

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
INVERSIONES SOLAZZ SAS A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE SU GOBIERNO
CORPORATIVO**

CATALINA LÓPEZ GÓMEZ

CLAUDIA LILIANA ORTIZ BEDOYA

UNIVERSIDAD EAFIT

FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MAESTRÍA EN FINANZAS

Pereira

2018

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
INVERSIONES SOLAZZ SAS A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE SU GOBIERNO
CORPORATIVO**

Catalina López Gómez

Claudia Liliana Ortiz Bedoya

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGÍSTER EN FINANZAS

Asesora: MBA Diana Clemencia Ríos Arias

**UNIVERSIDAD EAFIT
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN FINANZAS
PEREIRA**

2018

Contenido

Resumen	1
<i>Abstract</i>	2
1. Introducción.....	3
1.1 Situación de estudio y pregunta.....	5
1.2 Objetivos.....	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 Justificación.....	9
2. Marco conceptual	10
3. Aspectos metodológicos.....	14
3.1 Tipo de estudio	14
3.2 Recolección de la información.....	15
3.2.1 Instrumentos o técnicas de recolección de información.....	15
3.3 Criterios de muestreo.....	15
3.3.1 Sujetos	16
3.4 Diseño del análisis	16
4. Presentación y análisis de resultados.....	17
4.1 Gobierno corporativo de Inversiones Solazz SAS	18
4.1.1 Misión.....	18
4.1.2 Visión	18
4.1.3 Valores corporativos.....	18
4.1.4 Políticas	19
4.1.5 Manual de funciones.....	19
4.1.6 Código de ética y buenas prácticas.....	20
5. Conclusiones.....	23
6. Recomendaciones	24
7. Referencias bibliográficas	25
8. Anexos.....	26

Resumen

En el presente trabajo de grado se desarrolló el proceso para crear el gobierno corporativo de Inversiones Solazz SAS, buscando elaborar los lineamientos necesarios para mejorar la labor administrativa de la empresa. Sobre el tema fueron consultados varios autores que explican diferentes conceptos sobre gobierno corporativo, con el fin de aclarar los componentes necesarios para la elaboración del presente documento. Se elaboró el diagnóstico de la situación inicial de la empresa, que le dio origen al planteamiento de la estructura de la gobernabilidad, enfatizando en la importancia del control de riesgos. Fueron de vital importancia las reuniones con funcionarios y socios, quienes proporcionaron las herramientas necesarias para elaborar el manual de funciones y el código de ética, la misión, la visión y los valores corporativos. Finalmente, como resultado del estudio de caso, se le presentó a la empresa una propuesta sobre los lineamientos de gobierno corporativo aplicables a su gestión.

Palabras clave: gobierno corporativo, buenas prácticas, riesgo, control

Abstract

In the present work of degree was developed the process to create the Corporate Governance for Inversiones Solazz SAS, seeking to elaborate the necessary guidelines to improve the administrative work of the company. Several authors were consulted on the subject, explaining the different concepts on corporate governance, to clarify the necessary components for the preparation of this document. The diagnosis of the initial situation of the company was prepared, which gave rise to the approach to the structure of governance, emphasizing the importance of risk control. Meetings with officials and partners were of vital importance; who provided the necessary tools for the preparation of functions manual, code of ethics, mission, vision and corporate values. Finally, as result of the case study, a proposal was presented to the company on the corporate governance guidelines applicable to its management.

Keywords: corporate governance, good practices, risk, control

1. Introducción

En la actualidad el éxito de las empresas radica en su correcto desempeño; en especial, en su capacidad para generar valor y crecimiento económico, que vayan acompañados de una gestión administrativa óptima, clara, precisa y de resultados. Una buena administración implica plantear y conseguir unas metas orientadas a alcanzar objetivos corporativos.

El gobierno corporativo va implícito en las relaciones que deben existir en la empresa y que van unidas con la autoridad y con la eficiente toma de las decisiones que pueden llegar a afectar el correcto desempeño económico social y legal de la organización. Por este motivo, se hace necesario elaborar procesos detallados mediante los cuales se estipulen de manera clara y definitiva los lineamientos para la toma de decisiones que se lleven a cabo al interior de la empresa.

Se percibe claramente que cuando las empresas no poseen un gobierno corporativo corren el riesgo de incurrir en problemas que afectan la transparencia en la información, las buenas prácticas empresariales, y se traducen en la ignorancia del personal en lo que compete a responsabilidad social corporativa, a desconocimiento de procedimientos y a falta de control y auditoría, lo que conlleva a catástrofes empresariales que van desde ocultamiento de información hasta grandes fraudes, que pueden derivar en una pérdida reputacional y llegar incluso al cierre de la organización.

Instaurar un buen código de gobierno corporativo garantiza el crecimiento económico de la empresa. Lo anterior es posible debido a que una empresa que transmite seriedad, transparencia, y éxito demuestra que internamente es generadora de valor; por lo tanto, proporciona confianza para sus relaciones.

El gobierno corporativo mal implementado se traduce en fallas en la comunicación en las relaciones entre la gerencia, los socios, los empleados y, por ende, con los clientes. Por esto es importante tanto para la gerencia como para los empleados, tener los lineamientos de cada cargo de manera clara que, unidos a una buena gestión empresarial, propendan por el bienestar mutuo.

El objetivo del presente trabajo es elaborar una normatividad que sea ordenada, legal y sencilla, que le permita a la empresa instaurar los lineamientos de gobierno corporativo que sean necesarios, cuyo efecto sea alcanzar un mejor desempeño empresarial.

Es claro que la eficiencia y confiabilidad de la empresa dependen de sus buenas prácticas laborales, comerciales y económicas. El gobierno corporativo le aporta a la empresa transparencia y control de las responsabilidades de cada empleado, dando como resultado un excelente relacionamiento interno que, a su vez, contribuirá al crecimiento social y económico de la empresa.

Para desarrollar el presente trabajo se partió tanto del concepto de gobierno corporativo como de sus componentes y su normatividad. Se analizó el tipo de empresa al que pertenece Inversiones Solazz SAS, su desempeño económico y su gestión de riesgos, entre otros, que fueron vitales para crear el documento final.

Los resultados del análisis dieron pie a proponer el mejoramiento del proceso administrativo de la empresa, a través de la creación de su gobierno corporativo, buscando que así fortaleciera sus relaciones empresariales y administrara mejor sus recursos.

El objetivo principal fue dar a conocer los mecanismos de su gobierno corporativo, con el fin de incrementar y afianzar la confianza de los socios, los empleados y los clientes, y, en general, el entorno de la empresa en cuanto a gestión empresarial se refiere.

La creación e implementación del gobierno corporativo de Inversiones Solazz SAS permitió sentar unas bases de sostenibilidad, crecimiento, generación de valor y, lo más importante, crear vínculos de unión entre los socios, los empleados, los proveedores y los clientes.

1.1 Situación de estudio y pregunta

Para desarrollar el presente documento, por medio de la lectura de artículos, libros, tesis y periódicos, entre otros, se investigó acerca de cuáles eran los principales conceptos de gobierno corporativo existentes en la literatura sobre el tema, y cuáles sus respectivas propuestas de estructuras, características y beneficios. Al mismo tiempo, se cumplieron reuniones quincenales con los socios, el gerente y los empleados de Inversiones Solazz SAS, en las que se contó con la participación de todas las áreas. Tanto las lecturas como las reuniones permitieron recopilar la información necesaria para elaborar un diagnóstico de la situación de la empresa y llevar a cabo la creación, revisión e implementación de su gobierno corporativo.

Luego de consultar diferentes autores sobre el tema, se dedujo que una empresa con gobierno corporativo es eficiente y confiable para el entorno en el que tiene lugar su desempeño comercial, laboral y económico.

El gobierno corporativo es un aporte muy importante para la empresa, ya que le permite a esta tener una óptima dirección y un excelente control de sus responsabilidades y operaciones. Implementar el gobierno corporativo en una empresa contribuye a su

fortalecimiento, a una mejor utilización de los recursos, a que sea sostenible en el tiempo y a mitigar los riesgos propios de su ejercicio.

El sector empresarial colombiano no ha sido ajeno a la evolución de las prácticas de buen gobierno, y en la actualidad el país a nivel mundial es identificado como uno de los que mayores avances tanto regulatorios como voluntarios ha gestado en los últimos años en el tema. Estos avances demuestran que ya existe una conciencia arraigada respecto al valor que el buen gobierno les agrega a las empresas y a su desarrollo ordenado y exitoso.

Inversiones Solazz SAS, creada en el año 2010, nació de la idea de generar un espacio de diversión diferente para la ciudad de Pereira, ofreciéndoles a sus clientes servicios de juegos de bolos, patinaje en el hielo, restaurante y bar.

De esta idea de negocio hacían parte inicialmente cinco socios; sin embargo, debido a las malas prácticas administrativas, a la excesiva confianza en la administración, a la falta de auditoría y control y al uso indebido que varios de ellos hicieron de los recursos financieros, se toma la decisión de retirarlos de la sociedad, con el fin de evitar que estas conductas afectaran el buen nombre de la empresa o que, en el peor de los casos, llevaran al cierre definitivo del negocio.

Ahora Inversiones Solazz SAS tiene dos socios, uno de ellos a cargo de la gerencia, y cuenta con 10 empleados. A raíz de los problemas administrativos y financieros presentados y de los cambios implementados, se logró superar casi por completo su difícil situación de riesgo y fraude. El gerente socio toma las decisiones pertinentes del negocio en compañía del área contable y administrativa, velando porque estén enfocadas a brindar beneficios empresariales.

Como resultado de las experiencias vividas, el gerente vio la necesidad de crear e implementar políticas y normas en cuanto a procesos administrativos, para hacer más fácil la toma de decisiones y proteger los intereses de la empresa y de sus socios. De igual manera, definir y plasmar en un documento la visión, la misión, los objetivos corporativos, las normas y los procedimientos de la empresa, porque, a pesar de que al interior de la misma se tiene conocimiento de hacia dónde están encaminados los objetivos, el gerente consideró importante que también los grupos de interés externos tuvieran conocimiento de estos principios. También se buscaba que se implementaran controles administrativos con el fin de mitigar los riesgos y evitar la posible ocurrencia nuevos fraudes.

En la entrevista que durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se le realizó al actual gerente de la compañía, Andrés Jaramillo, este indicó que Inversiones Solazz SAS es la única empresa en la región que tiene integrado un espacio para que toda la familia se divierta.

A partir de los argumentos anteriores, se hace necesario plantearse la siguiente pregunta: *¿Cómo, a través de la creación del gobierno corporativo, la empresa inversiones Solazz SAS puede mejorar su proceso administrativo?*

Con la creación del gobierno corporativo para Inversiones Solazz SAS, se buscó alinear todos los procesos, en pro del desarrollo y el cumplimiento de los objetivos que se trazaron sus socios; también mitigar algunos riesgos al interior de la administración. Como parte de la implementación del gobierno corporativo fue de vital importancia que se generaran reuniones periódicas de los socios y sus empleados, en las que se articularon obligaciones y compromisos que ayudaron a mitigar el riesgo y a generar planes de acción para la organización.

El presente trabajo de grado se enfocó en determinar los lineamientos actuales de la empresa y en alinearlos para crear e implementar un eficiente y acertado gobierno corporativo. Esta propuesta se elaboró teniendo en cuenta el gran interés de los integrantes de la empresa, especialmente de sus socios, quienes tenían conocimiento de que a partir de este estudio se podría generar bienestar social, laboral, económico y financiero para la empresa. No se trató solo de crear un conjunto de procesos y normas, sino de instaurar una disciplina que era necesaria para mantener una buena y rentable relación entre todos los participantes de la empresa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Mejorar el proceso administrativo de la empresa inversiones Solazz SAS, a través de la estructuración de su gobierno corporativo.

1.2.2 Objetivos específicos

- Plasmar la misión, la visión y los valores para la empresa inversiones Solazz SAS, de acuerdo con la gestión de su gobierno corporativo.
- Establecer los elementos que constituyen la base para diseñar el manual de funciones y los roles de los colaboradores de la empresa inversiones Solazz SAS.
- Implementar estrategias de control, por medio de un código de ética y de buenas prácticas, encaminados a prevenir y mitigar los riesgos derivados de la actividad del negocio.

1.3 Justificación

El gobierno corporativo ha cobrado gran importancia en los últimos años debido a la necesidad sentida por los líderes de las empresas de contar con una estructura diseñada de manera clara, en cuanto a normas, procedimientos y controles, para llevar a cabo una buena toma de decisiones, disminuir riesgos y ejercer la supervisión, control y dirección de la empresa, manteniendo el equilibrio entre los objetivos individuales y los colectivos.

En el presente trabajo, se partió de la base de que Inversiones Solazz SAS no contaba con un gobierno corporativo, por el cual llegó a presentar dificultades financieras que llevaron a la empresa a tomar decisiones de cambios en su actividad y en la reestructuración de la sociedad. Por las anteriores razones expuestas, y tal como ya se ha esbozado, se tomó la decisión realizar un diagnóstico de la situación actual de Inversiones Solazz SAS, para, a partir de los hallazgos, crear e implementar su propio esquema de gobierno corporativo, buscando así reducir el riesgo de que se produzcan nuevas crisis financieras.

La presente investigación resultó importante, además, porque fue la oportunidad de aplicar todos los conocimientos adquiridos en la creación e implementación del gobierno corporativo de Inversiones Solazz SAS; así mismo, constituyó el trabajo de grado que es requisito para obtener el título de Máster en Administración Financiera de la Universidad EAFIT.

2. Marco conceptual

Para una mejor comprensión del presente trabajo de grado, se precisan algunos conceptos básicos y la aplicación de estos dentro del trabajo desarrollado.

El gobierno corporativo de una empresa tiene como misión principal mantener alineadas las correctas y oportunas relaciones existentes entre los socios, la gerencia, los clientes, los proveedores y los entes legales, todos en pro del correcto desempeño de la empresa. La iniciativa de gobierno corporativo debe nacer de las partes internas de la empresa, ya que es responsabilidad de los socios, la gerencia y los empleados llevar a cabo su implementación y la creación de valor; las partes externas, por su lado, serán quienes se beneficien de estas buenas prácticas de gobernanza.

Las empresas con un buen gobierno corporativo tienen menores riesgos de caer en prácticas corruptas, lo cual genera más confianza y garantiza que sus recursos tengan un uso racional y eficiente.

Según Baracaldo-Lozano (2013):

La implementación de mecanismos de prevención del fraude corporativo optimiza el ambiente de negocios, minimiza las conductas impropias y los actos deshonestos que vulneran la confianza de inversionistas, clientes y socios estratégicos.

Uno de estos mecanismos para la prevención del riesgo de fraude es un diagnóstico de prácticas de gobierno corporativo, que representa el profundo compromiso para introducir elementos de competitividad internacional a las empresas colombianas. (p. 604)

(...)

Para alinearse adecuadamente con un marco regulatorio, las organizaciones deben conocer el sector al cual pertenecen y el entorno en todas sus dimensiones: económica, social, tributaria y ambiental; esto con el objetivo de cumplir todos aquellos requerimientos de taxativa aplicación. En el marco eficaz del gobierno corporativo, se ha venido tocando un tema de amplia difusión y aplicación en los últimos tiempos como el cumplimiento, que, en palabras simples, consiste en que las operaciones administrativas, financieras, operativas y de todo tipo de una entidad se realicen conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. (pp. 591-592)

(...)

Las empresas deben blindarse con herramientas como el buen gobierno corporativo, definido tradicionalmente en códigos de conducta, la responsabilidad de la junta directiva de las organizaciones respecto a su comportamiento transparente en todas sus actuaciones y decisiones. Por ello, deben tomar todas las medidas necesarias. (p. 588)

Fernando Lefort (2003) trae a colación escritos de varios autores para definir el concepto de empresa y su necesidad de un ente de control; es decir, lo que se conoce con el nombre de gobierno corporativo. Entre ellos cita a Zingales (1997), quien plantea:

En muchas transacciones económicas "no estandarizadas" la mano invisible de Adam Smith no es capaz de asignar eficientemente los recursos sin el uso de alguna forma de autoridad.

(...) En otras palabras, cuando la relación económica o empresa genera rentas que no pueden ser distribuidas a priori, el derecho a tomar decisiones *ex-post* es valioso puesto que aumenta el poder negociador para capturar dichas rentas. A este derecho se le conoce como el control residual y en las corporaciones modernas recae, en principio, sobre los accionistas. (Lefort, 2003, p. 211)

Ganga y Vera (2008) afirman:

La teoría de agencia. Esta sostiene que cualquier tipo de organización necesita un determinado sistema de gobierno, complementado con un corpus de normas capaz de regular las diversas relaciones contractuales que se dan dentro de las organizaciones (Azofra y Santamaría, 2004). Como se puede observar en la literatura disponible, uno de los marcos teóricos más aceptados, cuando se trata de analizar, explicar e interpretar el funcionamiento del GC, es la teoría de agencia. (p. 97)

(...)

El *buen gobierno corporativo* puede entenderse como la práctica de una filosofía corporativa, amparada en procesos apropiados, que permiten a los interesados de una organización, medir y evaluar los propósitos, los riesgos y las oportunidades que se presentan a una compañía. Un buen GC posibilita un uso eficiente de los recursos aportados, al estimular la confianza entre los entes involucrados. Además, asegura que las empresas consideren los intereses de una amplia gama de componentes y de las comunidades con las cuales operan, con lo cual contribuye efectivamente al bienestar de la sociedad donde están insertas. (p. 101)

Para Baracaldo-Lozano (2013):

Los conceptos de fraude y gobierno corporativo son inversamente proporcionales: a mayor calidad en las prácticas de gobierno corporativo, menor posibilidad de comisión de fraude.

(p. 583)

(...)

El fraude ataca tanto las organizaciones de clase mundial, como las pequeñas y medianas empresas; entre ellas, las empresas familiares. Las empresas deben blindarse con herramientas como el buen gobierno corporativo, definido tradicionalmente en códigos de conducta, la responsabilidad de la junta directiva de las organizaciones respecto a su comportamiento transparente en todas sus actuaciones y decisiones. (p. 588)

Según la ODCE (2004):

Los requisitos y prácticas en el ámbito del gobierno corporativo están influidos generalmente por toda una serie de esferas legales, tales como el derecho de empresa, las normativas contables y de auditoría, o las leyes aplicables en materia de insolvencia, contratos, empleo e impuestos. (p. 31)

De acuerdo con Paz-Ares (2003):

Los administradores sufren más aversión al riesgo que los accionistas puesto que buena parte de su capital humano es específico a la empresa (es decir, no puede ser empleado o reutilizado en otra ocupación alternativa) y, consiguientemente, no puede ser diversificado. Esto no sucede o no sucede tanto con los accionistas y, mucho menos, con los accionistas de las sociedades cotizadas, que pueden diversificar sus carteras de inversión hasta llegar a ser neutrales al riesgo. En esta situación, resulta altamente ineficiente cargar sobre las espaldas de los administradores un riesgo que pueden manejar mejor los accionistas. (p. 9)

Las buenas prácticas de gobierno corporativo construyen un efectivo modelo basado en la estrategia, valores, cultura, operaciones y riesgos de la organización. La estructura de la gobernabilidad corporativa debe asegurar que se informe con precisión y oportunamente

todos los asuntos materiales referidos a la empresa, incluida la situación financiera, el desempeño, la propiedad y el gobierno de la compañía.

3. Aspectos metodológicos

3.1 Tipo de estudio

La creación e implementación del gobierno corporativo para la empresa Inversiones Solazz SAS, cuyo nombre comercial es Boliz, se realizó mediante un estudio de caso en donde se aplicó una investigación de tipo descriptiva y explicativa. Inicialmente, se realizó un diagnóstico de la situación de la empresa para identificar qué procesos se realizaban de manera acertada y cuáles procedimientos o normas no existían o se habían aplicado de manera incorrecta, y a partir de allí se planteó la estructura de gobernabilidad para la empresa.

De acuerdo con Martínez (2006):

El método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado (Yin, 1989). Además, en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos (Chetty, 1996). (p. 167)

La modalidad de investigación que se aplicó fue una metodología cualitativa, pues se basó en la creación e implementación del gobierno corporativo, a partir de comprender los comportamientos, culturas y formas de organización de la empresa.

3.2 Recolección de la información

Por tratarse de una investigación de tipo descriptiva y explicativa, para la recolección de la información se partió de fuentes teóricas, del método de observación directa e indirecta y de entrevistas y encuestas a cada una de las personas que hacen parte de la empresa.

3.2.1 Instrumentos o técnicas de recolección de información

Se aplicaron encuestas (ver anexo 2) en forma directa a cada uno de los empleados de la empresa, lo que facilitó no solo obtener información sino sustentar lo observado y tener el punto de vista de los actores principales (ver anexo 3). Así mismo, se hicieron entrevistas (ver anexo 1) a los socios y a los empleados, con el fin de obtener datos concretos y confiables, que hicieron posible desarrollar el trabajo, al conocer su experiencia y percepción sobre el gobierno corporativo. La finalidad de este método fue recopilar datos y opiniones acerca del conocimiento de los encuestados. Una vez recopilada la información de las encuestas y entrevistas se tabuló la información, que luego fue consolidada para analizar e interpretar los resultados obtenidos.

3.3 Criterios de muestreo

La entrevista inicial se le hizo al gerente de Inversiones Solazz SAS, quien brindó información esencial para enfocar la propuesta de estudio. Se consideró importante encuestar a los demás funcionarios de la empresa, ya que habían estado presentes en el desarrollo y funcionamiento de la empresa, por lo que tenían una visión interna de la situación. Las entrevistas y encuestas fueron desarrolladas con previa autorización (ver anexo 6) y coordinación de la gerencia. Por medio de estas se recopiló información relacionada con temas de gobernabilidad, tales como funciones, procesos, control de riesgos, misión, visión, valores corporativos, agendas de reuniones, acceso y confiabilidad de la información.

3.3.1 Sujetos

La población investigada fue la empresa Inversiones Solazz SAS, actualmente integrada por 12 personas, entre, socios, empleados y área administrativa (ver anexo 4), y es precisamente a través de ellos que se logró recopilar la información necesaria para el estudio de caso.

3.4 Diseño del análisis

El primer paso para elaborar el diagnóstico consistió en consultar fuentes teóricas sobre el gobierno corporativo, mediante la revisión de la literatura disponible, que abarcaban desde conceptos teóricos hasta las aplicaciones prácticas consignadas en libros, revistas e investigaciones, acerca de los distintos autores que se referían al tema de estudio. A continuación, fue necesario adelantar la investigación de campo, donde el objeto de

estudio sirvió como fuente de información para la investigación, al recoger de forma directa los datos de las conductas observadas en las instalaciones de la empresa. La investigación de campo se realizó a través de la observación directa e indirecta, de entrevistas a la gerencia y de encuestas a cada uno de los funcionarios. La observación se efectuó mediante visitas quincenales a la empresa, con el fin de examinar tanto el comportamiento de los funcionarios en las actividades cotidianas del grupo como la relación con su entorno.

4. Presentación y análisis de resultados

Con la creación del gobierno corporativo para Inversiones Solazz SAS se logró generar nuevas políticas, normas, manuales, procedimientos y controles; y con su implementación, los funcionarios tuvieron pleno conocimiento de las funciones que debían desempeñar, y tuvieron la oportunidad de conocer hacia dónde apuntan los objetivos y las directrices de la empresa.

Se estableció y difundió la misión, la visión y los valores corporativos, que se definieron como bases que sustentaban el por qué y para qué de la compañía. De la misma manera, se definió el manual de funciones, en el que se especificó claramente dónde comenzaban y dónde terminaban las funciones de cada funcionario de la empresa.

Con el presente estudio de caso, Inversiones Solazz SAS adquirió una estructura de gestión más sólida, donde la toma de decisiones es más sencilla, ágil y efectiva, y que le permite estar preparada para afrontar cualquier eventualidad financiera, al tener la información oportuna, transparente y de fácil acceso.

Al mismo tiempo, se dio a conocer la importancia de las reuniones periódicas con

sus funcionarios y socios, en las que todos tienen conocimiento de las situaciones que se presenten, y están atentos a la implementación de controles cuando estos se requieran.

4.1 Gobierno corporativo de Inversiones Solazz SAS

4.1.1 Misión

Inversiones Solazz SAS es una organización que brinda un espacio de sana diversión familiar, generándole así valor a los clientes, al entorno y a los socios, por medio de un grupo de colaboradores comprometidos con brindarles una gran experiencia a los clientes.

4.1.2 Visión

Para el año 2022, ser reconocidos regionalmente como la primera opción de entretenimiento familiar en la ciudad de Pereira, ofreciendo productos y servicios de excelente calidad.

4.1.3 Valores corporativos

- Dignidad
- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Transparencia
- Integridad

4.1.4 Políticas

Inversiones Solazz SAS se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

La administración asume la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo, y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad de los empleados.

Los programas desarrollados en Inversiones Solazz SAS estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del autocuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias. Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente, serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

4.1.5 Manual de funciones

Se creó e implementó el *Manual de funciones para la empresa Inversiones Solazz SAS* (ver anexo 5), con el propósito de explicar en forma detallada las funciones, la

autoridad y las responsabilidades de cada uno de los funcionarios, lo que lo convirtió en una herramienta de trabajo indispensable que ayudó a definir la estructura organizacional, tomar decisiones y saber los recursos con lo que contaban para llevar a cabo cada una de las tareas asignadas. El manual de funciones de la empresa se presenta en este documento como un anexo.

4.1.6 Código de ética y buenas prácticas

Este código tiene como finalidad generar confianza y credibilidad en los clientes y colaboradores de Inversiones Solazz SAS, a la vez que busca el cumplimiento de sus objetivos.

4.1.6.1 Cumplimiento con la ley y normas internas

Las relaciones de negocio con colaboradores, clientes, proveedores y autoridades serán desarrolladas con base en la Ley, respetando el código de ética y buenas prácticas que los regulan y actuando de buena fe.

4.1.6.2 Compromiso con los clientes

En Inversiones Solazz SAS los clientes son el centro del negocio; su preferencia y satisfacción determinan nuestros logros y resultados. Por esto, la prioridad es brindarles el mejor servicio, con dignidad y respeto.

Cada uno de los funcionarios está comprometido con generar experiencias positivas e inigualables para nuestros clientes. Por esto, todos deben trabajar para que cada día los clientes superen sus expectativas.

4.1.6.3 Compromiso con los proveedores

La elección de proveedores siempre deberá estar basada en criterios técnicos y éticos, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa. Se buscará establecer relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad y el respeto.

4.1.6.4 Conflictos de intereses

Un conflicto de interés se produce cuando los intereses personales de un empleado o los de un tercero compiten con los intereses de la empresa.

Las decisiones que se tomen en Inversiones Solazz SAS estarán enfocadas al beneficio de la empresa. Se deben manejar las relaciones laborales tomando en cuenta la responsabilidad del cargo, procurando siempre evitar cualquier situación que pudiera significar un problema o conflicto de interés para el desempeño de las labores.

4.1.6.5 Riesgos laborales

Los empleados de Inversiones Solazz SAS son responsables de cumplir rigurosamente con las normas de seguridad en todas las áreas de trabajo y de apearse a los manuales de funciones internos que rigen el desempeño de las actividades. Por lo anterior, está prohibido:

- Consumir, distribuir o poseer cualquier tipo de droga o sustancia alucinógena.
- Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada laboral.
- Portar en el lugar de trabajo armas de fuego o cualquier otro dispositivo peligroso.
- Amenazar o dañar la integridad física o moral de cualquier persona o de sus bienes.

4.1.6.6 Confidencialidad de información

Los colaboradores deben mantener siempre la confidencialidad respecto a los hechos, documentos o cualquier otra información a la que tengan acceso, que sea propiedad de Inversiones Solazz SAS.

4.1.6.7 Puestos y herramientas de trabajo

En Inversiones Solazz SAS se debe hacer uso correcto y efectivo de las herramientas de trabajo y de los recursos de la empresa, tales como:

- EL horario de la jornada laboral.
- Los materiales y materias primas.
- Los activos de la empresa que están destinados a usarse solo para actividades relacionadas con el negocio, y evitar utilizarlos para actividades que no tengan relación con las funciones.
- Tomar sin autorización algún bien de la empresa o hacer uso inadecuado de este constituye una falta a este código y se califica como un delito.

4.1.6.8 Medidas disciplinarias

Todos los colaboradores se comprometen a cumplir con el presente código, con el fin de asegurar el logro de las metas y objetivos y de construir un buen ambiente de trabajo.

Por esto, cualquier acto de incumplimiento del Código dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, que van desde una llamada de atención, un memorando con reporte a la hoja de vida o un compromiso con un plan de corrección, hasta la suspensión de labores, la terminación de la relación laboral o la aplicación de las sanciones legales a que haya lugar.

4.1.6.9 Responsabilidad del cumplimiento del código de ética y buenas practicas

Todos los colaboradores se comprometen a conocer el código de ética y buenas prácticas y actuar en todo momento de acuerdo con los valores y políticas que se derivan del mismo y comunicar a su superior cualquier indicio de actuaciones o situaciones que violen lo dispuesto en el presente Código.

5. Conclusiones

La investigación realizada confirmó que la creación del gobierno corporativo para la empresa Inversiones Solazz SAS trajo múltiples beneficios para todos sus grupos de interés, generó elementos que permitieron identificar falencias, puntos débiles, fortalezas y oportunidades de la empresa y permitió aplicar controles y correctivos con el objeto de generar valor agregado.

La creación del gobierno corporativo fue cimiento para incorporar en la empresa políticas, valores, responsabilidades, funciones y deberes de cada uno de los colaboradores y socios, lo que ayudó a reducir los conflictos de interés. Así mismo, se establecieron

mecanismos de control que generaron mayor transparencia informativa y ética en todos los niveles de la empresa.

Se concluye que la falta de buenas prácticas de gobierno corporativo se evidencia de varias formas: abuso de confianza, falta de transparencia en la información, falta de control y contratación de personal no idóneo para desempeñar las respectivas funciones, entre otras.

6. Recomendaciones

Es importante recalcar la gran importancia que tiene aplicar de manera voluntaria y consciente en la empresa el gobierno corporativo. Para ello es necesario que desde la gerencia se reconozca la importancia que este tiene y que se dé un cambio de actitud que sea replicado en todos los niveles de la empresa.

Al analizar la situación de la empresa, se recomienda instaurar un control interno organizacional, el cual se podrá ver reflejado en la normatividad plasmada en el estudio de caso de creación e implementación del gobierno corporativo.

Se debe tener en cuenta que los resultados que se esperan al aplicar el gobierno corporativo no se verán en el corto plazo, ya que se necesita un tiempo prudente para que se vean los alcances y beneficios; por lo tanto, la empresa debe tener paciencia y constancia una vez iniciado el proceso.

7. Referencias bibliográficas

- Baracaldo-Lozano, N. A. (2013). Diagnóstico de gobierno corporativo como mecanismo en la prevención del fraude en empresas familiares (Aplicación de método de casos). *Cuadernos de Contabilidad*, 14(35), 581-615. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v14n35/v14n35a09.pdf>
- Ganga, F., y Vera, J. (2008). El gobierno corporativo: consideraciones y cimientos teóricos. *Cuadernos de Administración*, 21(35), 93-126. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/205/20503505/>
- Lefort, F. (2003). Gobierno corporativo: ¿qué es? y ¿cómo andamos por casa? *Cuadernos de Economía*, 40(120), 207-237. <https://doi.org/10.4067/S0717-68212003012000002>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3576>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2004). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE*. Paris: OECD. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>
- Paz-Ares, C. (2003). La responsabilidad de los administradores como instrumentos de gobierno corporativo. *Working Paper*, 162. Recuperado de http://www.indret.com/pdf/162_es.pdf

8. Anexos



Anexo 1. Entrevista

1. ¿Conoce cómo es la estructura organizacional de Inversiones Solazz?
2. Está de acuerdo con la actual estructura organizacional de Inversiones Solazz?
3. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?
4. ¿Inversiones Solazz tiene definidos los valores empresariales?, ¿los conoce?
5. ¿La participación de los socios es activa en la toma de decisiones?
6. ¿Sabe si actualmente Inversiones Solazz cuenta con una planificación estratégica formal?
7. ¿Los procesos administrativos están previamente establecidos en Inversiones Solazz?
8. ¿Se tienen establecidas las funciones para cada uno los cargos de la empresa?
9. Cuando se han presentado problemas financieros, ¿qué impacto han tenido estos en la empresa?
10. ¿Qué aspectos se pudieron analizar luego de la ocurrencia de estos problemas?
11. ¿Se tienen identificados los riesgos que pueden ocurrir en la empresa?
12. ¿Considera que es importante la auditoría y el control empresarial?
13. ¿Sabe quién ejerce la tarea del control y auditoría en la empresa?
14. ¿Cuáles controles se aplican a los riesgos de la empresa?
15. ¿Se lleva registro de los controles aplicados?

Ficha técnica entrevistas

Período de recolección de información	Abril 2017 – octubre 2017
Población	Socios y gerente de la empresa Inversiones Solazz
Tipo entrevista	Estructurada
Método de entrevista	Personal
Lugar de entrevista	Centro Comercial Victoria Piso 5
Duración por entrevista	40 minutos
Entrevistador	Claudia Liliana Ortiz y Catalina López Gómez
Temas	Estructura organizacional, misión, visión, valores, manual de funciones, riesgos y control.

Fuente: elaboración propia, a partir del proceso de recolección de la información.



Anexo 2. Encuesta

1. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa? Sí___ No___
2. ¿Inversiones Solazz tiene definidos los valores empresariales? Sí___ No___
¿Los conoce? Sí___ No___
3. ¿Se tienen establecidas las funciones para cada uno los cargos de la empresa?
Sí___ No___
4. ¿La participación de los socios es activa en la toma de decisiones? Sí___ No___
5. ¿Se tienen identificados los riesgos que pueden ocurrir en la empresa? Sí___ No___
6. ¿Sabe quién ejerce la tarea el control y auditoría en la empresa? Sí___ No___
7. ¿Cuáles controles se aplican a los riesgos de la empresa?

Ficha técnica encuestas

Período de recolección de información	Abril 2017 – octubre 2017
Población (No. de encuestados)	Administrador (1) Capitán de Asesores de Mesa (1) Asesores de Mesa (3) Barman (1) Jefe de Cocina (1) Auxiliar de Cocina (1) Cajero (1) Mantenimiento (1)
Método de encuesta	Personal
Lugar de encuesta	Centro Comercial Victoria, piso 5
Duración por encuesta	15 minutos
Encuestador	Claudia Liliana Ortiz y Catalina López Gómez
Temas	Estructura organizacional, misión, visión, valores, manual de funciones, riesgos y control.

Fuente: elaboración propia, a partir del proceso de recolección de la información.

Anexo 3. Tabulación de las encuestas

Pregunta 1. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?



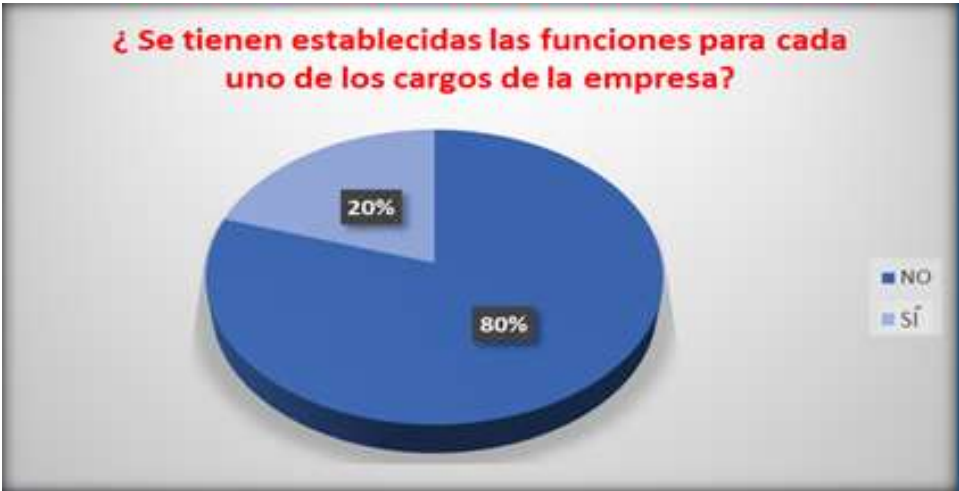
Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados solo tres tienen claro lo que podrían ser la misión y la visión de la empresa; sin embargo, no tienen conocimiento de algún documento que estipule dichos conceptos.

Pregunta 2. ¿Inversiones Solazz tiene definidos los valores empresariales?



Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados solo dos tienen conocimiento de los valores empresariales; sin embargo, manifiestan no haber recibido información de la empresa.

Pregunta 3. ¿Se tienen establecidas las funciones para cada uno de los cargos de la empresa?



Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados solo dos tienen claras sus funciones, aunque manifiestan no conocer ningún documento que las plasme.

Pregunta 4. ¿La participación de los socios es activa en la toma de decisiones?



Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados cinco tienen clara la participación de los socios en la toma de decisiones de la empresa; es decir, asumen que el control es ejercido por ellos. Los otros cinco no tienen conocimiento.

Pregunta 5. ¿Se tienen identificados los riesgos que pueden ocurrir en la empresa?



Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados solo dos saben identificar los riesgos que pueden ocurrir en la empresa; en parte, uno de ellos los conoce debido a que se ha dedicado a esa labor durante un largo período de su vida laboral.

Pregunta 6. ¿Sabe quién ejerce la tarea de control y auditoría en la empresa?



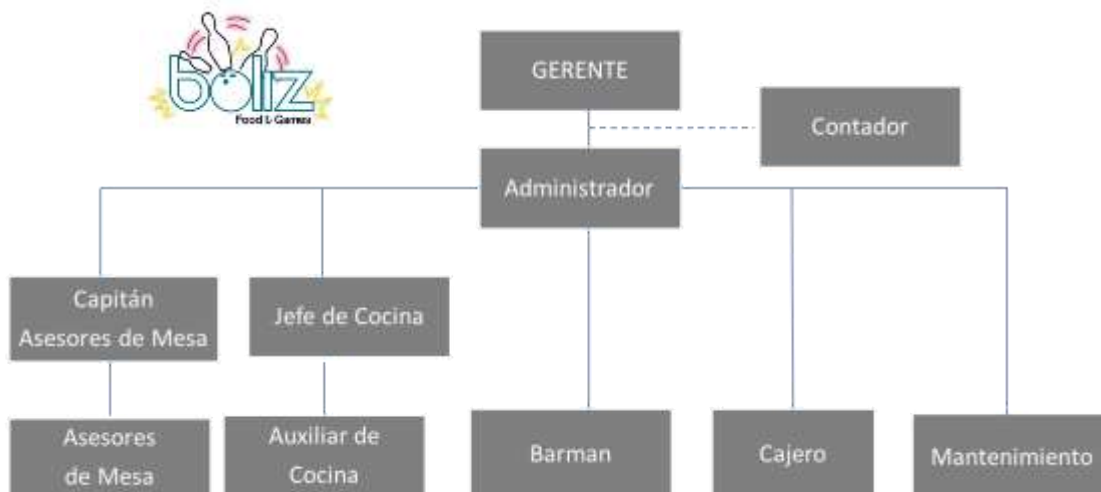
Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados solo uno tiene conocimiento de la tarea de control y auditoría en la empresa; los demás indican que debido a sus cargos no es necesario tener claridad del tema. De igual manera, manifiestan la importancia e interés por el conocimiento de dichos factores.

Pregunta 7. ¿Cuáles controles se aplican a los riesgos empresariales?



Se evidenció que de los 10 empleados entrevistados solo uno tiene claros los controles de riesgos de la empresa, y otro asume que todo debe trabajarse con seguridad para evitar accidentes. Los demás manifiestan no tener conocimiento.

Anexo 4. Organigrama de Inversiones Solazz SAS



Fuente: elaboración propia, a partir del proceso de investigación.

Anexo 5. Manual de funciones

Asesor de Mesa

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Asesor de Mesa
Número de cargos: 3
Superior inmediato: Capitán de Asesores de Mesa
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none">• Recibir cordialmente al cliente y ubicarlo con amabilidad y cortesía, utilizando un trato profesional.• Responder por la limpieza del establecimiento, el montaje de las mesas y el surtido de las estaciones de servicio.• Sugerir al cliente aperitivos, cocteles y demás bebidas.• Conocer y aplicar el sistema para escribir órdenes.• Recoger vasos y platos sucios.• Preparar y limpiar las mesas de billar.• Conocer el uso del material y del equipo de bar y tener manejo correcto de la cristalería.• Solicitarle la cuenta al cajero, presentarla al cliente y preguntarle a este la forma de pago.• Despedir al cliente con amabilidad y cortesía utilizando un trato profesional.• Tener conocimiento de los platillos del menú y los respectivos tiempos de elaboración.• Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera.• Impulsar y promocionar todos los servicios que brinda el establecimiento.• Participar en la preparación y decoración de eventos.• Acatar de forma respetuosa las órdenes e instrucciones del capitán de mesa.• Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Barman

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Barman
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Administrador
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none">• Recibir cordialmente al cliente, con amabilidad y cortesía, utilizando un trato profesional.• Responder por la limpieza del establecimiento (bar).• Conocer y preparar todos los tipos de bebidas incluidas en el menú del bar, de acuerdo con la receta estándar.• Responder diariamente por todos los materiales y herramientas necesarios para su trabajo.• Conocer el almacenamiento correcto de los licores, la preparación y el alistamiento de las materias primas complementarias para la preparación de bebidas.• Conocer el tipo de cristalería donde servir cada bebida.• Realizar inventarios para solicitar lo faltante.• Elaborar junto con el cajero del bar el informe de control de botellas cerradas vendidas.• Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera.• Lavar la cristalería del bar.• Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Cajero

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Cajero
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Administrador
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none">• Recibir cordialmente al cliente, con amabilidad y cortesía, utilizando un trato profesional.• Responder por la limpieza del establecimiento.• Manejar la caja, recibir el dinero y no descuidar su puesto de trabajo.• Registrar en el sistema los pedidos que entregan los asesores de mesa.

- Entregar las cuentas a los asesores de mesa.
- Surtir el pedido en el bar.
- Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo y los alrededores.
- Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera.
- Cuadrar caja.
- Realizar inventarios para solicitar lo faltante.
- Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Mantenimiento

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Mantenimiento
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Administrador
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir cordialmente al cliente, con amabilidad y cortesía, utilizando un trato profesional. • Responder por la limpieza del establecimiento. • Velar por que las instalaciones de la empresa se encuentren en perfecto estado. • Realizar reparaciones o trabajos de mantenimiento en las instalaciones de la empresa. • Asegurar que se lleven a cabo los procesos de mantenimiento, de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización y con la normativa vigente. • Dar solución de forma oportuna a problemas eventuales. • Realizar cronograma de mantenimiento preventivo. • Mantener al día la bitácora de registro de procedimientos y eventualidades. • Supervisar durante el servicio que los equipos funcionen de acuerdo con las necesidades del cliente. • Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera. • Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Capitán de Asesores de Mesa

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Capitán de Asesores de Mesa
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Administrador
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none">• Recibir cordialmente al cliente, con amabilidad y cortesía, utilizando un trato profesional.• Responder por la limpieza del establecimiento.• Coordinar con eficiencia a los asesores de mesa.• Tener manejo higiénico de los alimentos para el área de servicio.• Velar por el cumplimiento del protocolo de servicio en el salón, el seguimiento de los objetivos de venta y los procesos administrativos.• Manejar el rol de horarios.• Revisar que el personal esté completo y con la dotación correspondiente.• Revisar la limpieza del restaurante.• Supervisar que la comida salga correctamente.• Supervisar que se dé un buen servicio.• Supervisar las obligaciones del cierre del turno.• Responder por la disciplina de los asesores de mesa.• Reportar directamente al área administrativa cualquier anomalía en el servicio.• Vigilar los lugares de trabajo y las instalaciones, para garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial.• Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera.• Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Auxiliar de Cocina

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Auxiliar de Cocina
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Jefe de Cocina
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo

- Participar diariamente en la preparación de los alimentos.
- Recibir instrucciones del cocinero para preparar los alimentos.
- Tener manejo higiénico de los alimentos para el área de servicio.
- Seleccionar y limpiar los alimentos.
- Cortar y ordenar los alimentos.
- Preparar los alimentos.
- Limpiar diariamente los utensilios y equipos de cocina.
- Reemplazar al cocinero, en ausencia temporal.
- Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera.
- Responder por la limpieza del establecimiento.
- Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Jefe de Cocina

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Jefe de Cocina
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Administrador
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, organizar, coordinar y operar las actividades relacionadas con las áreas de producción. • Llevar el control del inventario para la preparación del menú. • Asegurar la revisión de las fechas de vencimiento de todos los productos. • Mantener el <i>mise in place</i> al día, en óptimas condiciones de almacenamiento. • Mantener al día los formatos de inventario y del procedimiento de limpieza y desinfección. • Preparar los alimentos. • Mantener todos los materiales y herramientas necesarios para su trabajo. • Coordinar al auxiliar de cocina, con instrucciones claras y precisas. • Administrar de forma responsable sus recursos: materias primas, limpieza y tiempo. • Apoyar a los demás colaboradores cuando se requiera. • Responder por la limpieza del establecimiento. • Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Administrador

Identificación del cargo
Nombre del cargo: Administrador
Número de cargos: 1
Superior inmediato: Gerente
Cargos con los que se relaciona: personal administrativo y operativo
Funciones del cargo
<ul style="list-style-type: none">• Recibir cordialmente al cliente, con amabilidad y cortesía, utilizando un trato profesional.• Realizar inventarios para solicitar lo faltante.• Determinar y garantizar el suministro de materiales y equipos requeridos para la ejecución del trabajo diario.• Realizarles auditorías esporádicas a los cuadros de caja.• Generar órdenes de pedidos e ingresar el pedido al sistema inmediatamente llega.• Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del cliente, dándoles solución a la mayor brevedad posible y de manera cortés.• Capacitar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, las normas de seguridad y los reglamentos internos de trabajo.• Vigilar los lugares de trabajo y las instalaciones, para garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial.• Organizar diariamente los soportes de toda la operación del negocio, que serán entregados mensualmente a la contadora externa de la empresa y a la Gerencia.• Supervisar que todo el personal brinde un buen servicio.• Dejar el puesto de trabajo limpio y ordenado al momento del cierre.• Reportar novedades o incidentes a su jefe inmediato.

Fuente: las autoras, a partir del proceso de investigación.

Anexo 6. Consentimiento informado

Pereira, abril 2017

Señor
ANDRÉS JARAMILLO ÁLVAREZ
Gerente Inversiones Solazz SAS
Pereira

Asunto: Carta de confidencialidad proyecto de grado para optar al título de Magíster en Administración Financiera de la Universidad EAFIT.

Reciban un atento saludo.


Por medio de la presente, como parte del proceso de formación en la maestría en Administración Financiera y como complemento en la formulación del proyecto de grado titulado: *Mejoramiento del proceso administrativo de la empresa Inversiones Solazz SAS a través de la creación de Gobierno Corporativo*, elaborado por las maestras Claudia Liliana Ortiz Bedoya y Catalina López Gómez, como opción de grado para optar al título Magíster en Administración Financiera, nos permitimos manifestar que como investigadoras del proyecto garantizamos la total confidencialidad en el manejo de la información, que por la misma naturaleza del proyecto y la información recolectada y generada, cualquier información personal de los sujetos de investigación y entidades involucradas que sea intercambiada, facilitada o creada en el transcurso del desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos de investigación, será mantenida en estricta confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de Colombia en el artículo 15 y demás normas legales.

La información personal recolectada será analizada a través de una investigación de tipo descriptiva y explicativa, que sirva para realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Inversiones Solazz SAS, y de esta manera crear e implementar su Gobierno Corporativo, buscando generar bienestar social, laboral, económico y financiero para la empresa. Como salvedad, solo se podrá revelar información confidencial bajo una orden judicial mediante escrito emitido por la autoridad competente.

De antemano agradecemos su amable atención.

Cordialmente,


Claudia Liliana Ortiz Bedoya


Catalina López Gómez