



# QUALITY

## MAGAZINE

### NOTA CENTRAL

**CÓMO COLABORAN LAS PYMES CON LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES ESG**

La erradicación de la pobreza:  
Pensamiento sistémico en lo social y la educación para el Desarrollo Sostenible

**Lic. Alfonso Navarro Carvalho**

Políticas públicas de fomento a las pymes como pilar dentro el esquema de erradicación de la pobreza en la Región

**Lic. Carlos Andrés Villachica L.**

¿Cómo abordar el fin de la pobreza desde el ámbito empresarial?  
Agenda 2030 – Objetivos de Desarrollo Sostenible

**Lic. Carlos Andrés Alonso**

El abecedario de ESG.  
¿Qué necesito saber?

**Juan Musso, CCEP**

REPORTAJE ESPECIAL:

**RAIO RASTREADORES DE VEÍCULOS**

**+12**  
PERFILES  
EMPRESARIALES

**ENTREVISTA ESPECIAL**

**Marcelo Henrique Marques**  
ÁGUAS OURO FINO





**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

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

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

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

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

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



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

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

TELÉFONO: +54 9 341 345-0811  
WHATSAPP: +54 9 341 342-1824  
EMAIL: [INFO@RGMMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMMENTORES.ORG](http://WWW.RGMMENTORES.ORG)

# ÍNDICE

- 06** | **PALABRAS DEL PRESIDENTE**  
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
- 09** | **CÓMO COLABORAN LAS PYMES CON LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES ESG**
- 10** | **LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA: PENSAMIENTO SISTÉMICO EN LO SOCIAL Y LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE**  
Lic. Alfonso Navarro Carvallo
- 14** | **POLÍTICAS PÚBLICAS DE FOMENTO A LAS PYMES COMO PILAR DENTRO EL ESQUEMA DE ERRADICACIÓN DE LA POBREZA EN LA REGIÓN**  
Lic. Carlos Andrés Villachica L.
- 18** | **¿CÓMO ABORDAR EL FIN DE LA POBREZA DESDE EL ÁMBITO EMPRESARIAL?**  
Lic. Carlos Andrés Alonso
- 25** | **EL ABECEDARIO DE ESG. ¿QUÉ NECESITO SABER?**  
Lic. Juan Musso, CCEP
- 26** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**  
**MARCELO HENRIQUE MARQUES**  
ÁGUAS OURO FINO
- 32** | **NOTA CENTRAL**  
CÓMO COLABORAN LAS PYMES CON LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES ESG
- 39** | **REPORTAJE ESPECIAL:**  
**CRISTIANO LOPES DE FIGUEIREDO**  
RAIO RASTREADORES DE VEÍCULOS
- 45** | **REPORTAJES:**

- 45** | **COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO "VILLA 1º DE MAYO" R.L. - COOPAGUAS R.L.**
- 49** | **PULVIPAR S.A**
- 53** | **ODONTOKING S.R.L.**
- 58** | **LABORATORIO BRUNELLI S.R.L.**
- 62** | **COSTA GUILHERME & AZEVEDO SANTANA  
SOCIEDADE DE ADVOGADOS**
- 67** | **PERPETUO ADVOCACIA**
- 71** | **LE MAQUILLAGE SERV ESTÉTICOS EIRELI**
- 75** | **LOUREIRO E RAMALHO ADVOGADOS**
- 79** | **TRICON CONTABILIDADE E CONSULTORIA  
TRIBUTÁRIA LTDA**
- 84** | **SWINT INTELIGÊNCIA E INVESTIGAÇÃO CORPORATIVA**
- 89** | **CONSORCIO JURÍDICO & EMPRESARIAL JURTECONT**
- 92** | **SANTOS BARROS ADVOGADOS ASSOCIADOS**



**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**FOUNDER & CEO**  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**VICEPRESIDENTE EJECUTIVA**

LIC. PAULA PONTES  
[paula@laqi.org](mailto:paula@laqi.org)

**DIRECTOR GENERAL  
QUALITY MAGAZINE**

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

**EDITOR DE ARTE**

LIC. THIAGO MONTANARI  
[thiago@laqi.org](mailto:thiago@laqi.org)

**MANAGER - LAQI MEMBERS**

LIC. LARISSA PEREIRA  
[larissa@laqi.org](mailto:larissa@laqi.org)

**PERIODISTA**

LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO  
[lucas@laqi.org](mailto:lucas@laqi.org)

**PALABRAS DEL PRESIDENTE**

¡Bienvenidos al número 256 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer contar con este medio para escribirles. En esta edición, hicimos relevante un tema totalmente vinculado a la implementación de acciones encaminadas a la sostenibilidad: “Cómo las PMEs colaboran con la erradicación de la pobreza a través de acciones ESG”. En esta ocasión, también destacamos el Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, el 17 de octubre.

Queremos que nuestros #LAQInoAmericans estén siempre comprometidos, informados, capacitados y con información relevante a la mano para liderar el cambio. En este contexto, es necesario volver a las realidades actuales. Uno de ellos es la reducción de la pobreza. Aunque los números apuntan a un progreso, se necesita una atención especial sobre el tema, particularmente en el mundo corporativo.

Por ello, hacemos hincapié en las acciones ESG, que están vinculadas a los ODS. En esta agenda, la principal referencia es el objetivo 1: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. Esto requiere la movilización de recursos de diversas fuentes.

De hecho, acabar con la pobreza en todas sus formas y en todas partes es el mayor desafío global, sin embargo, en la Agenda 2030, nadie puede quedarse atrás. A la luz de esto, en LAQI, enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes basen sus decisiones.

En esta edición también hemos elaborado el perfil de 12 miembros de nuestra Organización muy comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Es nuestro orgullo presentarlos a la comunidad de miembros y observar el compromiso público de cada uno de ellos.

Me despido no sin antes expresar mi más profundo aprecio y agradecimiento a cada uno de ustedes, #LAQInoamericans.

¡Hasta pronto!

Un abrazo fraterno,

Daniel Maximilian Da Costa  
Fundador y CEO  
Latin American Quality Institute





*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

*[Handwritten signature]*

---

SECRETARIO

*[Handwritten signature]*

---

PRESIDENTE



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## OBJETIVOS, DIRECCION Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Latin American Quality Institute y Dirección Estratégica  
presentan el programa internacional ODS-E (Objetivos,  
Dirección y Sostenibilidad Empresarial)

### TEMPORADA 1 CONTENIDO

#### MÓDULO 1

EP. 1 - FUTURO: VISIÓN Y  
PROSPECCIÓN

EP. 2 - EL PODER DE LA  
ESTRATEGIA.

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS  
RESULTADOS.

#### MÓDULO 2

EP. 4 - EL ARTE DEL  
LIDERAZGO.

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y  
COMUNICACIÓN.

EP. 6 - EL SECRETO DE LA  
DELEGACIÓN.

#### MÓDULO 3

EP. 1 - CREATIVIDAD E  
IMAGINACIÓN PARA DE LA  
INNOVACIÓN.

EP. 2 - ATENCIÓN PLENA EN  
EQUIPO, LA "SUERTE" DEL  
CAMPEÓN.

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS  
RENTABLE DISTINCIÓN.



### ¿POR QUÉ DEBERÍAS ASISTIR?

- Porque las empresas más ambiciosas aspiran dejar su huella en la historia y porque:
- Creas eleva las metas y objetivos de tu compañía.
- Necesitas nuevas ideas para diseñar más estrategia innovadora.
- Proclamas seguir excelando y que todos se comprometan en el proceso.
- Has decidido convertir tus planes o ideas en acciones y resultados.
- Aspiras seguir generando rentabilidad y añadir la general prosperidad



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

DIRECCIÓN  
ESTRATÉGICA

Por favor  
Scan here!





**M  
S  
G**

**CÓMO COLABORAN LAS PYMES CON LA  
ERRADICACIÓN DE LA POBREZA A TRAVÉS  
DE LAS ACCIONES ESG**

# La erradicación de la pobreza: Pensamiento sistémico en lo social y la educación para el Desarrollo Sostenible



La pobreza implica más que la falta de ingresos y recursos productivos para garantizar medios de vida sostenibles. Sus manifestaciones incluyen el hambre y la desnutrición, el acceso limitado a la educación y otros servicios básicos, la discriminación y exclusión social, así como la falta de participación en la toma de decisiones. Varios grupos sociales soportan una carga desproporcionada de pobreza.

La erradicación de la pobreza debe integrarse en las políticas y acciones nacionales, de acuerdo con los objetivos de desarrollo sostenible acordados internacionalmente y que forman parte de la amplia Agenda 2030 para desarrollar un pensamiento sistémico a la comunidad empresarial y la comu-

nidad educativa, para formar líderes verdes, con la finalidad de que todos tengan una mejor calidad de vida en lo económico, social, ambiental y cultural.

### Acelerar acciones globales para un mundo sin pobreza

En su resolución 72/233, la Asamblea General proclamó el Tercer Decenio de las Naciones Unidas para la Erradicación de la Pobreza (2018-2027). También consideró que el tema del Tercer Decenio, a ser revisado en su septuagésimo tercer período de sesiones, debería ser “Acelerar las acciones globales para un mundo sin pobreza”, en consonancia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El núcleo del

presente informe consiste en un plan de acción interinstitucional para todo el sistema para la erradicación de la pobreza a fin de coordinar los esfuerzos del sistema de las Naciones Unidas, así como recomendaciones sobre cómo hacer efectivo el Tercer Decenio.

A medida que la comunidad internacional se embarca en el Tercer Decenio para la Erradicación de la Pobreza, se estima que 783 millones de personas vivían con menos de \$1,90 al día en 2013, en comparación con 1867 millones de personas en 1990. El crecimiento económico en los países en desarrollo ha sido notable desde 2000, con crecimiento más rápido del producto interno bruto (PIB) per cápita que los países avanzados. Este crecimiento económico ha impulsado la reducción de la pobreza y la mejora de los niveles de vida. También se han registrado logros en áreas como la creación de empleo, la igualdad de género, la educación y la atención de la salud, las medidas de protección social, la agricultura y el desarrollo rural, y la adaptación y mitigación del cambio climático.

Sin embargo, las tasas de pobreza siguen siendo altas en muchos países de África y los países menos adelantados. En 2013, de los 783 millones de personas que vivían en la pobreza extrema, más de la mitad vivían en el África subsahariana y cerca de un tercio en el sur de Asia. Los focos de pobreza también afectan a los países de medianos y altos ingresos. En 2017, la pobreza laboral extrema seguía siendo generalizada, con más de 300 millones de trabajadores en países emergentes y en desarrollo con un ingreso familiar per cápita o un consumo inferior a \$1,90 por día.

Para erradicar la pobreza para 2030, dadas las tasas actuales de crecimiento demográfico, será necesario reducir en unos 110 millones cada año el número de personas que viven con menos de 1,90 dólares al día. El sistema de las Naciones Unidas desempeña un papel importante para hacer frente a ese desafío mundial. La presente sección destaca las áreas prioritarias de la respuesta del sistema de las Naciones Unidas como componente integral de la acción global para la implementación efectiva de la Agenda 2030. Si bien el apoyo del sistema de las Naciones Unidas es necesario, tendrá el mayor impacto cuando los países establezcan las políticas integradas adecuadas para luchar contra la pobreza a nivel local, nacional y regional, con el apoyo de un entorno internacional propicio, como se reconoce en las resoluciones pertinentes adoptado por los Estados miembros.

**DIGNIDAD PARA TODOS EN LA PRÁCTICA:** Los compromisos que asumimos juntos por la justicia social, la paz y el planeta

Con el compromiso de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas en todas partes disfruten de paz y prosperidad, la Agenda 2030 volvió a señalar la misma promesa establecida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Sin embargo, la realidad actual muestra que, en un mundo donde producimos lo suficiente para alimentar a todos, 811 millones de personas no tienen suficientes alimentos y 44 millones corren el riesgo de caer en la hambruna (fuente: PMA), 2 mil millones de personas aún viven sin seguridad. Agua potable y 3.600 millones sin

saneamiento gestionado de forma segura (fuente: OMS y UNICEF). 1.300 millones de personas aún viven en la pobreza multidimensional (fuente: PNUD) con casi la mitad de ellos niños y jóvenes.

La desigualdad de oportunidades, incluido el acceso a servicios clave, y la desigualdad de género persisten, mientras que la desigualdad de ingresos aumenta considerablemente y, cada año, la brecha entre ricos y pobres se amplía aún más. El año pasado, mientras millones luchaban contra la erosión de los derechos de los trabajadores y la calidad del trabajo para llegar a otro día, el poder corporativo y la riqueza de la clase multimillonaria registraron un aumento sin precedentes.

La pobreza y la desigualdad no son inevitables. Son el resultado de decisiones deliberadas o de la inacción que desempoderan a los más pobres y marginados de nuestras sociedades y violan sus derechos fundamentales. La violencia silenciosa y sostenida de la pobreza (exclusión social, discriminación estructural y desempoderamiento) hace que a las personas atrapadas en la pobreza extrema les resulte más difícil escapar y niega su humanidad.

La pandemia de COVID-19 puso de relieve esta dinámica, exponiendo las brechas y fallas del sistema de protección social, así como las desigualdades estructurales y diversas formas de discriminación que profundizan y perpetúan la pobreza.

Además de esto, la emergencia climática constituye una nueva violencia contra las personas que viven en la pobreza, ya

que estas comunidades se ven sobrecargadas indebidamente por la ocurrencia más frecuente de desastres naturales y la degradación ambiental, lo que lleva a la destrucción de sus hogares, cultivos y medios de vida.

“La destrucción del medio ambiente, el ecosistema y la biodiversidad hace que las familias que viven en la pobreza sufran más que nadie”. (Christian, activista por la justicia social y ambiental, RDC).

### Referencias - Fuentes

Department of Economic and Social Affairs Poverty United Nations



**Lic. Alfonso Navarro Carvallo**



# Cidadania Portuguesa

## ESPECIALIZADA EM CIDADANIA EUROPEIA

- Portuguesa ● Italiana ● Lituana ● Alemã
- Espanhola ● Letônia ● Croácia ● Polonesa

Somos uma empresa referência na área de assessoria internacional imigratória. Desde 2008 transformando sonhos em realidade, juntos com você do começo até a obtenção da cidadania europeia.

Nossa missão é prestar um serviço com atendimento de excelência, seriedade, transparência, competência e personalizado, mantendo sempre a ética.

Nossos escritórios estão localizados em Portugal, Itália e Brasil com representação nos demais países em que atuamos.

**Acredite! Sim, é possível!**

**CIDADANIAEUROPAEVOCE**

Siga-nos em nossas redes sociais



@ contato.debora@europaevoce.com

+ 55 11 98324-0541

+ 351 912 121 842



## Políticas públicas de fomento a las pymes como pilar dentro el esquema de erradicación de la pobreza en la Región

En la actualidad dentro de la nueva realidad de dinamismo ambiental, económico y social que nos apañe a dos años de la pandemia global del COVID 19, de la cual recién a pasos debidamente firme nos reincorporamos en sectores que tuvieron un impacto severo, producto del cierre temporal o definitivo de sus operaciones financieras comerciales o de producción, tales como lo son el sector servicio y turismo; a nivel de Estado y sociedad en general se ha girado la atención al auxilio de una estratificación de la generación de capital y dinamismo empresarial que, si bien es considerado de vital importancia al momento de estudios económicos y de rentabilidad comercial nacional y regional, al momento de políticas públicas o de atención del espectro Estatal, hasta hace poco se dio la importancia necesaria para su mejoría.

El sector de la pequeña y mediana empresa ha sido silenciosamente el motor principal de las economías en ascenso de los países en vías del desarrollo, a nivel comunitario representan un paladín relevante de la generación de empleo actual, de igual manera se debe destacar el sector pymes como elemental en cuanto a la reducción y lucha contra la pobreza en la región, así mismo como

el sector de emprendimientos como alternativa a la tasa de desempleo.

Como hemos reiterado, las pymes — tanto a nivel Nacional, Regional e Internacional— se caracterizan por tener un papel sumamente importante en la dinamización del desarrollo económico de los países. En palabras de Kamp (2006) las pymes se han establecido siendo la principal impulsora del crecimiento económico proveyendo empleos a más del 71% de la población (Kamp, 2006). No obstante, las pymes no siempre ocuparon este nivel preponderante en la Economía del país, debido a que, durante los años noventa los gobernantes de turno mostraban poco interés hacia este sector económico, siendo el actor económico principal la gran empresa, pasando a segundo plano los negocios pequeños y medianos.

No obstante, a pesar de las virtudes que presentan las pymes y su relevancia en el crecimiento económico, aún persisten ciertas debilidades por parte de este sector empresarial debido a que, mayoritariamente, posee un esquema de empleo informal, en conjunto con la falta de capacitación técnica y empresarial de los propietarios y trabajadores muchas veces, sumado a la poca tecni-



ficación empresarial por el hecho de ser muchas veces empresas de carácter familiar, con producción artesanal. Otro factor importante es el acceso crediticio, el cual suele ser limitado por parte de la Banca Privada Nacional, tanto Bancos, Financieras y Microfinancieras por los riesgos existentes de impago, y aun, cuando existe crédito son con altas tasas de interés, factor que limita el crecimiento de estos negocios.

Gracias al Emprendimiento de muchas familias la economía nacional se dinamiza y se cierran brecha de desempleo que en gran parte es el gran agobio de muchos países, ante esta realidad innegable los organismos internacionales en conjunto con los gobiernos centrales han implementado políticas

públicas económicas en pro de las pymes, no obstante, muchas veces este desarrollo de las pymes no se logra concretizar por diversos factores, tantos sociales como políticos y económicos.

Por otro lado, se observa cómo las pymes poseen gran relevancia social de estudio, caracterizadas, en primera instancia, como una organización familiar predominante en las microempresas, generadoras de ideas, de emprendimiento y de innovación, en la cual se observa cómo de estas pequeñas familias organizadas salen nuevas microempresas generadoras de una nueva tasa de empleos, con el objetivo de lograr alcanzar una marca comercial tanto nacional como internacional.

En una segunda instancia, la operatividad entre las pymes, la que se encuentra clasificada en cámaras de comercios, a las cuales se delega entre diferentes áreas de rubro de comercialización (cuero y calzado, textiles, maderas, agriculturas, de alimentación, de factorización, transporte y logística, artesanías en barro, papel, plástico, madera entre otros), lo que les permite, en cierto y grado y medida, la manufacturación del producto.

En términos de plan de acción global, dentro del marco de los objetivos de desarrollo sostenible promulgados por Naciones Unidas en 2015, se establece directamente en los objetivos relacionados a la lucha contra la pobreza, trabajo digno, instituciones sólidas y hambre cero, la necesidad de mejorías en cuanto a los esquemas empresariales y las políticas de impulso en beneficio de reducción de la pobreza.

Por eso, diversos países, en la actualidad, han optado por una medida de atención, financiamiento y auxilio a las pymes, como respuesta a la crisis económica global dejada por la pandemia, así mismo se han focalizado una mejor estructuración en cuanto a la planificación de los emprendimientos en la región.

Referencias.

Kamp, R. V. (N.S de N.S de 2006). CLACSO. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Nicaragua/iid-uca/20170417031446/pdf\\_292.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Nicaragua/iid-uca/20170417031446/pdf_292.pdf)

Organización de las Naciones Unidas, 2015, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, disponible en: [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/PNUD\\_es.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/PNUD_es.pdf)

Organización de las Naciones Unidas, 2015, Resolución - A/RES/70/1 "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible" Disponible en: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf)



**Lic. Carlos Andrés Villachica L.**





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 los pares del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertas características que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

## ¿Quiénes somos?

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

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



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



Incluye 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 abordar el fin de la pobreza desde el ámbito empresarial? Agenda 2030 – Objetivos de Desarrollo Sostenible

El pasado septiembre se cumplieron los primeros siete años de la Agenda 2030, en los que nos queda claro que el trabajo en los años siguientes debe ser aún más fuerte, y que todos los actores de la sociedad cumplen un rol importante para lograr las metas planteadas en cada ODS, por esto, en la llamada «Década de la Acción», uno de los pilares más importantes es la innovación, para integrar el desarrollo económico de las organizaciones con las metas priorizadas en la agenda de sostenibilidad.

El Pacto Mundial Red Española ha lanzado de manera conmemorativa la publicación «ODS Año 7. Innovación para lograr la Agenda 2030: nuevos modelos de negocio sostenibles», donde recolecta casos de éxito muy valiosos y cifras de las recientes investigaciones por parte de los empresarios españoles, donde cada vez se hace más evidente la necesidad de transformar, sugiriendo algunos pilares a la hora de innovar:

**Pensamiento exponencial:** haciendo referencia a la mentalidad que debe compartir la cultura de la organización, para identificar oportunidades, fomentando el desarrollo de nuevas ideas, proyectos, que establezcan los diferentes canales de comunicación con todos los grupos de interés.

**Transformación del modelo de negocio:** el modelo de negocio no solo tiene que ser rentable, tiene que ser coherente; que en la toma de decisiones desde las diferentes áreas se tenga en cuenta la sostenibilidad, el impacto generado, y esto se logra alineando el propósito de la organización con la agenda sostenible, con las iniciativas de las que se hace parte (Pacto Global, GRI, Sistema B, entre otras). De esta manera, los esfuerzos en desarrollo de servicios, productos, no solo enfocan en la generación de ingresos, sino en el impacto que generamos.

**Uso de tecnologías innovadoras:** Las tecnologías del internet 4.0 son claves para el desarrollo de proyectos de triple impacto, el análisis de datos permitirá una mejor toma de decisiones y proyecciones respecto a las medidas que serán necesarias para alcanzar los objetivos, incursionar en nuevas maneras de aplicar estas nuevas tecnologías facilitará la consecución de las metas para 2030.

**Pilares que constantemente podemos evaluar junto con el propósito organizacional para determinar la priorización de proyectos de la compañía en compañía de los grupos de interés y aliados:**



## ODS 1: Fin de la pobreza

El fin de la pobreza tiene un impacto tan significativo en diferentes áreas sociales que no es coincidencia que sea el Objetivo de Desarrollo Sostenible número uno, pues cambiar la calidad de vida y bienestar de más de 800 millones de personas tiene implicaciones sociales, medio ambientales y económicas que impulsarían un crecimiento sin precedentes en la historia de la humanidad.

Sin embargo, como empresarios se enfrentan a un verdadero reto, desde qué perspectivas aportar, hasta dónde va la responsabilidad y cómo empezar, sin importar el tamaño o sector de nuestra organización tenemos que tomar un papel más activo y determinar nuestra estrategia como un actor importante dentro de la sociedad.

### Perspectivas

La primera revisión que debería tener es acerca del equipo de trabajo, cuáles son sus condiciones de vida actualmente, los términos de retribución por sus aportes son justos, suficientes para

cubrir necesidades básicas y ahorrar, no solo por las condiciones que establece la normatividad aplicable en cada país, sino por el propósito de ser organizaciones coherentes.

Asegurarse que los proveedores no incurran en condiciones cuestionables de contratación solo para competir con precios bajos, o por mantener contratos a largo plazo, se ajustan al entorno cambiante en el que nos vemos todos afectados, sin embargo, una población en estado vulnerable son los principales afectados con el aumento de precios.

Por supuesto las oportunidades que genera un mercado cambiante, el ajustar bienes y servicios a las condiciones de los usuarios, fortalecerá el posicionamiento de marca aumentará la participación en el mercado, una oferta de valor que será altamente apreciada en diferentes regiones de Latam.

### Alcance

Es necesario determinar el alcance para realizar acciones eficientes, para medir, priorizar y tomar decisiones a tiempo, una sola organización no podrá solucionar las condiciones de vida de más 860 millones de personas en el mundo que se estiman estarán en condición de pobreza extrema para finales de 2022. En Latinoamérica son más de 200 millones de personas.

Estas cifras pueden seguir creciendo de manera drástica con los conflictos, las crisis de salud y el cambio climático.

Se deben generar acciones coordinadas entre todos los sectores para lograr el fin de la pobreza para 2030. El aporte empresarial debe ser proporcional a su impacto sin que llegue a comprometer su modelo de negocio.

Como primera medida, los colaboradores y accionistas deben tener unas condiciones de vida óptima, generar bienestar está directamente relacionado a su productividad, cómo los clientes están beneficiándose de sus productos, sin importar el sector. Debe ser evidente el impacto que generamos en la vida de los usuarios, y no solo el beneficio debe ser hacia adelante en nuestra cadena productiva, sino cómo lo hacen nuestros proveedores y sus prácticas para no ser cómplices de condiciones poco sostenibles en nuestra cadena de valor.

No menos importante es el entorno en el que operamos, la comunidad en la que desarrollamos nuestras actividades tiene necesidades que podemos resolver. Cómo generamos nuestras utilidades es igual de importante a la cantidad de estas.

### **Para iniciar**

Para iniciar, se debe contar con una línea base detallada, que genere

confianza con sus grupos de interés, los datos de cuantas familias dependen de una organización de manera directa e indirecta, conocer sus entornos y generar planes de desarrollo junto a sus colaboradores, haciéndolos partícipes del impacto que generan como organización; todo ello beneficiará el compromiso con el proyecto a largo plazo, reducirá costos de rotación de personal, entre otros beneficios.

Compartir las estrategias y resultados generados desde la dirección para recibir una retroalimentación y participación de las partes como ejercicio de gobernanza y transparencia no solo mejorará la imagen de la organización, sino que dará un posicionamiento con los actores internos y externos, que facilitará el articular acciones de manera colaborativa.

Sumarse a iniciativas que permitan articular esfuerzos entre el sector privado y público, trabajo sectorial con diferentes asociaciones y la alineación con proyectos no gubernamentales que apalanquen el impacto de los esfuerzos adelantados.

En un entorno tan cambiante y desafiante como el que se ha generado pospandemia, es más que necesario estar desafiando constantemente

te la manera en cómo contratamos, consumimos y hacemos negocios. La responsabilidad de tener una empresa evoluciona más allá de generar utilidades, y es un trabajo de tiempo completo donde cualquier oportunidad debe ser muy bien aprovechada.

«La garantía de perdurar en el tiempo de los negocios es proporcional a la cantidad de impactos positivos que generan».

### Referencias

ODS año 7, innovación para lograr la Agenda 2030, Pacto Mundial Red España, 2022, disponible en [https://www.pactomundial.org/biblioteca/ods-ano-7-innovacion-para-lograr-la-agenda-2030/?utm\\_source=blog&utm\\_medium=referral&utm\\_campaign=ODS-7-publicacion](https://www.pactomundial.org/biblioteca/ods-ano-7-innovacion-para-lograr-la-agenda-2030/?utm_source=blog&utm_medium=referral&utm_campaign=ODS-7-publicacion)

Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo, Naciones Unidas, disponible en <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>



**Lic. Carlos Andrés Alonso**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# ¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



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

## El abecedario de ESG. ¿Qué necesito saber?

No sé si se debe a mi visión escéptica, pero cuando hablamos de temas sociales y ambientales, siempre estoy «reticente», ya que, en mi experiencia, muchas iniciativas que he logrado evaluar han presentado conflictos de intereses. Por otro lado, muchas de las iniciativas sociales y ambientales que pude evaluar generaron costos operativos y, por ende, tuvieron algún impacto en la salud financiera de la empresa. Considerando esta observación, me pregunto:

1. Si yo fuera accionista de la empresa, ¿aceptaría utilizar parte de mi dinero para iniciativas socioambientales?
2. Si yo fuera cliente de esta empresa, ¿estaría dispuesto a comprar el producto o servicio ofrecido a un valor más caro?

Creo que estas preguntas son importantes para ser evaluadas antes de hacer cualquier inversión socioambiental. Por supuesto, muchas de estas iniciativas utilizan incentivos fiscales para abaratar los costos en las empresas. Sin embargo, es importante destacar que el incentivo fiscal es dinero estatal que debe destinarse a un proyecto de acuerdo con una determinada ley; en otras palabras, estos recursos son propiedad del Estado y no de la empresa promotora. En consecuencia, cualquier

uso indebido de estos recursos podría considerarse una práctica corrupta.

Sin embargo, es importante destacar que las iniciativas sociales y ambientales efectivas han jugado un papel importante en las instituciones, ya que generan desarrollo sostenible en un sector determinado y al mismo tiempo pueden generar una buena imagen frente al mercado y sus proveedores.

Para ello, es fundamental mantener el equilibrio adecuado:

- a) Elegir y evaluar un proyecto eficaz que genere valor añadido para la empresa, la sociedad o el medio ambiente.
- b) Respetar y seguir estrictamente los Principios de Gobierno Corporativo de la Compañía.
- c) Ser transparentes con los accionistas en el momento de la rendición de cuentas.

Yo llamaría a este equilibrio ESG.

¿Qué significa ESG?

ESG —Environmental, Social & Governance, es decir, «Ambiental, Social y Gobernanza»— se refiere, básicamente, a métricas utilizadas, que comenzaron

a adoptarse en Estados Unidos para medir: a) cómo se está dirigiendo, gestionando y controlando una empresa; b) el nivel de cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables; y c) qué iniciativas socioambientales se están practicando para el desarrollo sostenible en un sector determinado. Además de mantener un equilibrio adecuado entre Gobierno Corporativo y Desarrollo Sostenible, ESG sirve como una ponderación positiva a la hora de solicitar productos como créditos a entidades financieras.

Asimismo, es importante tener en cuenta que no existe una métrica estándar para medir ESG en las empresas. Las instituciones financieras se basan en procesos de evaluación de riesgos integrados dentro del Proceso Know Your Customer (Conoce a tu cliente), que consiste básicamente en analizar la legitimidad de las actividades económicas del cliente, verificar la existencia de iniciativas socioambientales implementadas y revisar posibles noticias adversas en los medios de comunicación como prácticas corruptas, lavado de dinero, deforestación ilícita, contaminación, trabajo esclavo, entre otros temas negativos.

Ahora que conocemos los beneficios de mantener buenas métricas ESG, ¿qué debemos tener en cuenta?

1. No todas las empresas pueden ser 100% ESG: todas las empresas se comportan de manera similar a la Teoría de las Necesidades Humanas, tam-

bién conocida como la Pirámide de Maslow. Cada empresa debe dar prioridad a su propia supervivencia, o que significa, primero, buscar ganancias para mantener la supervivencia de sus inversores y empleados. Más tarde, cuando la empresa tiene un cierto nivel de desarrollo, puede pensar en otros proyectos como iniciativas sociales y ambientales.

2. Todo proyecto socioambiental debe someterse primero a una rigurosa evaluación de riesgos: no importa las buenas intenciones de quienes promueven el proyecto, es importante analizar de antemano qué eventos podrían suceder. Recuerde que las iniciativas sociales y ambientales tienen impactos en las comunidades; impedir su funcionamiento por haber descubierto fallas internas podría acarrear graves riesgos a la imagen de la empresa. Como sugerencia, se debe crear un grupo de expertos de diferentes áreas, incluyendo Legal, Compliance, Riesgo Operacional y realizar un brainstorming para ver cómo mitigar o prevenir posibles eventos.

3. Cuanto más económica sea una iniciativa, mejor para las finanzas de la empresa. ¿Recuerdas cuando era común usar papel reciclable en las tarjetas de visita? ¿Por qué terminó esta tendencia? La respuesta es simple, pagar por papel reciclado resultó ser más caro para la empresa que comprar papel normal. Además, existía la tesis que explicaba que ese tipo de papel reciclado utilizado contamina-



ba más que comprar papel no reciclado. Recuerde que cuanto menos costo, más competitiva puede llegar a ser la empresa.

4. Busquen iniciativas que generen el bien común y evita aquellas que puedan generar algún tipo de ruido en los medios de comunicación: hay iniciativas que privilegian a ciertos grupos, pero generan antipatía por otros. Como resultado, la empresa puede sufrir la llamada «cancelación». Sugerimos buscar asesores de medios antes de lanzar alguna iniciativa que pueda generar algún riesgo de aparecer en la portada de los periódicos con noticias negativas.

1. Implementen un programa de Riesgo y Compliance que sea efectivo: No estoy hablando solo de publicar el Código de Conducta en el sitio web y crear un canal de quejas con poca visibilidad. El Programa de Compliance necesita gobernanza interna, el liderazgo debe promover el código de conducta tanto para sus empleados como para terceros relacionados. Cada empleado debe poder saber qué medidas tomar en caso de presenciar cualquier evento de sospecha de práctica poco ética o fraudulenta. Recuerden que muchas de las iniciativas sociales y ambientales tienen recursos gubernamentales y el mal uso podría considerarse una práctica corrupta.

1. Sean transparentes con sus accionistas: como hemos comentado anteriormente, la empresa puede ofrecer recursos para iniciativas sociales y ambientales siempre que haya disponibilidad de efectivo,

las finanzas sean claras y que haya transparencia con sus accionistas.

Los criterios ESG son importantes para la buena imagen de las empresas. Si piensas en invertir en un Programa Socioambiental, toma iniciativas que sean reales y evita el llamado «para que el inglés vea». Entiendo que el afán de posicionar a la empresa en el mercado es un factor importante, pero esta estrategia podría colapsar si no se toman medidas.



**Juan Musso, CCEP**

# ENTREVISTA ESPECIAL



**ÁGUAS OURO FINO**  
**ÁGUAS OURO FINO**

## ÁGUAS OURO FINO

*Ubicada en el estado de Paraná, la empresa involucra en su historia, de más de 100 años, la búsqueda de la sostenibilidad, la atención a la comunidad externa, el incentivo a los empleados y las acciones basadas en valores*

Con un portafolio completo de productos capaces de satisfacer todas las ocasiones de consumo, con el objetivo de proporcionar a los consumidores bienestar y calidad de vida a través de una hidratación saludable, centrándose en la seguridad alimentaria. Así es como actúa Águas Ouro Fino: junto con la búsqueda de la mejora continua, ya que se trata de una empresa que en 1898 comenzó a llenar y distribuir el agua mineral natural Ouro Fino. La envasadora está ubicada en Campo Largo, en el estado de Paraná.

El presidente Marcelo Henrique Marques cuenta que el agua mineral natural solo comenzó a comercializarse después de ser enviada al Laboratorio Nacional de Química, ubicado en Río de Janeiro, y sus propiedades minerales naturales están probadas. «En 1938, el Sr. Augusto Mocellin y la Sra. Dedé Mocellin se hicieron cargo de Ouro Fino. Mientras el Sr. Augusto trabajaba en la empresa, la Sra. Dedé se hizo responsable de idealizar y construir toda la Estancia Ouro Fino», explica.



Así, Augusto Mocellin y sus hijos fueron responsables de los primeros procesos de modernización de la recolección de agua y de hacer que Ouro Fino fuera conocida como una de las principales empresas paranaenses ya en los años 40. También en 1940, se inauguró la Estancia Ouro Fino, con el fin de preservar la naturaleza y crear conciencia sobre la importancia del agua para todos los que visitaron el sitio. Actualmente, contiene varias atracciones para aquellos que les gusta estar inmersos en la naturaleza.

Con esto, la misión de la empresa es ser líder en el mercado regional y un player importante en Brasil en lo que tañe al agua mineral natural, funcional y saborizada, siendo reconocida como referencia en los atributos: innovación, calidad y sostenibilidad, garantizando la salud y seguridad de sus colaboradores y socios comerciales, creando valor para la sociedad.

Para ello, tiene en su agenda los siguientes valores: calidad, ética, integridad, compromiso, dedicación, valorización humana, mejora continua, innovación, sostenibilidad, creación de valor para la sociedad, cumplimiento de requisitos legales y orientación al cliente.

### **Búsqueda de la sostenibilidad**

Marcelo Henrique comenta que la compañía cree en la importancia de la participación de las industrias para alcanzar los objetivos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Señala que, en 2021, la organización recibió el Sello «Sesi ODS» por su iniciativa Abelhinha Ouro, que lleva educación ambiental a varias escuelas y entidades. «El proyecto

ha llegado a más de 1000 niños de manera presencial y durante la pandemia de la COVID-19 de manera remota», explica.

El presidente también considera extremadamente importante que Águas Ouro Fino esté alineada a la Agenda 2030. «La preocupación ambiental ha estado acompañando a la compañía desde su inauguración, porque somos conscientes de que dependemos de la naturaleza para sobrevivir y que todas las formas de impactos ambientales causan consecuencias sobre los recursos naturales; por ello, buscamos promover el uso sostenible de dichos recursos, reducir y reutilizar los residuos, mitigar sus impactos y conducir a la sensibilización a través de la polinización de la educación ambiental», afirma.

Con esto, Marcelo Henrique cita la relevancia del ODS 2 en la empresa, ya que las puertas de la Estancia Ouro Fino se abrieron a los agricultores orgánicos que perdieron sus fuentes de ingresos durante la crisis sanitaria de la COVID-19 para vender sus productos a los visitantes del local, sin que se les cobrara ninguna tarifa por esto. En los ODS, los proyectos Abelhinha Ouro y Terra Viva tienen como objetivo politizar la información y el conocimiento ambiental para la sociedad. Cuentan con alianzas con universidades para alentar a sus empleados respecto al desarrollo técnico.

Respecto al ODS 5, la diversidad gana evidencia, que es parte del propósito. «Actualmente, el 50% de los puestos gerenciales y de liderazgo de la empresa están ocupados por mujeres», afirma



el presidente, considerando también el ODS 6, con el que la compañía brinda acceso a Agua Mineral Natural a las comunidades aledañas. «Los visitantes de la Estancia disfrutan de agua mineral natural en varias fuentes disponibles en todo el parque, para que todos tengan una hidratación saludable a lo largo de sus actividades físicas», añade.

Vinculado al ODS 8, hay una contribución a la formación de los jóvenes, fomentándolos en la toma de decisiones y aportando a la sociedad a través de la inserción de los jóvenes en el mercado laboral y el fomento de los estudios. Además, existe el programa de pasantías, que también busca desarrollar al estudiante insertándolo en el mercado laboral.

La ayuda al desarrollo de la sociedad es un legado transmitido de generación en generación. Con el ODS 9, Águas Ouro Fino valora al colaborador por sus competencias sin discriminación y se suma a su crecimiento. «El 70% de los

colaboradores son residentes de la comunidad aledaña, aproximadamente el 15% ha trabajado en la empresa por más de 20 años», enfatiza. La sostenibilidad también ha estado en las venas de la organización desde el principio, ya que conserva un cinturón verde con más de 6 millones de metros cuadrados, tiene proyectos para preservar el agua, la fauna y la flora, como el vertedero cero y siempre busca nuevas prácticas.

Respecto al ODS 11, la empresa proporciona medios de transporte a sus colaboradores desde sus hogares hasta la empresa. Para aquellos que también necesitan asistencia y no tienen fácil acceso a ningún medio de transporte, se les ofrece ayuda. Ya en lo que respecta al ODS 12, Marcelo Henrique refuerza la preservación de un cinturón verde con más de 6 millones de metros cuadrados. «Esta área verde ayuda a devolver aproximadamente cuatro veces más agua a la naturaleza de la que utiliza en sus procesos y productos en el año. También es consciente de que el agua

es su principal producto y es su deber con el mundo revivir la naturaleza y preservar su longevidad», enfatiza.

La organización también tiene un proyecto de Vertedero Cero, que busca enviar todos sus residuos para su eliminación ambientalmente correcta. Al desarrollar sus iniciativas, la empresa siempre busca la mejor manera de reutilizar los residuos generados en sus procesos de fabricación. Una actividad destacada es el reciclaje de cartón y pallets. También promueve el Turismo Sostenible en la Estancia, un proyecto de educación ambiental, y también abre su espacio para que los residentes de la comunidad generen ingresos mediante la venta de sus productos.

El ODS 15 también respecta al cinturón verde con más de 6 millones de metros cuadrados, ya que refloreció parte de esta área que había sido degradada por la explotación de la tala de árboles. Además, se ocupa de animales salvajes rescatados, víctimas de malos tratos o accidentes, que se han debilitado y no pueden volver a la naturaleza. «Son guacamayos-canindés, caranchos, monos capuchinos, halcón-carijó, entre otras especies que se salvaron y, luego, son atendidas por profesionales especializados», afirma, completando con el ODS 17, para el cual mantiene alianzas con el Gobierno Estatal y Municipal, apoyando proyectos sociales y ambientales.

### **Responsabilidad Social Corporativa y clientes**

Marcelo Henrique destaca que más del

70% de sus colaboradores son de la comunidad y refuerza que las puertas de la Estancia están abiertas a quienes tienen, como forma de ingreso, la venta de productos orgánicos o artesanales para que puedan comercializarlos a los visitantes. También en este contexto, la empresa proporciona acceso al Agua Mineral Natural a las comunidades cercanas y mantiene proyectos de educación ambiental, abiertos a entidades municipales y escuelas. A través de la asociación con el Gobierno Municipal, se pretende mejorar la relación a través de actividades para la educación comunitaria, como conferencias de desarrollo técnico.

Águas Ouro Fino también mantiene una relación humanizada con el cliente, tanto que el departamento comercial hace hincapié en que los consumidores conozcan la Fuente de Ouro Fino y vean que no solo están adquiriendo una botella de agua, sino que, más bien, están cerrando la asociación con una empresa de calidad, que preserva la naturaleza y valora a sus empleados. También realiza servicio al cliente principalmente a través del teléfono, las redes sociales y a través del centro de atención telefónica, buscando atender rápidamente las situaciones y conducir a la solución del problema.

El Presidente señala que estos dos últimos años han sido atípicos para todos, debido a la COVID-19. «La salud de todos era la mayor preocupación de la compañía. Entonces, creamos varias medidas para que todos estuvieran seguros, lo que aseguró que Ouro Fino pasara el

año de 2020 sin casos de colaboradores que hayan contraído la enfermedad. Proporcionamos máscaras a todos los funcionarios. Las áreas que podían tener algún tipo de cola, como conserjería y cafeterías, tenían el piso demarcado, así como áreas de distanciamiento de seguridad estaban demarcadas», comenta.

Además, la compañía ha realizado cambios en el diseño de la cafetería para ampliar la distancia entre los empleados, ha implementado el uso de guantes en el servicio de comidas, el uso de alcohol en gel al 70% y alcohol común en todas las áreas administrativas y operativas y, para completar en el pico de la pandemia, adaptó un automóvil para apoyar casos sospechosos de COVID-19 con el fin de agilizar el diagnóstico y el aislamiento. «El personal de la compañía no ha disminuido debido a la pandemia ni se ha reducido el salario de nadie», dijo.

Respecto al Compliance, actualmente, la empresa cuenta con Natura como socia estratégica. «A través del sistema Cal, pudimos tener visibilidad de los estándares regulatorios y aplicarlos en toda la estructura de la empresa. Las directrices aplicadas se centran en la calidad del cumplimiento de las normas. Cumplir con el estándar es fácil, pero cuando se trata de una empresa de excelencia, todos nuestros servicios deben hacerse con calidad y eficacia», señala.

Por último, subraya que la buena gobernanza implica el desarrollo del capital humano. «Cuando el gobernante entiende que lo que hace la empresa es la gente, todo cambia. Tener una visión enfocada en el resultado es fundamental, pero debemos saber que las personas generan resultados y, solo desarrollándolos, lograremos un buen desempeño», concluye.



**Marcelo Henrique Marques**



# NOTA CENTRAL

## NOTA CENTRAL



## CÓMO COLABORAN LAS PYMES CON LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES ESG

Nuevas oportunidades, movilización de recursos y colaboración mutua integran acciones que pueden colocar a las corporaciones, acorde a su tamaño y actuaciones, como parte de la búsqueda de la erradicación de la pobreza, ya que, desde ellas, se pueden prohibir los sistemas que discriminan.

Antes de cualquier acción, es necesario entender qué es la pobreza, comenzando con conceptos. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la pobreza va más allá de la falta de recursos para garantizar medios de vida sostenibles, sino que es un problema de derechos humanos.

Por lo tanto, entre las diferentes manifestaciones de la pobreza se encuentran el hambre, la desnutrición, la falta de vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios básicos, como la educación o la salud. Como parámetro, según datos de la ONU, ya en 2015 había más de 736 millones de personas viviendo por debajo del umbral internacional de pobreza.

Después de eso, alrededor del 10% de la población mundial estaba en la pobreza extrema y luchaba por cubrir sus necesidades básicas, como la salud, la educación y el acceso al agua

y el saneamiento. Así, 122 mujeres entre 25 y 34 años estaban en la pobreza por cada 100 hombres en el mismo grupo de edad.

Estas cifras también muestran que Asia meridional y África subsahariana pueden tener los mayores aumentos en la pobreza extrema, con 32 millones y 26 millones de personas adicionales viviendo secuencialmente por debajo del umbral de pobreza como resultado de la crisis sanitaria de la COVID-19.

Incluso antes de la pandemia, las proyecciones de referencia sugerían que el 6% de la población mundial seguiría viviendo en la pobreza extrema para 2030, lejos del objetivo de acabar con la pobreza. A su vez, las consecuencias de la COVID-19 pueden llevar a más de 70 millones de personas a la pobreza extrema.

Esto también afecta a los niños, ya que uno de cada cinco vive en la pobreza extrema y, según la ONU, los efectos negativos de esta realidad y la privación en los primeros años tienen ramificaciones para toda la vida. Respecto a la forma de protección social, el 55% (4 mil millones de personas) de la población no contaba con este beneficio.

El informe «El Estado de la Seguridad Alimentaria y la Nutrición en el Mundo 2022», publicado por la ONU, también señala que el número de personas afectadas por el hambre en todo el mundo aumentó a 828 millones en 2021, un aumento de aproximadamente 46 millones desde 2020 y 150 millones desde el comienzo de la pandemia.

Todavía en relación con el hambre, la proporción de personas afectadas se había mantenido prácticamente sin cambios desde el 2015, cerca del 8% de la población mundial. Con la crisis sanitaria y el conflicto en Ucrania, el número se ha incrementado en los últimos años y, actualmente, afecta al 9,8% de las personas en el mundo.

A su vez, respecto a la vivienda, según la ONU, más de 1,8 millones de personas viven en asentamientos informales o viviendas inadecuadas con acceso limitado a servicios esenciales como agua y saneamiento, electricidad y, a menudo, están bajo amenaza de desalojo forzoso.

### **Progresos en la reducción de la pobreza**

En los últimos años, los progresos en la reducción de la pobreza han cobrado importancia. Según las estimaciones, el 10,7% de la población mundial vivía con 1,90 dólares al día o menos. Años antes, en 2010, esta tasa era li-

geramente superior, situándose en el 16%, diferente a la de 1990, cuando este dato se refería al 36%.

Dicho avance enfatiza que la posibilidad de poner fin a la pobreza extrema es accesible, especialmente con la colaboración mutua. En ese contexto, el Banco Mundial ha establecido el siguiente objetivo relacionado con la generación: no más del 3% de la población mundial viva con solo US\$ 1,90 al día para el 2030.

En este punto, también se relacionan las acciones ESG, que están vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En esta agenda, la referencia principal es el objetivo 1: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todas partes. Esto es necesario para movilizar recursos de diversas fuentes.

A partir de ello, es posible encontrar y proporcionar medios adecuados y predecibles para que los países en desarrollo, especialmente los menos desarrollados, implementen iniciativas destinadas a erradicar la pobreza en todas sus dimensiones. Los temas de género también se plantean en esa agenda.

Con esto, el objetivo es que, para el 2030, pueda haber la garantía de que todos los hombres y mujeres tengan los mismos derechos al uso de los recursos económicos, así como al acce-

so a los servicios básicos, el control de la tierra, la propiedad, el patrimonio, los recursos naturales, las nuevas tecnologías, incluidos los servicios financieros.

Nadie se queda atrás en la Agenda 2030, aunque el ODS 1 reconoce que poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todas partes es el mayor desafío global que enfrenta el mundo hoy en día y es un requisito previo para el desarrollo sostenible.

En África y en los pequeños Estados insulares en desarrollo, por ejemplo, la pobreza extrema sigue siendo una preocupación importante, incluso si el progreso en la erradicación de la pobreza extrema sigue una línea gradual y generalizada.

### **Políticas activas y mercado laboral**

En el ámbito empresarial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que para aumentar el acceso al trabajo decente y luchar contra la pobreza, son significativamente más eficaces cuando las políticas activas del mercado laboral se combinan con el apoyo a los ingresos.

El empleo remunerado sigue siendo la forma más fiable de salir de la pobreza. Por lo tanto, las personas que tienen este apoyo combina-

do tienen más probabilidades de encontrar un trabajo y esa vacante tiende a ser de mejor calidad.

La OIT también señala que muchas crisis mundiales causan un deterioro en la recuperación del mercado laboral mundial, con altas desigualdades dentro y entre los países. Cabe destacar que, después de ganancias significativas en el último trimestre de 2021, el número de horas trabajadas a nivel mundial cayó en el primer trimestre de 2022 hasta un 3,8% por debajo del nivel de referencia precrisis. Según la Organización, este índice significa un déficit de 112 millones de vacantes en el mercado a tiempo completo.

En base a esto, apuntar a la erradicación de la pobreza debe considerar algunos puntos, como la mayoría de los trabajadores, quienes aún no han recuperado sus ingresos del trabajo. Según la OIT, en 2021, tres de cada cinco empleados vivían en países donde los ingresos del trabajo aún no habían alcanzado el nivel del cuarto trimestre de 2019.

Otra realidad es la disparidad de género relacionada con las horas trabajadas, que también se ha incrementado durante la crisis sanitaria del covid-19. En el primer trimestre de 2022, la diferencia de género a escala global en horas trabajadas

fue 0,7 puntos porcentuales superior a la referencia anterior a la crisis, cuando ya existía una gran diferencia de género.

El aumento de las vacantes de empleo disponibles en las economías avanzadas a finales de 2021 y principios de 2022 también cambió la situación del mercado laboral, ya que reflejó el aumento en el número de empleos disponibles en relación con los postulantes.

### **Un ODS totalmente dedicado a la erradicación de la pobreza**

El tema es de gran importancia para los diferentes sectores, incluidas las acciones mundiales. La agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible dedica el primer conjunto de objetivos a iniciativas para poner fin a la pobreza en todas sus formas y lugares. Para ello, se espera:

> Para el 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas, en todas partes, la cual actualmente se mide por personas que viven con menos de \$ 1.90 por día;

> Para el 2030, reducir al menos la mitad de la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, según las definiciones nacionales;

> Aplicar, a nivel nacional, medidas y sistemas de protección social adecuados para todos, incluidos niveles mínimos. Y para el 2030, lograr una cobertura sustancial de los pobres y vulnerables;

> Para el 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como al acceso a los servicios básicos, propiedad y control de la tierra y otras formas de propiedad, patrimonio, recursos naturales, nuevas tecnologías apropiadas y servicios financieros, incluidas las microfinanzas;

> Para el 2030, aumentar la resiliencia de los pobres y de las personas en situación de vulnerabilidad y reducir la exposición y vulnerabilidad de dichos eventos extremos relacionados con el clima y otras perturbaciones y desastres económicos, sociales y ambientales;

> Garantizar una movilización significativa de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante el fortalecimiento de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios adecuados y previsibles para que los países en desarrollo — en particular los países menos desarrollados— implementen programas y políticas para poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones;

> Crear marcos normativos sólidos a nivel nacional, regional e internacional, basados en estrategias de desarrollo para los pobres y sensibles al género, para apoyar inversiones aceleradas en medidas de erradicación de la pobreza.

### **Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza**

El 17 de octubre también hace un llamado al mundo para que tome iniciativas para poner fin a la pobreza. La fecha cobró gran importancia, ya que en 1987 se convirtió en el Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, a través de la resolución 47/196 de la Asamblea General de la ONU. Más de 100 000 personas se reunieron en la plaza del Trocadero de París, donde en 1948 se firmó la Declaración Universal de los Derechos Humanos para honrar a las víctimas de la pobreza extrema, la violencia y el hambre.

Las personas que estuvieron en el homenaje proclamaron, por lo tan-

to, que la pobreza es una violación de los derechos humanos y afirmaron la necesidad de unir fuerzas para garantizar su respeto. Con esto, tales principios se inscriben en una losa conmemorativa, descubierta durante las conmemoraciones y replicada en otras partes del mundo.

### **Referencias**

<https://www.un.org/es/global-issues/ending-poverty>

<https://news.un.org/pt/story/2022/07/1794722>

<https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-housing/human-right-adequate-housing>

[https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_724146/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_724146/lang--pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_846042/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_846042/lang--pt/index.htm)

<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/1>



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



# REPORTAJE ESPECIAL

## RAIO RASTREADORES DE VEÍCULOS

*Con sede en Manaus, capital del Estado de Amazonas, la empresa se centra en la calidad y el proceso de mejora continua, buscando la sostenibilidad y estar cerca del cliente*

Raio es una empresa especializada en el rastreo de vehículos, con soluciones completas para la protección de diversos tipos de vehículos. El director ejecutivo, Cristiano Lopes de Figueiredo, explica que la corporación, ubicada en Manaus, estado de Amazonas, comenzó como una microempresa y no tenía personal. «Yo, como propietario, he trabajado en todas las áreas: servicio al cliente, instalación de equipos y administración de la empresa. Con un excelente servicio hacia el público, la empresa ha alcanzado un gran crecimiento», señala.

También en este contexto, otros retos se tuvieron que superar al comienzo de las actividades, especialmente presentar una nueva tecnología en el mercado, creando en el cliente la idea de que era necesario invertir en el producto para garantizar la seguridad de sus activos, la falta de mano de obra calificada para la instalación del producto y la falta de crédito de inversión.

En la búsqueda de la mejora continua, con servicios de calidad y servicios guiados por la excelencia, la agenda de los





Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) gana protagonismo en Raio Rastreadores de Veículos. Para la empresa, el desarrollo sostenible debe ser uno de los objetivos a alcanzar para el mejor desempeño de sus actividades, así como hacer que el lugar de trabajo sea agradable y aprovechar al máximo los equipos, incluso el reciclaje.

A su vez, Cristiano enfatiza que, siempre que sea posible, los equipos más antiguos deben ser reemplazados por otros más eficientes energéticamente. Aún en esta relación, enumera: apagar los equipos cuando no se utilizan, usar

lámparas LED, reducir la cantidad de residuos desechados en el medio ambiente, reducir el consumo de energía con pequeñas actitudes, como la instalación de sensores de movimiento, y promover la difusión de vacantes en tantos canales como sea posible para que todos tengan la oportunidad de participar en el proceso de selección sin distinción de género, raza o color.

«Estas son pequeñas actitudes que generarán beneficios económicos, sociales y ambientales para la empresa y, con el crecimiento, podré invertir aún más en desarrollo sostenible», dijo, señalando que Raio es una empresa que siempre está buscando mejorar el clima organizacional, así como la calidad y el bienestar de sus empleados. También busca siempre ahorrar en el uso de recursos naturales y renovables, aportando nuevas tecnologías para, además de servir a los clientes, tratando de reducir el impacto ambiental.

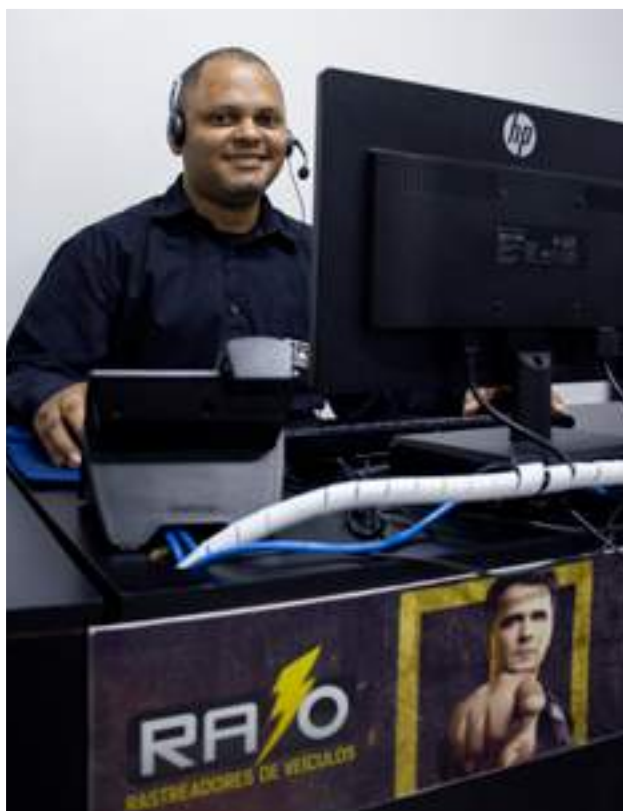
«Brasil es uno de los países que se han comprometido, para 2030, a lograr los ODS. Actualmente, Raio está en fase de crecimiento, es una empresa pequeña, es decir, muchas veces, no tiene todos los recursos para perfeccionar los ODS. Por lo tanto, creo que toda empresa debe conocer mejor los ODS y, a través de pequeñas actitudes, alcanzar la meta o mantenerse cerca. También creo que si hubiera una asociación entre el gobierno, las empresas y la sociedad civil, podríamos tener un mejor resultado», señala.



El empresario llama la atención sobre las iniciativas ESG, que definen parámetros para evaluar si la organización está siguiendo buenas prácticas sostenibles, al mismo tiempo en que se centra en el medio ambiente, la sociedad y la gestión empresarial. «El gran reto es mantener el equilibrio, estar abierto al cambio y al comportamiento del mercado», comenta.

### Atención a clientes, empleados y sociedad

Para estar cada vez más cerca de los clientes, la empresa cuenta con asesoramiento de marketing, que estudia el mercado en su conjunto, especialmente las redes sociales y sus



constantes innovaciones. Cristiano Lopes explica que, a través de esta herramienta, la corporación siempre está lista para satisfacer las diversas necesidades, así como diseñar nuevos productos que satisfagan la constante evolución del mercado de la seguridad personal electrónica. «Además de abogar por la excelencia en la prestación de servicios, en los últimos años, la compañía ha sorteado algunos premios para los clientes», menciona.

En esto, las sugerencias y críticas hechas en los diversos canales de servicio puestos a disposición por la empresa se consideran esenciales, según el CEO, para evaluar no solo el producto, sino toda la cadena desarrollada para presentar el mejor resultado al cliente. «De esta manera, todo se toma en consideración, se estudia, se analiza y genera resultados en beneficio de nuestro cliente», explica.

Respecto a los grupos de interés, Cristiano Lopes comenta que una de las principales estrategias es siempre tener medios de comunicación y apertura para dialogar con empleados, proveedores y clientes. Así, la comunicación se realiza a través de chats, teléfono Línea Gratuita 0800, WhatsApp, formación, reuniones, donde todos podrán exponer sus opiniones y sugerencias de mejoras, que serán analizadas junto con los directivos de la empresa.

Raio también ha estado pasando por un momento de organización des-



de 2019. «Desafortunadamente, con la pandemia de covid-19, hubo un retraso natural en la implementación de programas ya definidos, pero la compañía adopta las mejores prácticas basadas en las leyes de nuestro sistema legal en todos los segmentos», comenta, y cuenta que la crisis sanitaria trajo una primera realidad difícil, como la enorme caída de los contratos de servicios. Además, la empresa tenía que tener cuidado con la salud de sus empleados. Por lo tanto, en cada caso de incumplimiento o solicitud de cancelación, la corporación buscó una negociación, favoreciendo al cliente. En cuanto a los empleados, se siguieron las medidas de protección en el ambiente de trabajo, incluyendo el desplazamiento en un vehículo propio de la empresa. «Con ese sacrificio, no hemos temido perjuicios, sino que teníamos un enfoque y esperanza de que pronto todo se normalizaría», garantiza.

También destaca su atención a los colaboradores: «Nuestros funcionarios reciben una formación constante basada en casos reales y siempre están dispuestos a adaptarse a las dificultades de nuestro mercado. Además, se fomenta la búsqueda de la innovación entre los empleados, sirviendo como estímulo para el crecimiento personal y la mejora de la empresa», afirma. Respecto a la comunidad externa, la empresa colabora con algunas instituciones, como LBV (Legião da Boa Vontade).

Cristiano Lopes concluye destacando la importancia de una buena administración: «Es esencial para Raio satisfacer y mantener su cartera de clientes. Solo con ese historial la empresa es capaz de avanzar, progresar y buscar la mejora de su actividad».



**RASTREADORES DE VEÍCULOS**

# RE POR TA JES



## COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “VILLA 1° DE MAYO” R.L. - COOPAGUAS R.L.

Coopaguas R.L. es una asociación de derecho cooperativo y de servicio público, de responsabilidad limitada, constituida de conformidad con la Ley General de Sociedades Cooperativas. La actividad principal es proporcionar servicios de agua potable y alcantarillado, con asistencia a la población del Municipio N°.7 de la ciudad de Santa Cruz de La Sierra, Bolivia.

Con 157 empleados y 88 tercerizados como empleos directos, además de alcanzar 200 empleos indirectos, la misión de la asociación es proporcionar servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a la población dentro del área de licencia con calidad, continuidad y eficiencia para mejorar sus condiciones de vida. Esta acción también pretende clasificarse como

una cooperativa modelo en el área periurbana, por su eficiencia, innovación tecnológica, personal capacitado, referente nacional en la prestación de los servicios.

El Gerente General y Representante Legal de Coopaguas, Bismark Hurtado Capobianco, explica que la asociación, en su proceso de mejora continua, busca la calidad y la excelencia en todas las acciones. Para ello, destaca los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que todo el equipo valora los lineamientos de la agenda, buscando especialmente la armonía con la naturaleza, con el cuidado, la limpieza de la zona, la construcción de rejillas para basura y la siembra de árboles en las calles.



Las acciones ambientales se destacan en la asociación. «Contamos, en nuestra área de lagunas de regulación, con 5000 plantines de eucaliptos sembrados hacen 7 años. Ahora lucen hermosos y adornan nuestras 34 Has con la variedad también de tajibo y plantas ornamentales. Hemos adoptado un parque municipal de mitigación ambiental de 300m alrededores de la PTAR», señala Bismark Hurtado, vinculando también iniciativas en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa (CMR).

«Contamos con un PRS que consiste en brindar atención odontológica gratuita a los asociados y familiares, así como servicios médicos generales. Además, asistimos a los 110 barrios que existen en nuestra área de prestación del servicio con música para sus aniversarios y para

cuando se hacen kermesse solidarias para ayudar a algún vecino», explica el gerente general y representante legal.

Todavía en este ámbito, llama la atención otra iniciativa que consiste en el velatorio gratuito para los asociados y sus familias, así como para las personas de escasos recursos. «Cuando un asociado fallece, sus beneficiarios son acreedores de Bs. 2000 para sepelio. Nuestros principales desafíos están precisamente en asistir a quienes tienen desventaja económica», enfatiza, destacando la Asistencia Médica Dental, Medicina General y Asistencia Funeraria como las principales iniciativas de RSE.

Bismark Hurtado destaca que la seguridad de los datos, tanto de asociación como de asociados, así como la ética en





todas las actuaciones, son fundamentales y necesarias. «Si bien es cierto tenemos un mercado cautivo y sin competencia, nos esforzamos en ser los mejores por el servicio que prestamos. Aminorar las roturas de acometidas y redes matrices, aminorar el tiempo que se emplea en proveer el servicio al nuevo asociado», comenta.

Así, para contribuir a la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos, Coopaguas valora la prestación de un buen servicio a los asociados, incluyendo personal tercerizados, quienes son capacitados para la satisfacción de los asociados, además de la cercanía a los medios digitales. «Nos esforzamos por brindar un buen servicio y utilizamos las redes sociales. Toda visita es bien atendida por el departamento legal y de relacionamiento. Nos esforzamos para que todo el que viene se vaya muy satisfecho con el trato», subraya.

Según Bismark Hurtado, este conjunto de iniciativas y acciones redunda en la buena reputación de Coopaguas. «Es nuestra razón de ser brindar una atención especializada a los asociados, desde la comunicación telefónica hasta la atención oportuna de sus reclamos. Como política social sin fines de lucro, se ha implementado una REP 02/2020 que establece no cobrar por consumo de fuga interna, explica y concluye.



La Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado “Villa 1ro de Mayo” R.L. (Coopaguas R.L.) es la empresa encargada de prestar los servicios básicos a la población de la Villa 1ro de Mayo, Distrito N° 7 que está ubicado en la zona este de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

## MISIÓN

Prestar servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a la población dentro del área de licencia con calidad, continuidad y eficiencia para mejorar sus condiciones de vida.

## VISIÓN

Ser una cooperativa modelo en el área periurbana, por su eficiencia, innovación tecnológica, personal capacitado, referente nacional en la prestación de los servicios.





## PULVIPAR S.A

Pulvipar S.A. es una empresa enfocada en la venta de maquinaria agrícola y repuestos y asistencia en campo. Ubicada en Paraguay, la organización, que trabaja con productos agropecuarios, campo, cosecha y siembra, inició sus actividades en marzo de 2008, con venta de piezas, sin mucha experiencia, pero con la visión de destacar en la industria.

Los miembros de la junta Elise Andreia Frantz y Cleo Jenoir Frantz explican que la corporación genera 78 empleos directos y más de 50 indirectos. Para el equipo, una de las prioridades es la sa-

tisfacción del cliente a través del servicio y los productos de calidad. Para ello, Pulvipar S.A. implementa una serie de acciones orientadas a la calidad y excelencia, con vistas a la mejora continua.

«Tenemos las 5S, que tiene como directrices las mejoras internas, a través de la capacitación de empleados, fábricas, agilidad en logística, entrega de piezas y máquinas», comentan los empresarios, destacando que entre los principales desafíos en esta área está la atención al cliente, de la mejor manera, con agilidad y calidad.





En las pautas de trabajo, la compañía también destaca los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), dada la importancia que dicha agenda tiene para la sociedad en su conjunto y porque es un llamado general a la acción para el fin de la pobreza, la protección del medio ambiente y el clima y la garantía de que las personas pueden, en todas partes, tener paz y prosperidad. «Cada día, estamos más preocupados por la reutilización de todos los materiales, produciendo más con menos», dijeron.

Como acción, la empresa llama la atención sobre los cambios internos,

como la conciencia del equipo y los cambios en los hábitos, con el objetivo de proteger el medio ambiente. Las prácticas se centran en la reutilización, con más archivos digitales, así como agua y materiales. «La compañía reutiliza materiales plásticos y metales en su propia producción, así como el agua de lluvia para la limpieza interna», afirman.

La atención también se dirige a las iniciativas de responsabilidad social corporativa, a través de las cuales la colaboración llega a la comunidad externa. Elise Andreia y Cleo Jenoir destacan que la organización brinda asis-

tencia a diversas instituciones, como escuelas de barrio, Fundación Mano Solidaria y entidades de diferentes ciudades.

La empresa refuerza que la prioridad está enfocada en el cliente, que recibe un servicio de alta calidad. Así, como contribución a la satisfacción del público y proveedores internos y externos, Pulvipar S.A. ofrece productos de alto rendimiento que mejoran la productividad en campo.

Asimismo, los stakeholders son considerados en cada actividad. «Contamos con consultoría y auditoría externa para garantizar el mejor servicio con nuestros colaboradores, capacitándolos cada día más. Una consultoría dedicada a mejorar el servicio al cliente y mejorar los procesos que impactan positivamente a nuestros proveedores y clientes», afirman.

Elise Andreia y Cleo Jenoir resumen que todas las acciones de la corporación también son parte de una buena administración, lo que resulta en una reputación positiva. «La gestión de una empresa es lo más importante. Tenemos personas formadas para servir mejor al cliente y al proveedor con mucho respeto y confianza, trabajamos con un enfoque en la gestión de personas dentro de la empresa y el servicio», concluyen.





**A 15 AÑOS EN EL  
MERCADO DE VENTAS**

**DE MAQUINARIAS E  
IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS  
Y REPUESTOS EN GENERAL**

**Brindamos atención y asistencia  
técnica al campo en todo el Paraguay.**



Central Santa Rita +595 982 474 528 / Sucursal Bella Vista +595 983 569 676  
Sucursal Katuete +595 982 / Sucursal Campo 9 +595 986 212 100

## ODONTOKING S.R.L.

Con la prestación de servicios odontológicos en todas las especialidades como actividad principal, Odontoking S.R.L. se ubica en Bolivia con servicios a la comunidad de Santa Cruz, de carácter general, abarcando a todas las personas, sin discriminación de género, edad o temas sociales. Hoy en día, genera alrededor de 40 empleos directos y 20 indirectos.

La directora general, Dr.<sup>a</sup> Ingrid Castedo de Montero, el director de operaciones, Dr. Eloy Arnildo Montero Castedo, y la coordinadora general, Dr.<sup>a</sup> Fabiola Dayana Montero Castedo, cuenta que la empresa inició sus actividades como clínica en 2003, con tres consultorios. Luego, ese número creció a nueve y, en 2009, el equipo se trasladó a sus nuevas

instalaciones con una capacidad de 27 oficinas, donde actualmente trabajan un total de 25 dentistas.

«Tanto las instalaciones como el mobiliario en general son ergonómicos, cumplen con todas las especificaciones modernas de clínicas, tecnología de punta, quirófano para cirugías, rayos x, tomografías, laboratorio dental en el lugar y lo más importante: personal académico formado en todas las especialidades, personal operativo, logístico, mantenimiento, apoyo y administrativo seleccionado por idoneidad al cargo», afirman.

Desde 2013, la empresa cuenta con la Certificación de Calidad ISO 9001-2015. «Nuestra principal premisa es el





autocontrol, autoevaluación y la mejora continua. Nuestro principal reto es mantener el 100% de la satisfacción del paciente brindando un servicio de excelencia», señalan, considerando diferentes aspectos con relación a la calidad, y uno de ellos es la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para ello, Odontoking cumple con todas las normas de derecho ambiental y cuenta con un Archivo Ambiental, que incluye los aspectos de impacto en este campo que la organización puede generar. «La empresa anualmente es inspeccionada por el organismo regulador estatal que verifica que todo esté en orden. Estas normativas se cumplen constantemente a cabalidad todo el año, el sistema funciona como debe ser», aseguran.

Los directivos y el coordinador señalan que la empresa es consciente de que la sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, asegurando el equilibrio entre el crecimiento, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. «En la formulación de las partes interesadas, se tiene bien presente la buena relación que tenemos con nuestro entorno inmediato, comunidad vecinal y con el impacto ambiental que pudiéramos generar», enfatizan.

Asimismo, la organización implementa iniciativas en Responsabilidad Social, dirigidas al ámbito individual, grupal, ambiental y universitario. Esto incluye atención dental individualizada para personas con discapacidad, planes especiales con costos accesibles a todos

los presupuestos con facilidad de pago. El medio ambiente es responsable de la recolección y depósito de sus residuos contaminantes a través de un servicio especial de la comuna. También existe un convenio con la Universidad Privada Domingo Savio, con atención a sus estudiantes. Por lo tanto, los programas de Responsabilidad Social se están operando de acuerdo con la demanda.

También en este contexto, uno de los proyectos más importantes es el desarrollo de planes para brindar servicios dentales de bajo costo, como la Membresía Odontoking, que consiste en 164 servicios dentales de bajo costo para llegar a pacientes con escasos recursos

económicos para colaborar en la salud bucal de la sociedad cruceña.

Refuerzan que la visión de la empresa es mantener el primer lugar en el mercado dental interno en la comunidad de Santa Cruz, que se ha mantenido con disciplina, planificación, ejecución y compromiso con la prestación de servicios. «Para Odontoking, es de vital importancia trabajar teniendo presente nuestra reputación en el medio, por eso trabajamos como un equipo íntegro día a día, año a año», explican.

En la atención se utiliza, además, la estrategia de proporcionar a los pacientes un servicio dental integral de alta cali-



dad para lograr su plena satisfacción con los requisitos estéticos y funcionales. «Uno de nuestros objetivos es fidelizar al 100% de nuestros pacientes, para esto estamos trabajando en tips motivadores como ser premios de incentivo para nuestros pacientes como ser regalarle una profilaxis por su cumpleaños, juguetes a los niños por su colaboración en la consulta etc.», comentan.

También llaman la atención sobre el Compliance, que definen como un sistema que garantiza que dentro de la empresa las actividades y negocios se ejecuten de acuerdo con la normativa vigente y las políticas y procedimien-

tos internos establecidos, asegurando que la organización actúe de acuerdo con sus regulaciones internas y externas.

«Odontoking cuenta con Reglamento Interno y todos sus procedimientos académicos tienen su respectivo Procedimiento Operativo, también tiene Procedimientos Administrativos y de Apoyo, Registros, Misión, Visión, Valores, Objetivos. De igual forma, toda la documentación legal requerida por las Instituciones Públicas relacionadas con la empresa se cumple a cabalidad, su funcionamiento está legalmente establecido», concluyen.





Invierte en

# *Punta Cana*

*Destino turístico  
de Preferencia*



  @grupo\_pion



Punta Cana, ciudad de República Dominicana, es el principal destino turístico en el Caribe. Conocida por su clima caribeño, playas paradisíacas, exuberantes cocoteros y aguas cristalinas de color turquesa, Punta Cana se ha convertido en un paraíso tropical irresistible.

Punta Cana cuenta con más de cincuenta kilómetros de playas, que ofrecen una amplia gama de atracciones para el mercado turístico local e internacional, lo que la posiciona en ser un lugar de inversión inmobiliaria con rentabilidad y plusvalía garantizada.

***Para más información sobre la variedad inmobiliaria de Punta Cana, contáctanos.***

## LABORATORIO BRUNELLI S.R.L.

El Laboratorio Brunelli es una empresa formada por un grupo de trabajo familiar, que lleva más de 36 años brindando servicios y mantiene un serio compromiso con la sociedad. Entre sus servicios, destacan la extracción a domicilio y el servicio para empresas. También se realizan ecografías, PAP y colposcopia, electrocardiogramas, ecocardiogramas, pruebas respiratorias.

Según la dirección de la organización, en mediados de los años 80, la Dra. María Luisa Brunelli, medallista de oro de la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA, estaba ansiosa por emprender su propio negocio y aplicar todos los conocimien-

tos adquiridos. Así, tres años después, en diciembre de 1983, alquiló un laboratorio en Asunción, Paraguay. En ese momento, también se alquilaba instrumentación.

Más tarde, instaló su laboratorio en su casa de San Lorenzo, en el mismo lugar donde ahora funciona la sede central, en la Avenida Defensores del Chaco. A partir de entonces, año tras año, trabaja incansablemente para transformar su negocio en un laboratorio de renombre con la colaboración de sus hijos.

Así es como toda la familia integra la gestión del laboratorio. José Guillermo Pe-





reira Brunelli es bioquímico clínico de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Asunción y actual presidente de la Sociedad Paraguaya de Microbiología. Es uno de los profesionales más cualificados del país y responsable del laboratorio junto con su madre. María Cecilia Pereira Brunelli continúa sus estudios en Biología Molecular en Argentina y el Lic. Pedro Pereira Brunelli es el gerente administrativo.

Los directivos también dicen que en agosto de 2018, la empresa pudo inaugurar el edificio que ahora se conoce en ese terreno en San Lorenzo y con equipamientos propios. «El antiguo edificio ya era muy pequeño para todos los nuestros proyectos. Adquirimos grandes equipamientos que

demandan mucho espacio. Gracias a las ampliaciones habilitamos sectores exclusivos para cada especialidad. El edificio tiene 4 pisos y está proyectado como para seguir creciendo», comenta la Dra. María Luisa.

«La sala de espera es mucho más amplia y confortable, posee 4 boxes de atención y un llamador; también hemos dedicado una colorida zona para los niños. Al día, se atiende a más de 200 pacientes. Laboratorios Brunelli realiza más de 700 tipos de análisis. Realizamos todos los análisis clínicos que se hacen en el país. Desde análisis de rutina hasta biología molecular, bacteriología, y micología», añade.

A los costados de la casa matriz, se encuentra un predio que también per-

tenece al Laboratorio, este predio fue adquirido en 2014. Este terreno fue y es vital durante toda la pandemia ya que allí se destina el espacio para la realización de las pruebas de SARS-CoV-2 para más seguridad y comodidad de sus pacientes. Cabe resaltar, que el Laboratorio Brunelli fue uno de los primeros a nivel de país en recibir autorización por parte del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social para realizar pruebas de SARS-CoV-2. Gracias no solo al espacio físico, sino a la capacitación rápida de sus profesionales y adquisición de pruebas. El 26 de marzo de 2020 ya comenzaba a realizar dichos análisis.

Con el paso del tiempo y la aceptación de innumerables pacientes, la compañía el esfuerzo de ir habilitando nuevas sucursales de manera a ir acercándose más a sus pacientes. Para ello, las nuevas sucursales son: Capiata, Villa Elisa, Callej'1, Itaigua, del Hospital de Clínicas y Sucursal Luque.

El laboratorio también agrega reconocimiento. Debido a la eficiencia y calidad de sus servicios, en 2011 recibió la certificación de Alta Complejidad Nivel III de la Superintendencia de Salud. Este es el nivel más alto posible dentro de las certificaciones otorgadas por esa entidad. Además, el laboratorio alcanzó el 100% en todos los artículos solicitados.

En 2019, lanzó un sitio web de autogestión de resultados, al que cada pa-

ciente puede acceder y descargar sus datos sin tener que desplazarse a las unidades. El laboratorio también se adaptó a las demandas de sus pacientes, enviando los resultados a través de WhatsApp si se solicita. Además, un sistema automático de envío de resultados de correo electrónico está en proceso de integración y creación.

Desde 2021, a empresa possui oficialmente a Certificação ISO 9001:2015 e, paralelamente, busca a Certificação ISO 15189, que consiste em Sistemas de Gestão da Qualidade exclusivamente para Laboratórios Clínicos. Para essas certificações, desde 2015, o laboratório conta com assessoria orientada e acompanhada pelo consultor de implementação da ISO 15189, Roberto Carboni, bioquímico pela Universidade do Chile, com mestrado no Chile, Madrid e Barcelona. Com isso, auditorias e treinamentos contínuos são realizados.

Ainda nesse âmbito, soma-se a participação em cursos, como a que se deu em 2019, no Curso de Preparação de Laboratório de Análises Clínicas para implantação do Sistema da Qualidade ISO 15189, em Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, no Brasil. Em dezembro do mesmo ano, participou também do Programa de Controle de Qualidade, no Rio de Janeiro, onde obteve menção de excelência por sua atuação.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



**LA HISTORIA NO CAMBIARA A CAUSA DE POLÍTICAS, DE CONQUISTA, DE TEORÍAS O DE GUERRAS.**

**LA HISTORIA CAMBIARÁ CUANDO PODAMOS USAR LA FUERZA DEL AMOR, SIN MIRAR RAZAS, COLOR O NIVEL SOCIAL.**

**SIEMPRE TENDIENDO EN MENTE QUE EN ESTA TIERRA TODOS SOMOS IGUALES.**

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

## COSTA GUILHERME & AZEVEDO SANTANA SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Costa Guilherme & Azevedo Santana Sociedade de Advogados es un despacho dirigido a personas naturales, en general, y a pequeñas y medianas empresas. Las actividades comenzaron en 2018 y, un año después, en el estado de São Paulo, se formalizó con el nombre de Sociedade de Advogados Costa Guilherme & Azevedo Santana.

La abogada titular, Dra. Daniela Nogueira Almeida Costa Guilherme, al comentar sobre la historia de la firma, señala que uno de los primeros retos a los que se enfrentaron fue la creación del diferencial en el mercado laboral. «Nuestro diferencial es lo nos separa de los demás, considerando que, actu-

almente, se suele predicar la alta competitividad. Se hace necesario imprimir un diferencial en la prestación de servicios. Hoy en día, podemos decir que nuestra empresa ofrece un diferencial de comunicación y transparencia para nuestros clientes» comenta.

La actuación del despacho se desarrolla en las siguientes áreas del Derecho: Civil, Familia y Sucesiones, Trabajo, Consumidores, Inmobiliario, Seguridad Social, Contractual y Penal. Con este fin, el despacho siempre busca ofrecer lo mejor de manera que todos ayuden, colaboren, participen activamente para garantizar el desarrollo y el intercambio de información, con el fin de reducir





errores, garantizar la calidad del servicio prestado y la satisfacción del cliente. «Siempre trabajamos juntos, hablando y buscando el mejor resultado», destaca la Dra. Daniela.

También explica que se ha implementado una evaluación semestral del desempeño para asegurar la calidad en el desarrollo profesional individual y colectivo, incentivándolos. En vista de esto, al final de cada anuario, el profesional recibe una bonificación de acuerdo con el resultado de la evaluación. «En los criterios utilizados en la evaluación, tomamos en cuenta el número de procesos exitosos, la prospección de nuevos clientes, los métodos de servicio y la resolución de problemas», añade.

La firma también se basa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y fomenta su aplicación, considerándolos una forma de planificación de suma importancia para toda la población, en la que

se observa la sostenibilidad, asegurando, de la mejor manera posible, la no contaminación y adhiriéndose al programa de cuidado del medio ambiente, asegurando mejores condiciones de vida para las personas, justicia e igualdad, para que todos los ODS se cumplan en el futuro.

La temática medioambiental sigue estando en este contexto. La Dra. Daniela Costa Guilherme enfatiza que la actividad desarrollada por la oficina en sí no genera mayores impactos ambientales, sin embargo, se implementan algunas medidas con el fin de minimizar los posibles impactos en el medio ambiente.

«Nuestra empresa no utiliza materiales plásticos desechables y cada uno de nuestros empleados suele utilizar vasos o tazas de vidrio, por ejemplo. Buscamos, al máximo, evitar la impresión innecesaria, adoptando el lema “pensar antes de imprimir”, así como abolir el uso de archivos y documentos físicos, implementan-



do un sistema digital en nuestra empresa para la recepción y almacenamiento de documentos», comenta.

La firma también cuenta con programas de Responsabilidad Social Empresarial, especialmente dirigidos a la educación y colocación de jóvenes en el mercado laboral y los derechos de los niños, niñas y adolescentes. El abogado titular explica que Costa Guilherme & Azevedo Santana Sociedade de Advogados está registrado en Nube, una plataforma que invierte en desarrollo intelectual, educación, cultura y contratación de jóvenes para pasantías o prácticas, colaborando en sus primeras experiencias profesionales y ofreciendo cursos gratuitos en su propia sede y en instituciones educativas.

«Además, también hacemos contratos fuera de la plataforma, dando oportuni-

dades», explica, y comenta que, cuando se trata de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la firma hace donaciones e informa a los empleados de la relevancia de este acto. «Recientemente, hicimos la donación a Casa Lar de Varginha, donando nuestro impuesto sobre la renta a “Associação Eu Escolhi Amar”, en Minas Gerais», garantiza la abogada.

La Dra. Daniela Costa Guilherme señala que uno de los pilares para la satisfacción del público es el diálogo y la empatía, así como ponerse en los zapatos de los clientes, proveedores y otras personas que conforman la cadena de trabajo. En vista de ello, según la abogada, se debe evaluar la crítica del cliente, considerando que esto puede ir acompañado de un posicionamiento que sirva para mejorar los servicios y posiblemente a la observación de dónde el equipo puede



estar cometiendo algún desliz, sin embargo, en general, el despacho enfatiza recibir excelentes comentarios del público.

Aún en este campo, las estrategias responsables utilizadas para obtener la satisfacción del público pasan por el contacto, que debe mantenerse, que demuestra la oficina siempre disponible, actualizando al cliente en cuanto al progreso del proceso, ofreciendo lo mejor del servicio, siendo claro y objetivo en las explicaciones y teniendo empatía y planificación.

«Los principales desafíos son para los clientes empresariales que a veces no tienen una buena planificación y administración, sin ofrecer tiempo disponible y de calidad para que podamos seguirlos más de cerca, realizando la estrategia más prudente, favorable y correcta», admite.

El despacho también cree que un programa de Compliance garantiza la organización y protección de la sociedad. Para ello, es necesaria una buena organización con el fin de comunicarse con todos los sectores de la empresa, con compromiso entre sí. Es importante que haya una estandarización de procesos dentro de la oficina, reduciendo riesgos para nuestros clientes y asegurando siempre la mejor prestación de servicios con buenas prácticas, técnicas, didácticas, éticas y capacitación.

«Las principales agendas se establecen conjuntamente, con todos los empleados de acuerdo, presentando dudas y mejor resolución de problemas que

puedan surgir, implementando objetos y reglas, siempre valorando la comunicación», subraya. «Encontramos los principales desafíos solo cuando hay dificultad en el contacto con los clientes, nos gusta ofrecer un servicio artesanal que se ocupa de todos los puntos posibles para resolver todas las dudas y resolver cualquier conflicto. A veces, no hay tiempo suficiente por parte del cliente para que este servicio se produzca completamente teniendo que sintetizar, pero sin dejar de tratar el tema», señala.

La abogada resume que la empresa no solo está compuesta por el desarrollo de la actividad principal, sino que, además de tener una excelente reputación corporativa, se necesita una buena gestión que se comunique con todos los sectores de la organización. «La buena gestión debe ser el corazón de la empresa, considerando que, por mucho que la actividad final se desarrolle con excelencia, si no hay una buena planificación y estrategia de negocio, estaremos en bancarrota», concluye.



**¿Estas preparado para la temporada de cosecha del cardamomo?**

**SI NECESITAS FINANCIAMIENTO**



**PONE A TU DISPOSICIÓN**



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

## PERPETUO ADVOCACIA

Perpetuo Advocacia es una firma especializada en Derecho de la Familia, Sucesiones y Violencia Doméstica. Aún con sede en la ciudad de Río de Janeiro (RJ), satisface las demandas en todo el país y tiene como consumidor final a las personas y empresarios con problemas familiares y planificación de la sucesión familiar y empresarial.

Fundada por la abogada y trabajadora social, Dra. Renata Perpetuo de Sousa, quien ha estado trabajando en el área legal desde 2008, la firma cuenta con un equipo de profesionales especializados y disponibles para un servicio personalizado al cliente, que tienen contacto directo con abogados.

Perpetuo Advocacia también cuenta con otros profesionales que trabajan en so-

ciudades, como mediadores judiciales de conflictos, psicólogos, psiquiatras, geriatras, contadores, expertos grafotécnicos, forenses, neurólogos, consejeros de dependencia química, agentes inmobiliarios, ingenieros civiles y consteladores familiares.

El despacho también brinda servicios relacionados a demandas extrajudiciales y judiciales, siendo las más comunes: acciones de custodia, alienación parental, divorcio, alimentación, curatela, violencia contra las mujeres y contra los niños, secuestro internacional de niños, regulación de la convivencia familiar con padres y abuelos y falsa acusación de violación.

La Dra. Renata Perpetuo comenta que esta lista también se ocupa del reparto de bienes después del divorcio, la plani-



ficación de la sucesión de la familia, el inventario, el exceso de participación, los testamentos, la adopción, el reconocimiento de la paternidad, el reconocimiento de la paternidad socioafectiva, la disolución de unión estable, entre otros.

La abogada comenta que, al inicio de las actividades, los principales retos fueron adaptar el equipo a la filosofía de trabajo de la oficina, es decir, el servicio humanitario, con la máxima sensibilidad para entender la demanda del cliente, más allá de lo que se diga. Otro punto fue crear el método adecuado para deconstruir, junto con los clientes, la imagen de que el abogado se centra solo en ganar la acción.

«Cuando se trabaja en Derecho de la Familia y Sucesiones, el enfoque del abogado necesita adaptar su desempeño a las normas legales actuales y a las posibilidades materiales, económicas y emocionales reales del cliente. Cada caso es un caso, y la escucha activa y la sensibilidad deben ser preponderantes en el hacer profesional», comenta.

Con el objetivo de la calidad y la excelencia en todas las actuaciones, la firma cuenta con un sistema integrado para una mejor organización y resultados, buscando, a través de sus empleados y socios, elevar la calidad de los servicios prestados y optimizar el tiempo de producción. Para ello, tiene como pilares la satisfacción de clientes, socios y empleados.

También en esta relación, los abogados y socios colaboradores están al tanto de todos los procedimientos judiciales y extrajudiciales de la firma. A través de reuniones de equipo, todos presentan

sus opiniones sobre la mejor estrategia para el cliente, así como hablan sobre sus dificultades personales, fortalecen la relación interna, la participación colectiva, califican y humanizan el servicio al cliente.

Teniendo en cuenta que las dinámicas familiares y los nuevos arreglos surgen en la sociedad contemporánea, el equipo necesita estar en constante actualización profesional y disponible para cambios continuos en su desempeño, con el fin de servir mejor a los clientes y estar siempre atentos a las nuevas oportunidades de negocio.

En este sistema integrado, delegar poderes a cada abogado colaborador es una forma de distribuir habilidades, tareas, para que el trabajo genere más ne-



gocio, resultados rápidos, fortaleciendo el equipo y haciendo que todos se sientan valorados en sus funciones y responsables de los buenos resultados alcanzados.

La firma hace uso de una herramienta virtual, donde todos los abogados colaboradores tienen acceso a la plataforma y acompañan el trabajo realizado por todo el equipo. Con esto, es posible dar una opinión positiva y contribuir a un mejor resultado. Los principios de colaboración, proactividad y actitud positiva, basados en el principio «Se gana cuando se dona», es visto por Perpetuo Advocacia como fundamental, sin competencia ni descalificación entre los profesionales.

«Mantener la calidad del servicio, el entendimiento de que debemos reducir los errores tanto como sea posible y aumentar los éxitos, es un desafío constante para la firma y la agenda de reuniones mensuales con los colaboradores, enfatiza la Dra. Renata Perpetuo.

La doctora llama la atención sobre la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que la oficina entiende como parte fundamental del desarrollo de la sociedad en su conjunto. «Si todos cambian su comportamiento hacia el medio ambiente, tendremos una mejor calidad de vida para todos y para las generaciones futuras», considera.

La abogada también destaca que la sostenibilidad del medio ambiente solo es posible a través de la preservación de los recursos naturales. «Además, un entorno profesional libre de plásticos y papeles se vuelve más transparente, limpio y económico», detalla.

De forma práctica, la firma tiene como uno de los valores la preservación de los recursos naturales utilizados. Por lo tanto, no se utilizan artículos desechables, y los documentos de los clientes se escanean y se devuelven en el mismo acto, reduciendo el uso de papeles y armarios. Además, las tapas de botellas PET, cuando son traídas por clientes y empleados, se entregan a las estaciones de reciclaje de protección animal y todas las luces y equipos electrónicos se apagan al final del día para reducir el consumo de electricidad.

La firma opera con un sistema integrado para una mejor organización y resultados, buscando a través de sus empleados y socios elevar la calidad de los servicios prestados y optimizar el tiempo de producción y, por lo tanto, satisfacer a sus clientes. Para ello, gestiona sugerencias y posibles críticas de los clientes, que son bienvenidas como una oportunidad para calificar el trabajo del equipo. «Se evalúan durante una reunión de equipo, se responde a los clientes por escrito y durante una reunión, buscando siempre un servicio humanizado y respetando las expectativas y expectativas de los clientes», explica, destacando la importancia de una buena gestión y reputación empresarial: «Es esencial. Sin ella, no hay posibilidad de ascenso de la empresa y sus empleados».



**PERPETUO ADVOCACIA**

# LABORATORIO DE ANALISIS CLÍNICO ESPECIALIZADO

## LABORATORIO CENTRAL:

Calle Manuel Campos Nro. 334 esq. 6 de Agosto  
Edif. Iturri Telf. 2430846

**SUCURSAL 1:** UNIMED Av. Arce Nro. 2630  
Telf. 2431133

**SUCURSAL 2:** Zona Sur Calle Julio Patiño Nro. 1548  
(lado TIGO) Telf. 2791270

**SUCURSAL 3:** El Alto Av. Unión Nro. 234, Zona  
Bolívar A, TOMOCENTRO - Telf. 2824516

**SUCURSAL 4:** CIES San Pedro: c. Colombia Nro. 539  
Tel. 2485111-2483351

**SUCURSAL 5:** Los Pinos Av. Jose Aguirre Achá Nro. 200  
Clínica Los Andes - Telf. 2795701

**SUCURSAL 6:** Avenida Hernando Siles Nro. 420,  
Edit. Titatium I, Obrajes - Telf. 2784578.

**ATENCIÓN LAS 24 HORAS  
LOS 365 DIAS DEL AÑO**

Emergencias: 70127447 - 70111956

**Atención  
las 24 horas**

**CERTIFICACIÓN  
ISO 9001:2015**



*La mejor y más avanzada tecnología  
al Servicio de la Salud y la Medicina Boliviana*

 **LABCLINICS**  
*Nuestra exactitud es cuestión de vida*

[www.labclinics.net](http://www.labclinics.net)

 <https://www.facebook.com/labclinics>

## LE MAQUILLAGE SERV ESTÉTICOS EIRELI

Cada procedimiento significa cambiar para mejor la vida de alguien. Así opera Le Maquillage, ubicada en Río de Janeiro (RJ), con servicios subdivididos en dos nichos. El primero está dirigido a clientes, que son mujeres vanidosas, en un grupo de edad entre 35 y 50 años, interesadas en mejorar la apariencia de su rostro a través de procedimientos de micropigmentación de cejas, micropigmentación de labios y neutralización de ojeras.

El segundo nicho del mercado son las estudiantes de los cursos virtuales, es decir, mujeres que ya trabajan en el mercado ofreciendo servicios similares a los de Le Maquillage — Micropigmentación y Dermopigmentación en otros estados y países, que mejoren sus conocimientos y técnicas.

Economista graduada internacionalmente con fluidez en inglés, 15 años de experiencia en el Mercado Financiero y gestión de equipos en más de tres estados, la directora de Le Maquillage, Ludmila Cardoso, dice que decidió cambiar sus direcciones profesionales en búsqueda de una mejor calidad de vida y realización personal.

Explica que después de haberse hecho una micropigmentación en las cejas y tener su autoestima elevada

«al extremo» por algo que parecía tan sencillo, sintió un despertar de su interés que, hasta entonces, no se le pasaba por la cabeza: abrir un negocio en el área de Micropigmentación y Dermopigmentación y, así, poder ayudar a otras mujeres a también lograr elevar su autoestima.

Después de entrar en el universo de la Dermopigmentación y especializarse en muchos cursos, creó su propia técnica. Hoy, Ludmila es una der-





mopigmentadora con más de cinco mil visitas y una de las mayores referencias en Brasil cuando se trata de la neutralización de ojeras.

La directora se acuerda de que, en el momento de su transición profesional, dejar atrás el Mercado Financiero y la estabilidad de un contrato formal mientras se llenaba de valor para «aventurarse» como empresaria en un área, hasta entonces completamente nueva para ella, fue uno de los mayores desafíos al comienzo del nuevo negocio.

«Ofrecer una técnica innovadora y aún poco conocida como la neutrali-

zación de las ojeras fue también uno de los retos de nuestra empresa; un reto que se ha convertido en una gran oportunidad», recuerda la directora, quien señala que Le Maquillage logró un crecimiento del 3.200% en los ingresos en marzo de 2019, año en que se fundó la empresa, en comparación con el mismo mes de 2022.

La empresaria señala que la misión principal de la empresa es elevar la autoestima de sus clientes, quienes están en búsqueda de procedimientos estéticos. Valores como el respeto por los clientes y su individualidad se tienen en cuenta incluso antes del inicio de cualquier procedimiento. «Por otro lado, la belleza y la estética pueden ser valores subjetivos. Siempre dejamos claro a nuestros clientes todo lo que nuestros servicios pueden ofrecer y lo que no podemos hacer, para que no haya frustración entre la expectativa y los resultados de nuestros servicios», explica.

Al considerar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como una agenda de gran importancia para el mantenimiento de la vida del planeta, la directora señala que en Le Maquillage todo el material utilizado se desecha en residuos específicos, manteniendo los problemas de bioseguridad y eliminación consciente, evitando la contaminación y la eliminación indebida.

Respecto a la Responsabilidad Social Corporativa, las acciones también se dirigen a la comunidad externa. Durante dos años, la compañía se ha asociado con el Instituto Nacional del



Cáncer (Inca) en Río de Janeiro, con servicios de reconstrucción de areolas para mujeres víctimas de cáncer de mama, a quienes se les ha extirpado la constitución de los senos y las areolas debido al cáncer. «Este trabajo es sumamente gratificante, porque, una vez más, actuamos en el rescate de la autoestima en los temas más íntimos de las mujeres», explica.

La empresaria garantiza que, para satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos, la empresa observa e implementa transparencia, respeto y calidad de los servicios, lo que incluso llevó a recibir el reconocimiento. Para ello, el equipo siempre valora la calidad a través de la transparencia y el respeto por los clientes y proveedores.

Le Maquillaje también tiene un equipo que rastrea tanto sus redes sociales como páginas de críticas o quejas del público general. «Afortunadamente, hasta el día de hoy, nunca hemos sido citados en sitios populares como “Reclame Aquí” o algo similar. Tampoco hemos tenido pleitos judiciales con quejas o críticas a nuestros servicios, debido a que siempre apostamos por la calidad post-servicio, monitoreando la evolución de nuestros resultados y apoyando a nuestros clientes siempre que sea necesario», asegura.

La directora también llama la atención sobre el segundo nicho, los estudiantes de cursos virtuales. «Tenemos una calificación de aprobación muy alta tanto para el contenido como para el soporte. Definitivamente entendemos que lo que genera satisfacción del cliente

no es solo el producto o servicio que ofrecemos, sino, sino ver a nuestros clientes con respeto y atención a sus necesidades reales», resume.

Ludmila Cardoso considera como «totalmente importante» la reputación para una empresa, ya que los clientes satisfechos generan el mejor marketing, el orgánico, el espontáneo, y que más convierte en ventas. «Siempre que va a comprar un producto o servicio, es normal que la gente busque la reputación de esa empresa, y hoy, con los medios digitales, estos accesos son aún más utilizados. Por lo tanto, sin una buena reputación corporativa, su crecimiento definitivamente se verá comprometido», concluye.



# Bcysa



Great Place To Work.  
Certificada  
007 2019-2021  
MEXICO



Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.

# LÍDERES



en **consultoría especializada** para la gerencia de proyectos de **construcción, coordinación y supervisión de obras.**

<b>Servicios:</b>	<b>Ingeniería Básica, Preliminar y Extendida</b>	<b>Costos y Presupuestos</b>
<b>Consultoría Ambiental</b>	<b>Trabajos Topográficos</b>	<b>Elaboración y Gestión de Permisos Federales, Estatales y Municipales</b>
<b>Gestoría de Derecho de Vía</b>	<b>Seguridad e Higiene</b>	<b>Administración de Proyectos</b>

## LOUREIRO E RAMALHO ADVOGADOS

Loureiro e Ramalho Advogados brinda servicios de asistencia legal en litigios y asesoría, con experiencia en Derecho Inmobiliario. Fundada en 2015 y ubicada en la Avenida Paulista, en el estado de São Paulo, la firma tiene como socios a los doctores Carlos Eduardo de Gouveia Ramalho y José Carlos Loureiro Júnior, quienes cuentan con principios la lealtad, presencia y vigilancia, en la misión de desarrollar y ejecutar servicios legales de manera comprometida e ingeniosa, agregando valor a los intereses de sus clientes.

Al comentar sobre el inicio de sus actividades, el Dr. Carlos Eduardo de Gouveia afirma que el principal reto al que

se ha enfrentado ha sido el desconocimiento sobre la gestión administrativa de una empresa o qué recursos reasignar para satisfacer las necesidades particulares de sus clientes. «Los socios eran dos hombres con un sueño: querían hacer realidad su visión de lo que debería ser una empresa y cómo actuar. Las dificultades se superaron con el tiempo, con énfasis en la capacidad de adaptarse a los conocimientos adquiridos y el descubrimiento de formas más efectivas de satisfacer las demandas de los clientes», explica.

También señala que en Loureiro y Ramalho Advogados la venta de servicios proviene de referencias de clientes a



# LOUREIRO & RAMALHO

## A D V O G A D O S

terceros, así como a través del Proyecto Quixote, una ONG que actúa en la misión de transformar la historia de niños, jóvenes y familias en situaciones de riesgo complejas, a través de una atención clínica, pedagógica y social integrada, generando y difundiendo conocimiento, para la cual la firma brinda asistencia jurídica.

El programa de Calidad Total apoyado por la firma proviene de su propia política, de la búsqueda de entender claramente los problemas de los clientes y darles un trato individualizado en la solución personalizada de sus demandas. En esto, todas las áreas de la oficina centran sus esfuerzos en un mismo punto, orientado a servir la mejor solución al cliente.

El Dr. Carlos Eduardo de Gouveia enfatiza que la firma cree que la sostenibilidad de su modelo proviene de la tenacidad de las personas que se benefician de éste. «Por ello, el modelo de trabajo de los empleados es significativamente más informal que en otras empresas. La oficina no exige ropa formal para el trabajo en el local y ni siquiera para las horas de trabajo fijas.

Promoviendo el bien de las personas que trabajan en la empresa, se promueve el bien común», explica.

En vista de esto, Loureiro y Ramalho Advogados tiene una política estricta de digitalización en lugar de la impresión, evitando en la medida de lo posible promover el impacto ambiental, que incluso es reconocido por pedir la digitalización de sus procesos físicos, lo que hace por su cuenta. «La empresa ve apaciguado el impacto ambiental como resultado del ejercicio de sus valores», señala.

También hay una intención de ver el despacho como un ente separado de sus socios, en el sentido de que, a medida que los socios actúan como representantes de la firma y trabajan en su desarrollo, también están representando a una persona que refleja cosas más grandes que las suyas.

El despacho también busca garantizar la máxima protección de la reputación de sus clientes, así como sus intereses. «Al tratar con los clientes, busca comunicar-

se de manera objetiva y clara, reflejando la realidad del caso concreto y transmitiendo información transparente y razonada, en un lenguaje que un lego en derecho pueda entender sin vergüenza», comenta. «La gente necesita saber que el grave problema que los llevó a buscar un abogado está siendo atendido y la forma cómo se está cuidando, sin arrogancia y sin narcisismo, dos características muy presentes en el mundo del derecho», afirma.

El socio afirma que la firma no tiene la postura de asumir que siempre tiene razón o que ha alcanzado la cima de su desarrollo, sino que adopta una postura humilde y atenta, ya que es a partir de la rectificación del error que se construye una base más sólida.

«La misión de la empresa es entender realmente el problema del cliente y proponer una solución acorde a cada caso. Por ello, acepta sugerencias constantemente, ya que las demandas requieren diferentes cuidados y tratamientos. Lo mismo sucede con la crítica, ya que, para alinearse con la misión, es necesario entender que son necesarias adaptaciones en el trato de cliente a cliente, a lo que la rectificación del error cumple con los objetivos de la empresa», relata.

Las sugerencias también se toman en serio y se discuten entre los socios y otros empleados de la empresa. La humildad también se aplica a este caso, ya que la empresa siempre busca construir conocimiento y experiencia para cumplir aún más eficazmente en la próxima oportunidad.

A su vez, uno de los grandes desafíos —y el motivo por el cual la firma ejecuta sus políticas de la manera en que lo hace— es trabajar con el anhelo que viene de los clientes, especialmente en los tiempos actuales, de que todo sea tan rápido. «En el mundo legal, el proceso necesita ser construido, las acciones tienen principio, medio y final. Con el tiempo, y esforzándose en cada caso, los clientes llegan a entender el proceso y reconocen que ya se han tomado las decisiones correctas», explica.

El Dr. Carlos Eduardo de Gouveia también dice que el cumplimiento de la empresa se lleva a cabo desde la contratación de un empleado, ya que la oficina está interesada en las personas que quieren adoptar o que ya tienen sus principios. Señala que la buena gestión es la razón de una reputación favorable. La mejora del servicio se basa en la premisa de la vigilia y la calidad de la atención y ejecución del proceso legal, siendo recibido positivamente en los tribunales.

«Los socios de la compañía están estrechamente vinculados a las operaciones realizadas por la firma y, por lo tanto, actúan en todas las causas administradas por la compañía. Esta implicación abre la posibilidad de responder dinámicamente a los feedbacks y adaptar el sector de la empresa competente a la mejor estrategia. Una buena gestión es dinamismo para absorber las nuevas tendencias del mercado, los clientes y los tribunales», resume.



f  [img.compaygroup](https://www.instagram.com/img.compaygroup)  
[www.imedia360.com](http://www.imedia360.com)



## TRICON CONTABILIDADE E CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA

Enfocada en la prestación de servicios en el área de Contabilidad, la firma Tricon Contabilidade e Consultoria Tributária LTDA está ubicada en la ciudad de Maringá, en el Estado de Paraná. Fundada en 2020, cuenta con la experiencia de la empresaria Anelisia Dilmann Bucher, quien ha estado trabajando durante más de 14 años en el mercado de la contabilidad atendiendo a empresas de todos los tamaños, segmentos, en sus variadas necesidades comerciales, a nivel nacional.

«Nacimos con la misión de ayudar a los emprendedores a utilizar su ciclo operativo de la mejor manera posible para la continuidad sostenible de su negocio», comenta la empresaria. Así, con excelencia en su trayectoria, impac-

tando a más de 130 emprendedores y profesionales liberales en todo Brasil, la firma ofrece apoyo y mejora a los emprendedores a través de la innovación.

La empresa nació en medio del período de pandemia de covid-19, que fue uno de los mayores desafíos al comienzo de las actividades. «Fueron momentos de inseguridad con el futuro de las empresas y la humanidad», menciona la fundadora. Sin embargo, la firma superó este obstáculo brindando soluciones a las corporaciones, proporcionando ahorros, permitiéndoles reinvertir en sus negocios para calentar su flujo de caja y reducir la carga fiscal futura, aprovechando la rentabilidad y la competitividad en el mercado.



**Anelisia D. Bucher**

Anelisa Dilmann también llama la atención sobre la implementación de la calidad en todas las actividades. Con este fin, Tricon ofrece servicios de contabilidad a empresas privadas con ingresos en más de un millón por año y para empresarios que buscan calidad en la prestación de servicios contables.

En esto, los servicios contables especializados se centran en la apertura de empresas; contabilidad, impuestos y nómina para empresas; contabilidad para los agricultores; declaraciones de impuestos sobre la renta de las personas físicas; declaración del impuesto sobre bienes inmuebles rurales (ITR); actualización del Certificado de Registro de la Propiedad Rural (CCIR); y consultoría para Microempresarios Individuales (MEI) para

apalancar sus negocios a corto y largo plazo.

«Brindamos un servicio contable completo que su empresa necesita con la máxima responsabilidad y cuidado, capaz de garantizar a la empresa la precisión y agilidad que el negocio impone, con seguridad y control para su gestión y éxito de la empresa. Ofrecemos soluciones tributarias para micro y pequeñas empresas activas en el comercio de bares y restaurantes, farmacias, autopartes y cosméticos que trabajan bajo el régimen de Simple Nacional», comenta, destacando que estos servicios tienen como objetivo reducir los cobros futuros, generando ahorros significativos para la sana continuidad del negocio.



Tizza E. W. Nova

Gabriela Parola Moraes

Anelisa D. Bocher

Klaudia Tetzlaff

Priscila C. Damás



También en este contexto, Anelisia Dilmann comenta que la oficina cuenta con herramientas de trabajo con un enfoque en la conferencia de la rutina de cada departamento, avance de ejecución de servicios y tiempos de entrega. Para ello, cada seis meses se aplica una encuesta de satisfacción al cliente, que evalúa tres puntos: fiabilidad, empatía y seguridad.

La confiabilidad aborda el cumplimiento de los plazos prometidos. Cuando hay un problema con la empresa, Tri-con la apoya y la hace segura; y tiene confiabilidad. En la empatía, la atención individual está relacionada, los empleados prestan especial atención y cuestiona si los objetivos de la empresa son los del cliente. Y en seguridad, enumera el soporte adecuado de la empresa para realizar las tareas correctamente; los empleados son educados; recibe la devolución y el servicio inmediato a lo solicitado; Y los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes. «Estamos con proyectos para la implementación de programas de Calidad Total a partir del año 2023», adelantó la fundadora.

Otro campo destacado es la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En esto, Anelisia Dilmann explica que definir procedimientos sostenibles y transformar modelos antiguos en nuevas tecnologías han facilitado el proceso para que las empresas cumplan con sus roles de impactar positivamente a la sociedad, ya sea reduciendo el consumo de impresión de papel o introduciendo tecnología que

compila actualizaciones diarias de impuestos y normas tributarias.

La inversión en software favorece el cruce de información contable y fiscal, reduciendo el tiempo de trabajo y funcionando desde cualquier lugar con internet wifi y aumentando su efectividad. «Hemos reducido el uso de papel en el escritorio en un 90% y hemos sustituido la impresión por monitores y el almacenamiento de archivos por el servidor en red», afirma.

El avance de la tecnología permite cada vez menos el uso de papel y, en consecuencia, hace que la empresa contribuya menos a las emisiones de



Anelisia D. Bucher

gases contaminantes y deforestación de árboles. «En general, los equipos más antiguos consumen más energía. Por lo tanto, el intercambio por herramientas más modernas, con sello de consumo A, puede ayudar al planeta y aun así ahorrar mucho dinero para la empresa», garantiza.

La empresaria hace hincapié en la implementación del trabajo de oficina en casa y, en un futuro próximo, tiene la intención de implementar la reducción de la jornada laboral de cinco días hábiles a cuatro, excluyendo la parte de la tarde de los viernes, con rotación escalonada entre departamentos para el servicio al cliente.

«La reducción del día laborar se hace con miras a la salud para una vida feliz. El equipo está formado actualmente por mujeres, y ellas saben la importancia de tener tiempo solo para una antes de terminar la semana e ir a casa a encontrarte con tu familia. La reducción de cuatro horas mejorará la calidad de vida del equipo, dejando libre ese tiempo para hacer lo que quieras. Por ejemplo, se puede disfrutar con tus propios compañeros de trabajo a través de la hora feliz e incluso ir a un salón de belleza etc.», sugiere.

Para destacar en el mercado, la empresa tiene como factor la oferta de buen servicio y excelencia al cliente. La formación del equipo es fundamental para un servicio de calidad y saber gestionar las reclamaciones de

forma profesional. «Sigo las críticas del cliente pasando por alto lo imprevisto con profesionalidad, actúo rápido, no minimizo el problema de mi cliente y encuentro posibles soluciones para mantenerlo confiado y sin prejuicios», explica.

Anelisia Dilmann también comenta sobre la observancia de la reputación corporativa. «La solidez y el tiempo del mercado están relacionados con el eco de una buena gestión. La reputación corporativa está relacionada con el resultado encontrado por los clientes, es decir, siempre entregar el servicio acordado», concluye.



**Anelisia D. Bucher**



**SOMA  
EXPRESS  
CARGAS**

# LOGÍSTICA NO ESTADO DA BAHIA

Somos uma empresa especializada em distribuição de Medicamentos e Biológicos, além de atender a diversos segmentos fracionados tais como E-commerce, Varejo, Armazenamento e Paletização.



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

## SWINT INTELIGÊNCIA E INVESTIGAÇÃO CORPORATIVA

Swint es una empresa de inteligencia e investigación corporativa cuyas principales actividades se basan en la prevención del fraude de varios niveles y la recuperación de activos. Entre los clientes se encuentran pequeñas, medianas y grandes corporaciones que encuentran, en su día a día, oportunidades para mitigar pérdidas y ser más eficaces, desde la verificación de documentos en la lucha contra el fraude, protección de áreas o infraestructuras críticas, monitoreo, hasta operaciones de investigación para recuperar activos en poder de terceros en apropiación indebida, robo, hurto o fraude.

El CEO Anderson dos Santos Mendes explica que las actividades comenzaron con el incumplimiento en relación

con el servicio existente hasta ahora para el sector de recuperación de activos. «Todo era muy difícil, lento o costoso y, por esta razón, se sumó la simplicidad, practicidad y objetividad (SPO) de la carrera militar vivida con la audacia, la tecnología y la visión del mundo corporativo. Así fue como nació Swint», comenta, señalando que, al principio, los mayores obstáculos estaban relacionados con los campos de la estrategia y el conocimiento.

Ciertamente, los mayores desafíos iniciales fueron poner en marcha una estrategia que uniera lo mejor en todo el conocimiento adquirido mientras los recursos humanos formaban parte de las fuerzas armadas, con lo que se destaca en el mundo corporativo. Para ello,





los creadores tuvieron que ir al campo, realizar actividades de investigación, viajes, búsquedas y todo lo necesario para entender, en el proceso, las debilidades y posibilidades de mejora. El espíritu de equipo, la valoración del ser humano y la insaciable curiosidad por la tecnología también fueron fundamentales para que la empresa se convirtiera, en poco tiempo, en un líder del sector en el escenario nacional», afirma.

Anderson dos Santos señala que la autogestión también es un gran desafío para quienes lideran, ya que, en opinión del CEO, evaluarse a uno mismo no siempre es tan simple. «Con orgullo, Swint lleva hasta el día de hoy a muchos de sus primeros empleados y varios de los que comenzaron “al comienzo de la línea”; Hoy en día, trabajan en posiciones de liderazgo», explica. Con un equipo de esa categoría, la compañía tiene, como uno de los principales nichos para la recuperación de activos y la prevención del fraude, empresas de alquiler de automóviles, que representan el comienzo de la orga-

nización y una gran parte de los ingresos hasta el momento.

«También cabe mencionar importantes clientes en el área de tecnología, petróleo, compañías de Seguros, centros de distribución, entre otros. Con el actual escenario financiero pospandemia, la morosidad ha batido récords, afectando aún más al mercado de financiación de vehículos. Los bufetes de abogados alcanzan un límite con la búsqueda y la incautación, pero recuperar el vehículo es una tarea tan compleja como los procedimientos legales. Swint, con su metodología de investigación, tecnología y equipo especializado, comenzó a ser consultada por bancos y financieros para actuar en la recuperación de estos activos», comenta. También en este contexto, el CEO señala que cualquier empresa que tenga interés en investigar procesos internos o externos relacionados con sus actividades, desarrollar sus equipos para tratar mejor la protección de datos, monitorear o recuperar algún tipo de activo, está invitada a hablar con el equipo de ventas de Swint.

Para ello, la empresa valora la calidad y la excelencia en todos los servicios. Anderson explica que la organización siempre ha buscado valorar su capital humano y mantener una relación sana y cercana con los clientes.

El director señala que una medida importante fue la creación del Comité Directivo, que tiene como objetivo discutir periódicamente temas relacionados con el presente y futuro de la organización. «Este organismo interno, compuesto por representantes del Departamento Comercial, RR.HH., Financiero, de Inteligencia y Operativo, reúne temas de interés general para la compañía y presenta propuestas constantes para mejorar la organización en su conjunto», subraya, señalando que Swint ha desarrollado y mejorado su departamento comercial y el cliente ha llegado a tener una línea exclusiva de asistencias 24/7.

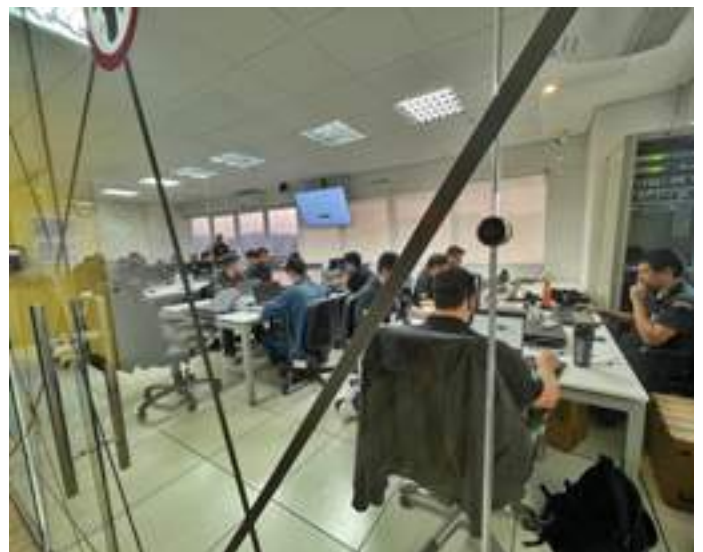
La comunicación también se ha mejorado mediante la actualización de su página web, creando un blog con temas de interés para los clientes. Además, el equipo interno se sometió a una reformulación de las rutinas de trabajo, aplicación de gimnasia de trabajo, nuevas salas con un diseño moderno y acogedor. Se ha abierto un Centro de Innovación y Tecnología para que los empleados puedan presentar sus ideas de mejora en los procesos de trabajo y ser premiados.

La compañía también ha desarrollado un canal anónimo para quejas de

cualquier carácter para que todos puedan hablar sobre temas delicados sin ningún tipo de censura. Swint también pasa por procesos de mejora continua en todos los aspectos y se enorgullece de su recorrido, cosechando los frutos con su crecimiento exponencial de más del 100% en los últimos dos años.

Anderson dos Santos enfatiza que la compañía adhiere a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y aplica, en el día a día, medidas para que la nación se traslade a ese destino. «Actividades “simples” como la valoración de los empleados, el salario justo, los salarios a menudo por encima del promedio y el estudio alentador están presentes. La organización beneficia a todos los empleados con plan de salud de referencia en la región, estimula la promoción de la salud y aplica, diariamente, gimnasia laboral con todo el equipo», cuenta.

Esta atención también se centra en la contratación. «(La compañía) no hace distinción de edad o género, y ha lu-



chado cada vez más para que aumente la representatividad de las mujeres. En general, el departamento de Recursos Humanos se ha convertido cada vez más en un desarrollador de personas, trayendo temas de interés comunitario a la rutina comercial», afirma el empresario.

Respecto a las acciones de cuidado ambiental, internamente, el equipo divide los residuos orgánicos de los materiales reciclables, casi no se utiliza la impresión en papel, ya que la documentación es 95% digital, y se evita el desperdicio de agua, así como el uso de electricidad.

En la parte de Responsabilidad Social, la corporación realiza constantemente capacitaciones para todo el equipo apuntando no solo al mejor desempeño operativo, sino también al emocional. «Las clases prácticas sobre organización, productividad, separación entre elementos “urgentes e importantes” —e incluso prevención de la ansiedad— son temas cubiertos», garantiza. Además, Swint promueve constantemente campañas para recolectar ropa o donar alimentos a hogares de niños en el Gran São Paulo: «Entre los mayores desafíos, ciertamente puedo mencionar salir de la ‘zona de confort’ de pensar solo en la organización y capacitar la mirada más humana y empática, también transmitiendo esta visión a los empleados».

Se ha invertido tiempo y recursos en formación de calidad para todo el equipo, lo que convierte a la empresa en un entorno propicio para el crecimiento in-

telectual y emocional. En vista de esto, constantemente, realiza evaluaciones de satisfacción para clientes y proveedores internos y externos, tomando medidas de mejora siempre que sea necesario. «El cliente tiene espacio para expresarse, y las reuniones de resultados existen para esto. En ellos, el cliente tiene que hablar y es libre de comunicar cumplidos o críticas constructivas. Swint creció con su mayor activo en sus clientes, y es con esta visión que planifica sus siguientes pasos», afirma Anderson dos Santos.

También se ha formado una junta con un equipo competente, exclusivamente para tratar asuntos de inteligencia, privacidad y seguridad de la información. Entre las agendas se encuentran el análisis, la identificación y la gestión de riesgos; gestión del control interno con identificación y corrección de fallas; desarrollo de proyectos destinados a mejorar y adaptar las normas de LGPD y Ciberseguridad; análisis y previsión de fraude; capacitación y consultoría en gestión de crisis y continuidad del negocio; y la realización de auditorías periódicas en todos los sectores, desde las compras y las consultas hasta las operaciones y las actividades sobre el terreno. Anderson resume todas las acciones de la empresa enfatizando la importancia de una buena gestión, ya que es un factor que guía los pasos de la corporación. «En Swint, los gerentes no están lejos del equipo operativo, por el contrario, están presentes diariamente y, con la misma periodicidad, permiten intercambios valiosos», concluye.



# LLAMADO ADMISIONES


## CARRERAS TECNOLÓGICAS DE DOS AÑOS:

- ✦ MECATRÓNICA
  - ✦ MULTIMEDIA
  - ✦ SONIDO
  - ✦ REDES DE INFORMACIÓN
  - ✦ MANUFACTURA
  - ✦ DISEÑO INDUSTRIAL
  - ✦ DESARROLLO DE SOFTWARE
  - ✦ SEGURIDAD INFORMÁTICA
  - ✦ MANUFACTURA AUTOMATIZADA
- DISPOSITIVOS MÉDICOS - NUEVA**

FINANCIAMIENTO DISPONIBLE

[WWW.ITLA.EDU.DO](http://WWW.ITLA.EDU.DO)

 @ITLARD

TEL. (809) 738.4852 EXTS. 321/379/380 |  (829) 451.3778 | [ADMISIONES@ITLA.EDU.DO](mailto:ADMISIONES@ITLA.EDU.DO)



## CONSORCIO JURÍDICO & EMPRESARIAL JURTECONT

El despacho es un despacho enfocado especialmente a la prestación de servicios jurídicos y contables a cualquier persona física o jurídica, ya sea privada o estatal. Ubicadas en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, las actividades comenzaron en 2002.

El director general ejecutivo, Dr. Alberto Lema Cavour, explica que la firma está conformada por socios con vistas a la generación de trabajo y distribución de recursos. Con ello, dedica plena atención a la búsqueda de la mejora continua, que implica el servicio de excelencia y calidad. «Siempre seguimos los cambios

existentes y, hoy en día, tenemos ambientes con mayor comodidad para nosotros y nuestros clientes», asegura.

El Dr. Alberto también llama la atención sobre la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), presentes en las agendas y decisiones del Jurtencont Legal & Business Council, dado que es un llamado general a la acción para acabar con la pobreza, proteger el medio ambiente y el clima y garantizar que las personas en todas partes, paz y prosperidad. «Tenemos esta agenda como muy importante para la sostenibilidad,



generalmente en el tiempo y en el planeta», comenta.

Con este fin, la oficina alienta a los socios a practicar el reciclaje y los hábitos que cumplen con la protección del medio ambiente, lo que contribuye al desarrollo del derecho al medio ambiente en la implementación de medidas legales de seguridad y protección.

El Dr. Alberto Lema también comenta que, para la satisfacción de clientes y proveedores internos y externos, el Consorcio Legal & Business presta un servicio adecuado, eficaz y personalizado en el área legal o contable.

La búsqueda de la calidad y la excelencia incluso hizo que la firma fuera reconocida por el Instituto Latinoamericano de Calidad (LAQI) con el "The Law Awards". Para ello, se evaluó el marco del Modelo de Excelencia Latinoamericano (LAEM), desarrollado por LAQI para satisfacer las necesidades de las empresas y organizaciones de América Latina, reuniendo un conjunto de acciones que conforman el concepto de Responsabilidad Total.

El Director Ejecutivo General resume que todas las acciones de la firma

también están ligadas a una buena gestión, que trae resultados y, en consecuencia, la buena reputación corporativa. «Esto es muy importante para nuestro desarrollo de negocios y para brindar un servicio óptimo», concluye.



Clínica Estética sin cirugía & Antiaging  
**Más de 15 años de experiencia**



**Renaissance**  
CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS



+593 99 989 1999

[www.renaissance.com.ec](http://www.renaissance.com.ec)

[/renaissance.ec](#)



## SANTOS BARROS ADVOGADOS ASSOCIADOS

El despacho Santos Barros Advogados Associados tiene como actividad principal la prestación de servicios jurídicos en el área tributaria, especialmente derecho tributario, asesoría y planificación, así como la elaboración de estructuras societarias con miras al proceso de gobierno y sucesión. Ubicada en Goiânia, en el estado de Goiás, la empresa vende sus servicios a contribuyentes medianos y grandes, teniendo una preponderancia en la prestación de servicios a personas jurídicas del sector privado.



El CEO, Dr. Antonio Luís dos Santos Barros, dice que la firma nació de su audacia en abandonar una carrera sólida y segura con el Servicio de Impuestos Internos de Brasil para abrazar nuevos desafíos en el sector privado, comenzando en mayo de 1999 la prestación de servicios de consultoría y asesoramiento fiscal para, a partir de 2006, implementar una estructura más robusta, capaz de ofrecer a los clientes servicios especializados, incluyendo asesoramiento a los que están bajo supervisión, preparación de planificación fiscal para grandes empresas, litigios en el ámbito administrativo y judicial, constitución de empresas y preparación de acuerdos de accionistas y accionistas. El mayor reto en ello fue formar un cuerpo profesional con experiencia en las áreas legal y contable, ya que, combinando estos conocimientos, fue capaz de ofrecer servicios diferenciados.

El director comenta que el despacho ha implementado un estricto servicio de calidad, teniendo como agenda el estricto control sobre el procesamiento de los procesos con miras al cumplimiento de los plazos y la calidad técnica del trabajo, como peticiones, opiniones y proyectos. «En este contexto, el principal reto fue la implementación de una gobernanza única para la seguridad y los controles de datos», cuenta.

El Dr. Antonio Luís dos Santos también llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En vista de esto, la compañía cree en esta agenda a través de proyectos seguros que proporcionen un mayor uso de los recursos naturales, sin promover la degradación del medio ambiente, preservando el ecosistema y asegurando a las generaciones futuras el acceso a los medios necesarios para una vida digna.

«Dentro de nuestra área de operación, el cuidado del medio ambiente se centra en el uso racional de los recursos naturales, especialmente evitando el desperdicio de papel. Para ello, adoptamos la petición electrónica y el mantenimiento de archivos virtuales. Con respecto al uso de la electricidad, tratamos de aprovechar al máximo la luz solar, manteniendo los ambientes aireados y ventilados», enumera como acciones dirigidas al cuidado del medio ambiente.

El abogado destaca también cómo aporta el despacho a la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos: «La calidad de nuestro servicio y la dirección de los servicios especializados han sido el gran factor de satisfacción de nuestros clientes». Y añade: «Nuestra empresa solo ha recibido cotizaciones de cortesía, siempre destacada como una de las oficinas más admiradas de Brasil. Sin embargo, si va a sufrir alguna crítica, la trataremos como

una oportunidad para mejorar aún más nuestros servicios».

El CEO resume que la empresa fue concebida en forma de un despacho boutique, buscando brindar servicios especializados, contando siempre con la participación de los socios en la toma de decisiones técnicas, con el fin de garantizar una mayor calidad en los servicios legales prestados y, en consecuencia, entregar al cliente mejores resultados. «Todos los servicios contratados están inicialmente sujetos a los socios, quienes se encargan de analizar cuidadosamente el asunto y dirigir la estrategia a adoptar en los procesos fiscales o de planificación», explica Anderson dos Santos.

La firma también adopta un programa de Compliance, basado en la preservación de la información y los datos inherentes a los clientes y empleados, así como en el cumplimiento de los valores éticos. Dentro de ello, los principales desafíos son mantener el acceso para el personal y los empleados sin perder el control sobre la fuga de datos e información confidencial.

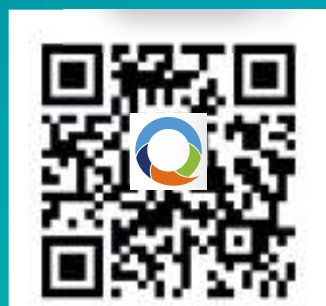
«Una buena gestión, centrada en los valores éticos y el control de calidad, contribuye en gran medida a elevar positivamente la marca de la empresa y, en consecuencia, proporcionar un mayor retorno para socios y empleados», concluye.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 256

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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