



QUALITY

MAGAZINE

NOTA CENTRAL

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LOS NEGOCIOS

ESPECIALISTAS

RELACIÓN ENTRE CALIDAD TOTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Lic. Daniel Tígani

TENER UN PLAN DE RSC IMPACTARÁ LA REPUTACIÓN Y MEJORARÁ LOS RESULTADOS CORPORATIVOS

Lic. Francisco Yanes

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, EL MARCO ESG Y LA NUEVA DINÁMICA DE LAS ORGANIZACIONES CONTEMPORÁNEAS

Prof. Dr. José Luiz Esteves

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: MÁS ALLÁ DE LOS BENEFICIOS, UNA CONVICCIÓN SOCIAL

Lic. Leonel Vidal Díaz



ENTREVISTA ESPECIAL

DR. FILIPE MAIA BROETO
FILIPE MAIA BROETO ADVOCACIA

+16
PERFILES
EMPRESARIALES

LA RED DE MAYOR CRECIMIENTO MUNDIAL



MENTORES GLOBALES RGM

AQUÍ COMIENZA
TU CAMINO A LA
JERARQUIZACIÓN
PROFESIONAL

BMP

Basic
Mentoring
Practitioner

01



FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN

ACADEMIA VIRTUAL + CENTROS OFICIALES

3 NIVELES DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL

CXPM

Certified Expert
Professional
Mentor

03

CPM

Certified
Professional
Mentor

02

COMUNIDAD GLOBAL DE MENTORES CERTIFICADOS

- PRESTIGIO
- OPORTUNIDADES
- BENEFICIOS

Encuentra la información completa en
www.rgmentores.org/certificaciones



INDICE

- 06** | **PALABRAS DEL PRESIDENTE**
DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA - CEO & FOUNDER
- 08** | **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LOS NEGOCIOS**
- 09** | **RELACIÓN ENTRE CALIDAD TOTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**
Lic. Daniel Tigani
- 17** | **TENER UN PLAN DE RSC IMPACTARÁ EN LA REPUTACIÓN Y MEJORARÁ
LOS RESULTADOS CORPORATIVOS**
Lic. Francisco Yanes
- 19** | **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, EL MARCO ESG Y LA NUEVA DINÁMICA DE
LAS ORGANIZACIONES CONTEMPORÁNEAS**
Prof. Dr. José Luiz Esteves
- 26** | **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: MÁS ALLÁ DE LAS GANANCIAS,
UNA CONVICCIÓN SOCIAL**
Lic. Leonel Vidal Díaz
- 31** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**
FILIPE MAIA BROETO ADVOCACIA
DR. FILIPE MAIA BROETO
- 35** | **NOTA CENTRAL**
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LOS NEGOCIOS
- 42** | **REPORTAJES:**

43	PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA
46	VIANA ADVOCACIA E ASSESSORIA JURÍDICA
50	SHARKS ENGENHARIA LTDA
53	B&B GESTÃO E PROJETOS
57	PREMIUM SOLUÇÕES FINANCEIRAS
60	SPIDER P&E
64	GCL ADVOCACIA
67	SABRINA HAIR DESIGNER
70	AUDIVISA CONSULTORIA, NEGÓCIOS E CONTABILIDADE LTDA
73	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACSPMEC
77	CN MODELOS
81	DR. MONITORA
85	FIDES ASSESSORIA CONTÁBIL
89	VICENTE ROMERO ADVOGADOS
93	CLUB INNTEGRA
97	GRABO ESTILO



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
CEO - LAQI
PUBLISHER - LAQI QUALITY MAGAZINE
daniel@laqi.org

LIC. PAULA PONTES
VICEPRESIDENTE EJECUTIVA
paula@laqi.org

LIC. JUAN LUIS CORREA
DIRECTOR GENERAL
QUALITY MAGAZINE
jlicorrea@laqi.org

LIC. THIAGO MONTANARI
EDITOR JEFE
thiago@laqi.org

LIC. LUIS TIZON
GERENTE DE SISTEMAS
luis@laqi.org

LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO
PERIODISTA
lucas@laqi.org

LIC. SEBASTIÁN CÁCERES
COMUNICACIÓN SOCIAL
sebastian@laqi.org

LIC. GIULIANA RIOJA
MANAGER - PROYETOS ESPECIALES
giuliana@laqi.org

LIC. KIMBERLY SOUZA
MANAGER - LAQI MEMBERS BRAZIL
kimberly@laqi.org

LIC. IRAIMER GOMEZ
MANAGER - LAQI MEMBERS LATAM
iraimer@laqi.org

LIC. EMILIO DANINO
LOGISTICA INTERNACIONAL
emilio@laqi.org

PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenidos al número 265 de nuestra Quality Magazine!

¡Siempre es un placer escribirte! En esta edición de julio destacamos el siguiente eje: “Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas”. Sabemos que este tema tiene un impacto en todos los países que conforman la red de miembros de LAQI y tiene un impacto en las organizaciones, ya que el público busca cada vez más conocer las acciones de una empresa que pueden ir más allá de la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

En este contexto, enumeramos los puntos que componen este eje, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la educación, las prácticas de voluntariado, la importancia de la diversidad y la protección social. Con esto, destacamos las experiencias de voluntariado, que posibilitan el uso del conocimiento, involucrando no solo al grupo interno o de interés, sino también a la comunidad externa.

En LAQI enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes se basen en tomar decisiones con mayor firmeza y mitigar riesgos.

En esta edición también elaboramos un perfil de 16 integrantes de nuestra Organización que están comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Es nuestro orgullo presentarlos y observar el compromiso público de cada uno de ellos.

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

¡Hasta pronto!

Un abrazo fraterno

Daniel Maximilian Da Costa, DHC
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

MSG

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
EN LOS NEGOCIOS**

RELACIÓN ENTRE CALIDAD TOTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Por: Lic. Daniel Tigani

Las empresas responsables, no pueden conformarse solamente con la creación de una imagen positiva ante la sociedad, es necesario generar confianza entre clientes y empleados y fomentar el sentimiento de pertenencia. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es concebida para la sociedad, como la nueva estrategia que las empresas responsables deben tener. Este concepto fue introducido por la Comisión Europea en los años 90 con el objetivo de conducir a los empresarios a vislumbrar un modelo corporativo más próspero, responsable y socialmente inclusivo.

¿Cómo definir una empresa responsable?

En primer lugar, la Responsabilidad Social Corporativa hace referencia a aquellas gestiones que llevan a cabo las empresas para impactar de forma igualmente positiva a sus clientes, empleados, la sociedad y el medioambiente. Por lo tanto, una empresa responsable es aquella que, intencionalmente, no se limita a que su misión produzca los beneficios económicos esperables, sino que va más allá.

Este tipo de empresas han comenzado a introducir en su vocabulario conceptos como, transparencia, ética, formación, protección de los derechos humanos, inclusión financiera y social o sostenibilidad, convirtiéndose, incluso, en prioridades dentro de su cultura corporativa. La clave de estos objetivos es ganar confianza.

«La confianza es algo que se consigue a gotas y se pierde en torrentes».

No basta con impactar positivamente en la sociedad, las empresas deben fundar la confianza, tanto entre sus proveedores, sus empleados y sus clientes, fomentando así el deseo de pertenencia.

En ese sentido la calidad total es lo mínimo que puede esperarse de una empresa en esta búsqueda. La entrega de

productos y servicios que superen las expectativas de los clientes, la implementación de procesos que eliminen sorpresas e incertidumbre entre proveedores y empleados, son básicas para este modelo de empresas. No se puede garantizar un impacto positivo en la sociedad, cuando aquellos que son imprescindibles para lograrlo no confían en la visión, la misión y los valores de la corporación.

La calidad total, al igual que la RSC, empieza con información y culmina con educación.

Entre los más importantes objetivos de las empresas responsables, podemos mencionar su lucha contra la exclusión y para ello, el enemigo a vencer es la ignorancia y la mala información. Esto concuerda con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que la ONU pretende alcanzar para 2030, que es ayudar a personas a prosperar y disfrutar de los beneficios del crecimiento para ser empoderadas. El objetivo es darles acceso a productos y servicios que ayuden a mejorar su calidad de vida, a través de la educación.

Una empresa responsable apunta a la calidad de vida de las personas. A modo de ejemplo les comparto una anécdota. En cierta oportuni-

dad, durante una conferencia sobre calidad, un colega preguntó: «¿Cuál fue el avance tecnológico, que permitió incluir la mayor cantidad de personas en el ámbito productivo?». Sin pensarlo mucho, la mayor parte de la audiencia contestó que eran la computadora personal o tal vez el automóvil. Ante esta respuesta, el colega sonrió y dijo que esas ideas estaban equivocadas. Luego explico que el mayor avance tecnológico inclusivo, fue el lavarropas automático. Este dispositivo permitió incluir, teniendo en cuenta el momento histórico, con los usos y costumbres de la época, a gran parte de las mujeres, que hasta ese momento ocupaban muchísimo tiempo en esas tareas.

Una empresa Socialmente Responsable ayuda a mejorar el mundo

Las empresas socialmente responsables contribuyen a mejorar el mundo y son reconocidas. El informe «Change The World», de la revista Fortune, reconoce la labor realizada por las compañías cuyo trabajo y labor impacta positivamente en las sociedades, gracias a sus programas sociales, económicos y medioambientales.

El informe Varkey-UNESCO-Fortune 500 también destaca la labor de las entidades y su fuerte compro-

miso con la educación en colaboración con las universidades, estados, centros de investigación e instituciones académicas presentes en muchos países.

Existen también reconocimientos a las empresas más sostenibles del mundo, como el Dow Jones Sustainability World Index, un índice de referencia en el ámbito internacional que establece un ranking a nivel global y particularmente en Europa, año a año. Para ello, se tiene en cuenta la labor y el comportamiento de las corporaciones en las dimensiones económica, medioambiental y social.

En España, existe el ranking Merco, para las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo. Se reconocen, por ejemplo, a las empresas que cuentan con un porcentaje elevado de personas con discapacidad en la plantilla total de empleados. Se pondera el liderazgo en sectores que prestan, servicios integrales, soluciones tecnológicas o accesibilidad universal.

Por otro lado, las empresas se destacan también en diferentes áreas dentro de políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Por ejemplo, el proceso de sustitución de bolsas de plástico por otras de papel y material reciclado, para mejorar

el desarrollo sostenible. Otras han donado toneladas de alimentos, instrumental o medicinas, a causas sociales.

Las compañías responsables son pioneras en crear sus departamentos de Responsabilidad Social Corporativa. Eso les ha permitido ganar prestigio nacional e internacional y fidelizar tanto a clientes, como proveedores y así, mejorar sus ventas y beneficios. Estos departamentos de Responsabilidad Social Corporativa deben trabajar en forma estrecha con los objetivos de Calidad Total para aspirar a desempeños significativos.

¿Existen Normativas sobre RSC?

Existe la ISO 26000 (Responsabilidad Social), una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). La Guía ISO 26000, proporciona orientación sobre los principios básicos de responsabilidad social, y sobre la manera de integrar el comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas de prácticas y procesos de las empresas. Además, quiere ser útil para todo tipo de organizaciones interesadas en la RSC. La orientación de la guía está basada en las buenas

prácticas ya existentes tanto en el sector público como privado, y desde la organización de estandarización se consideran como coherente y complementarias a las declaraciones y convenciones de las Naciones Unidas y sus organismos. No tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual.

También existe la Norma SA8000 de Social Accountability Internacional (SAI). SAI es una organización sin ánimo de lucro fundada en EEUU, formada por diferentes grupos de interés, cuyo objetivo es mejorar las condiciones laborales y sociales, a través del desarrollo y la implementación de una norma de Responsabilidad Social: SA 8000. Esta norma y su sistema de control se basan en estrategias de garantía de la calidad (como las utilizadas para la norma ISO 9000) y añaden varios elementos que los expertos internacionales en derechos humanos consideran fundamentales para la vertiente social. En cualquiera de sus versiones, la SA 8000 está basada en los acuerdos internacionales alcanzados por la OIT y por Naciones Unidas. Es una norma certificable que viene acompañada por un sistema de auditoría y verificación independiente.

También existen modelos de sistema de gestión como el RS 10 de España: Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social. Se trata de otro sistema de gestión que contempla los requisitos para gestionar la responsabilidad social en una organización, y alinear todas las acciones realizadas que tengan un impacto directo o indirecto en las partes interesadas (stakeholders). Se trata de un sistema certificable (por AENOR) y compatible con otros sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, o seguridad.

En resumen

Para las empresas responsables, existen grandes beneficios, antecedentes y también las herramientas necesarias para encarar su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. Muchos colegas, profesionales y consultoras están especializándose continuamente en este tema. Desde mi humilde opinión, se trata de una materia tan trascendente para el futuro de las corporaciones, que no podrán limitarse a la Calidad Total, prescindiendo de Responsabilidad Social Corporativa.

Calidad Total - RSC = 0



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.

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



¿Quiénes somos?

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



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



Lograr una sociedad en el 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.

TENER UN PLAN DE RSC IMPACTARÁ EN LA REPUTACIÓN Y MEJORARÁ LOS RESULTADOS CORPORATIVOS



Por: Lic. Francisco Yanes

En términos de Responsabilidad Social Corporativa, Mercadona pone el ejemplo: uno de los principales grupos de supermercados en España, apuesta por una cadena agroalimentaria sostenible basada en la confianza hacia el consumidor.

Su estrategia de compromiso social y medioambiental puede medirse en el desarrollo de prácticas que mitigan el impacto de sus actividades en los entornos y promueven el bienestar social. Podemos mencionar, por ejemplo, la descarga nocturna silenciosa. Para no interferir en la movilidad urbana, la compañía ha emprendido un plan de descarga de productos que consiste en ir a las ciudades y municipios en las horas de menos circulación de vehícu-

los. Esta iniciativa fue premiada por el Ayuntamiento de Barcelona en 2003.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), también conocida como Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es el conjunto de acciones que una empresa lleva a cabo de manera voluntaria para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar el bienestar de la sociedad en general, trabaja por el bienestar común en ecología, igualdad, derechos humanos, más allá de sus obligaciones legales y económicas. En la lista, figuran reducir la contaminación, aumentar el uso de energía renovables, promover el uso de materiales reciclados, compensar el impacto negativo de la empresa plantando árboles, financiando investigaciones que impacten a la sociedad.

La RSC implica que las empresas asuman la responsabilidad por el impacto que sus actividades tienen en aspectos sociales, ambientales y económicos. En lugar de centrarse únicamente en la maximización de beneficios que al final llegarán como consecuencia de guardar una buena reputación, las empresas que practican la RSC consideran los intereses de los diferentes grupos de interés, como los empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y el medio ambiente.

Las prácticas de RSC pueden abarcar una amplia gama de áreas, incluyendo:

1. Ética empresarial: La empresa se

compromete a mantener altos estándares éticos en todas sus operaciones y relaciones comerciales.

2. Derechos humanos: La empresa respeta y promueve los derechos humanos en sus operaciones y en las comunidades en las que opera.

3. Medio ambiente: La empresa adopta medidas para minimizar su impacto ambiental, como la reducción de emisiones contaminantes, el uso responsable de los recursos naturales y la promoción de prácticas sostenibles.

4. Colaboradores: La empresa garantiza un entorno laboral seguro y saludable, fomenta la diversidad y la igualdad de oportunidades, y promueve el desarrollo y el bienestar de sus empleados.

5. Relaciones con la comunidad: La empresa contribuye al desarrollo de las comunidades en las que opera a través de programas de apoyo, inversiones sociales y voluntariado corporativo.

6. Clientes y proveedores: La empresa busca relaciones comerciales justas y transparentes, brinda productos o servicios de calidad y considera el impacto social y ambiental de su cadena de suministro.

La RSC deberá generar beneficios tanto para las empresas como para la sociedad en general. Al adoptar prácticas socialmente responsables, las empresas pueden mejorar su reputación, fortalecer su relación con los clientes, atraer y retener talento, re-

ducir riesgos y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operan.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nos conviene para varios propósitos importantes:

- Mejorar de la imagen corporativa de la empresa
- Permitir acceder a ciertas bonificaciones
- Crea vínculos con ciertas comunidades
- Fortalecer su tejido económico y social
- Proporcionar nuevas oportunidades de negocio y mejorar las relaciones con proveedores y distribuidores
- Ayudar a mejorar la sociedad

1. Mejorar la reputación y la imagen de la empresa: Las prácticas socialmente responsables pueden generar una imagen positiva para la empresa, lo que puede fortalecer su marca y aumentar la confianza de los clientes, inversores y otras partes interesadas.

2. Cumplir con las expectativas de los grupos de interés: La RSC permite a las empresas responder a las demandas de la sociedad y de los diferentes grupos de interés, como los consumidores, empleados, proveedores y comunidades locales. Esto ayuda a construir relaciones sólidas y duraderas con estos grupos y a mantener una licencia social para operar.

3. Fomentar la sostenibilidad empresarial: La RSC implica considerar los aspectos económicos, sociales y ambientales de las operaciones empresariales. Al adoptar prácticas sostenibles, las empresas pueden minimizar los riesgos operativos y mejorar su capacidad para enfrentar los desafíos a largo plazo, como la escasez de recursos y los impactos ambientales.

4. Atraer y retener talento: Las empresas que practican la RSC suelen ser más atractivas para los empleados, especialmente para las nuevas generaciones que valoran la responsabilidad social y buscan trabajar para organizaciones que se alineen con sus valores. La RSC puede contribuir a la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede mejorar el desempeño y la productividad.

5. Cumplir con estándares éticos y legales: La RSC implica actuar de manera ética y cumplir con las regulaciones y leyes aplicables. Esto ayuda a prevenir riesgos legales y de reputación, evitando situaciones que puedan dañar la empresa y sus relaciones comerciales.

6. Contribuir al desarrollo de la sociedad: La RSC permite a las empresas ser agentes de cambio positivo en la sociedad. Al abordar problemas sociales y ambientales, como la pobreza, la educación, la igualdad

de género o el cambio climático, las empresas pueden tener un impacto significativo en la mejora de las condiciones sociales y en la construcción de un futuro más sostenible.

En resumen, la RSC sirve para promover una gestión empresarial responsable y ética, generar beneficios tanto para la empresa como para la sociedad, y contribuir a un desarrollo sostenible a largo plazo.

¿Qué impacto tiene en la empresa?

La adopción de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) puede tener diversos impactos positivos en una empresa, tanto a corto como a largo plazo. Algunos de los impactos más destacados son los siguientes:

1. Mejora de la reputación y la imagen de la empresa: La implementación de prácticas socialmente responsables puede fortalecer la reputación de la empresa, aumentar su credibilidad y generar una imagen positiva en el mercado. Esto puede atraer a más clientes, inversores y socios comerciales.

2. Ventaja competitiva: La RSC puede diferenciar a una empresa de sus competidores al demostrar su compromiso con la sostenibilidad y el bienestar social. Esto puede resultar en una ventaja competitiva al atraer a consumidores conscientes que

prefieren productos o servicios provenientes de empresas responsables.

3. Mayor lealtad y satisfacción del cliente: Los consumidores valoran cada vez más las empresas que tienen un enfoque responsable y ético. Al demostrar su compromiso con la RSC, las empresas pueden generar lealtad y satisfacción en sus clientes, lo que se traduce en una mayor retención y recomendación de sus productos o servicios.

4. Atracción y retención de talento: La RSC puede ser un factor determinante para atraer y retener a empleados talentosos. Las personas buscan trabajar en empresas que compartan sus valores y que tengan un impacto positivo en la sociedad. Las prácticas responsables pueden mejorar la moral y el compromiso de los empleados, lo que a su vez contribuye a una mayor productividad y satisfacción laboral.

5. Reducción de riesgos y costos: La RSC implica la gestión responsable de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza. Al adoptar prácticas sostenibles y éticas, las empresas pueden reducir el riesgo de enfrentar multas, demandas legales, daños a la reputación o problemas operativos. Además, la implementación de medidas de eficiencia energética, reducción de desperdicios y optimización de recursos puede conducir a ahorros de costos significativos.

6. Acceso a nuevas oportunidades de negocio: La RSC puede abrir puertas a nuevas oportunidades de negocio, como la participación en licitaciones o contratos con organizaciones o gobiernos que requieren proveedores responsables. Además, las empresas que ofrecen productos o servicios sostenibles pueden acceder a mercados emergentes y nichos de consumidores cada vez más importantes.

Es importante destacar que los impactos de la RSC pueden variar según el contexto y la implementación específica de cada empresa. Sin embargo, en general, la RSC puede generar beneficios a largo plazo para la empresa, fortaleciendo su posición en el mercado y contribuyendo a su éxito sostenible.

Fuentes

<https://www.emiser.es/>

<https://mexico.unir.net/ingenieria/noticias/acciones-responsabilidad-social-corporativa/>

<https://retos-directivos.eae.es/>



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



A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA, O FRAMEWORK ESG E A NOVA DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS



Por: Prof. Dr. José Luiz Esteves,
DBA.



La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha evolucionado significativamente en el entorno corporativo, adoptando una dimensión renovada y más integral a través de la implementación y desarrollo del marco ESG (Environmental, Social and Governance).

Este nuevo paradigma amplía el alcance de la RSC, yendo más allá de las prácticas tradicionales de filantropía y

sostenibilidad ambiental, para abarcar cuestiones sociales, de gobernanza e impacto ambiental de manera integrada. En este renovado contexto de RSC, se incentiva a las empresas a integrar de manera estratégica y sistémica las dimensiones ambiental, social y de gobernanza en su gestión, buscando el equilibrio entre el éxito financiero y la responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente. La implementación del marco ESG proporciona un marco sólido para guiar a las empresas en este camino, fomentando prácticas responsables, transparentes y sostenibles, alineadas con las expectativas de la sociedad y los desafíos globales del siglo XXI. El concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), entonces, surgió como respuesta a las demandas de la sociedad de empresas más éticas, responsables y comprometidas con el bienestar social y ambiental. En las últimas dos décadas, la adopción de la RSC por parte de las empresas se ha intensificado, impulsada por una serie de factores y desafíos globales.

La aparición del concepto de RSC y sus fundamentos: cómo lo adoptan las empresas en las últimas dos décadas

Uno de los principales puntos que ejemplifican la adopción de la RSC por parte de las empresas es el cambio de paradigma en la forma en que la sociedad ve el papel de las corporaciones. Anteriormente, prevalecía la opini-

ón de que las empresas sólo tenían la obligación de generar beneficios para sus accionistas. Sin embargo, este pensamiento ha evolucionado, y ahora se reconoce que las empresas tienen un impacto significativo en la sociedad y el medio ambiente, y por lo tanto tienen la responsabilidad de actuar de manera sostenible y ética.

Otro punto importante que considerar es el aumento de la conciencia de la sociedad sobre los problemas socioambientales. Los desafíos globales, como el cambio climático, la desigualdad social, la pobreza, la escasez de recursos naturales y la degradación ambiental han despertado una mayor preocupación y demanda de los consumidores, inversionistas y comunidades con respecto a las prácticas corporativas. La regulación y la presión gubernamental también son factores que han impulsado la adopción de la RSC: muchos gobiernos han implementado políticas y regulaciones más estrictas para garantizar que las empresas operen de manera responsable y sostenible. Además, existen incentivos y beneficios fiscales para las empresas que adoptan prácticas socialmente responsables.

La RSC también ha sido impulsada por un cambio en las expectativas de los consumidores. Cada vez más, los consumidores prefieren comprar productos y servicios de empresas que demuestran un compromiso con la sostenibilidad, la equidad y la responsabilidad social. Las empresas que no adoptan una postura responsable corren el riesgo de perder la confianza y preferencia de los consumidores, interactuando con beneficios para las propias empresas: fortalece la reputación y la marca de la empresa,

atrae talento calificado, mejora la eficiencia operativa, reduce costos, mitiga riesgos y crea nuevas oportunidades de negocio.

Es casi unánime decir que las empresas socialmente responsables tienden a ser más resilientes y sostenibles a largo plazo.



La transformación que se produjo en el capital humano desde la adopción de un manual de para la RSC

Es importante destacar cuáles fueron los principales aspectos de esta transformación y el beneficio aportado a las empresas y organizaciones. La transformación que se produjo en el capital humano con la adopción de un folleto de Responsabilidad Social Empresarial (RSC) trajo consigo una serie de cambios significativos en los aspectos conductuales y culturales dentro de las empresas y organizaciones del triple hélice (universidades, sector privado y sector público).

Uno de los principales aspectos de esta transformación fue la conciencia y el compromiso de los empleados en relación con las prácticas de RSC. Las empresas pudieron comunicar y promover los valores y principios, educando a sus empleados sobre la importancia de actuar de manera ética, sostenible y so-

cialmente responsable. Esto ha resultado en un mayor sentido de pertenencia y compromiso de los empleados con la misión y visión de la empresa. Además, la adopción de una especie de «manual» proporcionó una mayor alineación entre los empleados y la estrategia de la empresa en relación con la RSC. Los principios y directrices que se alinearon sirvieron de guía para orientar las acciones de los empleados en su vida cotidiana, fomentando la adopción de comportamientos socialmente responsables y la búsqueda de soluciones más sostenibles en los procesos de trabajo. Esta transformación sin duda impulsó la construcción de una cultura organizacional centrada en la responsabilidad social y ambiental.

Otro aspecto importante fue el desarrollo de habilidades y competencias de los empleados: se ofreció capacitación y entrenamiento relacionados con temas sociales, ambientales y de gobernanza, promoviendo la conciencia y la mejora técnica de los empleados, lo que permitió a los empleados convertirse en agentes de cambio, capaces de identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones innovadoras alineadas con los principios de la RSC.

Comprendiendo el marco ESG y su conexión con la RSC



ESG se basa en tres pilares fundamentales:

- El primero, la E (Environmental), se refiere a las prácticas de gestión y mitigación de los impactos ambientales de las empresas. Incluye la adopción de medidas sostenibles para reducir la huella de carbono, promover la eficiencia energética, conservar los recursos naturales y prevenir la contaminación. La gestión adecuada de los residuos, la promoción de la economía circular y la protección de la biodiversidad también son aspectos relevantes en esta dimensión renovada de la RSC.
- El segundo pilar, la S (Social), implica acciones dirigidas al bienestar y desarrollo de los grupos de interés internos y externos. Esto incluye valorar y respetar los derechos humanos, promover la diversidad y la inclusión, la seguridad y la salud en el trabajo, fomentar la educación y la capacitación, compromiso con las comunidades locales, entre otras iniciativas que buscan impactar positivamente a la sociedad en su conjunto.
- El tercer pilar, la G (Governance), se refiere a la gobernanza empresarial, la transparencia y las prácticas de ética empresarial. Esto incluye implementar políticas efectivas y controles internos, promover la integridad y responsabilidad corporativa, adoptar principios de cumplimiento y garantizar la equidad y proteger los intereses de los accionistas y otras partes interesadas.

La transformación del capital humano en relación con la RSC ha traído importantes beneficios a las empresas y organizaciones desde la perspectiva del marco ESG. En primer lugar, hubo

un fortalecimiento de la reputación y la imagen de la empresa, haciéndola más atractiva para los clientes, socios comerciales e inversores. Las empresas socialmente responsables y comprometidas con la sostenibilidad ganan mayor confianza y reconocimiento en el mercado. Además, la transformación del ambiente organizacional contribuyó a la creación de un clima organizacional, de trabajo y al cumplimiento de sus tareas rutinarias, más motivador y comprometido. Los empleados que se identifican con los valores de RSC tienen mayor satisfacción y productividad en el trabajo, lo que resulta en un clima organizacional positivo y mejores resultados corporativos.

En el contexto de la 3-hélice, ESG impulsa la colaboración latente y el intercambio de conocimientos entre las universidades, el sector privado y el sector público. Estas alianzas estratégicas han permitido la creación de proyectos e iniciativas conjuntas que abordan los desafíos sociales y ambientales de manera integrada, promoviendo el desarrollo sostenible y la innovación.

Ejemplos de empresas y organizaciones que han destacado en la adopción del concepto de RSC en la evolución hacia ESG

En los últimos años, varias empresas y organizaciones han destacado por adoptar el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), demos-

trando un sólido compromiso con las prácticas sostenibles y socialmente responsables. Estas empresas se han convertido en referencias en sus respectivos mercados, presentando diferencias significativas en relación con los competidores, y ahora refuerzan la perspectiva a través de la adopción de una perspectiva ESG, como:

A) Patagonia: Patagonia es una empresa de indumentaria outdoor que se destaca por su compromiso con la sostenibilidad ambiental. La compañía ha adoptado un enfoque holístico de la RSC, produciendo productos duraderos, reciclables y de bajo impacto ambiental. Además, Patagonia apoya causas sociales y promueve el activismo ambiental. Su principal diferencial es la transparencia en sus prácticas, compartiendo información detallada sobre el ciclo de vida de sus productos y el impacto ambiental de sus operaciones.

B) Natura: Natura es una empresa brasileña de cosméticos cuyo pilar central es la sostenibilidad. La compañía adopta prácticas comerciales sostenibles, como el uso de ingredientes naturales y la preservación de la biodiversidad. Natura también destaca por su acción social, promoviendo la inclusión y la generación de ingresos para las comunidades locales. Su diferencial radica en la integración entre los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza a lo largo de toda la cadena de valor.

C) Tesla: Tesla es una compañía de vehículos eléctricos que revolucionó la industria automotriz. Además de producir vehículos eléctricos de alto rendimiento, Tesla también invierte en energía renovable, con la fabricación de baterías de almacenamiento de energía. La compañía destaca por su visión de un futuro sostenible y por hacer más accesible la movilidad eléctrica. Su diferencial radica en la innovación tecnológica y el impulso para la transición hacia una economía baja en carbono.

D) Google: Google es una de las principales empresas de tecnología del mundo y destaca por su enfoque integral del tema. La compañía tiene ambiciosos objetivos de sostenibilidad, como el uso de energía renovable en sus operaciones y el compromiso de neutralizar sus emisiones de carbono. Además, Google invierte en proyectos sociales y educativos, promoviendo la inclusión digital y el acceso a la información. Su diferencial radica en la cultura de la innovación y el uso de la tecnología para promover la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Con algunos de estos ejemplos es posible demostrar que la evolución de la RSC hacia un entorno que fortaleció el marco ESG se ha convertido en un diferencial competitivo en diferentes mercados.

La transparencia, el compromiso con la sostenibilidad ambiental, la acción socialmente responsable y la innovación son algunos de los principales

factores que diferencian a estas empresas de sus competidores. Al alinear sus valores con las demandas de la sociedad, estas organizaciones demuestran que es posible lograr el éxito empresarial al tiempo que contribuyen a un futuro más sostenible e inclusivo.

Pero es cierto: todavía tenemos un largo camino por delante. Y la única constante del proceso de planificación —sí, ella misma, el tiempo (T)— será el principal desafío para la innovación en la sostenibilidad de las organizaciones.

Bibliografía sobre temas de RSC y ESG: Carroll, A. B. *Business & Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management*, Cengage Learning, Boston, MA. 2015.

ESTEVEVES, J. L. *Ética y Responsabilidad Social*. MBA en Marketing, FGV Management – Cursos de Educación Continua. 1ª edición, Río de Janeiro, FGV Press, 2005. (Síntesis de contenidos disponible en https://drive.google.com/file/d/1IM1FhW2EdtLpg1a24_hJ-SaNW2y_FKArC/view?usp=sharing).

ESTEVEVES, J. L. *Guía Básica de Innovación y Emprendimiento*. Los Gatos, CA, Estados Unidos. Smashwords Publishing, Inc. 2019.

ESTEVEVES, J. L. *Entrepreneurship in Action: A Basic Guide to Support in New Business Development*. Los Gatos, CA, Estados Unidos. Smashwords Publishing, Inc. 2019.

ESTEVEES, J. L. Contemporary Management Theories: A new approach. Los Gatos, CA, Estados Unidos. Smashwords Publishing, Inc. 2019.

Freeman, R. E. Stakeholder Theory: The State of the Art. The Academy of Management Annals, Tomo 4- Issue 1, 2010.

Ligteringen, E., & Bartels, W. Sustainability Reporting: The Role of the GRI Guidelines, 2010. Disponible en KEY CHALLENGES IN GLOBAL CORPORATE CITIZENSHIP (unepfi.org), consultado el 7/12/2023.

Porter, M. E., Kramer D., M. R. Creación de valor compartido, 2011. HBR Harvard Business Review, Ed. enero-febrero de 2011. Disponible sobre la creación de valor compartido (hbr.org), consultado el 7/10/2023.

Waddock, S., & Graves, S. B. The Difference Makers: How Social and Institutional Entrepreneurs Created the Corporate Responsibility Movement, 2017. Impresión Routledge, 30 de septiembre de 2017. Disponible en The Difference Makers | How Social and Institutional Entrepreneurs Cre (taylorfrancis.com), consultado el 2 de julio de 2023.

Prof. José Luiz Esteves, DBA.

Profesor Visitante/ Investigador de posgrado en Innovación para la Sostenibilidad Organizacional en el PPAD

de la Pontificia Universidad Católica de Paraná (PUC-PR). Doctor en Administración de Empresas por la Universidad de Concordia, USA. Especialista en Comunicación Social por la UNESA, en Docencia y ABPP (Aprendizaje Basada en Problemas y Proyectos) por UNIVESP y en Educación 4.0 por UNIFAEEL.

Emprendedor Social en el área educacional, fundador y Ceo de Exponentialis, plataforma de proyectos en aprendizaje y educación transformadora. Mentor activo en startups, innovación y emprendedurismo por los Programas Inovativa Brasil, Start Out Brasil y Salto Aceleradora, además de ser conferencista internacional. Anteriormente, investigador, orientador de innovación y emprendedurismo por el CNPq; responsable del mapeo de las pasantías de Inovação da Empresa Brasileira; profesor mediador en ABPP en UNIVESP; profesor del MBA de Fundação Getúlio Vargas y de diferentes IES en Administración, Innovación, Emprendedurismo, Marketing y Planificación Estratégica; superintendente Educacional de SENAC MG; gerente Ejecutivo de IE-PAC/SECONCI-SP; director general de Católica do Ceará/ Maristas.



**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

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: MÁS ALLÁ DE LAS GANANCIAS, UNA CONVICCIÓN SOCIAL



Por: Lic. Leonel Vidal Díaz

¡Bienvenidos a este espacio de reflexión sobre la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)!

En un mundo cada vez más interconectado, donde los valores y la sostenibilidad se vuelven fundamentales, es esencial que las empresas asuman un compromiso más profundo con la sociedad. En este artículo, exploraremos la importancia de la RSC y cómo ésta va más allá de la generación de negocios y utilidades económicas y la creación de una simple imagen corporativa.

El cambio de paradigma: de las ganancias a la convicción social

Históricamente, las empresas se han centrado en maximizar sus ganancias

y satisfacer a sus accionistas. Y eso está bien, porque al fin y al cabo generalmente se crean con ese objetivo. Sin embargo, el panorama actual exige un enfoque más holístico y consciente. Aquí es donde entra en juego la RSC. Esta práctica busca que las empresas actúen como ciudadanos corporativos responsables, teniendo en cuenta el impacto social, económico y ambiental de sus actividades.

Es comprensible que algunos empresarios puedan sentirse escépticos ante esta idea. «¿No se trata de ganar dinero al final del día?», podría ser una pregunta que algunos se planteen. Y sí, el objetivo de cualquier empresa es obtener beneficios, pero la RSC ofrece un enfoque más amplio y sostenible para lograrlo. No se trata solo de aumentar las utilidades del negocio, sino de crear valor a largo plazo y contribuir al bienestar de la sociedad en general.

La RSC en números

Ahora, permítanme respaldar estos argumentos con algunos datos y estadísticas que respaldan la importancia de la RSC.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene un impacto significativo en el mundo empresarial y en la sociedad en general. Las cifras y estadísticas respaldan la importancia de la RSC y muestran cómo las empresas responsables pueden generar un cambio po-

sitivo. Aquí hay algunos datos relevantes:

1. Según un informe de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se estima que el 90% de las principales empresas del mundo ahora informan sobre sus prácticas de sostenibilidad y RSC. Esto demuestra un creciente reconocimiento de la importancia de la RSC en la toma de decisiones empresariales.

2. Un estudio de la Universidad de Harvard encontró que las empresas que se centran en la RSC tienen una mayor probabilidad de atraer y fidelizar a empleados talentosos. El 79% de los empleados encuestados en el estudio indicaron que preferirían trabajar para una empresa con una fuerte cultura de responsabilidad social.

3. Según un informe de la consultora PwC, el 90% de los consumidores a nivel mundial considera que es importante que las empresas actúen de manera responsable social y ambientalmente. Y el 55% de los consumidores encuestados indicaron que estarían dispuestos a pagar más por productos y servicios provenientes de empresas responsables.

Estas cifras destacan el creciente reconocimiento de la importancia de la RSC en el entorno empresarial. Las empresas responsables no solo generan beneficios económicos, sino que también atraen a empleados talentosos, ganan la confianza de los consumidores y contribuyen a la construcción de una sociedad más sostenible. La RSC va más allá de la generación de utilidades o la creación de una imagen

para vender más, se trata de un enfoque de convicción social que tiene un impacto positivo en múltiples aspectos de la actividad empresarial.

La reputación, un activo invaluable

No podemos negar que vivimos en una era digital donde las noticias vuelan más rápido que los memes virales. En este sentido, una reputación sólida y positiva es vital para cualquier empresa. La RSC puede ser un factor crucial para forjar una buena imagen corporativa, pero debemos tener en cuenta que no se trata solo de una estrategia de branding y relaciones públicas.

A diferencia de aquel relato en el que un elefante intenta camuflarse con unas orejas de conejo, las empresas no pueden simplemente disfrazarse de responsables y esperar que nadie lo note. Los consumidores y las comunidades son más inteligentes y exigentes que nunca. Quieren ver acciones tangibles, no solo declaraciones vacías. La RSC auténtica es aquella que se arraiga en la convicción social y se traduce en un impacto real.

La responsabilidad social no es solo una moda pasajera, como llevar calcetines de colores extravagantes los viernes. Es un cambio de mentalidad que requiere que las empresas asuman un papel activo en la mejora de la sociedad y el cuidado del medio ambiente. Imaginen también un mundo donde todas las empresas actúan de manera socialmente responsable. Sería como una fiesta donde todos se preocupan por el bienestar de los demás y se divierten juntos, sin pisotear el césped

o romper las macetas. ¡Sería una fiesta inolvidable!

Pero volviendo a la realidad, la RSC no es solo sobre fiestas divertidas y extravagantes. Es sobre generar un impacto positivo y duradero. Es como esa persona que trae el postre más delicioso a la fiesta, pero también se asegura de que todos tengan suficiente y que nadie tenga alergias alimentarias. Es una combinación de generosidad, conciencia y cuidado por los demás.

La RSC también puede ser vista como un equipo de superhéroes. Imaginen a Iron Man usando su tecnología para impulsar energías limpias, o a Wonder Woman luchando por la igualdad de género en el mundo empresarial. ¡Sería genial ver a estos superhéroes corporativos en acción!

Pero no necesitamos trajes extravagantes ni superpoderes para ser socialmente responsables. Todos podemos marcar la diferencia, independientemente del tamaño de nuestra empresa. Puede ser desde implementar prácticas de reciclaje en la oficina hasta apoyar programas educativos en comunidades desfavorecidas.

En resumen, la responsabilidad social corporativa va más allá de in-

crementar las ventas y crear una imagen para vender más. Se trata de una convicción social arraigada en el compromiso de las empresas de contribuir positivamente a la sociedad y el medio ambiente. La RSC ofrece una oportunidad para construir una reputación sólida y duradera, ganarse la confianza de los consumidores y marcar una diferencia real en el mundo.

Entonces, queridos empresarios, ¿están listos para asumir el desafío de ser socialmente responsables? Recuerden, la RSC no tiene por qué ser aburrida ni tediosa. Podemos ser serios y divertidos a la vez, como una combinación perfecta de Clark Kent y Superman.

¡Vamos a abrazar la Responsabilidad Social Corporativa y hacer del mundo empresarial un lugar mejor y más divertido para todos! Juntos, podemos lograrlo y dejar una huella duradera en la sociedad. ¡Adelante, empresarios responsables, el futuro nos espera!

Autor:

Leonel Vidal Díaz
www.LeonelVidal.com
www.linkedin.com/in/LeonelVidal



**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

ENTREVISTA

ESPECIAL

FILIPPE MAIA BROETO |
Advocacia

**EMPRESA:
FILIPPE MAIA BROETO ADVOCACIA**

FILIPPE MAIA BROETO ADVOCACIA



DR. Filipe Maia Broeto
Filipe Maia Broeto Advocacia

Con sede en la capital del estado de Mato Grosso, Cuiabá, la firma se enfoca en Derecho Penal Económico y de la Empresa, y Derecho Administrativo Sancionador

Filipe Maia Broeto Advocacia es una firma legal que se dedica al Derecho Penal Económico y de la Empresa, así como al Derecho Administrativo Sancionador. Ubicada en Cuiabá, capital del estado de Mato Grosso, en Brasil, la firma inició sus actividades en estas dos ramas específicas del Derecho, a pesar de que el desempeño del propietario y director ejecutivo, el Dr. Filipe Maia Broeto, comenzó mucho antes, pero de manera especializada, en los llamados «delitos de cuello blanco».

El Dr. Filipe Maia señala que comenzar un negocio siempre es un esfuerzo y un gran desafío. En el caso de Filipe Maia Broeto Advocacia, además de los retos y contratiempos que conlleva cualquier empresa, el despacho se inauguró en el centro de la pandemia, en un contexto mundial problemático. «A pesar del momento, las dificultades se superaron con un trabajo muy personal, transparente, persistente y ético, realizado con la ayuda de la tecnología», cuenta.

Por su parte, el director ejecutivo llama la atención sobre lo que considera el punto de mayor destaque y el más importante: la bondad de Dios, que permitió que la oficina creciera en medio de las dificultades. También destaca la visión del idealizador, que la excelencia no está en generalidad y que la libertad es el bien supremo y la brújula de la vida humana, por lo que merece una atención exclusiva y no incluye ser interpretada como un área más de actividad en la oficina.

Este punto de vista también enfatiza que no hay manera de entregar lo mejor en lo más grande. Por lo tanto, el mejor ejercicio profesional para el mayor número de casos es algo, en opinión del Dr. Filipe Maia, intangible. Por lo tanto, la filosofía de la firma es actuar en un número reducido de casos, con el fin de potenciar la atención constante a cada cliente, de una manera personal y singularizada. Todos y cada uno de los contactos con la firma se da, exclusivamente, por medio de su director ejecutivo.



El director también es el encargado de la atención directa al cliente y de toda la producción intelectual, actuando de manera personal en cada caso, desde la preparación de defensas procesales, alegatos orales ante los tribunales, envío y entrega de memoriales con autoridades públicas, hasta la participación de audiencias, judiciales y extrajudiciales, siempre guiadas por la excelencia.

Con esta visión, se busca brindar al cliente que confía la defensa de sus derechos al despacho, exclusividad, tiempo, atención, dedicación y, sobre todo, prestación de servicios jurídicos

basados en la excelencia técnica, que se mide en la actualización del equipo y en la elaboración de estudios jurídicos publicados en los más variados y selectos medios de comunicación, a nivel nacional y regional, en las áreas de Derecho Penal y Derecho Administrativo Sancionador.

El Dr. Filipe Maia comenta que la oficina entiende la importancia de los objetivos establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y destaca que, dentro de su espectro de acción, defiende tesis y fomenta estudios, especialmente relacionados con la necesidad de una educación de calidad

como factor de relevancia para la reducción de las desigualdades y la contribución al trabajo decente y al crecimiento económico.

También enfatiza que, asimismo, Filipe Maia Broeto Advocacia configura una tarea incesante para trabajar dirigida a la implementación de la paz, la justicia y las instituciones efectivas. Como firma de abogados, los trabajos y tesis se desarrollan siempre con el objetivo de la realización de un ambiente equilibrado, la lucha por los derechos y garantías individuales y sociales, siempre en busca del fortalecimiento del Estado Democrático de Derecho.

La firma también tiene, entre su lista de servicios legales, análisis de riesgos e implementación de sistemas de integridad. «Por ello, incluso por coherencia, contamos con un sistema interno de compliance, con el fin de mantener el desempeño en el cumplimiento de la legislación vigente», garantiza el Dr. Filipe Maia, enfatizando las estrategias para acercarse a los clientes a través de un servicio personalizado, puntual y transparente.

Actuación

Además del derecho penal, el Dr. Filipe Maia Broeto actúa en procesos de mala conducta administrativa, típicos del Derecho Administrativo Sancionador, precisamente porque

muchos de los procesos penales que auspicia generan rendición de cuentas también en esta área del Derecho Punitivo.

Magíster en Derecho Penal («sobresaliente»), con doble titulación de la Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho/ESP y la Universidad Católica de Cuyo – DQ/ARG, el Dr. Filipe Maia está, actualmente, siguiendo dos maestrías simultáneas: en Derecho Penal Económico de la Facultad de Derecho de la Universidad Internacional de La Rioja —UNIR/ESP; y en Derecho Penal Económico y Societario de la Facultad de Derecho de la Universidad Carlos III de Madrid —UC3M/ESP.

Además de las maestrías concentradas en el área de Derecho Penal Económico, cuenta con una especialización en Derecho Penal Económico (Pontificia Universidad Católica de Minas Gerais - PUC/MG), Proceso Penal (Universidad de Coimbra/PT-IBCCrim), Ciencias Penales y Derecho Público (ambas de la Universidad Cândido Mendes) y en Compliance Corporativo, del Instituto de Derecho Peruano e Internacional – IDEPEI y Plan A – Kanzlei für Strafrecht, Alemania (Curso reconocido por la Asociación Mundial de Compliance), así como certificación en Compliance Penal por la Pontificia Universidad Católica de Rio Grande do Sul - PUC / RS.

Fue alumno del curso «Crime doesn't pay: blanqueo, enriquecimiento ilícito y decomiso», de la Facultad de Derecho de la Universidad de Salamanca – USAL/ES, y del Módulo Internacional de «Temas Avanzados de Derecho Público y Privado», de la Universidad de Santiago de Compostela - USC/ES.

Además de dedicarse al Derecho, durante mucho tiempo se ha dedicado a la enseñanza, cuando trabajó como profesor de Derecho Penal en la Facultad de Derecho de la Universidad de Cuiabá (MT). En el segundo semestre de 2022, decidió alejarse de las aulas de pregrado para dedicarse plenamente al Derecho Penal Especializado.

Sin embargo, consciente de su deber de contribuir a una formación crítica de quienes trabajan o trabajarán en Derecho, permanece activo en la enseñanza, como profesor invitado en la Pontificia Universidad Católica de Campinas PUC-Campinas, institución en la que, una o dos veces al año, imparte clases de posgrado, exclusivamente en las asignaturas de Derecho Penal Económico y Derecho Procesal Penal.

El Dr. Filipe Maia mantiene una amplia producción académica y es autor de libros y ensayos jurídicos, publicados en Brasil y en el extranjero; es miembro de la Cámara de Apelaciones del Tribunal de Defensa de las Prerrogativas del Colegio de Abogados de Brasil, Seccional de Mato Grosso, en el trienio

2022-2024; ha actuado como Director de la Comisión de Derechos y Prerrogativas de la Asociación Brasileña de Abogados Penalistas – Abracrim; y es, actualmente, en la misma institución, Director de la Comisión de Estudios Jurídicos.

Asimismo, es miembro del Instituto Brasileño de Ciencias Penales - IBC-CRIM; el Instituto Brasileño de Derecho Penal Económico - IBDPE; el Instituto de Ciencias Penales (ICP); la Comisión de Derecho Penal y Procedimiento Penal del Colegio de Abogados de Brasil, Seccional de Mato Grosso - OAB/MT; y el Instituto de Abogados de Mato Grosso - IAMAT.





NOTA CENTRAL
NOTA CENTRAL

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LOS NEGOCIOS



Por: LAQI

Hace ya mucho tiempo que la forma en que los clientes se comportan frente a un servicio o producto ha ido cambiando. El enfoque no se detiene simplemente en la adquisición de un bien o la resolución de una necesidad, sino que va más allá, hacia la comprensión de cómo se lleva a cabo todo el proceso que involucra dicho producto.

Dicho esto, la atención se vuelca hacia un componente esencial en la rutina de una empresa cada vez más consciente: la Responsabilidad Social. Como sabemos, el concepto gana varias ramificaciones y llega a diferentes campos. Sin embargo, se ha convertido en algo más que un diferencial en el mundo corporativo, sino, más bien, en uno de los puntos para el progreso de un negocio responsable.

Basada en la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Responsabilidad Social es la forma en que las empresas consideran el impacto de sus actividades en la sociedad y expresan

sus principios y valores en sus procedimientos internos y en su interacción con otros actores. También incluye iniciativas voluntarias.

Para ello, es necesario tener en cuenta algunas características, como el voluntario. En este aspecto, las empresas adoptan voluntariamente prácticas responsables que van más allá de sus obligaciones legales, siendo un componente de gestión no ocasional de la empresa vinculado al desarrollo sostenible, que no reemplaza el papel del gobierno.

El tema también está totalmente vinculado al Pacto Global, una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), esencial para la cooperación entre el sector privado y la ONU, que une a gobiernos, empresarios, trabajadores y sociedad civil en la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales pueden aportar beneficios económicos y sociales.

El Pacto fue creado en el año 2000 y ha recibido el apoyo de países que se han comprometido con principios que incluyen acciones relacionadas con los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Protección del Medio Ambiente y la Anticorrupción. La iniciativa también enfatiza que el sector privado está cada vez más atento a su relación simbólica con la sociedad.

Además, refuerza el papel que las prácticas empresariales responsables pueden tener en la promoción de la estabilidad de las corporaciones. La propuesta también es resaltar que el sector privado no puede sobrevivir si las sociedades no prosperan o si las personas sienten que su seguridad está amenazada.

No hay forma de citar la Responsabilidad Social y no mencionar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con el potencial de influir en el público, el sector privado juega un papel clave en la implementación y propagación de estos objetivos, tanto en la alineación de las actividades con esta agenda sostenible como en la dirección de comportamientos.

Las acciones de Responsabilidad Social pueden basarse en los ODS, ya que representan los grandes retos de la sociedad, así como los temas que necesitan ser resueltos, como el cambio climático, la gestión del agua, la contribución al crecimiento de las personas y las colaboraciones, el fortalecimiento de las instituciones, entre otros.

Con estos puntos como guía, es posible que el líder empresarial vea, a través de los ODS, las grandes oportunidades y necesidades del mercado. Esta iniciativa también involucra a las personas en un propósito que agrega sueños y de-

safíos, resaltando las organizaciones que han entendido la importancia de la sostenibilidad para la evolución del negocio.

Entre los principales temas recurrentes en las empresas, se encuentran: educación, clima, diversidad, justicia, seguridad alimentaria, hambre cero, reducción de las desigualdades, entre otros. En medio de esto, las corporaciones están llamadas a usar sus poderes de influencia en el ámbito de la sostenibilidad y dejar un legado tanto en la organización como en la sociedad.

Esto se debe a que, cuando se trata de temas relevantes, la sociedad se ve influenciada por el buen ejemplo. Por lo tanto, es esencial implementar una cultura responsable que se centre en la sociedad y sus necesidades, y esto ocurre desde la información clara a los empleados hasta el desempeño del puesto más alto de la compañía.

En la práctica

Una de las formas en que la empresa puede implementar acciones de Responsabilidad Social, ya que existen varios medios para este campo, es el voluntariado. Esta iniciativa juega un rol fundamental en el fortalecimiento de las relaciones entre la comunidad, el Estado y las empresas, promue-

ve una mejor gobernanza y contribuye a la construcción de sociedades más igualitarias e inclusivas.

Las alianzas tienden a estrecharse. Un ejemplo de ello fue el período de la pandemia de covid-19, cuando hubo una movilización de diferentes partes, incluido el mundo corporativo. Pero el voluntariado también aborda otros retos urgentes, que van desde el cambio climático, la pérdida de ecosistemas y la biodiversidad.

Las estimativas globales con respecto al número total de voluntarios y voluntarias, la tasa mensual —definida como el número de voluntarios en un mes— alcanza los 862 millones. Los datos están contenidos en el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, publicado cada tres años por la ONU, con las tendencias del voluntariado en el mundo y su contribución a los ODS.

Las cifras muestran diferencias regionales, como Asia y el Pacífico, con un fuerte liderazgo. Esta región representa, aproximadamente, el 65% del número total de voluntarios en el mundo, en contraste con América Latina y el Caribe, con el 6%. El contexto considera las diferencias regionales atribuidas a diferentes factores, como el tamaño de la población y las tasas variables de voluntariado.

En referencia a las cuotas mensuales, la mayor parte de la iniciativa sigue organizándose de manera informal entre las personas, con la participación del 14,3% de la población mundial, mientras que el 6,5% de las personas en edad de trabajar en todo el mundo participan en el voluntariado formal a través de una organización o asociación.

Las estimaciones del voluntariado a escala mundial ponen de relieve las disparidades entre las regiones. Las tendencias apuntan a un predominio del voluntariado informal (14,3%) frente al voluntariado formal (6,5% de las personas en edad de trabajar en todo el mundo). Otro dato que llama la atención es la brecha de género, ya que los hombres tienden a estar más involucrados, según el informe.

Esta información es un dato importante para las corporaciones, enfatizando la necesidad de buscar formas y soluciones a tal disparidad. En cuanto a la contribución económica del voluntariado, a escala mundial, el número es de aproximadamente 61 millones de personas que trabajan a tiempo completo por mes, en una semana de 40 horas.

Para ello, el voluntariado puede promover una cultura de toma de decisiones colaborativa, colaborando con la priorización de temas relevantes y permitiendo a los volunta-

rios trabajar con la colaboración de autoridades públicas y corporaciones. Estas iniciativas también pueden alterar las relaciones de poder desiguales.

Esta acción, dentro de la Responsabilidad Social, también permite múltiples vías para la participación ciudadana. Además, el voluntariado construye puentes, ya que las personas involucradas en este campo a menudo se encuentran en la posición única de mediar en las relaciones entre los proveedores de servicios y los beneficiarios. Las alianzas ganan fuerza. Para ello, los formuladores de políticas y los líderes empresariales deben aprovechar las redes de apoyo existentes con prácticas y valores del trabajo voluntario. Con esto, se reconoce la importancia de las alianzas entre personas voluntarias y organizaciones de voluntariado. Como consecuencia, se fortalecen ambos lados.

Los responsables de este campo en las empresas deben recurrir a los temas de las desigualdades de género en el voluntariado. Una de las formas es adoptar medidas sensibles al tema, optimizando la participación de las mujeres, por ejemplo, asegurando que tengan acceso a los procesos de toma de decisiones. Es esencial comprender los desafíos en esta particularidad.

Las experiencias de voluntariado también permiten aprovechar el conocimiento. Para ello, los responsables de este sector deben reconocer la experiencia de estas personas e implementar medidas para facilitar o crear un entorno favorable para la plena utilización de sus habilidades, incluyendo la innovación y la participación ciudadana.

Diversidad y protección social

Parte de la Responsabilidad Social, al involucrar a los empleados, la promoción de la diversidad y la inclusión en las empresas va más allá del reclutamiento, la selección y metas, y también implica la creación de políticas, acciones y capacitaciones transparentes que se vuelquen a combatir la invisibilidad de los profesionales excluidos y preparen a gerentes, colaboradores, proveedores y clientes.

Las organizaciones con diversidad de género son más rentables, como muestra el estudio de McKinsey. Según la investigación, las empresas con diversidad de género en sus equipos, donde se toman la mayoría de las decisiones estratégicas, tienen un 21% más de probabilidades de tener una rentabilidad superior a la media que otras.

Con esto, además de la promoción de la diversidad dentro de las orga-

nizaciones, es necesario construir caminos más poderosos y preocupados por una cultura organizacional inclusiva, además de crear entornos que dirijan la atención a la seguridad psicológica y la comodidad de las personas. Porque los individuos felices e insertados en equipos empáticos funcionan mejor y rinden más.

Las desigualdades de género en el acceso al empleo y a las condiciones de trabajo son mayores de lo que se pensaba. El indicador Jobs Gap, también de la OIT —el cual abarca a todas las personas sin trabajo que están interesadas en encontrar un empleo— muestra que las mujeres siguen teniendo muchas más dificultades para encontrar un empleo que los hombres. De las mujeres en edad de trabajar en todo el mundo, al 15% le gustaría trabajar, pero no tiene trabajo, en comparación con el 10,5% de los hombres. Esa diferencia se mantuvo casi sin cambios de 2005 a 2022. A su vez, las tasas globales de desempleo para mujeres y hombres son muy similares.

En los países en desarrollo, la brecha de empleo es más grave, dado que la proporción de mujeres que no pueden conseguir un empleo alcanza el 24,9% en los países de bajos ingresos. La tasa correspondiente a los hombres de la misma

categoría es del 16,6%, un nivel alto, pero significativamente inferior al de las mujeres.

Otra advertencia de la OIT es por el deterioro de la cobertura de protección social en la vejez, que deja al 34,5% de las personas mayores de 65 años sin ningún tipo de ingresos por trabajo o pensiones. Los datos muestran que la proporción de personas mayores sin ingresos por trabajo o pensión aumentó del 31,9% en 2019 al 34,6% en 2020 y al 34,5% en 2021.

Esta es la brecha de cobertura más alta de toda la serie disponible desde 2012. A nivel regional, se observa que el 46,8% de las personas mayores de 65 años reciben una sola pensión; el 5,1% recibe ingresos del trabajo y una pensión; mientras que el 13,6% declara sólo ingresos del trabajo. En total, el 51,9% recibe una pensión.

Entre los principales desafíos vinculados al tema en América Latina y el Caribe, se encuentran: recuperar el crecimiento; aumentar el empleo formal, así como consolidar el espacio fiscal y regímenes que aseguren beneficios suficientes y sostenibles; fortalecer los regímenes no contributivos financiados con recursos de los ingresos generales; entre otros.

También deben considerarse los problemas de salud mental en la población activa. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que cada año se pierden 12 mil millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad que cuestan a la economía mundial casi un billón de dólares. Entre las acciones para abordar los riesgos de salud mental se encuentran: cargas de trabajo pesadas, comportamientos negativos y otros factores que crean angustia en el trabajo. También se aconseja la capacitación de gerentes para desarrollar la capacidad de evitar entornos de trabajo estresantes y responder a los empleados en peligro.

El acoso escolar y la violencia psicológica —también conocida como mobbing— son las principales denuncias de acoso laboral que tienen un impacto negativo en la salud mental. Sin embargo, discutir o publicitar la salud mental sigue siendo un tabú en los lugares de trabajo de todo el mundo, que también debe ser considerado por el mundo corporativo.

Referencias

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_835898.pdf

https://www.ipea.gov.br/acao-social/articleb261.html?id_article=343

https://pactoglobal.org.br/ods_empresas

<https://pactoglobal.org.br/pg/lideranca-com-impacto>

<https://brasil.un.org/pt-br/179109-programa-de-volunt%C3%A1rios-da-onu-lan%C3%A7a-novo-relat%C3%B3rio-sobre-estado-do-voluntariado-no-mundo>

https://swvr2022.unv.org/wp-content/uploads/2022/08/SWVR2022_OVERVIEW_PR.pdf

<https://brasil.un.org/pt-br/115633-oit-e-parceiros-lan%C3%A7am-mapeamento-in%C3%A9dito-sobre-diversidade-e-inclus%C3%A3o-no-mundo-do-trabalho>

https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_870795/lang--pt/index.htm

https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_864619/lang--pt/index.htm

RE POR TA JES



PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA

Precisão Escritório Contábil es un proveedor de servicios contables integrados también en las áreas de auditoría, experiencia, seguridad laboral, medio ambiente e ingeniería legal. Los servicios están destinados a personas naturales y jurídicas. El inicio de las operaciones ocurrió con la necesidad de las empresas del segmento respecto a la reventa de combustibles en el municipio de Rio Verde, en el estado de Goiás, en Brasil.

La propietaria, Ivone Vieira Pereira, llama la atención sobre las iniciativas relacionadas con la Calidad Total. La firma cuenta con programas que abarcan Responsabilidad Social Corporativa, reducción de impacto ambiental, educación de audiencias, creación de líderes ambientales, acciones de voluntariado y donaciones a instituciones sociales, y todo en ejecución.

El enfoque es la vida de las personas, por lo que uno de los mayores retos fue superar la aparente contradicción entre longevidad y supervivencia, sin dejar de lado la humanización del trabajo de los agentes, que va más allá de los colaboradores, dado que nuestro servicio también se encarga de cuidar la salud financiera de las empresas, así como de garantizar una comunicación armoniosa con los clientes.

La firma evidencia el llamado global a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el medio ambiente y el clima, asegurando que las personas, en todas partes, puedan disfrutar de paz y prosperidad, como lo predicen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «La energía transformadora que se busca diariamente provoca el replanteamiento de lo que se puede cambiar para marcar la diferencia», dice.





Asimismo, las acciones ESG, acrónimo para Ambiental, Social y de Gobernanza, están en el día a día de la empresa, que combina su atención a los temas sociales. De manera práctica, muestra tal responsabilidad con sus clientes y comunidad externa con iniciativas de voluntariado, considerando que, con ello, cumplió con la realización de proyectos que cambiaron vidas.

Ivone Vieira afirma que el renacimiento de la experiencia impulsa el crecimiento. Así, ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente. «Por lo tanto, se trata de superar las expectativas de los clientes y proveedores internos y externos, con el objetivo de obtener un impacto significativo de la satisfacción de los agentes», comenta sobre la contribución de la firma a la satisfacción de los grupos de interés.

Respecto a los stakeholders, el PDCA tiene el objetivo de controlar los procesos y centrarse en la resolución de problemas. «A través de esta herramienta, actuamos en el sentido de

planificar, hacer, verificar y actuar, con el objetivo de predecir fallas, resolver y verificar resultados. Uno de los principales desafíos es la falta de resiliencia de las personas ante la adversidad», explica.

El acto de estar en cumplimiento de la legislación, tanto federal como corporativa, se evidencia el cumplimiento, con la Ley General de Protección de Datos. Las principales directrices son: comunicación, cumplimiento del código ético y de conducta, análisis de datos y tecnología. El principal reto es trabajar la comunicación interna de manera eficiente.

Ivone Vieira resume que todas estas acciones forman parte de la buena gestión de la oficina, que se refleja directamente en la reputación corporativa. «La reputación es una fuente de valor y ventaja competitiva para las organizaciones. Por lo tanto, la excelencia en la gestión genera un rendimiento positivo que contribuye a la longevidad del negocio», concluye.

**ESTAMOS PRESENTES, ESTAMOS CERCA
CONOCE NUESTROS PRODUCTOS**

Nuestros Seguros



Accidentes Personales



Asistencia Médica



Seguro de Vida



Seguro Vehicular



Seguro Oncológico



Seguro SOAT



Seguro Hogar



Seguro Viajes

Seguros Empresariales

- EPS
- Aviación
- Casco Marítimo
- Caución/Crédito
- Deshonestidad
- 3D (Deshonestidad/ Destrucción/Desaparición)
- Incendio
- Lucro Cesante
- Responsabilidad Civil
- Robo y Asalto
- Transporte
- Multiriesgos
- Seguro de Carta Fianza
- EAR
- Car
- Rotura de Maquinaria
- TREC
- Equipo Electrónico



Contáctanos:



KCS
Corredores de Seguros

VIANA ADVOCACIA E ASSESSORIA JURÍDICA

El despacho Viana Advocacia e Assessoria Jurídica está ubicado en la ciudad de Ribeirão das Neves, en el estado de Minas Gerais, y se centra en la prestación de servicios legales de manera general, tanto judiciales como extrajudiciales. Los servicios se dirigen a personas naturales y jurídicas, así como agricultores y empresas, con mayor cobertura en el sector privado.

Socia y fundadora, la Dra. Adriana Nascimento Viana actúa con compromiso y dedicación exclusiva en el área civil y tributaria, enfocándose en la defensa de sociedades, temas relacionados a

divorcio, reparto de bienes, herencia y custodia. También cuenta con un equipo experimentado y calificado en las áreas en las que opera, con profesionales atentos dedicados a cada proceso y cliente.

La Dra. Adriana Nascimento recuerda que, al inicio de las actividades, uno de los principales desafíos era la lentitud del poder judicial. «Es difícil iniciar una firma de abogados brindando servicios de calidad, actuando eficazmente en todas las fases del proceso, pero eso tiene su retorno retrasado, por la acumulación de procesos en todas las esferas





del poder judicial en el país», comenta.

Respecto al programa de Calidad Total, el despacho pone en evidencia el control de desempeño en cada proceso trabajado. «Es en este punto vemos una manera de implementar la mejora continua para un retorno más rápido y eficiente», explica. Esto también se da con el compromiso de todos los colaboradores, que están siempre al día.

«Buscamos actualizarnos con este mercado en favor de la necesidad del cliente, para presentarle, en el caso concreto, las formas que se pueden hacer posibles para resolver su disputa. Cuando conocemos el objetivo del cliente, combinado con la necesidad, buscamos los cambios del entorno con el fin de resolver eficazmente su necesidad», señala.

La Dra. Adriana Nascimento también hace hincapié en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), explicando que, en la firma, inicialmente, el tra-

bajo es garantizar los derechos de los menos favorecidos, utilizando el Derecho como un instrumento de sus garantías constitucionales, como las causas pro-bono: para bien.

«Cuando uno actúa en causas pro-bono, actúa sobre los derechos de los desfavorecidos, efectivamente, para garantizar los derechos fundamentales del individuo, como la salud, la educación y la alimentación. Nuestras iniciativas fueron actuar en los casos en que la persona no podía costearlo, pero necesitaba un abogado para que se cumplieran sus derechos», afirma.

El desempeño también ocurre en procesos ambientales, ya que la oficina siempre busca que las empresas tomen conciencia de los impactos causados, demostrando la posibilidad de un trabajo para explorar, sin degradarse. Para ello, junto con la comunidad externa, informa de la responsabilidad de cada uno, a través de medios como página web y redes sociales.



Para la Dra. Nascimento, la sostenibilidad relacionada con la ética ha ido ganando importancia para las empresas del país. Sin embargo, resalta que es fundamental implementar políticas de sostenibilidad para mitigar los impactos generados, lo cual es una acción esencial en los entornos empresariales.

Así, en todas las esferas de la empresa, hay una prestación de servicios de calidad, guiados por la ética y la transparencia en las acciones. Los clientes también tienen acceso directo a profesionales, lo que se produce a través de un asesoramiento

especializado prestado individualmente, con reuniones y presentación de las posibilidades vinculadas a cada necesidad.

La abogada concluye reforzando la importancia de una buena gestión, que se refleje en la reputación corporativa positiva. «Trabajamos generando valor para los clientes en sus demandas. Esta buena gestión también se da en el trabajo con asociaciones, asegurando la satisfacción del público, en la implementación de tecnología que facilitará procesos, entre otros», concluye.



Há 21 anos transformando
as vidas de nossos
estudantes!

**A escola técnica
mais premiada
do Brasil!**

**Enfermagem
Estética
Gastronomia
Nutrição
Radiologia**

 **dnananindeua**

 **91 98883-7901**

 **cursosdna.com.br**



SHARKS ENGENHARIA LTDA

Sharks Engenharia es una empresa que se centra en el diseño, construcción y desarrollo de tecnologías para la construcción civil. Ubicada en la ciudad de Manaus, capital del estado de Amazonas, Brasil, la organización opera en construcciones residenciales de mediano y alto nivel, comerciales e industriales, así como los principales actores de la construcción, brindando servicios de instalaciones, entre otros.

El director general y socio fundador, Marco Antonio Almeida, explica que la compañía comenzó su trabajo en 2019 bajo otro nombre. Con el tiempo, ha superado varios desafíos, desde atraer clientes en sus inicios, hasta la diversidad del mercado, la gran competencia local, así como la pandemia

de covid-19, con cierres de servicios e inseguridades de los inversores para poner recursos en este sector.

Sin embargo, enfatiza que se han implementado ideas y cambios, enfrentando todos los reveses: «Hemos estado migrando a procesos más inteligentes y desarrollo de tecnologías para hacer que la construcción civil sea más asertiva y con mejores resultados. Así, Sharks Engenharia fue ganando protagonismo en su campo de actividad».

La calidad y la excelencia siempre han guiado las actividades, dado que la organización invierte mucho en la formación de los colaboradores y cuenta con indicadores bien definidos. Las operaciones de los colabo-



radores procuran la mejora técnica de cada sector y se realiza un seguimiento constante de todos los indicadores.

«Sharks Engenharia también promueve premios por los objetivos alcanzados y el plan de carrera para que sus colaboradores disfruten trabajando y quieran crecer en la empresa. De esta manera, somos capaces de implementar no solo el Programa de Calidad, sino también otras características que consideramos muy importantes para el crecimiento», enfatiza el director.

Marco Antonio Almeida llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, resaltando que esta agenda es muy necesaria para el crecimiento sin degradación ambiental. Para ello, la empresa busca medidas que colaboren con estos lineamientos, como la reutilización de materiales de construcción civil, disposición final de residuos de construcción en ubicaciones certificadas, entre otros.

Sharks también ofrece al cliente un alto porcentaje de asertividad en sus índices y un alto estándar de calidad. «Dicha asertividad se refleja en obras con menos residuos, que se desechan en ambientes adecuados para ello, además del reciclaje de la mayor cantidad de artículos posibles. Estos materiales reciclados son donados a empresas y ONG, o incluso al consumidor final», explica.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, resalta la iniciativa de donaciones al Instituto Lar de Vitorias, que atiende a niños autistas, TDAH y otras comorbilidades. La empresa también es muy cuidadosa con los datos de los clientes, manteniendo el nivel de secreto requerido por cada cliente sobre el cumplimiento.

También en este contexto, Almeida reafirma la labor de profesionales cualificados y bien formados, así como el asesoramiento jurídico, que asegura que todos los movimientos de los sectores de la corporación estén dentro de la legislación vigente. Todo muestra cuánto valora la empresa las acciones dirigidas a la ética.

Además, existe un proceso con todos los clientes que pasan por el sector de postventa, dejando información de los puntos satisfactorios e insatisfactorios. El público también puede hacer observaciones sobre algo que le gustaría encontrar o mejorar en la organización. En este punto, muchas medidas implementadas a lo largo de los años han surgido de sugerencias de los clientes.

«Sharks Engineering tiene un propietario y CEO preocupado por transmitir a cada colaborador su visión. Esto se enfatiza con todos los líderes, la mayoría de las veces. Los líderes pasan la información al sector operativo —con el que el CEO también tiene contacto— buscando motivar e instruir la importancia de una buena reputación, que ha ido creciendo y cada vez más fuerte», concluye.





A MS

CUIDE DA SAÚDE DOS SEUS
PACIENTES. QUE NÓS CUIDAMOS
DA SAÚDE DE SUA
EMPRESA/CONSULTÓRIO.

Somos uma equipe especializada
em gestão contábil, marketing,
jurídico e treinamentos para a área
da saúde.

Atendemos mais de 1500 clientes,
em todo o Brasil e nos EUA.

**REDUÇÃO ENTRE 8 E 12%
DE IMPOSTOS***

*A redução depende do regime tributário e do planejamento.

GRUPO MS SAÚDE



O que podemos fazer por você e/ou sua empresa

- Controle de plantões
- Emissão de todas as suas notas fiscais
- Sistema online com fluxo de caixa
- Receitas e despesas separadas por centros de custo
- Processo de cadastro no CNES
- Treinamento semestral para secretárias
- Planejamento tributário mensal / anual
- Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física dos sócios ou do profissional
- Holding para profissionais da área da saúde
- Assessoria e orientação em investimentos e aplicações
- Marketing DN e DFF
- Implantação de processos na clínica, consultório e ou hospital
- Sistema para organização dos processos
- APP exclusivo



VAMOS ALÉM!

Além de produtos e diferenciação do mercado, a MS Saúde vai em contramão do mercado - que hoje investe no atendimento digital.

A MS Saúde aposta em uma equipe especializada para o acompanhamento 24 horas por dia com os clientes. Visão global das necessidades dos profissionais da área da saúde, tais como: seguros, marketing geral, redes sociais, treinamento de secretária, processos internos, entre outros serviços.

DIFERENCIAIS

- Acompanhamento contínuo na gestão contábil.
- Inovação e facilidade, através do APP próprio e site na gestão de processos.
- Atendimento com especialistas 24 horas.
- Estruturação de métodos para a contabilidade e o marketing na área da saúde.



OBRIGADO!

- @grupomssaude
- www.grupomssaude.com.br
- (16) 99465-0885



B&B GESTÃO E PROJETOS

B&B Gestão e Projetos brinda servicios en proyectos en las áreas de controloría, finanzas y gestión estratégica. Ubicada en la ciudad de Uberlândia, en el estado de Minas Gerais, en Brasil, la empresa opera en los sectores de industrias, telecomunicaciones, logística, CSC, administradora de tarjetas, comercio minorista, entre otros.

La consultora y CEO de la empresa, Andréa Brandão, dice que, al inicio de las actividades, uno de los principales desafíos fue encontrar talentos con un perfil adecuado para cumplir con

el alcance del proyecto, a menudo escaso en el mercado. Actualmente, la corporación cuenta con un equipo especializado que es consciente de los estándares y buenas prácticas de gestión.

«B&B Gestão e Projetos busca actuar de manera compatible con las atribuciones del proyecto, ya que actúa en varios segmentos, principalmente en la actividad de BackOffice. La calidad es intrínseca en las entregas y garantías de los servicios. Los documentos están estandarizados y los reposito-



rios de cada proyecto disponibles en una biblioteca digital», afirma.

Con cada proyecto, los recursos humanos contratados son asignados, orientados y capacitados para que se mantenga el estándar de calidad y prestación de servicios. Normalmente, los servicios se producen en el entorno del cliente o de manera remota, según el perfil del proyecto. La empresa trabaja, en su gran mayoría, con recursos disponibles del cliente, tanto humanos como tecnológicos. Además, opera esencialmente de manera remota, con recursos contratados bajo demanda, segura de que trabaja alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo directa e indirectamente a fomentar la gestión sostenible. Por otro lado, auspicia proyectos culturales enfocados en la literatura infantil y acciones con la comunidad.

Entre los temas resaltados están: sostenibilidad, diversidad, medio ambiente, entre otros que preservan valores y principios, reforzando la educación con calidad, incluyendo la provisión de libros técnicos. También opera en empresas de diversos segmentos y tamaños, apoya proyectos y promueve el crecimiento económico y sostenible, contribuyendo al trabajo decente para todos.

En el ámbito de las prácticas ESG, la CEO ha escrito un libro que aborda el tema y formó parte de un proyecto social titulado «Las aventuras de Flavilu» (en original, As aventuras de

Flavilu) y «Flavilu y la aventura Despierta, Mundo». La intención es expandirse a socios que deseen compartir el proyecto con sus colaboradores y comunidad, adquiriendo el libro directamente de la empresa como auspiciadores.

Como trabaja con proyectos en empresas generalmente de mediano y gran tamaño, la corporación actúa de conformidad con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), firmando acuerdos de confidencialidad en un entorno totalmente seguro y siguiendo todos los estándares. Por lo general, el acceso se concede a través de VPN y se comparte a través de una red con herramientas disponibles y cifradas.

El desempeño de B&B Gestão e Projetos es directo con los equipos de las organizaciones. El desarrollo del trabajo se caracteriza por los siguientes facto-





res: sostenibilidad, ética, trabajo en equipo, propiedad y accesibilidad. Además, el cliente colabora con el proceso de mejora continua de la empresa.

Para ello, incluye en sus contratos algunos acuerdos, como que el cliente debe designar a la persona responsable de la interlocución y traslado de las orientaciones y directrices a la Consultoría asignada al proyecto, permitir al Consultor acceder a toda la información y sistemas necesarios para la estructura-

ción y realización de las actividades del proyecto, entre otros.

Andréa resume que B&B Gestão e Projetos, a través de sus socios y Consultores Asociados, debe realizar los servicios especificados en los proyectos, con el fin de alcanzar las expectativas del cliente, dentro del alcance y los objetivos que componen las propuestas aprobadas, obedeciendo todas las disposiciones legales y el Código de Ética Profesional.





9^o

TABELIONATO DE NOTAS

CARTÓRIO

ABREU



PREMIUM SOLUÇÕES FINANCEIRAS



Premium Soluções Financeiras es una empresa especializada en el análisis y revisión de contratos bancarios, con operaciones enfocadas exclusivamente en la defensa del consumidor, a través de negociaciones y procedimientos destinados a lograr el reequilibrio de la relación contractual firmada. La corporación está ubicada en la ciudad de São Paulo (SP).

El socio gerente, Pedro Henrique do Amaral, explica que la misión de la organización es prestar servicios en el análisis contractual, detectando posibles abusos que gravan excesivamente el contrato de sus clientes, ofreciendo-

les alternativas para reajustar las condiciones de sus contratos, mediante la exclusión de cualquier cláusula abusiva.

Premium Soluções Financeiras nació del sueño de sus socios y administradores, Pedro Henrique y Vittória Felipe, de cambiar la comunidad a través de la educación financiera. Durante meses, la empresa, fundada en octubre de 2019, trabajó solo con los dos socios, brindando pequeños servicios y cumpliendo con los pasos que hoy en día realiza un gran equipo.

Con el cambio físico de la empresa, comenzaron los planes de certificación de

calidad, que fueron mejorando gradualmente, siempre apuntando a que el consumidor tenga la mejor experiencia posible con el servicio contratado. Para ello, cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados en las diferentes áreas de gestión.

«Buscamos en el mercado laboral la inclusión de todos los grupos de profesionales, abarcando sin discriminación, todas las edades, sexo, orientación sexual, etnia, grupo socioeconómico y educación. Entendemos que el perfil de nuestros colaboradores está relacionado con la pasión y la humanidad que cada uno puede agregar a los valores de la empresa», comenta Pedro Henrique do Amaral.

Con el fin de evitar posibles fraudes, la empresa ha desarrollado mecanismos de auditoría en todos sus ritos, minimizando errores y previniendo posibles complicaciones. También hubo la sustitución de materiales desechables por opciones ecológicamente correctas, evitando el consumo exagerado de contaminantes, así como la implementación de la eliminación consciente de materiales reciclables.

En asociación con consultorías y auditorías externas, Premium Soluções Financeiras está en proceso de expansión nuevamente y ahora para la adaptación de sus procesos al formato de requisitos del Instituto Nacional de Metrología, Calidad y Tecnología (INMETRO) para obtener el Sello Internacional de Normalización ISO 9001 e ISO 27.701 en 2023.

Según los directivos, el esfuerzo realizado se debe a que creen en la experiencia del cliente final, en el cumpli-

miento de las cláusulas del contrato, en la transparencia y seriedad con el producto y en el alto compromiso de los colaboradores. Aparte de eso, tiene alianza con las principales emisoras, como Band y Rede TV, que dan fe de la seriedad y el compromiso de la institución con la sociedad.

También se proporciona a los clientes la divulgación de los resultados finales y la comunicación constante en las redes sociales, para que el cliente sea un termómetro de reputación y se sienta cómodo en la realización de videos, comentarios, testimonios en los canales de comunicación de la empresa. También existe el canal de Atención al Cliente para demostraciones.

La empresa procura que la misma esencia que hizo nacer el negocio y tomar las proporciones actuales perdure en el tiempo, independientemente de cuánto llegue a crecer. Premium Soluções Financeiras siempre será una empresa enfocada en el cliente y los impactos positivos que puede generar en la comunidad en la que actúa. Este es y siempre será su mayor compromiso.



CHOCOMEDICAL

Notificación Sanitaria ✓

Intensifica tu felicidad



Beneficios

- Regula el ánimo.
- 1er Superalimento con cannabis.
- 50 mg de CBD con todos sus beneficios.
- El chocolate mejora la absorción del CBD.
- 70% cacao de fino aroma.

SPIDER P&E

Spider P&E es una empresa cuya actividad es la fabricación de equipos médicos utilizados para Terapia Ocupacional, Fisioterapia, estimulación e integración sensorial, llegando a terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, logopedas, neuropediatras, psicólogos, entre otros profesionales de la Salud y la Educación. Tales productos se utilizan en escuelas, hogares y hospitales.

La directora de Operaciones, Michele Melo, cuenta que uno de los principales desafíos de la empresa, ubicada en Mogi Guaçu, en el estado de São Paulo, en Brasil, fue la adecuación del espacio, ya que las actividades comenzaron en un garaje y, actualmente, hay 2500 metros cuadrados de complejo industrial y 100 colaboradores. «Sin una estructura

adecuada, es imposible tener visibilidad de todas las operaciones políticas de calidad», subraya.

También recuerda como otro desafío la relación sana y ligera entre líderes y subordinados, vista como fundamental. «La prioridad es que haya diálogo e intercambio de conocimientos», señala, llamando también la atención sobre la formación continua de los colaboradores. «Entendemos que no basta con enseñar, es necesario evolucionar, transmitir y actualizar conocimientos», afirma.

Para Michele Melo, cada empresa nace de una necesidad y un propósito, que no era diferente con Spider P&E. Dentro de esta concepción, el objetivo principal





es proporcionar productos que respondan concretamente a las necesidades de los clientes en todas las áreas. Con respecto a la calidad en el negocio, la corporación es financieramente saludable, lo que se demuestra mediante análisis contables.

«Para lograr la Calidad Total, establecemos prioridades cuando se identifica cualquier problema. Tomamos decisiones basadas en datos, hechos y estadísticas, y ofrecemos productos de alta calidad y garantía, ya que valoramos la satisfacción de nuestros clientes. Estamos atentos a los errores para que no se repitan. Es decir, trazamos las acciones preventivas necesarias», afirma.

En vista de esto, los colaboradores se comprometen con las observancias, con el compromiso necesario para que toda la operación de la empresa se lleve a cabo con excelencia. Sin esta comprensión, así como el seguimiento de los procesos de calidad por parte de todos, sería imposible obtener resultados satisfactorios.

En cuanto a la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Michele enfatiza la necesidad de compromiso de los gerentes municipales, estatales y nacionales, diversas organizaciones, universidades, empresas, bancos, entre otros. «Cada uno de los ODS representa un desafío a alcanzar para promover un desarrollo más sostenible, justo e inclusivo», comenta la directora.

En el tema de salud y bienestar, la compañía fundó en 2014 un proyecto social independiente llamado «Teiando», con el objetivo de regalar e instalar equipos de forma gratuita en ONG sin fines de lucro, permitiendo la atención con recursos de calidad que brinden desarrollo a quienes atienden estas instituciones.

Spider también está registrada en Cetesb — Compañía Ambiental del Estado de São Paulo, responsable del control, inspección, monitoreo y licencia de actividades generadoras de suciedad, con la preocupación fundamental de preservar y recuperar la calidad del

agua, el aire y el suelo. «Internamente, seguimos todas las reglas y nos encargamos de los desechos», explica la empresaria.

Además, hay un incentivo para auspiciar el deporte de la ciudad, el voluntariado, la colaboración y la participación de los colaboradores para participar en actividades que traigan nuevas perspectivas de pensamientos y valores. «Brindamos capacitación gratuita internamente y conferencias sobre temas de actualidad que amplían el conocimiento sobre diversos temas», enfatiza.

La empresa cuenta, aún, con una asesoría que gestiona los datos y un departamento jurídico que la asiste en la LGPD (Ley General de Protección de Datos). La preservación de una buena reputación está ligada a la estrategia de crecimiento de Spider P&E. «Así, priorizamos la calidad, mantenemos una comunicación transparente y directa con nuestra audiencia, entregamos el producto prometido y en el plazo establecido, entre otros puntos», concluye.





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

GCL ADVOCACIA

GCL Advocacia es un despacho de abogados que se centra en el Derecho Preventivo, consultoría y asesoramiento jurídico en las áreas de Derecho Civil, Mercantil, del Consumidor y Procesal Civil, dictámenes jurídicos preventivos y judiciales, elaboración, revisión y renegociación de contratos, redacción de contratos, con dictámenes fundamentados.

Los servicios también incluyen asesoría, consultoría, dictámenes y contencioso administrativo para responsabilidad civil, reembolsos, cobros y renegociaciones de compromisos financieros, asesoría legal para la negociación de créditos y obligaciones a hacer en general, arbitraje, mediación y soluciones extrajudiciales de conflictos.

La abogada y socia-directora, Dra. Gislene Cremaschi Lima, comenta que, actualmente, la performance se realiza en empresas de publicidad, hospitales e

instituciones educativas. Recuerda que, al inicio de las actividades, uno de los retos era consolidar la credibilidad de la firma, así como de los profesionales con los clientes y formas diferenciadas de atenderlos mejor.

Gislene Cremaschi señala que, cada día, el mercado se vuelve más exigente cuando se trata de capacitar a los profesionales que brindan servicios. «Por lo tanto, entendemos que es esencial brindar un servicio sin restricciones a todas las necesidades de nuestros clientes con la completa satisfacción de sus demandas», afirma.

Como principio básico, GCL Advocacia tiene como objetivo una gestión orientada a desarrollar la coherencia y la mejora continua en todos los procesos dentro de la empresa. Para ello, ofrece formación a profesionales, con cursos de actualización o especialización. Además, hace gestión participativa, con la trans-



ferencia de información a los colaboradores, entre otros puntos.

Las pautas de la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) también están presentes en la rutina de la oficina, ya que todo el material está digitalizado, contribuyendo así al desarrollo sostenible. Como resultado, se minimizó el uso y los costos de los archivos de papel y acero. También se fomenta el uso de tazas y botellas propias.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, existe un incentivo para promover acciones creativas de compromiso social. «Estamos viendo este año de una mejor manera, dado el crecimiento de la oficina», comenta. Con este fin, proporciona asistencia a la comunidad de forma gratuita, con el objetivo de solucionar problemas legales.

Gislene Cremaschi enfatiza que los servicios se brindan con la prioridad de agregar valor a los negocios de los clientes a través del conjunto de informaciones fundamentales que se transmiten y la transparencia y el apoyo legal necesarios para facilitar la toma de decisiones. Por lo tanto, las sugerencias y críticas se escuchan cuidadosamente y la retroalimentación suele ser en las reuniones.

GCL Advocacia también busca mantener la comunicación con sus clientes, con el objetivo de cumplir con el contrato, los intereses, las estrategias y la participación de los colaboradores internos, con el fin de lograr un mayor éxito. En este contexto, se resalta la seguridad de los datos y la importancia de la ética.

«Utilizamos Políticas Anticorrupción, así como el Código de Ética y Conducta, donde nuestro objetivo es alentar a los miembros a actuar con integridad en todas las situaciones, prácticas o negociaciones que se les presenten», menciona la socia directora, y añade: «Entiendo que una buena reputación contribuye a una relación más fuerte con los clientes».





Giganet tiene conexiones adecuadas para su hogar y negocio



Internet para hogar:

Internet: servicio de alta velocidad con conexiones privadas y directas a nuestra red.

TV: una experiencia de TV avanzada con video y sonido digital, incluidos canales HD.

Internet para empresas:

- **Redes de Datos/Soluciones de Internet:**
- Internet de alta **velocidad** de clase empresarial, acceso a Internet dedicado, Transporte IP, MPLS VPN
- **Servicios gestionados:** CPE gestionado, red y servicios de seguridad



SABRINA HAIR DESIGNER

Ubicada en la ciudad de Feira de Santana, en el estado de Bahía, Brasil, la empresa Sabrina Chagas trabaja en el área de belleza y tiene como foco principal la venta de cabello humano del tipo brasileño del sur, los mejores del mercado. Además, ofrece servicios en la parte de autocuidado, como terapia de masaje, diseño de cejas, maquillaje y uñas en general.

La directora general Sabrina Chagas de Jesús señala que los servicios están dirigidos al público femenino. También recuerda el inicio de las actividades, que estuvo marcado por desafíos financieros, debido a la falta de crédito en el entorno comercial, ya que la empresa, aún en fase inicial, sufrió el robo de sus principales bienes, lo que causó una inmensa pérdida.

Hoy, Sabrina Chagas cuenta con una estructura basada en ofrecer la mejor expe-

riencia a sus clientes, guiada por la calidad y la excelencia. «La calidad total no se trata solo de la eficiencia de la plantilla de nuestros colaboradores, con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia, sino siempre valorando un servicio de calidad», subraya.

Con este fin, la empresa invierte en la calificación y preparación profesional de los colaboradores para lograr una calidad total y eficiente en el servicio, evitando cambios radicales y haciendo sólida la identidad del salón. «El equipo está enfocado la mayor parte del tiempo en mejorar la fuerza laboral y el servicio, buscando siempre ofrecer lo mejor al cliente», explica.

El equipo de Sabrina Chagas cuenta con varios valores y misiones que coinciden con los Objetivos de Desarrollo Sostenib-





le (ODS), enfocados en iniciativas como la selección responsable de los productos utilizados, evitar el uso de componentes perjudiciales para los clientes y el medio ambiente, la inversión en energía solar, la reutilización del agua y la asistencia de vivienda a los colaboradores.

En el campo de las prácticas ESG —acrónimo para Ambiental, Social y de Gobernanza—, la empresa recurre al uso de plantas naturales, productos orgánicos extraídos de la tierra, envases reutilizables, energía solar, selección de residuos orgánicos y no orgánicos, bajo consumo de productos que no utilizan plásticos en su composición.

Sabrina también llama la atención sobre la Responsabilidad Social Empresarial, que se evidencia con programas de iniciativas y fomento de donaciones de ropa y alimentos, contratación de mano de obra local, buen manejo de residuos, donación de cabello orgánico para personas con cáncer.

También comenta, en el campo del Cumplimiento, con la creación de un Código de Ética y reglas de normas internas, que enfatiza la importancia de la seguridad de los datos y enseña a los colaboradores

la importancia de seguir los parámetros establecidos en la Ley de Protección de Datos (LGPD) No. 13.709/2018.

Con los colaboradores, se acentúa la construcción del perfil profesional y del plan de carrera, siempre apuntando al trato ético, respetuoso, reconocimiento, apreciación profesional y compromiso de pago. En cuanto a los proveedores, la asociación ética y respetuosa siempre es lo primero, siempre honrando los pagos a tiempo.

La directora general resume que la identidad de Espaço Sabrina Chagas comenzó desde cero y el crecimiento ocurrió orgánicamente, a través del buen servicio y la excelencia en la prestación de sus servicios. Como consecuencia, la empresa creció gradualmente, enfatizando la importancia de una buena gestión corporativa.

«Después de lograr su lugar en el mercado, el estudio continúa trabajando con valores organizacionales indispensables para la organización, buscando siempre una buena relación con sus colaboradores, proveedores y nuestro principal motivador: los clientes», concluye Sabrina Chagas.



Servicios profesionales de limpieza

Espacios limpios para el bienestar de todos.

Nuestros Servicios



LAVADO DE MUEBLES Y SILLAS



LIMPIEZA EN GENERAL



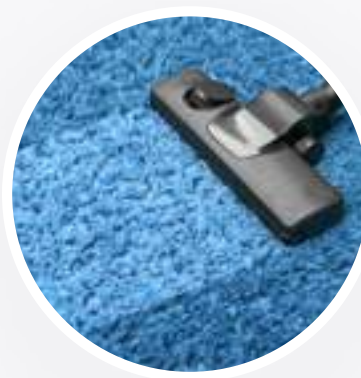
LAVADO DE CORTINAS



LIMPIEZA DE PARQUEOS



LAVADO, CRISTALIZADO Y PULIDO DE PISOS



LAVADO Y ASPIRADO DE ALFOMBRAS

AUDIVISA CONSULTORIA, NEGÓCIOS E CONTABILIDADE LTDA

Audivisa es una empresa que se enfoca en brindar servicios en consultoría de gestión, consultoría financiera para la viabilidad de recursos con instituciones financieras, planificación y asesoría fiscal y contabilidad en general. Se encuentra en la ciudad de Campo Grande, en el estado de Mato Grosso do Sul, en Brasil.

El director general Silmar de Oliveira Amaral explica que la organización sirve a todos los sectores de la economía, la industria, el comercio y los servicios, ya sean del primero, segundo o tercer sector. «Desde las pequeñas, medianas y grandes empresas, multinacionales, de toda índole jurídica, particulares, EIRELI, LTDA, S.A, Asociaciones Privadas y otras personas jurídicas en general», garantiza.

También enfatiza la importancia de la Calidad en todas las acciones de la empresa, que tiene lugar dentro del proceso de cumplimiento vinculado a la constante apreciación del capital intelectual, con los ojos siempre enfocados en lo que tiene más valor dentro de las organizaciones, el ser humano. Además, hay constantes inversiones en capacitación para las actualizaciones que busca el mercado.

Silmar de Oliveira señala que la sostenibilidad es la base para garantizar un futuro para las próximas generacio-

nes durante muchos siglos: «Las iniciativas que vemos como la principal de todas son el reciclaje, así como la conciencia de la preservación. También hemos trabajado en asociación, apoyando a varias ONG para el trabajo centrado en el reciclaje y la preservación ecológica».



Al mencionar las acciones ESG, refuerza las iniciativas relacionadas con la conciencia del reciclaje y la preservación del medio ambiente, resaltando como las principales para la garantía de la supervivencia del ser



humano en el planeta. Además, la empresa desarrolla proyectos y asistencia a la comunidad externa.

«Elegimos contribuir a instituciones que han estado operando en el país durante años, como la Asociación de Apoyo a los Niños con Cáncer (AACC) y Legião da Boa Vontade (LBV). Nos dimos cuenta de que estas instituciones, a través de su vasta experiencia, conocen mejor las necesidades sociales y las emplean de una manera más asertiva y justa», comenta.

La seguridad de los datos, así como la ética cobran fuerza a través del conocimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD) en el día a día de la empresa. También trabaja con políticas de valoración a través de la transparencia en la relación entre las partes, siendo justo para que la apreciación sea la

palabra de conexión entre todos.

El cliente también colabora con el proceso de mejora continua de la empresa. Para ello, la organización utiliza una comunicación constante con el público, de modo que siempre esté segura y confiada en los servicios. Para ello, utiliza todos los medios y canales para que una comunicación clara llegue al cliente en tiempo y forma.

Silmar de Oliveira resume que todas las actividades integran una buena gestión, lo que se refleja directamente en una reputación positiva: «Sin ella, no perduras en el mercado. Trabajamos con políticas anticorrupción, siempre premiando a quienes no se dejan corromper y actuando enérgicamente por quienes cometen cualquier acto infractor», garantiza el director general.

Orgullosos de Confeccionar Uniformes
Múltiples de Nuestro Perú.



Somos una empresa textil con mas de **20 años de experiencia**

en el rubro de confección, nos especializamos en la confección de **Uniformes Corporativos**, Uniformes de **Vestir**, Uniformes **Industriales**, Prendas para **programas Sociales** Y uniformes para la **Línea Hospitalaria**.

Nuestra empresa es un **proveedor de servicios completos**, ofrecemos el proceso de producción, desde el desarrollo de muestra hasta el producto terminado.

**CORPORACIÓN INDUSTRIAL
INDEPENDENCIA S.A.C.**



Contamos con certificaciones:



Av. Michael Faraday N°565
Ate - Lima - Perú
LIMA 15022

+511 715 0557
+51 937 657 615

ventas@corporacionindependencia.com

<https://corporacionindependencia.com/>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACSPMEC

Ubicada en Quito, Ecuador, CACSPMEC se enfoca en la recepción de depósitos o similares y el otorgamiento de créditos o préstamos de fondos. Los socios de la cooperativa son personas naturales y jurídicas que buscan los productos y servicios de ahorro, tarjetas de crédito, débito y crédito, cajeros automáticos y beneficios sociales.

La gerente general, Ing. Gabriela Yépez, explica que, en la cooperativa, se desarrolló una metodología de procesos orientada a la mejora continua para lo cual se implementa en reglamentos internos, como Manual de Políticas de Gestión de Procesos, Manual de Procedimientos de Gestión de Procesos y Metodología respectiva.

A través de este recurso, se registran los pasos implementados en la cooperativa en mejora continua, como el comportamiento de sus gerentes en aprobar la aplicación de métodos probados. Además, se constituyó un Comité de Calidad, responsable de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de políticas relacionadas con la mejora de la eficiencia institucional.

Además, el área responsable de la planificación y los procesos desarrolla su gestión en etapas de acuerdo con el ciclo PHVA y la madurez de sus procesos. «Al momento estamos en un nivel 3 de madurez, en la que CACSPMEC cuenta con procesos formalmente definidos y socializados, que en el plan actual de





trabajo para 2023 se pretende alcanzar un nivel 4 en un 40% de sus procesos», afirma la ingeniera.

CACSPMEC reconoce que las acciones en un área afectan los recursos en otras, y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad social, económica y ambiental. En este sentido, Gabriela Yépez llama la atención sobre el apoyo y crecimiento de los asociados y sus familias, a través de la implementación de proyectos dirigidos al bienestar y cuidado del medio ambiente.

«Contamos con programas ambientales, entre los que resalta la donación de contenedores para reciclaje de botellas plásticas los cuales son entregados en diferentes Unidades e Instituciones Educativas de las ciudades de Quito, Ibarra y Santo Domingo, ciudades en las cuales tenemos presencia de marca. Adicional a esta actividad, nos encontramos realizando la donación de kits deportivos», resalta.

También comenta que la cooperativa ha dirigido sus acciones a la comunidad, ofreciendo productos y servicios de calidad, generando empleos dignos, pagando impuestos a tiempo, así como buscando siempre identificar los problemas que aquejan a la comunidad y proponiendo alternativas de apoyo.

Además, se está implementando un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 20701, que abarca la protección de datos personales para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, cumpliendo así con la normativa vigente en Ecuador.

La Cooperativa también contribuye a la satisfacción de sus colaboradores, generando lazos de compromiso con el pago de remuneraciones dignas, brindándoles oportunidades para que se desarrollen personal y profesionalmente, creando buenas condiciones

En cualquier ocasión y lugar
descubre todo lo que
puedes lograr con



A la tasa
más baja
del mercado

14%
de interés anual

de trabajo que promuevan el trabajo en equipo.

Gabriela Yépez señala que el socio aporta en el proceso de mejora continua institucional a través de las sugerencias compartidas a través del Buzón de Sugerencias físico y virtual, mediante los cuales nos dan a conocer sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones las que nos permiten mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.

«La imagen corporativa es un valor intangible de alta importancia. La administración de la Cooperativa maneja de manera responsable el tema reputacional, a fin de poder contar con elementos diferenciadores y una buena reputación de marca que fidelice a nuestros grupos de interés, lo que redundará en mayores posibilidades de recomendación y, por tanto, mayores beneficios», concluye la gerente general.

AHORRO PROGRAMADO

La posibilidad de realizar un **SUEÑO** es lo que hace que la vida sea interesante

Estudia, viaja, compra, emprende y muchas cosas más, **solo tienes que ahorrar y tus sueños construirás...!**

Interés
anual del

7%



- Ahorro Programado Décimo Tercero
- Ahorro Programado Décimo Cuarto
- Ahorro Reserva



infoservicio@cacspmec.fin.ec
cacspmec.fin.ec



CACSPMEC
Cooperativa de Ahorro y Crédito
de los Servidores Públicos del
Ministerio de Educación y Cultura
La caja fuerte del Magisterio

CN MODELOS

Agencia y academia de modelos, CN Modelos está ubicada en Ecuador y ofrece modelos de todas las categorías para empresas privadas y públicas, agencia de publicidad, productoras de comerciales de televisión, todo el material POP, eventos, desfiles de moda y concursos de belleza nacionales e internacionales.

La gerente general Natalia Celi explica que todos los modelos son profesionales, ya que tienen una formación académica integral, la misma que recibe en CN Modelos, como pasarela, expresión corporal, pose fotográfica, etiqueta, vestuario, maquillaje, vocalización, actuación y baile.

Como referencia, la agencia es organizadora de eventos como Ecuador Fashion Week, Latin America Fashion Weekend, Expo Modelo, Concurso de Belleza Ecuador Beauty Queen, entre otros. A esto se suma la excelencia y la calidad en todas las actividades, uno de los pilares que sustenta el éxito de la agencia.

«Debo destacar que solo el hecho de seguir siendo socias por más de 36 años Cecilia Niemes y mi persona ya es un logro además de haber superado grandes problemas económicos por la situación de nuestros gobiernos, paros nacionales por tiempos prolongados, desastres naturales, etc.», comenta Na-





talia Celi, resaltando que el equipo es parte fundamental de los objetivos y logros alcanzados.

Ella llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los objetivos de esta agenda, citando la implementación del uso de materiales biodegradables en la empresa. Además, se fomenta la educación de estudiantes y modelos sobre el cuidado del planeta, incluyendo la celebración de desfiles de moda sostenible.

Estas acciones están vinculadas al plan global de los ODS, que tiene como objetivo eliminar la pobreza extrema y el hambre, proporcionar educación permanente de calidad para todos, proteger el planeta y promover sociedades pacíficas e inclusivas para 2030.

Natalia también comenta las acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa y clasifica este campo como extremadamente importante. «Por eso, dentro de nuestros más grandes eventos tenemos la participación de El Baúl de Pinocho una organización dedicada a las personas con Síndrome de Down», enfatiza.

CN Modelos también trabaja con el Rotary Club, haciendo donaciones a niños en áreas pobres, y contribuye con Dog and Cat World Foundation. Consciente de que la ética es esencial para el desarrollo de un negocio responsable, la empresa está legalmente constituida y cumple con todas las normativas de los entes reguladores del sector.

Al contribuir a la satisfacción de los colaboradores y proveedores internos y externos, la agencia cumple con las obligaciones laborales a tiempo, así como con los beneficios y omisiones legales para alentar a los colaboradores. El cliente también colabora con el proceso de mejora continua, contratando los servicios y estimulando la satisfacción laboral.

La gerente señala que el equipo está comprometido con la calidad en todos los servicios y la proximidad al público. Tal acción es parte de una buena gestión corporativa y se refleja en una reputación positiva. En la agencia, esto se demuestra por las buenas relaciones comerciales, que se mantienen a lo largo de los años, por el buen trato y el retorno de su inversión.





MATRICULAS
ABIERTAS

CURSOS DE MODELAJE

PASARELA
FOTOPOSE
VESTUARIO
VOCALIZACION
BAILE

EXPRESIÓN CORPORAL
ETIQUETA
MAQUILLAJE
ACTUACION
CASTING

0999546769
0999567809

EL COMERCIO E8-27 Y SHYRIS
DIAGONAL AL QUICENTRO NORTE

DR. MONITORA

La actividad principal de Dr. Monitora es ofrecer soluciones de seguimiento de vehículos, que incluyen la instalación de equipos de alta calidad, monitoreo en tiempo real de vehículos, así como otros servicios destinados a garantizar la seguridad y el control de los vehículos de los clientes. La organización está ubicada en la ciudad de Barueri, en el estado de São Paulo, Brasil

La CEO Patrícia Jardim explica que los servicios están dirigidos principalmente a clientes individuales que buscan seguridad y control de sus vehículos, que necesitan soluciones de segui-

miento de vehículos confiables y eficientes con un valor asequible y justo. Para ello, la calidad y la excelencia guían todas las acciones de la empresa.

En este contexto, comenta que la implementación del Programa de Calidad Total es uno de los pilares fundamentales de Dr. Monitora. «Esto significa que buscamos garantizar la excelencia en todas las etapas de nuestro proceso de trabajo, desde el servicio al cliente hasta la entrega de los servicios contratados», garantiza.





Para ello, se invirtió en tecnología, procesos estandarizados, evaluación constante de resultados realizada por auditoría interna y externa, así como un equipo altamente calificado y comprometido con los valores de la empresa. Existe una política de valorización y desarrollo de estos profesionales, con capacitación, seguimientos y retroalimentación.

Como empresa responsable y comprometida con el desarrollo sostenible, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ganan protagonismo. Con este fin, se implementan iniciativas en los procesos de trabajo, como el uso de tecnologías limpias y eficientes, la reducción del impacto ambiental en las operaciones, la promoción de la diversidad y la inclusión en el equipo.

Patrícia Jardim también explica que el tema ambiental es uno de los pilares de las acciones ESG y agrega que

Dr. Monitora ha buscado implementar proyectos para minimizar el impacto ambiental de las operaciones. Esto incluye la gestión responsable de los residuos generados por los servicios, así como campañas de sensibilización y fomento del uso de prácticas sostenibles por parte de los colaboradores.

La organización también desarrolla acciones que contribuyen al desarrollo social y económico de las regiones en las que opera. Con este fin, implementa programas de capacitación y capacitación para jóvenes y adultos, fomenta el emprendimiento y se asocia con ONG y otras entidades que promueven la inclusión social y la mejora de la calidad de vida.

Otro punto que resaltar es la ética, un valor no negociable en Dr. Monitora, que tiene estrictas políticas de seguridad y cumplimiento de datos para garantizar la protección de la informa-

ción del cliente. Este cuidado requiere inversiones en tecnología y procesos internos para garantizar la privacidad y seguridad de la información, así como un equipo altamente capacitado.

«La satisfacción de nuestros tercerizados y proveedores es fundamental para la continuidad de nuestro negocio. Hemos invertido en acciones motivacionales que tienen como objetivo garantizar un ambiente de trabajo seguro, saludable y estimulante, buscando asociaciones y relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, basadas en la transparencia y la confianza», explica la CEO.

Patricia también enfatiza que el cliente es una parte fundamental del proceso de

mejora continua. Para ello, existen canales de comunicación abiertos y eficientes para escuchar y satisfacer sus demandas y necesidades. Esto incluye encuestas de satisfacción, servicio personalizado y proactivo, retroalimentación regular y una relación cercana y transparente con los clientes.

«La reputación corporativa es fundamental para la continuidad y el éxito de nuestro negocio. Así, las inversiones se centran en acciones para mantener y mejorar nuestra imagen con los clientes, proveedores, socios y comunidades en las que operamos. Esto incluye una actitud ética y responsable en todos nuestros procesos y la búsqueda constante de la excelencia», concluye.





Rastreamento e Recuperação veicular < < < < + assistência emergencial 24h



(11) 4197-4400
www.drmonitora.com.br

FIDES ASSESSORIA CONTÁBIL

Centrada en el rubro de la contabilidad general, Fides Assessoria Contábil es una firma cuyo público principal son profesionales relacionados con el comercio y los proveedores de servicios en general. Ubicada en Contagem, en el estado de Minas Gerais, la organización tiene como objetivo satisfacer la demanda de los empresarios, siempre valorando la honestidad y la excelencia en los servicios.

Para ello, cuenta con un sólido equipo de profesionales especializados en las áreas contable, fiscal y laboral, con tecnología eficiente para atender los aspectos burocráticos de los clientes. Así, se invierte en la mejora de los profesionales a través de cursos y capacitaciones constantes, dando espacio a los colaboradores para que puedan expresar sus ideas.

Entre los servicios prestados en el campo de la contabilidad básica se encuentran: teneduría de libros, levantamiento de estados financieros y económicos, tales como balance, estado de resultados, diario, coeficiente analítico y balances, DIPJ, DCTF, SPED ACCOUNTING, FCONT, PER / DCOMP, entre otros.

También está la escritura fiscal, con cálculo de los respectivos impuestos, contabilidad de los libros fiscales y cumplimiento de las obligaciones accesorias. En el Área Laboral, resaltamos la admisión de colaboradores, registros, confección de nóminas, vacaciones y terminaciones, cálculo de cargas sociales e impuestos relacionados, así como lineamientos y controles.

En la parte de asesoría legal para empresas, los servicios se centran en la





apertura de empresas, certificados negativos de impuestos municipales, estatales y federales, certificados negativos de cargas laborales, cambios en el estatuto y contrato social, cierre de empresas y temas relacionados al Impuesto sobre la Renta de las personas naturales.

La contadora Valdineia Campos da Silva llama la atención sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el despacho, vistos como una conciencia humanitaria. Ella dice que la empresa, incluso antes de los ODS, ya estaba preocupada por algunos estándares y acciones establecidas en dicha agenda. «Desde la creación de la empresa, nos hemos preocupado por el ambiente de trabajo que se ofrece a los colaboradores, ofreciendo equipos que los hagan cómodos para sus actividades, mantenemos donaciones mensuales a una institución dirigida a personas necesitadas, donamos papeles y cartones que acumulamos a recolectores de materiales reciclados, entre otros», cuenta. Además, se observa la seguridad de la información. Para ello, una CPU está destinada solo a los archivos de datos de la empresa. Los colabora-

dores acceden desde sus CPU de trabajo, pero los datos están protegidos contra copias o alteraciones, accesos exclusivos de la contadora.

Fides Assessoria Contábil también contribuye a la satisfacción del cliente con una asistencia oportuna. Además, el público tiene acceso directo al contador. «Los clientes siempre nos dan una retroalimentación sobre nuestro servicio, ya que el contador tiene contacto directo con ellos por medio del WhatsApp», explica Valdineia Campos.

En definitiva, puntúa la buena reputación de la empresa, lo que aporta confianza al cliente, estableciendo así una relación más sólida. Como resultado, el público tiene la seguridad de recomendar la oficina a nuevos clientes potenciales. Esta característica también contribuye a la superación en momentos de crisis.

«La contabilidad es una industria que cambia todo el tiempo. Por esta razón, siempre nos mantenemos actualizados sobre la legislación, la tecnología y las necesidades de nuestros clientes. Un buen servicio marca la diferencia para cualquier empresa. Nuestro objetivo es entregar un servicio de calidad, evitando en la medida de lo posible la existencia de errores», concluye.





Grupo RHonna

O Grupo RHonna é um grupo de empresas focado em soluções humanas e tecnológicas, visando sempre o cliente final, entregando todos os serviços com o máximo de excelência possível, através de uma política de inovação, sustentabilidade, inclusão e ESG.

Composto pela RHonna Soluções - RHonnatec - RHonnamed - RHonnacorr, focadas em Regularização Imobiliária, Projetos e Obras, Medicina Ocupacional, Gestão para Recursos Humanos e Seguros e Previdência.



RHonna Soluções
Gestão Adm & Outsourcing



RHonnatec
Engenharia & Projetos



RHonnamed
Medicina Ocupacional



RHonnacorr
Seguros & Previdência



GRUPO GALCON

SOLUCIONES ELÉCTRICAS, DE REFRIGERACIÓN
Y CLIMATIZACIÓN COMERCIAL E INDUSTRIAL



**“NUESTRAS SOLUCIONES VAN, DESDE LAS
MEJORAS CONTINUAS DE SUS INSTALACIONES
ELÉCTRICAS HASTA LA CREACIÓN DE NUEVOS
PROYECTOS LLAVE EN MANO”**

VICENTE ROMERO ADVOGADOS

Vicente Romero Advogados es una firma de abogados diversificada (full service), que opera en una plataforma multidisciplinaria y con capacidad para generar beneficios a los clientes de manera personalizada. Ubicada en la ciudad de São José do Rio Preto, en el estado de São Paulo, Brasil, la empresa está conformada por abogados especializados y con sobresaliente actuación judicial y extrajudicial.

El abogado y socio fundador, Dr. Lucas Vicente Romero Rodrigues Frias dos Santos, explica que la firma opera un servicio completo, que consiste en ofrecer a los clientes diversos servicios y soluciones, sin disminución alguna

de la calidad. «Los profesionales no son generalistas. Por lo contrario, tienen divisiones especializadas en diferentes ramas del derecho», enfatiza.

Menciona que cada inicio de una empresa es desafiante y recuerda algunos cambios significativos en la estructura y los procesos existentes, que fueron obstáculos en los inicios de Vicente Romero Advogados. A su vez, la superación de estos desafíos ha impulsado la evolución y el establecimiento de una base sólida para el crecimiento futuro.

Para garantizar la calidad y eficacia de las soluciones legales, es necesario un cuidadoso proceso de selección y actu-





alización de profesionales. En vista de esto, la firma cuenta con una estructura física robusta, servicio diferenciado, plataforma virtual avanzada, con base de datos y software legal para la integración y gestión de los miles de procesos realizados por abogados.

«Nuestro equipo está conformado por abogados especialistas, quienes tienen un desempeño diversificado y son capaces de asesorar a clientes de cualquier sector económico, en las más variadas áreas del Derecho. El servicio es personalizado y de excelencia, buscando siempre rapidez y resultados», afirma el socio fundador.

La firma busca implementar, en una serie de acciones, la gestión sostenible de los recursos, con el objetivo de reducir el consumo y minimizar los impac-

tos ambientales de las actividades. La promoción de la diversidad y la inclusión también están en esta lista, ya que tiene una política clara en este campo, buscando promover un ambiente de trabajo igualitario y libre de prejuicios.

En Responsabilidad Social, Vicente Romero Advogados apoya iniciativas sociales y comunitarias, como proyectos educativos y de desarrollo local, contribuyendo al desarrollo sostenible de las regiones en las que opera. Además, mantiene una estricta política de ética e integridad orientada a prevenir y combatir la corrupción y otras prácticas ilegales.

El Dr. Lucas Vicente Romero afirma que la firma reconoce la importancia del tema ambiental y adopta varias iniciativas para minimizar los impactos vin-



culados a esta área, como la gestión de residuos, el uso eficiente de los recursos naturales, la sensibilización de los colaboradores y la promoción de la sostenibilidad.

La implementación de la seguridad de los datos y el cumplimiento son partes esenciales. Para ello, existen políticas claras de seguridad de datos, así como la provisión de capacitación y sensibilización a los colaboradores, con implementación de medidas de ciberseguridad y monitoreo regular, siguiendo las regulaciones y estándares aplicables.

La satisfacción de los colaboradores y proveedores internos y externos es crucial para el éxito de cualquier empresa. Para ello, la firma adopta medidas como: ofrecer un ambiente de trabajo positivo, mantener una comunicación efectiva, priorizar la calidad de los productos y servicios, respetar plazos y compromisos, y reconocer y valorar el trabajo de colaboradores y proveedores.

«Una buena reputación es una de las ventajas competitivas que una empresa puede tener y puede ayudar a aumentar su base de clientes, retener talento y mejorar la imagen de marca. Para ello, adoptamos acciones, como transparencia y ética, invertir en responsabilidad social, comunicar de manera clara y efectiva, y monitorear para actuar con eficacia», resalta.







NOBRE/INFORMACAO

*Soluções jurídicas
seguras e inovadoras*



VICENTE ROMERO
— ADVOGADOS —



☎ 17. 98182-9091 | www.vicenteromero.com.br |   @vicenteromeroadvogados

CLUB INTEGRA

Club Inntegra es una empresa que comercializa y vende servicios turísticos a través de una membresía que opera bajo un sistema vacacional en la modalidad de tiempo compartido. Ubicada en Colombia, es el primer Sistema Vacacional en Latinoamérica que ofrece un serio concepto innovador para vacacionar, el cual permite la posibilidad real y sin ataduras, de hospedarse en desarrollos turísticos de calidad.

Así, el público no tiene que afrontar los tradicionales altos costos hoteleros, o los presionantes y caros compromisos que se adquieren en las membresías compartidas; la gama de servicios turísticos incluye restaurantes, tours, pesca deportiva, yates, buceo, ecoturismo y muchos más, todo ello guiado por los

valores y la calidad propios de la empresa.

El representante legal, Daniel Zárate Lozoya, explica que la calidad en todos los sentidos es de suma importancia. Para ello, el Club cuenta indicadores e impulsores en sus diferentes departamentos que hace que la calidad en su cadena de valor y colaboradores se permee en toda la organización, sosteniendo reuniones periódicas que son evaluados para verificar que la calidad llegue a los diferentes actores y sectores de interés.

En vista de esto, los colaboradores están en capacitación constante, ya sea fortaleciendo habilidades o desarrollando competencia que ayuda como





herramienta base para que la cultura organizacional sea permeada y aplicada. Todos tienen un mismo objetivo: satisfacer las necesidades del cliente, colaborando para que la calidad Total sea aplicada.

Daniel Zarate también comenta que la compañía ha desarrollado su plan de negocios con innovaciones basadas en dos etapas: la primera es la búsqueda y selección de los posibles compradores a través de: promotores que contactan y filtran a los prospectos, para convencerlos de asistir a una presentación de ventas.

La segunda es la presentación de ventas, que inicia con la recepción de los

prospectos en la sala de ventas donde un vendedor le presenta a los prospectos, los beneficios y uso del programa Club Inntegra ha definido prioridades basadas en los objetivos y metas de la organización, que son promover una cultura de cuidado del medio ambiente y no discriminación, a través de estrategias orientadas a proteger y minimizar el impacto ambiental, buscando satisfacer las necesidades de sostenibilidad de sus miembros.

Una de las principales iniciativas con clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad ha sido reducir el uso de papel, ya que el objetivo es transferir el 70% de la información impresa a medios digitales para 2024. La intención es



dejar sólo la impresión de documentación esencial. Ya la difusión de los avisos será en áreas comunes, en tableros con temas de interés general.

Desde su creación, Club Inntegra se comprometió que, por cada año de funcionamiento de la Organización, absorbería el costo de manutención de un niño, de la Casa Hogar “Los Angelitos” asociación localizada en Manzanillo que da asilo a niños sin hogar o con problemas familiares.

« Actualmente se apoyan a 17 angelitos de los cuales uno terminó en 2017 sus estudios universitarios en Turismo. A partir del 2016, mantiene su apoyo con el Centro de Atención Múltiple “Helen

Keller Manzanillo” que atiende niños con diferentes discapacidades y para la que adquirió un vehículo con plataforma neumática para darle servicio de transportación escolar gratuita a los alumnos de esa institución», comenta.

Daniel Zarate concluye que la empresa trabaja día a día en temas de mejora continua, innovación, calidad en los servicios, Responsabilidad Social y sostenibilidad. «En cada parámetro, mediación o indicador que se tiene, se cuida em todo momento nuestra reputación. Cada colaborador seleccionado para trabajar en esta organización cuida la reputación, no solo cuando está en sus jornadas laborales, sino también fuera de ellas», garantiza.

CLUB INNTEGRA

Spa B.Well

REDEFININDO A
PALAVRA SPA



- MASSAGEM RELAXANTE
- SPA DAY
- ESFOLIAÇÃO E HIDRATAÇÃO
- MASSAGEM ENERGIZANTE
- TERAPIAS COM PEDRAS AQUECIDAS
- MASSAGEM COM PINDAS
- MASSAGEM COM BAMBÚS
- MASSAGEM TERAPÊUTICA
- ZEN SHIATSU
- QUICK MASSAGEM

B.WELL SOBRE NÓS

UMA EMPRESA FUNDADA PELA EMPREENDEDORA BERNADETTE MARIA MELZ SABBI, A B.WELL É REFERÊNCIA NA IMPLANTAÇÃO DE SPA'S E ESPAÇOS DE BEM-ESTAR DENTRO DE ESTRUTURAS HOTELEIRAS E ESTÁ PRESENTE HOJE EM DIFERENTES HOTÉIS E RESORTS DO BRASIL.

B.WELL UM NOVO CONCEITO

O SPA B.WELL NASCEU COM A PROPOSTA DE REDEFINIR A PALAVRA SPA, POR ISSO OFERECE AOS SEUS CLIENTES, MOMENTOS PLENOS DE DESCONEXÃO E TRANQUILIDADE, TERAPIAS MULTICULTURAIS SE INTEGRAM PARA PROPORCIONAR UMA EXPERIÊNCIA SENSORIAL INÉDITA.



Especialista
EM SPA'S PARA HOTÉIS



B.Well

Esopo de ser e estar bem

por Bernadette Maria

*Bourbon Curitiba
Convention Hotel*

**Bourbon Curitiba
Convention Hotel**

Av. R. Cândido Lopes, 102 - Centro, Curitiba - PR

Telefone:

41 99831-0034

GRABO ESTILO

Grabo Estilo se especializa en industria promocional, regalos corporativos de lujo, Uniformes a diferentes sectores, placas y otros y líneas afines. La empresa, que cuenta con una trayectoria profesional de 22 años, nació con la visión de satisfacer las necesidades en el momento de una corporación que pudiera ofrecer regalos personalizados.

«Hoy en día, podemos decir que, como empresa representamos la industria promocional en República Dominicana, ya que hemos estado actualizando y agregando categorías de líneas de producto y líneas de trabajo, con el almacén más grande del Caribe en promocionales y mercancías de los productos que ofrecemos y con nuestra

propia logística de producción y procesos, aplicando un alto sistema de gestión de calidad interno y avalados por certificaciones», señala el vicepresidente, Sulin Lantigua de Glass.

Para la empresa, la calidad es un factor clave en el que la empresa invierte tiempo y recursos. Por ello, ahora en 2023, se ha implantado el Sistema de Gestión de Calidad 2023, SGC23, basado en la Norma ISO, como una innovación en su proceso logístico interno. Así, dedica especial atención a la implementación, revisión y rectificación de los procesos logísticos internos.

Para ello, el grupo cuenta con un equipo de colaboradores con 100 puestos, lo





que implica trabajar bajo el mismo enfoque y dirección en todos sus procesos logísticos, con el fin de garantizar la calidad y el buen desempeño en áreas como la seguridad laboral, la producción, el desempeño en la administración y el transporte interno de mercancías y productos.

Los programas internos de calidad están avalados por consultorías externas. Para la participación de la empresa, se creó un Comité interno, que se reúne a través de un calendario con agendas semanales, y un programa de desarrollo. «La organización siempre pone un importante enfoque en estos proyectos internos», afirma.

En materia de acciones sostenibles internamente, cuenta con un comité de Responsabilidad Social y Medio Am-

biente y trabaja a través de un calendario y programa anual. «Actualmente estamos trabajando en el ahorro de energía y la reducción de plástico de un solo uso dentro de la empresa. Para ello, tenemos campañas internas», señala.

Como acciones sostenibles, la empresa trabaja en conjunto con consultorías externas y bajo el cumplimiento de otras normas y certificaciones internacionales, a través de las cuales respalda el compromiso de ejercer y aplicar acciones sostenibles que fomenten el trabajo diario de la empresa y que por su contenido y forma puedan impactar a la sociedad o al medio ambiente.

Algunas de las iniciativas son: entrega de materiales para uso interno de los colaboradores, como tazas de cerámi-

ca, con el fin de evitar el uso de plásticos en áreas interiores; programa de reciclaje, para dar más de un uso a materiales de consumo, como bolsas, cajas, papelería, otros; no uso de bolsas de plástico a mayor escala, entre otros.

Desde 2010, ha desarrollado programas anuales fundamentados, respaldados por políticas internas y certificados bajo el Estándar Internacional WorldCOB, que avala garantías y programas que apoyan continuamente temas de Responsabilidad Social a través de actividades y acciones que impactan a la sociedad, el medio ambiente y el personal.

Grabo Estilo mantiene su logística de procesos basada en el manual de políticas internas, asegurando cada proceso y cada acción que el equipo y la empresa realizan. Para ello, cuenta con un código de ética empresarial que garantiza la información a los clientes y valida la transparencia en los procesos y recursos.

«Desde nuestros inicios entendemos que cualquier persona de la empresa puede vender o comprar productos, pero la diferencia que siempre queremos y nos mantenemos cumpliendo es que nuestros productos y servicios le lleguen a los clientes y la comunidad con valores adicionales que el cliente entienda, asuma y pueda sentir», concluye.

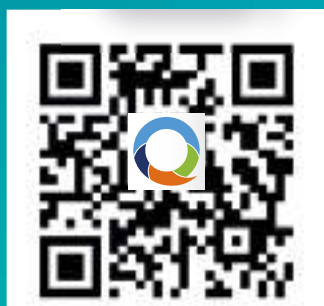




LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 265

SIGA-NOS EM NOSSAS REDES SOCIAIS!



WWW.LAQI.ORG