales. «Indirectamente, se puede identificar a varios grupos de interés que gracias a la confianza de nuestros pacientes el volumen de pacientes va en aumento, lo que permite beneficiar a grupos como proveedores, entre otros», señala Byron Sancho Herdoiza.

El director llama la atención sobre la importancia de priorizar la buena gestión y la reputación corporativa en un mercado cada vez más homogéneo respecto a los servicios brindados. «Es necesario contar con otros elementos

diferenciadores que permitan construir una buena reputación y ser la imagen de la diferencia, cuando los consumidores o inversores tienen que decidir», afirma.

Herdoiza sostiene que una buena gestión implica el tema tecnológico, con reuniones constantes para intercambiar experiencias médicas; estableciendo planes y objetivos que determinen la percepción de los pacientes y los valores; por la retención y fidelización de grupos de interés, como pacientes, empleados y entidades sociales, lo que per-



mite mayores posibilidades de recomendación y beneficios; mediante la escucha activa a través de las redes sociales, con encuestas y buzones de sugerencias; y la formación continua de los empleados, primero, a través de la transmisión de los valores y la filosofía de la empresa y, más tarde, a través de cursos de formación.

Para ello, la clínica se encuentra en un proceso constante de desarrollo e implementación de estrategias de gestión que satisfagan las necesidades de sus grupos, como empleados, proveedores y pacientes en general.

En el programa de Calidad Total, algunas acciones colaboran con la mejora continua, como las encuestas de clima organizacional con los empleados para la retroalimentación constante con cada uno de los miembros del equipo; encuestas de satisfacción del paciente para una visión clara de las posiciones y preferencias; entrenamiento periódico del equipo; la seguridad del paciente, especialmente debido a la pandemia de la COVID-19;

implementación de un sistema de digitalización de registros médicos, contabilidad, inventarios y otras áreas de la clínica; y el establecimiento de un sistema de reciprocidad para garantizar los compromisos establecidos.

Un punto clave para la calidad de los productos y servicios es alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo que se considera una necesidad. Por lo tanto, la Clínica Sancho ha establecido y se compromete con la implementación de los ODS como una hoja de ruta para identificar si sus impactos sociales, económicos y ambientales agregan valor a la sociedad y refuerzan su reputación y relaciones con sus partes interesadas.

«Gracias a sus programas de responsabilidad y enfoque social, los ODS invitan a las empresas privadas y públicas a participar en esta iniciativa para fortalecer el crecimiento de la sociedad y garantizar un desarrollo que satisfaga las necesidades actuales sin afectar a las generaciones futuras», señala Herdoiza.

Con respecto a los programas medioambientales, la Clínica Sancho desarrolla estrategias del modelo de «Economía Circular», el cual implica reutilizar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un criterio de concientización sobre el cuidado y sostenibilidad del medio ambiente en su personal. «De esta forma, busca-



mos contrastar con el modelo económico lineal y tradicional de otras empresas del país, cuyo concepto está basado principalmente en usar y tirar, y seguir posicionándonos como una de las clínicas pioneras en manejo de temas sociales y ambientales», explica.

La Clínica Sancho también ha caracterizado, hace más de 30 años, como un Centro de Oftalmología con un enfoque social. En cooperación con varias instituciones, como la Comisión Especial de Salud y Valores del Grupo de Damas de la Mesa Redonda Panamericana, la participación ha sido activa en campañas de salud ocular para sectores vulnerables y zonas rurales del país. «En los últimos cuatro años, más de 800 pacientes, entre niños y adultos, de zonas periféricas, han recibido atención y servicios oftalmológicos complementarios como Pediatría y Otorrinolaringología en las provincias de Pichincha y Chimborazo», dice.

Herdoiza también destaca el Proyec-

to «Ayúdame a ver para poder estudiar», que en los últimos dos años se llevó a cabo gracias al apoyo de instituciones como la Embajada de Israel en Ecuador. En la acción, 400 niños de zonas rurales fueron atendidos con la entrega de 70 lentes de armazón, así como pruebas diagnósticas, que se aplicaron a nueve niños, y cuatro cirugías oftalmológicas, ofrecidas de forma gratuita. «Por esta razón, la clínica continúa buscando acuerdos con instituciones de ayuda humanitaria para ampliar el alcance y la cobertura de los servicios a más grupos en situación de vulnerabilidad», dijo.

Asimismo, se refuerza la implementación de procedimientos y buenas prácticas para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales de la empresa, así como establecer mecanismos internos de prevención, gestión y control. Según Herdoiza, este sistema asiste al funcionamiento legal-responsable, lo que consolida la imagen de la clínica como una cultura empresarial ética y transparen-



Calidad e Investigación Médica

**Más de 35 años de experiencia  
al servicio de su visión.**

*Dr. Sancho*



Clínica  
Sancho

*Oftalmología de excelencia*

## SOBRANCELHAS E MICROPIGMENTAÇÃO JOICE RIBEIRO

Centrada en el mercado de la salud y la belleza, Sobrancelhas e Micropigmentação - Joice Ribeiro es una clínica de terapias integrativas, laserterapia, estética y cosmetología aplicada a tratamientos de belleza. Actuando desde 2011 en el estado de Rio Grande do Sul, la empresa genera dos empleos directos y tres indirectos.

Según el socio gerente, Endriogo Cunha Ribeiro, el programa de Calidad Total se llevó a cabo a través de una consultoría SEBRAE, con la identificación de fortalezas, debilidades, objetivos, flujo de caja y otras herramientas de gestión eficientes. Esto contribuye a adaptarse a los nuevos modelos de formato y gestión, considerados como el principal reto para la empresa.

La relación de responsabilidad técnica y efectiva con los clientes también gana protagonismo en los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial de manera que, así, cada paciente es un prospector de nuevos indicado-

res. Para ello, cuenta con un programa de gestión de habilidades y potencialidades individuales, además de unir a los empleados que quieren tener un propósito en el trabajo, atrayendo a clientes que quieren ser parte de algo mayor consumiendo productos o servicios de la empresa, convirtiéndose, en consecuencia, en fieles a la marca. «Siempre tratamos de hablar con clientes y pacientes, manteniendo una buena relación y retroalimentación para mejorar lo que se necesita y mejorar lo que es bueno», explica.





Ante esto, la compañía refuerza que actuar con claridad sobre la información, la veracidad en los hechos positivos y sobre todo negativos, marca la diferencia en la gestión para la reputación corporativa. «Hay una necesidad de atención a los que más lo necesitan. La gente carece cada vez más de atención y afecto», enfatiza. Para ello, se enumeran estrategias en la búsqueda de la satisfacción de los grupos de interés, como la profesionalidad extrema y el conocimiento técnico sobre los servicios ofrecidos, estando constantemente adaptados al mercado y a los requerimientos de los clientes con formación y actualización en los segmentos de interés.

También destaca que los Objetivos de Desarrollo Sostenible son fundamentales, especialmente en el ámbito de la Salud, para que pueda aportar calidad ambiental y la responsabilidad que el servicio inserta. «Observamos muchas clínicas de belleza que no tienen licencias específicas, y esto no contribuye a una acción consciente», concluye, explicando que cuenta con un Programa de Gestión de Residuos del Servicio de Salud (PGRSS), Residuos Sólidos Urbanos reciclables y destino para la recolección convencional. Los datos se revisan mensualmente y son analizados por el Departamento Municipal de Medio Ambiente.



# Neta Systems

Innovation to Leader



Empresa de tecnología con más de 25 años de servicio en proyectos en México, USA y LATAM, que genera valor mediante las mejores prácticas y estándares de calidad del mercado, que se ven reflejadas en nuestros más de 500 especialistas apasionados por la tecnología que impulsa el desarrollo de la fuerza de TI de nuestros clientes a través de su excelente actitud y calidad.

Nuestra experiencia y trayectoria profesional incluye un importante proceso de selección de personal para garantizar el cumplimiento de los objetivos y el seguimiento de la calidad esperada por el cliente.

Nos regimos por los lineamientos de CMMI Institute, ITIL, Scrum, PMI.

Contamos con alianzas que integran soluciones para nuestros clientes con Oracle, ISTQB, Scrum Study, Microsoft y KIO.

Infraestructura

Ciberseguridad

Telecomunicaciones

Fábrica  
de  
Software

Consultoría TI

Actualmente contamos con más de 60 clientes en México y atendemos proyectos en USA, LATAM, Europa en más de 10 sectores económicos (Financiero, Prendario, Servicios, Cadenas de supermercados, Automotriz, Telecomunicaciones y Salud.)

## BM SAFETY MINING TRAINING AND CONSULTING

A BM Safety Mining Training and Consulting es una empresa dedicada al desarrollo de servicios de consultoría en las áreas de Prevención de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional, Seguridad Alimentaria, Geología y Minería. Sus actividades comenzaron en febrero de 2015 y desde entonces también ofrece servicios de formación para profesionales en Prevención de Riesgos, Geología y Minería, así como comercializa equipos y materiales y presta servicios de transporte y construcción.

Con 8 empleados directos y 40 indirectos, la compañía cuenta con Beato Martínez Jiménez en presidencia. El presidente explica que, viendo la gran demanda de técnicos de seguridad y la falta de escuelas técnicas para la preparación de los alumnos, nació un proyecto personal y sin ánimo de lucro, con cursos gratuitos. Posteriormente, continuaron con los cursos con diploma en seguridad, algunos gratuitos y otros con becas parciales. «Nuestra misión es brindar apoyo y solu-

ciones a problemas reales en las diferentes áreas en las que operamos, y valoramos el desarrollo personal, la innovación y la creatividad, así como el cumplimiento de compromisos», comenta.

Para mantener una gestión que resulte en buena reputación, la empresa cuenta con un Programa de Calidad Total, que pasa por las pautas de ser el mejor en el campo de operación, satisfaciendo a los clientes. «Dentro de ello, los principales retos son mantener nuestros objetivos y crecer cada día, con los mejores estándares de calidad en nuestros servicios», señala, llamando la atención sobre el hecho de que la reputación está ligada a los resultados. «Si se implementa una buena gestión en las empresas que asesoramos, nuestra reputación se beneficia y así se abren puertas en otras empresas locales y extranjeras», afirma.

Para ello, los seguimientos son de gran importancia y se hacen por medio de auditorías de los siste-



mas de la empresa, que implican visitas a las plantas, informes sobre el diagnóstico existente y un conjunto de recomendaciones. «Por lo tanto, las mejoras detectadas pueden ser implementadas, seguidas, auditadas y mejoradas diariamente. La empresa debe estar implicada en todos los sentidos de la palabra», reafirma, subrayando que la satisfacción del cliente se produce a través de la formación, que posibilite la puesta en marcha de un auténtico liderazgo.

Otro punto destacado por la compañía está relacionado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que se trata de servicios en beneficio y desarrollo de las personas y la protección del medio ambiente. «Para ello, de-

bemos erradicar la desigualdad y combatir el cambio climático. Como empresa, estamos dispuestos a movilizar los recursos necesarios para su implementación», asegura. La empresa cuenta con un programa de seguridad, salud y medio ambiente, centrado en la educación y la parte ambiental, con planes exigidos por la legislación vigente.

La ayuda comunitaria es uno de los enfoques del proyecto de Responsabilidad Social Corporativa. La compañía explica que su misión tiene un efecto multiplicador en la sociedad. «Además de brindar un servicio de alta ca-



lidad a nuestros clientes, estamos altamente comprometidos a ser un agente de cambio en la comunidad. Para ello, hemos diseñado un programa de responsabilidad social dedicado a las necesidades emergentes», comenta el presidente.

El programa de responsabilidad social se dirige a los empleados con sueldos competitivos, pagos de incentivos, regalías y bonificaciones, aumentos salariales, préstamos sin intereses y beneficios anticipados. Se imparten conferencias y se ofrecen cursos gratuitos, así como botiquines de primeros auxilios y extintores de incendios, disponibilidad de instalaciones para que otras empresas puedan brindar capacitación sin fines de lucro, entrega de útiles escolares y uniformes, entre otros.

Para la empresa, en la implementación del proyecto, el principal desafío fue la fase de planificación estratégica y operativa, debido a la exigencia de definir claramente las estrategias y operaciones necesarias para alcanzar los objetivos.





*#WritingThe  
FutureTogether*



*Moving to another  
country?*



*Worried about all the **complex logistics**  
and **paperwork** that this implies?*



*Concerned about the **impact** that  
**the moving** will have **on your family**?*

Then we invite you to learn more about our first-class tailor-made solutions for national and international removals, as well as relocation services that will **make you feel home abroad**.

We offer all kinds of alternatives aiming to considerably simplify the relocation and settling process for expatriates in Colombia.

## EQUILÍBRIO FERTILIZANTES

Equilibrium opera en el mercado de fertilizantes. Fundada en agosto de 2012, en un área de 170 000 m<sup>2</sup> al costado de la Carretera BR 050, en el municipio de Catalão, Goiás, por Ricardo Augusto Machado, graduado en Agronomía por la Unesp de Jaboticabal, la empresa cuenta con un área administrativa, laboratorio de calidad, restaurante, sala de estar, almacenes y tres unidades de fabricación, sumando un área construida de 10 000 m<sup>2</sup>, con una capacidad de almacenamiento de 70 000 toneladas de fertilizantes y una capacidad de producción de 3000 toneladas por día.

El inicio de las actividades se produjo con la prestación de servicios de industrialización de fertilizantes para otras marcas y actuando en pequeñas ventas. A partir de esto, la compañía ha crecido y hoy cuenta con cinco unidades de negocio, distribuidas en prestación de servicios a otras empresas, fertilizantes convencionales, fertilizantes de alta eficiencia, soluciones de fertirrigación y materias primas para la nutrición animal.

La empresa explica que su principal misión es actuar en el mercado de fertilizantes, fomentando





la confianza, con la visión de tener excelencia en resultados y reconocimiento de proveedores, clientes y empleados, como una empresa transparente, responsable y comprometida, teniendo como valores la seriedad, agilidad, verdad, objetividad, alegría, sencillez, ética universal y responsabilidad socioambiental.

El grupo cuenta con el apoyo de 50 empleados directos y 180 indirectos, con movimiento mensual de 2000 camiones, teniendo como directivos a cinco profesionales con formación en Administración de Empresas, Ingeniería Agronómica, Mecánica y Ciencias Contables. La consultoría en el área de RRHH, la gestión financiera estratégica y los procesos de ingeniería y producción también conforman la gestión de la empresa.

«En 2012, Equilíbrio Fertilizantes ganó R\$ 800 000 y, en los últimos 12 meses, R\$ 153 millones, con una

tasa de crecimiento anual promedio del 38%, siendo actualmente la empresa más grande en el campo de la prestación de servicios en el sector de fertilizantes del Estado de Goiás», cuenta el presidente.

El grupo también promueve incentivos en el área de calificación, como cursos, posgrados, capacitación, además del programa «Equilibrando a los líderes de Equilíbrio», en el que la empresa brinda terapia para el desarrollo personal de sus empleados.



**EQUILÍBRIO**  
Fertilizantes

Nutrindo confiança

Torre de Belém  
Lisboa-PT



# Cidadania Portuguesa

## ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

PORTUGUESA  
ITALIANA  
LITUANA  
ESPAÑHOLA  
ALEMÃ  
POLONESA



+55 11 98324-0541



+351 912 121 842



contato.debora@europaevoce.com



www.cidadaniaeuropaevoce.com



cidadaniaeuropaevoce



cidadaniaeuropaevoceoficial



# FOX SEGURANÇA ELETRÔNICA

Fox Segurança Eletrônica es una empresa enfocada en la venta, instalación, mantenimiento de CFTV y reventa de Software. Fundada en 2014 en la ciudad de Salvador, Bahía, atiende licitaciones en todo Brasil, en los ámbitos federal, estatal y municipal, con el objetivo de ofrecer un trabajo ágil y confiable y un servicio de excelencia.

El fundador y CEO de la empresa, Márcio dos Reis Lobo, explica que Fox Segurança Eletrônica es un grupo de referencia en el campo de las operaciones. «Entregamos soluciones que pueden satisfacer cada vez más a nuestros clientes y ayudarlos en su calidad de vida, con innovación, compromiso, apreciación profesional, sostenibilidad y transparencia».

Dicho eso, la compañía cuenta con la confianza de cientos de clientes de los más variados

segmentos y tamaños. «Servimos desde profesionales liberales, micro y pequeñas empresas hasta grandes corporaciones en todo Brasil», dice, señalando que, para los servicios, se utilizan los mejores recursos tecnológicos para reducir costos y maximizar la producción. «Contamos con el mejor departamento de soporte técnico, con todo lo identificado, documentado y organizado en los estándares de cumplimiento de las normas técnicas brasileñas», afirma.

Con una gama de servicios, el grupo trabaja con suministro e insta-



lación de cámaras residenciales y comerciales, motor corredizo para portón, valla eléctrica, alarma, concertina, intercomunicador, cerradura biométrica y videoportero, así como mantenimiento preventivo y correctivo en CFTV, estructuración de redes cableadas y wi-fi, además de consultoría técnica.

La facilidad y el control se encuentran entre los principales beneficios en los servicios prestados por Fox Electronic Security. Con la cámara de seguridad wi-fi HDiC3, el cliente puede rastrear, en cualquier lugar, a través del teléfono inteligente, desde la instalación y grabación hasta la recepción de notificaciones de movimiento. La

cámara Wi-Fi Pro tiene una función semiprofesional. Incluso con un diseño discreto e inalámbrico con altavoz y micrófono incorporados, tiene notificación de intrusión a través del teléfono móvil. El sistema de videoportero reenvía las llamadas al teléfono celular del cliente, que puede dialogar y abrir la puerta a los visitantes incluso si no están en la residencia.

Por la seguridad en la ejecución de la obra y la consecución de satisfacciones en cada proyecto, la empresa valora un equipo técnico capacitado y certificaciones, como el Sello de Referencia Nacional de Cultura, Emprendimiento y Comunicación en 2020.





# Fox Segurança Eletrônica

**Um novo conceito de segurança eletrônica**

A EMPRESA QUE FALA A SUA LÍNGUA, E ENTENDE O QUE VOCÊ PRECISA



## BEBIDAS REFRESCANTES DE NOGALES S.A.P.I. DE C.V.

Bebidas Refrescantes de Nogales S.A.P.I de C.V. es una empresa que opera con productos alimenticios y de hidratación, como refrescos, bebidas isotónicas, lácteos y jugos, para diferentes mercados y para el público en general.

La primera empresa embotelladora inició con sus operaciones en la ciudad de Nogales, en Sonora, México, en 1954, bajo el nombre de Embotelladora de Sonora, S.A. Posteriormente, en 1957, se cambió la razón social a Nogales S.A. de C.V. Bebidas Refrescantes y desde entonces ha alcanzado su posición en el mercado que comprende la franquicia en el Norte de Sonora, en las ciudades de Nogales, Agua Prieta, Cananea, Nacoziari y Magdalena. En el año 2013, se crea una sociedad con el Grupo Arca Continental, cambiando la razón social a Bebidas Refrescantes de Nogales S.A.P.I. de C.V.

Actualmente, se generan más de 550 empleos directos y más de 4400 indirectos.

De acuerdo con el gerente general, Manuel Guadalupe Castro Gra-

jeda, la empresa cuenta con un sistema integrado de gestión, que establece métodos, procedimientos y programas que son seguidos por la organización para asegurar la satisfacción de los clientes y grupos de interés en las áreas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Seguridad Alimentaria. Señala que el principal desafío es mantener estándares e indicadores con un desempeño de clase mundial.

Para ello, las acciones desarrolladas en la empresa se centran en la mejora continua. «Es esencial mantener un alto nivel de gestión del desempeño para cumplir con las expectativas y mantener nuestra licencia social, lo que refuerza la reputación corporativa de la organización», comenta. En este contexto, se realizan análisis de insumos, procesos y resultados, que involucran a los proveedores y establecen objetivos, indicadores y metas que deben mantenerse de acorde.

Desde su fundación, la compañía ha desarrollado proyectos dirigidos a la comunidad y a la sociedad en la que opera, con una visión

filantrópica. Hace seis años, estos esfuerzos se estructuraron en el programa de Responsabilidad Social Corporativa, con actividades de apoyo, mejora de la calidad de vida, cuidado del medio ambiente, ética empresarial y fortalecimiento de la gestión de la CSE. Una de las iniciativas destacadas por la compañía está relacionada con la lucha contra la pandemia del Covid-19, con trabajo solidario con diferentes instituciones de salud, como IMSS, hospital general, cruz roja, entre otras, proporcionando materiales de prevención.

La organización también refuerza el apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el compromiso de centrar los esfuerzos en mejorar y cumplir las metas. «Todo se hace con un sentido de responsabilidad y objetividad respecto a los ODS», explica, seleccionando la realización de una Comunicación Anual sobre el Progreso, publicada en el sitio web del Pacto Mundial, en la que se describen las acciones diarias de la compañía.

La atención a la Gestión Ambiental se concentra en un programa. Guiado por un gestor ambiental, la lista de lineamientos está dirigida exclusivamente a prevenir riesgos e impactos ambientales

en la operación de la empresa, así como el desarrollo de iniciativas para mejorar el cuidado y conservación de los recursos naturales. «La compañía ha logrado resultados con tendencias positivas en los últimos 5 años en uso de energía, uso de recursos hídricos, cumplimiento legal, cero quejas ambientales y gestión responsable de residuos», dijo.

Así, la política de Gestión Integral impregna el compromiso de cumplir con la legislación, normativa y demás requisitos aplicables a las actividades, con revisiones periódicas de la legislación legal y evaluaciones e indicadores de conformidad.





## Ajudando a implantar e operar seu empreendimento com sustentabilidade.

- Estratégias e Estudos para Licenciamento Ambiental
- Sustentabilidade
- Responsabilidade Social
- Monitoramento Ambiental
- Comunicação Estratégica
- Auditoria
- Elaboração e Implantação de Planos e Programas
- Modelagens (Ar, Água e Ruídos)
- Diagnóstico Ambiental

A Mineral Engenharia e Meio Ambiente é uma empresa de consultoria especializada na viabilização ambiental de atividades empresariais. Desenvolve projetos e estudos de Licenciamento Ambiental, Gestão Ambiental, Sustentabilidade e Responsabilidade Social para empresas dos mais diversos segmentos. Orientando e assessorando seus clientes na melhor forma de implantar e operar suas atividades, atendendo às necessidades atuais de proteção e preservação do meio ambiente.



**mineral**  
engenharia e meio ambiente

Av. Vital Brasil, 177 - Cj. 804 - Butantã - São Paulo - SP  
☎ 55 11 3087-4420 ✉ [mineral@mineral.eng.br](mailto:mineral@mineral.eng.br)

## BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A. DE C.V.

Dedicada al desarrollo de propuestas técnicas y económicas, Bcysa Servicios Industriales es una empresa mexicana que actúa en la supervisión y gestión de proyectos de infraestructura para el sector energético de hidrocarburos, principalmente gasoductos y estaciones de compresión, a través de soluciones integrales, de vanguardia y conjugando la calidad con un enfoque sustentable.



En 1966, bajo el liderazgo de un excepcional grupo de ingenieros mexicanos, dan inicio las actividades de la organización, en ese entonces denominada Brycsa, avocada al desarrollo de la infraestructura del país con proyectos tales como carreteras y hospitales, logrando consolidarse como una de las mejores en el ramo de la construcción en México. Tras superar diversos retos de la economía nacional, en el año 1994, Brycsa se posiciona en el sector energético, e incrementa su participación en proyectos de gran relevancia para el transporte de gas natural.

Según el director general, Humberto Calvillo Cabral, Bcysa cuenta con una plantilla fija de personal interdisciplinario altamente competitivo y en función de los proyectos en los cuales participa, sus alcances y ubicación geográfica, se tendrá una plantilla variable de personal.

Desde 2015, la compañía mantiene un Sistema de Gestión Total certificado, dentro del cual existe



una guía de Calidad, con procesos definidos, implementados y mejorados con el fin de lograr la satisfacción del cliente y de las partes interesadas. Este programa considera el liderazgo y el compromiso para mejorar el desempeño organizacional y el pleno cumplimiento de los requisitos que sustentan a la empresa, como la mejora continua de los procesos; gestión activa de riesgos y oportunidades para lograr los resultados esperados; colaboración, compromiso y participación del talento humano para el desarrollo; y el establecimiento de objetivos, metas e indicadores de calidad. Dichas pautas contribuyen a una buena gestión, que

refleja la reputación de la empresa. «Evidentemente, la reputación corporativa de una organización requiere ser considerada como un punto de gran importancia, ya que esta representa la imagen y percepción que estas generando en tus grupos de interés, así como en la sociedad en general», señala.

Para ello, Bcysa trabaja constantemente para mantener informados a sus partes interesadas sobre los asuntos relevantes de su organización a través de su estrategia de comunicación externa, la cual está enfocada en transmitir su filosofía empresarial en la cual se sustenta su reputación corporativa. «Todo lo que comunican está basado en criterios de veracidad, transparencia y legalidad, ya que son valores que caracterizan a su actuar y que a su vez han ido formando su reputación corporativa de una forma positiva», explica, señalando que gozar de una reputación empresarial favorable, es tener una garantía de rentabilidad y sostenibilidad.



Respecto a la satisfacción de clientes y proveedores, la empresa asegura la efectividad de las acciones internas, con control de procesos y elementos, para mejorar las interfaces necesarias en la búsqueda de resultados. «Existe conciencia de la importancia de la cadena de valor para alcanzar la excelencia, por lo que fomentamos el desar-

rollo de estrategias mutuamente beneficiosas, buscamos con nuestros proveedores que se compartan los valores y compromisos con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la sustentabilidad», afirma.

Con ello, refuerza la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, considerados por la compañía una agenda de altísimas ambiciones que promueve el bien común. «La organización es consciente de que la aportación de su sector es fundamental para la realización de estas. Por lo tanto, trabaja arduamente para alinear todas las acciones de responsabilidad social corporativa con estos objetivos», comenta, destacando que la empresa es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Como parte de su Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión Ambiental incluye controles operativos sobre sustancias peligrosas, residuos sólidos municipales, residuos especiales y peligrosos, protección de flora y fauna, emisión de contaminantes a la atmósfera, consumo de materias primas y recursos naturales, así como la generación de aguas residuales.

«A través de estos controles, un análisis de los aspectos e impactos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, fue posible implementar indicadores para monitorear y asegurar la efectividad de las acciones determinadas para la protección ambiental y la prevención de la contaminación», explica.

Bcysa también incluye la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad como parte de sus estrategias, con proyectos, programas, campañas e iniciativas centradas en la calidad de vida, el cuidado y la preservación del medio ambiente, la participación comunitaria, la ética y la lucha contra la corrupción, todo ello garantizando la responsabilidad social y la sostenibilidad.

Con respecto a los principales desafíos actuales, como en la mayoría de las organizaciones, Bcysa cita la emergencia sanitaria tras la propagación de la COVID-19, que puso a prueba su resiliencia a un contexto completamente diferente, incluyendo la adaptación de todas sus acciones de RSE a escenarios virtuales, lo que representó un reto, pero se han implementado gracias al esfuerzo del equipo y al compromiso de su gestión.

«Los resultados obtenidos en los programas RSE y Sostenibilidad son satisfactorios porque, a pesar de requerir adaptación a las condiciones que presenta la pandemia, se mantuvieron activos y pudieron contribuir a mantener un equilibrio entre las esferas económica, ambiental y social», garantiza.



[ o fim da complexidade ]



Importação



Exportação



Serviços  
diferenciados



Investimentos



**Safetrading**  
international business



49 3323 2362



49 99928 5262

## O fim da complexidade pelo domínio do conhecimento.

A Safetrading atua no mercado brasileiro a mais de 14 anos, operacionalizando exportações, importações e investimentos internacionais em variados graus de complexidade.

O conhecimento, a segurança e as soluções inovadoras em Negócios Internacionais são o nosso tripé para operacionalizar a melhor alternativa de exportação, importação e investimentos.

Assim, o nosso conhecimento ajuda a promover o fim da complexidade em seus negócios internacionais e, em consequência, sucesso empresarial.

### SOLUÇÕES OFERTADAS:

- Gestão de Importações;
- Gestão de exportações;
- Gestão de operações de Drawback;
- Gestão de operações de câmbio;
- Gestão de operações financeiras internacionais;
- Gestão de registros de Sislocan;
- Gestão de serviços aduaneiros;
- Gestão de transporte e logística internacional;
- Gestão tributária internacional;
- Gestão e planejamento de Investimentos internacionais;
- Serviços técnicos de consultoria e assessoria internacional;
- Projetos de pesquisa e viabilidade de negócios internacionais;
- Inteligência comercial;

A Safetrading International Business é a solução para o fim da complexidade nas suas exportações, importações e investimentos estrangeiros no Brasil. Nossa equipe possui know-how e sabe fazer melhor e com mais segurança.

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

[ inteligência competitiva em negócios internacionais seguros ]

## KUPPER ADVOCACIA

Modernizar la prestación de servicios legales, combinando tecnología y derecho para una mejor experiencia del cliente. Con este objetivo, nació en 2016 Kupper Advocacia, un despacho que opera tanto de manera consultiva como contenciosa, centrándose en las áreas laboral, civil y de seguridad social.

Según el socio fundador, Vitor Kupper, con siete profesionales directos y aproximadamente 30 indirectos, el despacho, ubicado en São Paulo, atiende a empleados y empresas que buscan la mejor solución y prevención para conflictos derivados de la relación laboral. «Además de una defensa laboral generalista, cuenta con un área específica de actividad dirigida a periodistas profesionales, locutores y empresas de radio y televisión, dada la complejidad de las normas y condiciones de trabajo que involucran estas categorías», explica.

En un mercado cada vez más competitivo, dinámico y en constante cambio, la compañía dice que es indispensable que la gestión em-

presarial sea asertiva para que las directrices y decisiones generen el impacto positivo necesario para el apoyo del negocio. «Una buena gestión es vital para el éxito de cualquier empresa. Ya sea la parte financiera o los empleados, es necesario mantener un fin a la gestión de los empleados y el entorno de trabajo. Todos estos aspectos necesitan una buena gestión para ser estudiados y, posteriormente, generar los resultados deseados para la empresa», señala.

Así, en un camino de mejora continua, Kupper sigue un programa con metodología 5S (5 Sentidos), que ayuda a la reorganización





de la empresa, facilita, encuentra y descarta artículos obsoletos, mejora la calidad de vida de los miembros del equipo en el entorno de trabajo y mantiene el ambiente limpio y los procedimientos internos organizados.

A partir de esto, el despacho pretende hacer comprensibles todos los procedimientos y soluciones legales presentadas, para que el cliente no solo pueda entender,

sino también monitorear y valorar todo el trabajo realizado por los abogados. «Asumiendo que solo se valora lo que se entiende, actuamos de manera clara, objetiva y eficiente, brindando una mejor experiencia para quienes necesitan servicios legales», señala, llamando la atención sobre el servicio diferenciado y humanizado que brinda Kupper. «En este sentido, trabajamos para que los clientes entiendan el proceso laboral,

tengan una comprensión personalizada y, en consecuencia, pasen de una manera más suave por un momento que, por sí mismo, ya es arduo, el proceso judicial».

Los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad de tiempo y, la mayoría de las veces, trabajan en el régimen de home office. El despacho también valora un ambiente limpio, organizado y agradable (5S) y cuenta con un sistema de gamificación, premios semestrales y un plan de fomento de los estudios, en el que invierte en cursos para el desarrollo de profesionales.

La participación en varias causas filantrópicas forma parte de las acciones frecuentes en Kupper, que promueve donaciones a organizaciones benéficas de diversas clases.

En cuanto a los proyectos para 2022, la oficina prioriza la implementación del Compliance, debido a la necesidad de un programa estructurado.





## A KUPPER ADVOCACIA ATUA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JURÍDICOS TANTO DE FORMA CONSULTIVA QUANTO CONTENCIOSA, COM FOCO NAS ÁREAS TRABALHISTAS, CÍVEL E PREVIDENCIÁRIA.

O escritório nasceu em 2016 com a intenção de modernizar a prestação de serviços jurídicos, aliando tecnologia e direito para oferecer uma melhor experiência ao cliente.

### ENTRE OS NOSSOS SERVIÇOS ESTÃO:

- Direito do trabalho - Relações de trabalho em geral
- Direitos Trabalhistas - Especialidade em Rádio, TV e Digital
- Direito Civil - Especialidade em Trânsito e Outros
- Direito Previdenciário
- Direito Empresarial



### DR. VITOR KUPPER

Formado em Direito pela Universidade Eurípides de Marília (UNIVEM) em 2007 e pós-graduado em Direito e Processo do Trabalho pela Escola Paulista de Direito (EPD) em 2009, Vitor Kupper acumula anos de experiência na área trabalhista.

Com passagem por grandes empresas e escritórios de advocacia da Capital, em 2016 decidiu deixar o alto cargo que ocupava em uma multinacional para traçar o seu próprio destino e fundar o escritório que hoje carrega seu sobrenome.

**VOCÊ PODE FICAR POR DENTRO DE TUDO O QUE ESTAMOS COMPARTILHANDO E TODAS AS DICAS QUE FORNECEMOS, ACESSANDO O NOSSO SITE OU NOS ACOMPANHANDO ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS.**

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

 KUPPER ADVOCACIA |  KUPPER ADVOCACIA |  @KUPPERADVOCACIA

**Kupper Advocacia, tecnologia e compromisso em prol dos seus Direitos, através do atendimento jurídico digital e personalizado!**



Aponte a câmera do seu celular e fale conosco!

  
**Kupper**  
Advocacia Trabalhista

## VIVIENDA ARMENIA: TU PARAISO EN SANTA CRUZ

Vivienda Armenia es una empresa que opera con servicios de hospedaje vip y eventos de negocios con los más altos estándares de calidad, como diplomáticos y empresarios de Bolivia y otros países. Único en el continente americano, el edificio, inaugurado en septiembre de 2021, trae características arquitectónicas de la República de Armenia.

El propietario y CEO, José Marcelo Ortuste Gonzales, explica que, desde la creación del proyecto de la casa, las directrices se han alineado para brindar servicios de calidad y bienestar. Con ocho emplea-

dos directos y cuatro indirectos, la compañía señala que el principal reto es proporcionar el mejor servicio respecto a la seguridad del cliente. «Una buena gestión no solo satisface al cliente, sino que también le sorprende, al ser innovador y mejor cada día», señala.

La compañía considera que, para la satisfacción de su público y proveedores, la puntualidad y responsabilidad de un equipo altamente cualificado son diferenciales, lo que además genera un trabajo de calidad en todas las fases y áreas de un servicio.





Al estar en un grupo empresarial que existe y presta servicios dentro y fuera de Bolivia, cuentan con un programa que establece estatutos y manuales de funciones a los empleados para que tengan acceso a la información necesaria para el trabajo. «Lo más importante es que nuestros clientes en nuestras empresas estén plenamente satisfechos. Son nuestro mejor canal de marketing y publicidad, lo que hará que tengamos más clientes. Los que han tenido la experiencia en nuestras empresas, por otro lado, siempre vuelven más felices», comenta el empresario.

La compañía llama la atención sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por-

que están plenamente vinculados al desarrollo a través de la diversificación y creación de nuevas organizaciones, que crean empleos estables, dando calidad de vida a los empleados y a quienes disfrutan de sus servicios. Por lo tanto, desde el comienzo de la construcción, la atención al medio ambiente se ha fortalecido. «Además del uso de gas natural en nuestras instalaciones, el impacto de las recomendaciones ambientales y su evaluación se verán después del primer año de actividad, es decir, en noviembre de 2022», explica.

Como Vivienda Armenia forma parte del Grupo Empresarial Ortuste & Asociados, se ha implementado un plan de Responsabilidad Social. El proyecto considerado más importante involucra a estudiantes de universidades públicas y privadas, lo que permite, en la práctica, estudios de Arquitectura en Armenia. Para los estudiantes de Comercio Internacional y Administración de Empresas, Hostelería y Turismo, es posible participar en talleres de formación y realización de prácticas universitarias, para que puedan vivir la experiencia en una organización original.

De esta manera, la empresa de-

sarrolla su labor bajo el amparo de las Embajadas de Alemania y Bolivia y de la Cámara de Comercio Boliviano-alemana AHK, Armenian Housing, y se esfuerza por participar en foros y activi-

dades, como las organizadas por Latin American Quality Institute (LAQI), que contempló a Vivienda Armenia como la mejor empresa del año 2021.



CASA **ARMENIA**  
*tu paraíso en Santa Cruz*

# WORLD-CLASS LOGISTICS

## QUIÉNES SOMOS:

Somos una compañía de origen colombo-suizo fundada en 1947, especializada en la planeación y la implementación de logística integral. Hoy en día nos destacamos por ser una de las empresas de logística con mayor trayectoria en Colombia.



## NUESTROS SERVICIOS:

- 1- Mudanzas y Reubicación.
- 2- Agenciamiento de Carga Internacional.
- 3- Transporte Terrestre.
- 4- Obras de arte.
- 5- Agencia de Aduanas Nivel 1.
- 6- Comercialización y distribución de medicamentos y equipos médicos.

## CONTACTÁNOS



+57 (1) 318-801 7373

intramar@intramar.com.co



## MOVING THE WORLD WITHOUT BORDERS

Si tienes una mudanza nacional o internacional, si eres importador o exportador, si necesitas un comercializador o distribuidor de medicamentos / equipos médicos o, si tienes cualquier reto logístico: **Aquí estamos nosotros para ayudarte ¡Llámanos!**

## FERRUTI INDUSTRIAL S.R.L.

Con actividades enfocadas en la fabricación, producción y distribución de prendas de vestir para el público en general —como pantalones sociales y escolares— Ferruti Industrial inició operaciones en 1993, con el trabajo de los fundadores Leocadio Ovalle y Ana Iris Rodríguez.

Con 190 empleos directos y 20 indirectos, la empresa, que opera en República Dominicana, atiende a clientes que buscan productos con calidad internacional, pero con accesibilidad en el mercado. «También tenemos una actividad secundaria, nos enfocamos en otros fabricantes que quieren obtener materias primas, también con calidad internacional, pero con precios más competitivos en el mercado local», explica el líder gerente de Market & Branding, Reymon D. Ovalle.



Edificio Ferruti

Actualmente, la empresa se encuentra en la fase inicial de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo como directriz principal contar con todas las actividades aprobadas por la norma ISO 9001. «Nuestro mayor reto es cumplir con todos los estándares internacionales de calidad antes de comenzar nuestro proceso de expansión en toda América Latina y el mundo», afirma.

Para reflexionar sobre la calidad de los productos y servicios, la empresa implementa estrategias en la selección de profesionales, con el objetivo de conocer el perfil de los empleados y si tienen las características necesarias para que puedan integrar la cultura empresarial. «Nuestra principal orientación en esta actividad es tomar nuestros valores como la máxima referencia en las decisiones con los colaboradores y otras situaciones de la empresa», afirma.

Dichas acciones constituyen puntos necesarios para una gestión eficaz. Según la empresa, es vital crear una buena reputación a través de acciones verdaderas, principalmente para la misión de la organización, ofrecer productos que cumplan con los



más altos estándares de calidad a costos altamente competitivos. «A esto, podemos agregar valores que describen nuestra empresa y crean una imagen de compromiso y satisfacción con el mercado», señala.

También respecto a los colaboradores, cuentan con un proyecto que incluye atención médica, que actúa preventivamente en favor de su salud y el bienestar.

Ferruti Industrial refuerza la visión de la organización generando además beneficios a todas las partes relacionadas con sus actividades. Así, apoya planes de acción ambiental, tanto para la forma-

ción de conciencia como para la reducción de impactos que pueda causar la empresa.

Actualmente, como parte de una reformulación, se ha establecido que toda la materia prima utilizada no sea nociva para el medio ambiente. «De esa manera, apostamos por soluciones sostenibles, como en el caso de los residuos en una empresa de nuestra naturaleza. También nos esforzamos por la reutilización de materiales para actividades operativas. Por ello, creamos iniciativas en las que calculamos la cantidad de residuos generados diariamente y filtramos lo que es reutilizable», concluye el gerente.

**Nunca abandones tu  
dirección...**

**...busca siempre  
estrategia e innovación.**



**DIRECCION  
ESTRATEGICA**  
nuevas ideas, líderes y negocios

***Te ayudamos a diseñar el Plan Estratégico de tu negocio  
para que ganes el año antes de empezar el 2022***

**[www.direccion-estrategica.com](http://www.direccion-estrategica.com)**

## YES ENGENHARIA, MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO

Yes Engenharia inició sus actividades en septiembre de 2017 centrada en la prestación de servicios y ejecución de proyectos en general y especializados en el área de Ingeniería y Seguridad en el Trabajo. La compañía también brinda capacitación en Estándares Regulatorios para sus clientes en una modalidad de aprendizaje presencial, semipresencial y a distancia (EAD).

Según el director Eduardo Soares, la cartera de Yes cuenta con servicios, proyectos y capacitaciones realizadas para empresas del ámbito de la Ingeniería Civil, Saneamiento Básico, Industria Farmacéutica, Industria y Comercio de Alimentos, área hospitalaria, ramas de combustibles y administración pública, entre otros. «Nuestros servicios se desarrollan según las necesidades de cada cliente, integrando las mejores soluciones técnicas y económicas», explica el director.

Formada por un equipo de profesionales con muchos conocimientos técnicos y prácticos, buscando siempre la mejor solución para el establecimiento de sus clientes, la empresa cuenta actualmente con una plan-

tilla fija de 11 colaboradores, preparada para los requerimientos que se encuentran en las áreas de Ingeniería y Seguridad en el Trabajo.

Yes Engenharia no trabaja con un programa específico de gestión de calidad, sino que busca cumplir con los más altos estándares de calidad, con premios y menciones en las principales instituciones y publicaciones del mercado, incluido el Premio a la Calidad 2020, como el mejor empre-





dimiento en el segmento de operación. «El Premio International Quality Company tiene como objetivo reconocer a las empresas que se esfuerzan por ofrecer una mejor calidad y excelencia en la ejecución, es una forma de incentivar a las empresas a mantener la calidad de sus productos», comenta.

El grupo entiende que el desarrollo sostenible es capaz de satisfacer las

necesidades de la generación actual, sin comprometer la capacidad de responder a las necesidades del futuro, asegurando el crecimiento económico sin agotar los recursos. En vista de esto, se encuentra en la fase inicial de planificación sobre el tema.

Como programa de Responsabilidad Social Corporativa, la compañía celebra anualmente el Happy Yes Day en varias instituciones de educación infantil, con juegos y distribución de juguetes durante todo el día. Otra iniciativa fue la inversión en innovación para la impresión y donación de equipos de protección personal al Hospital de Emergencia de Goiânia durante la pandemia.

También se considera la calidad de la atención a los clientes, socios y colaboradores, con retroalimentación constante para la optimización de procesos y la ejecución de actividades programadas dentro del marco de tiempo programado, evitando insatisfacciones.

Para ello, Yes Engenharia trabaja con principios de evaluación de riesgos, desarrollo y estructuración de activi-

dades de entorno ético y control en las relaciones laborales y con clientes y socios, así como seguimiento para certificar el cumplimiento de las normas de negocio y mejores prácticas de mercado, con revisión de procesos, ejecución de auditoría interna y seguimiento de planes de remediación y acciones correctivas. «Creemos que invertir en control evita grandes crisis

que lleven a tener que remediar situaciones complicadas, alcanzando su reputación, lo que puede reflejar la percepción que el mercado y la sociedad pueden tener sobre la conducta de la organización en todas sus relaciones», señala y concluye: «Ya sabemos que hacer lo correcto no cuesta más, ya que las empresas éticas valen mucho más».





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 243

¡S GUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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