



Great Place To Work.®



46

Mejores Lugares para Trabajar
en el Perú 2020

EN PORTADA

- ★ **SCOTIABANK**
1º Lugar Categoría Empresas
con más de 1,000 colaboradores
Premio Especial Liderazgo
Miguel Uccelli
CEO & Country Head
- ★ **DHL EXPRESS**
1º Lugar Categoría Empresas
entre 251 y 1,000 colaboradores
Adriana Azopardo
Gerente General
- ★ **CISCO**
1º Lugar Categoría Empresas
entre 20 y 250 colaboradores
Alvaro Rodríguez-Larraín
Country Leader
- ★ **VIRÚ S.A.**
Premio Especial Alcance
Yoselyn Malamud
CEO
- ★ **SUPERMERCADOS PERUANOS**
Premio Especial Cuidado
Francisco De la Roza
Gerente General
- ★ **NGR**
Premio Especial Impacto
Carlos Arce
Gerente General
- ★ **GPTW™**
Gisella Ocampo
Gerente General
- ★ **INTERBANK**
Premio Especial Balance
Vida/Trabajo
Luis Felipe Castellanos
Gerente General

CONTENIDO

08.

Resultados
Modelo
GPTW™

14.

Gestión del bienestar
en tiempos
del COVID-19

20.

Bienestar psicológico
y cuidado de
los colaboradores

78.

Confianza
para los desafíos
de hoy

82.

Premios
Especiales

86.

Celebremos
la diversidad
y promovamos
la inclusión

13.

Sé parte del
Club GPTW™

18.

Mejores prácticas
en respuesta
al COVID-19

23.

Mejores Lugares
para Trabajar
en el Perú 2020

80.

Indicadores
for all

84.

Conoce las
listas especiales
de GPTW™

91.

Mejores prácticas
en el mundo



Gisella Ocampo
Gerente General Great Place to Work® Perú



PIONEROS DE LA NUEVA NORMALIDAD

Hace un año, la pandemia nos obligó a trabajar desde casa de la noche a la mañana, y tuvimos que balancear nuestra vida personal con el trabajo. Nos ahorramos muchísimas horas que antes pasábamos en el tráfico pero, por otro lado, teníamos a los hijos estudiando desde casa y enfrentábamos muchos temores: el miedo al contagio, a quedarnos sin trabajo, a ver nuestros ingresos reducidos.

Un año después, queremos lo mejor de ambos mundos: queremos un esquema híbrido, donde podamos trabajar desde casa algunos días de la semana y estar físicamente con nuestros compañeros, de trabajo otros días, en espacios donde se priorice, sobretodo, la conexión humana.

En el mundo, muchísimas empresas ya están considerando opciones de entre 2 a 3 días por semana de trabajo remoto como parte de la nueva normalidad. Esto se plantea por varias razones: saben que el trabajo remoto les permitirá contratar el mejor talento, sin importar donde esté, han podido comprobar que los empleados son responsables y capaces de mantener la productividad en alto, y están escuchando lo que sus colaboradores valoran.

Glassdoor (portal de empleo y reclutamiento global), en agosto 2020, planteó la siguiente pregunta: “Post COVID-19, cuando las vacunas estén ampliamente disponibles, ¿qué tipo de trabajo sería el ideal para usted?”. El resultado obtenido fue abrumador: 70.1% dijo preferir un esquema híbrido, 26.4% respondió que preferiría trabajar solo desde casa, y el 3.5% dijo que lo ideal sería trabajar solo desde su oficina.

Lograr este balance ideal de trabajo híbrido, ya no como respuesta a cuarentenas obligatorias, sino como una elección dentro de la nueva normalidad pospandemia, planteará nuevos retos.

La esperada vacunación, sin duda, empieza a pintar un panorama más alentador. Sin embargo, la gran mayoría de las empresas deberá remontar el impacto económico de la pandemia, algunos quizá estemos viviendo un duelo por la pérdida de alguien cercano, y los hijos seguirán estudiando desde casa (por lo menos, parte del año).

Por todo esto, la salud mental, el equilibrio entre vida y trabajo, incluyendo la desconexión digital, los espacios para cultivar la cultura organizacional y la camaradería, seguirán siendo prioridad en 2021.

“LOGRAR ESTE BALANCE IDEAL DE TRABAJO HÍBRIDO, YA NO COMO RESPUESTA A CUARENTENAS OBLIGATORIAS, SINO COMO UNA ELECCIÓN DENTRO DE LA NUEVA NORMALIDAD POSPANDEMIA, PLANTEARÁ NUEVOS RETOS”.

Hoy celebramos a las 46 empresas que son los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020, empresas que ya han reconocido estos retos y han venido cuidando a sus colaboradores física y emocionalmente, empresas que a pesar de la crisis lograron salir fortalecidas.

Celebramos la cultura de confianza que han sabido desarrollar, poniendo a sus colaboradores al centro de las decisiones. Son ejemplo e inspiración para todos, y pioneros de la nueva normalidad.

METODOLOGÍA

La lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 de Great Place to Work® (GPTW™), así como en el resto de los países donde opera la consultora, es el resultado de la aplicación de la encuesta Trust Index® y del cuestionario Culture Audit® en las organizaciones, ambas herramientas estandarizadas y desarrolladas por Great Place to Work®.

El cuestionario Trust Index® consta de 60 preguntas vinculadas a las 5 dimensiones del Modelo de Great Place to Work® (credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería) y mide las relaciones de confianza del colaborador en su centro de trabajo (sea presencial o remoto). En este proceso participan todos los colaboradores, o una muestra representativa de toda la población (esta opción está disponible para las empresas que cuentan con más de 500 colaboradores). Cabe resaltar que en 2020, el 88% de las organizaciones aplicaron la encuesta al 100% de sus colaboradores.

Por otro lado, el Culture Audit®, el cual recoge las prácticas y políticas de gestión de personas de cada una de las empresas participantes, es el segundo elemento de evaluación dentro del proceso para la selección de la lista de Los Mejores. En este

cuestionario, las empresas deben adjuntar evidencias de la existencia y realización de las prácticas y políticas que desarrollan. Este año, caracterizado por la pandemia del COVID-19, se solicitó a las empresas que, además de los programas que han podido mantener, nos indiquen cuáles han sido las prácticas y medidas que han realizado para cuidar a sus colaboradores ante esta coyuntura.

Luego de haber obtenido el puntaje final para cada una de las dos herramientas, se preseleccionó a las empresas que cumplieron con la obtención de la Certificación GPTW™, requisito indispensable para el proceso de selección de Los Mejores. Luego de ello, se procedió a realizar el cálculo correspondiente, donde se asignó el peso de 60% para el Trust Index® y 40% para el Culture Audit®. Una vez que tuvimos estos puntajes ponderados, se ordenaron los resultados de mayor a menor y se determinó la lista final de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 de GPTW™.

Este proceso estuvo a cargo del National List Team, bajo la supervisión del Global Management Team de Great Place To Work® y es el mismo que se aplica en los más de 60 países donde opera GPTW™.

FICHA TÉCNICA

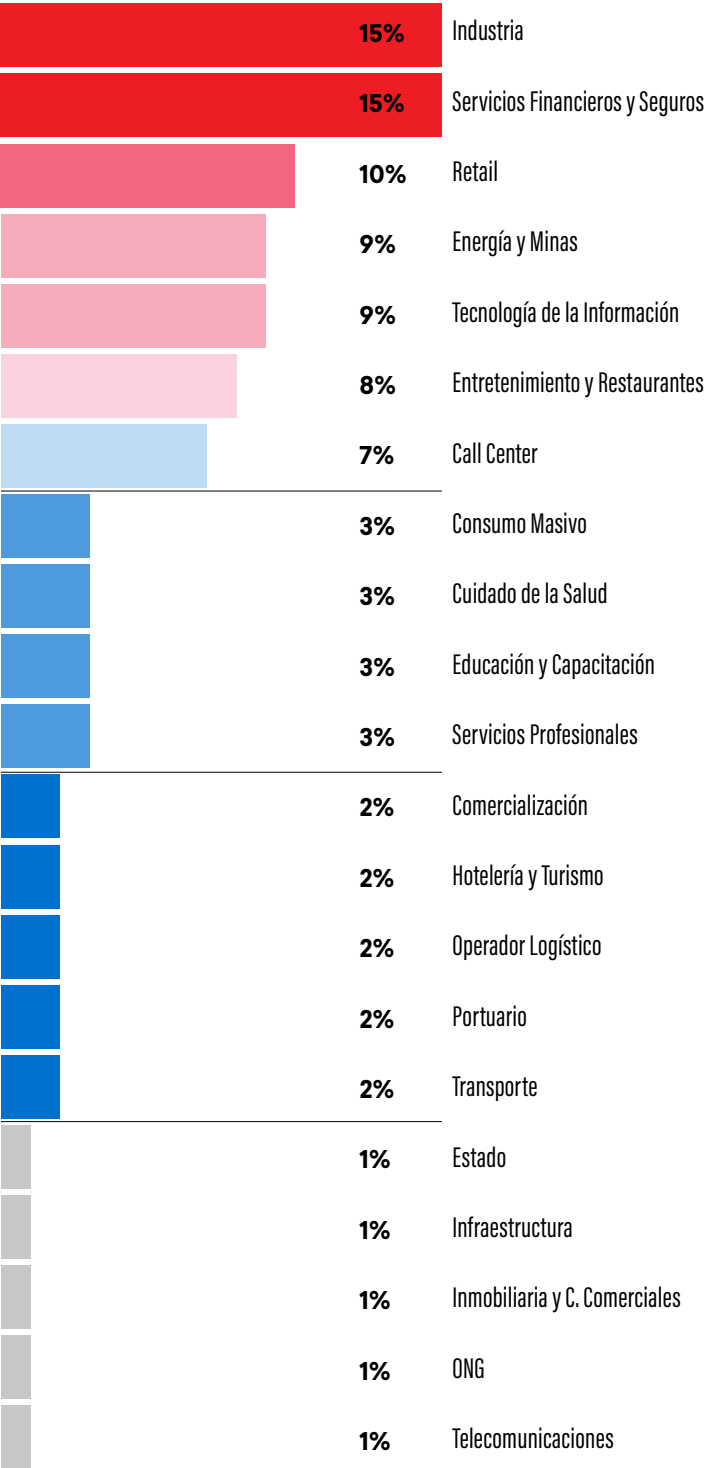
	2020	2019
LISTA DE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR	46	60
% DE RESPUESTA	85%	85%
PROMEDIO DE RESPUESTA POR EMPRESA	91%	89%
TOMA CENSAL	88%	88%
TOMA MUESTRAL	12%	12%
MODALIDAD PAPEL	1%	6%
MODALIDAD ONLINE	93%	66%
MODALIDAD MIXTA	6%	28%



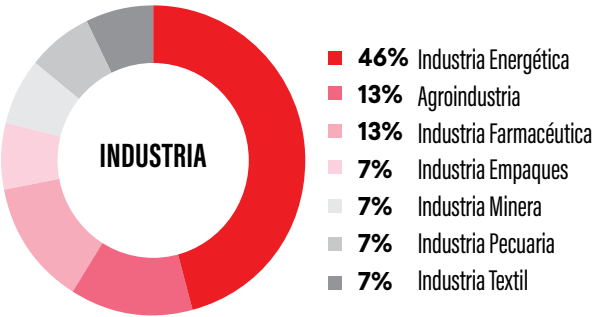
Encuestas aplicadas a nivel nacional entre el 16 de septiembre de 2019 y 27 de noviembre del 2020.

PERFIL DE EMPRESAS PARTICIPANTES

POR SECTORES

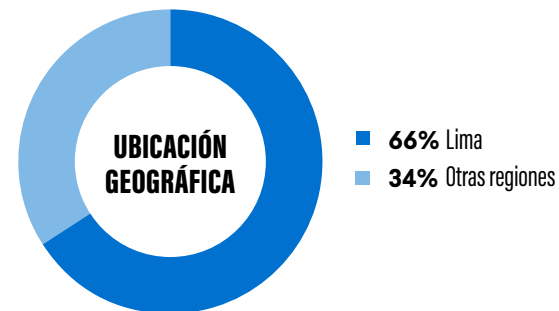
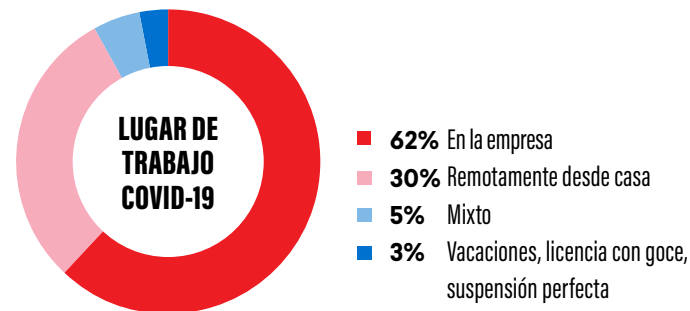
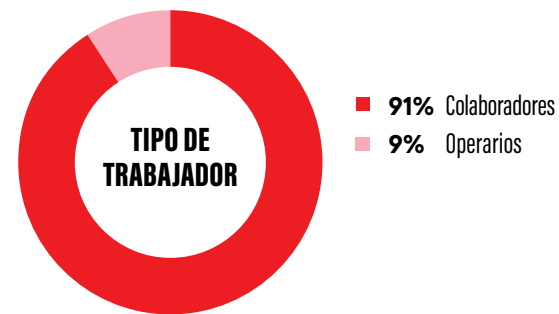
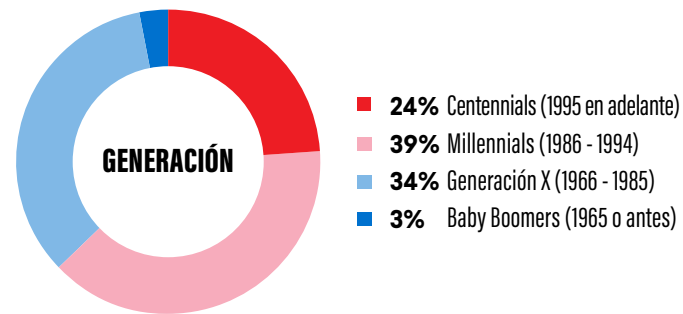
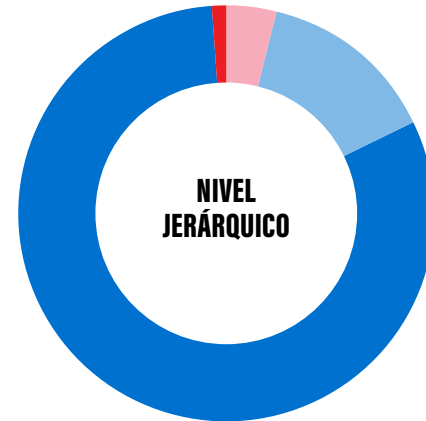
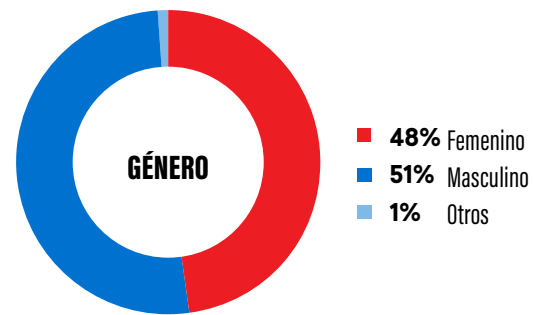


DETALLE DE EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL



	2020	2019
POR TIPO DE OPERACIÓN		
INDUSTRIA	17%	12%
SERVICIO	83%	88%
TOTAL GENERAL	100%	100%
SINDICATO		
NO	78%	84%
SÍ	22%	16%
TOTAL GENERAL	100%	100%
COLABORADORES		
ENTRE 20 Y 250	39%	30%
ENTRE 251 Y 1000	24%	27%
MÁS DE 1000	37%	43%
TOTAL GENERAL	100%	100%
POR PAÍS DE ORIGEN		
PERÚ	42%	58%
EUROPA	13%	18%
RESTO LATAM	27%	15%
ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ	17%	8%
OTROS	1%	1%
TOTAL	100%	100%

PERFIL DEMOGRÁFICO DE COLABORADORES ENCUESTADOS



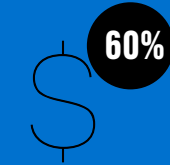
LOS 46 MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR EN EL PERÚ

Las 46 empresas que figuran en la última edición de los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 son reconocidas por tener una sólida cultura organizacional basada en la confianza y por ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo en el que prima la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el orgullo y la camaradería. Las empresas ganadoras están distribuidas en tres categorías: de más de 1,000 colaboradores (20 empresas), entre 251 y 1,000 colaboradores (12 empresas) y entre 20 y 250 colaboradores (14 empresas).

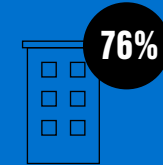
La empresa Cisco destacó al subir cinco posiciones y ahora ocupa el primer lugar en la

categoría de empresas entre 20 y 250 colaboradores. Por su parte, DHL Express subió una posición y se ubicó a la cabeza del bloque de 251 a 1,000 colaboradores, mientras que Scotiabank pasó a liderar el bloque de más de 1,000 colaboradores, al subir tres posiciones en la lista.

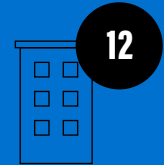
Asimismo, nos complace darles la bienvenida a 14 empresas que por primera vez ingresan a la lista de Los Mejores: NGR, Teleperformance, Konecra, Farmacias Peruanas, Izipay, DP World, Duprée By Azzorti, Aeropuertos del Perú, Grupo Rockethall, Diners Club Perú, L'Oréal Perú, Metalmark, ADP Perú y Laboratorios Bagó.



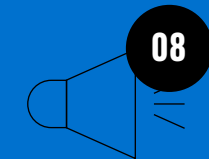
60% de las empresas tiene un capital mayoritariamente extranjero y 40% es de capital mayoritariamente nacional.



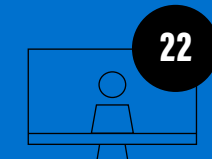
76% de Los 46 Mejores tiene más de una sede o local en el Perú.



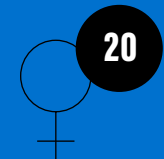
12 de Los 46 Mejores tienen más de 50 locales en el Perú.



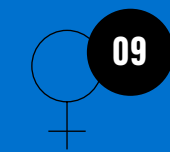
8 de Los 46 Mejores Lugares tienen uno o más sindicatos.



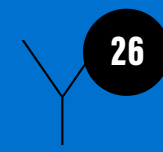
22 de Los 46 Mejores Lugares tienen más de 50% de sus colaboradores en modalidad de trabajo remoto.



20 de Los 46 Mejores tienen más de 50% de mujeres en planilla.



9 de Los 46 Mejores tienen más de 50% de mujeres en cargos directivos.



26% de Los 46 Mejores tiene más de 20% de Centennials entre sus colaboradores (menos de 25 años).

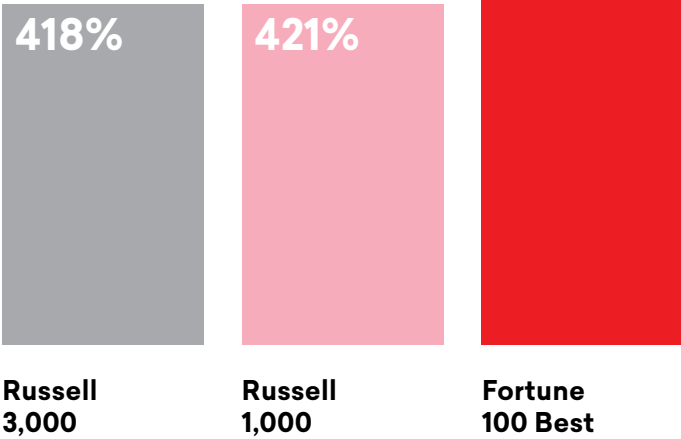


50% de Los 46 Mejores tiene 40% o más de Millennials entre sus colaboradores (entre 25 y 34 años).

RESULTADOS MODELO GPTW™

-
Incremento en el rendimiento
de las acciones

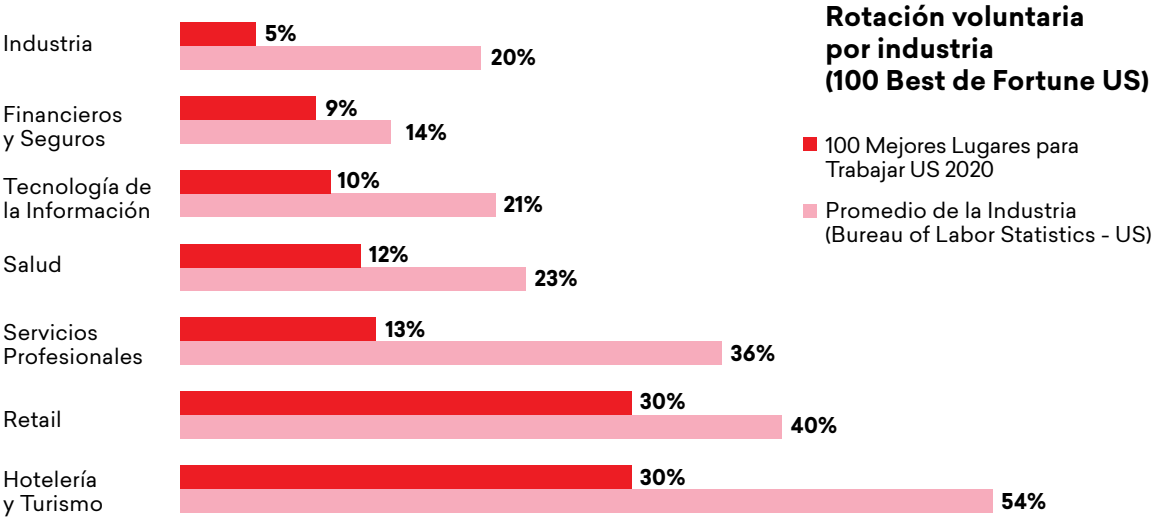
Los 100 Mejores Lugares para Trabajar de Fortune US (GPTW™) logran resultados de negocio significativamente mejores que las demás empresas, con un incremento en el rendimiento de sus acciones casi 3 veces mayor que las 1000 y 3000 empresas del índice Russell.



Los 100 Best de Fortune US tienen un retorno
3X
con respecto al mercado en general

-
Fuente: FTSE Russell. Great Place to Work® All Rights Reserved

PRODUCTIVIDAD Y RETENCIÓN

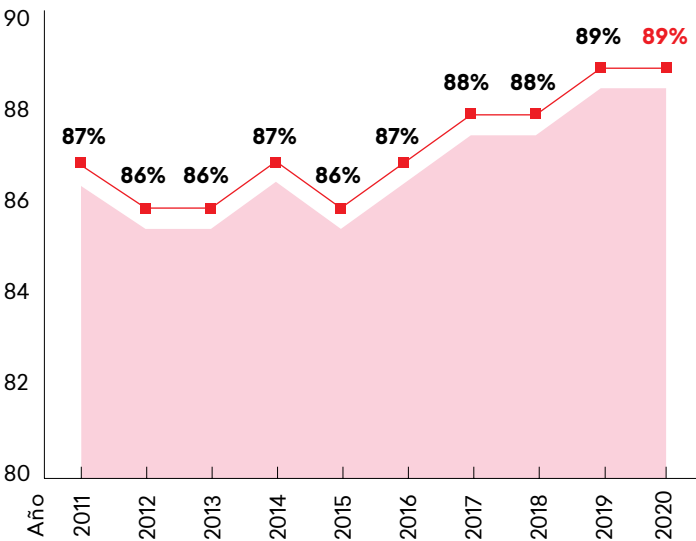


Rotación voluntaria por industria (100 Best de Fortune US)

■ 100 Mejores Lugares para Trabajar US 2020
■ Promedio de la Industria (Bureau of Labor Statistics - US)

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS MEJORES

Los 46 Mejores de 2020 mantuvieron niveles notables de confianza, orgullo y camaradería, igualando el puntaje más alto de la década alcanzado en 2019.



RESULTADOS

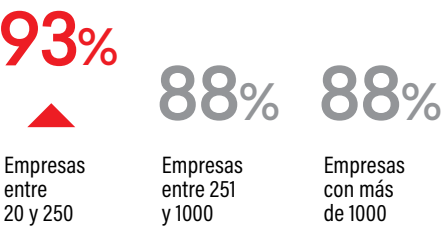
MODELO GPTW™

Mejores vs. Resto

Experiencia de los colaboradores

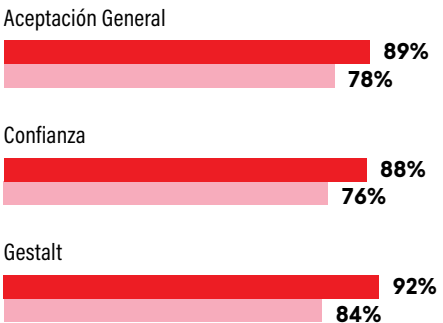
El Índice de Aceptación General (IAG) en Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 es de 89%. A su vez, el IAG en las empresas en la categoría de 20 a 250 colaboradores es 5 puntos porcentuales más alto que las empresas con 251 a 1,000 colaboradores y las empresas con más de 1,000 colaboradores.

Índice de Aceptación General de Los Mejores **89%**



Principales indicadores

El Índice de Aceptación General (IAG) en Los Mejores Lugares para Trabajar 2020 es de 11 puntos porcentuales más alto que el resto de organizaciones evaluadas por GPTW™. La percepción de confianza y la conexión emocional de los colaboradores hacia la organización (Gestalt) estuvo 12 y 8 puntos porcentuales por encima de las empresas que no son parte de la lista.



Principales brechas

Las dos principales brechas entre Los Mejores Lugares para Trabajar 2020 y el resto de organizaciones están en la percepción de los colaboradores con relación a (1) la oportunidad de participar en actividades que beneficien a la comunidad y (2) los esfuerzos de la organización para evitar hacer una reducción de personal, con una ventaja de 18 puntos porcentuales a favor de las empresas que conforman la lista. En todos los casos, las brechas fueron de por lo menos 13 puntos porcentuales.



Mejores vs. Resto

Principales indicadores sobre la experiencia de los colaboradores

Equidad en remuneración

Los colaboradores de Los Mejores perciben una compensación económica equitativa 17 puntos porcentuales más alta por su trabajo que los colaboradores del resto de organizaciones. Los mejores lugares para trabajar se comprometen a brindar un tratamiento justo en el salario, considerando los distintos niveles y responsabilidades profesionales.

78% vs. 61%

Capacitación

Los colaboradores de Los Mejores Lugares experimentan mayores posibilidades para capacitarse y recibir entrenamiento que los colaboradores del resto de organizaciones (más 16 puntos porcentuales). Los Mejores Lugares para Trabajar invierten en fortalecer las capacidades y habilidades de sus colaboradores para que aporten lo mejor de sí mismos y contribuyan a crear una gran experiencia para los clientes internos y externos.

85% vs. 69%

Integridad

El indicador de integridad es 13 puntos porcentuales más alto en Los Mejores que en el resto de organizaciones. Los Mejores Lugares para Trabajar entienden que los niveles altos de percepción de ética en una organización se correlacionan de forma positiva con mayor productividad, rentabilidad, mejores relaciones laborales y una marca empleador más atractiva.

90% vs. 77%

Responsabilidad social

Los Mejores Lugares son percibidos como más socialmente responsables que el resto (más 11 puntos porcentuales). Los colaboradores de hoy están más interesados en trabajar en una organización guiada por un propósito trascendental y que se preocupe por cuidar la sostenibilidad de las relaciones con sus diversos grupos de interés.

90% vs. 79%

Balance de vida/trabajo

La percepción de balance de vida/trabajo en Los Mejores Lugares es 14 puntos porcentuales más alto que en el resto de organizaciones. Los Mejores Lugares para Trabajar promueven la calidad de vida en sus colaboradores, logrando a la vez un impacto positivo en su desempeño y compromiso.

86% vs. 72%

Retención de talento

Los Mejores Lugares crean condiciones favorables para que sus colaboradores se sientan motivados y opten por permanecer en sus organizaciones. Apoyarlos en su desarrollo profesional y ofrecerles posibilidades de línea de carrera en un ambiente imparcial hace que el nivel de retención sea 18 puntos porcentuales más elevado que en el resto de organizaciones.

84% vs. 66%

Acción ante el COVID-19

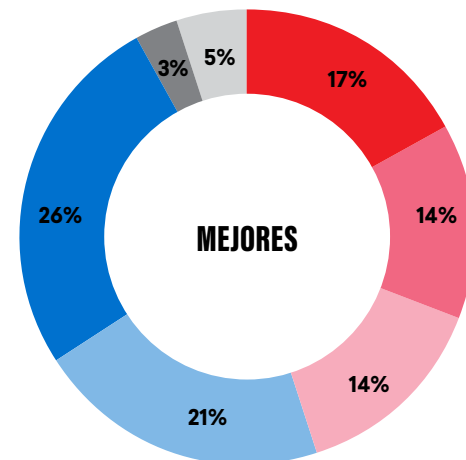
Los colaboradores de Los Mejores Lugares presentan una valoración de 7 puntos porcentuales más alta que los del resto de las organizaciones con respecto al manejo y acción ante el COVID-19. La comunicación de protocolos, empatía ante situaciones complicadas y preocupación por el bienestar mental y psicológico son aspectos importantes a tomar en cuenta ante la pandemia, aspectos que Los Mejores supieron manejar mejor que el resto.

91% vs. 84%

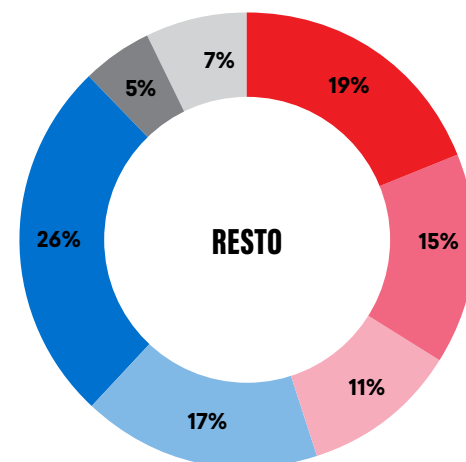
MOTIVOS DE PERMANENCIA

¿Cuál es el principal motivo por el cual los colaboradores permanecen en la organización?

En Los Mejores los colaboradores esperan llegar a una organización en la que puedan desarrollarse y crecer profesionalmente. En el contexto actual que vivimos, el balance de vida entre lo laboral y lo familiar ha tomado mayor relevancia pasando a ser el segundo motivo más valorado.



En el resto de empresas, los colaboradores también tienen expectativas de desarrollarse y crecer profesionalmente. Sin embargo, en estas empresas debido al contexto actual que vivimos, la estabilidad y seguridad laboral tomamayor relevancia pasando a ser el segundo motivo más valorado.



- Me siento seguro en mi puesto de trabajo
- Sueldos y beneficios
- Mis valores coinciden con los que se practican en la empresa
- Balance de vida laboral y familiar
- Oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional
- El prestigio / reputación de la organización
- Otro motivo



Es importante que las empresas conozcan los motivos de permanencia de sus colaboradores y puedan tomarlos en consideración, tanto en sus planes de acción, como en la oferta de valor que brindan, porque impactan en la estrategia de retención de sus talentos.

Es importante tomar en cuenta que la retención de los colaboradores no tiene relación directa únicamente con aumentos salariales o incentivos monetarios, como podemos apreciar en esta información, sino que es necesario que la empresa muestre un compromiso real hacia ellos.

CLUB GPTW™

Sé parte de una gran comunidad

El **Club Great Place to Work®** cumple nueve años generando valor para los líderes de la gestión de personas. Se inició en marzo de 2013, y desde entonces ha reunido a más de 250 líderes de diversas empresas reconocidas en nuestro país.

El objetivo principal del Club GPTW™ es fomentar espacios de diálogo frecuente entre líderes de la gestión del talento, a través de sesiones de trabajo mensuales donde se comparten ideas y proyectos sobre temas relevantes para su gestión.

Para este 2021 el Club GPTW™ se renueva y decide ofrecer a todos sus socios una nueva propuesta de valor, a través de la asociación con **Great Place to Work® Colombia**, para formar parte de una comunidad regional llamada **Great People's Community (GPC)**.

Great People's Community es una comunidad regional creada en Colombia hace dos años, que busca gestionar el conocimiento y fomentar la interacción

entre líderes y profesionales del área de gestión humana a nivel regional, a través de diferentes espacios académicos y de networking. GPC está conformada por siete países: Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Uruguay, Venezuela y, a partir de este año, Perú.

Pertenecer a **GPC** le dará al socio del Club GPTW™ la oportunidad de participar en diferentes charlas, talleres, conversatorios y diálogos regionales durante los meses de marzo a diciembre de este año. Adicionalmente contará con acceso a revistas, informes y documentos relevantes para su trabajo.

Creemos que esta es una gran oportunidad para las empresas y líderes que tienen el firme propósito de construir y fortalecer grandes lugares de trabajo para todos.

¡Esperamos que tu empresa se una a esta gran comunidad!

¿Quiénes conforman Great People's Community?

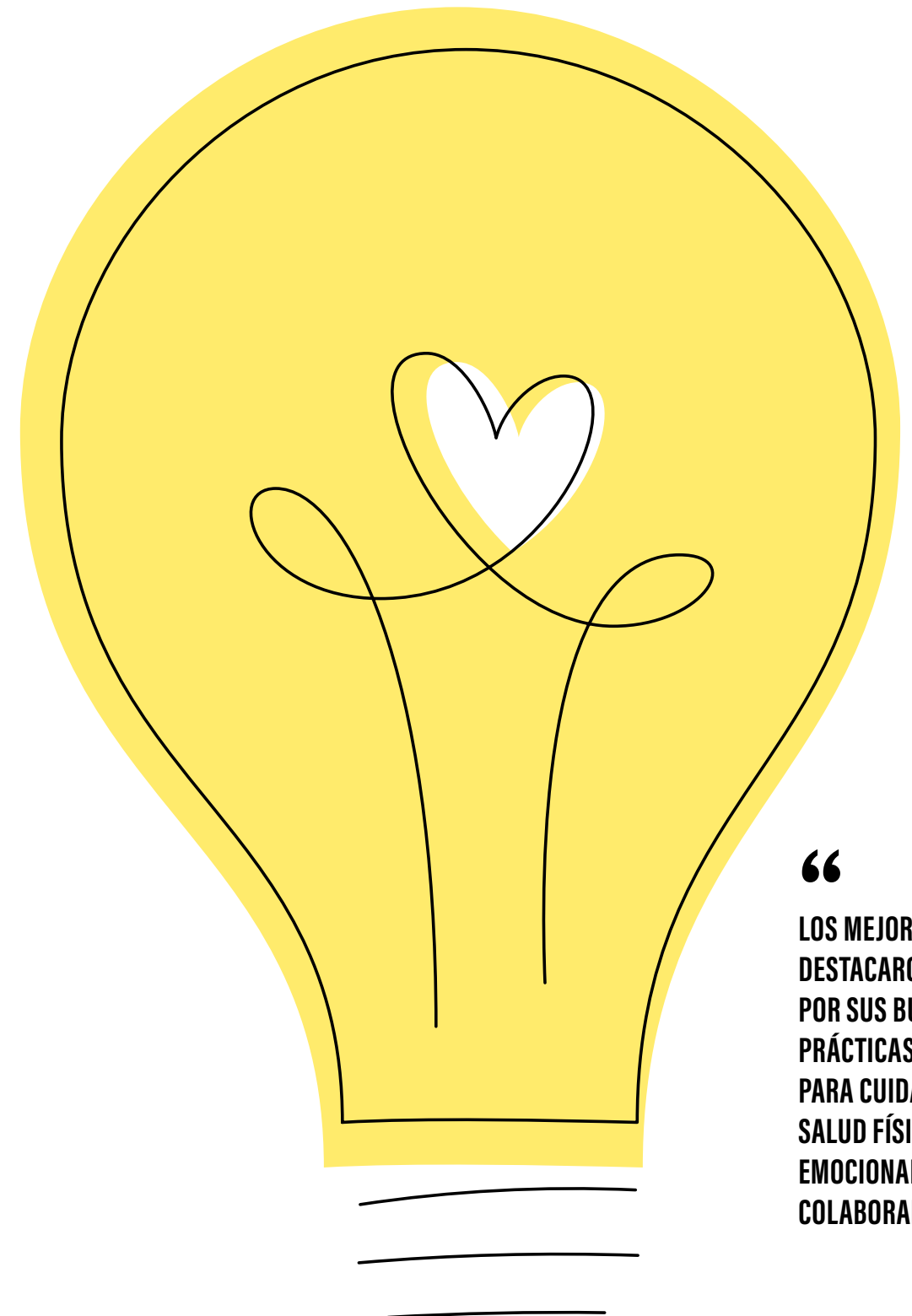
115
organizaciones



1. Argentina
2. Bolivia
3. Colombia
4. Ecuador
5. Paraguay
6. Perú
7. Uruguay
8. Venezuela

GESTIÓN DEL BIENESTAR EN TIEMPOS DEL COVID-19

Frente a la pandemia, las organizaciones reconocidas como Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú destacaron por sus buenas prácticas para cuidar la salud física y emocional de sus colaboradores, sin perder de vista cómo adaptar la operatividad y estrategia del negocio en un entorno desafiante.



“
LOS MEJORES
DESTACARON
POR SUS BUENAS
PRÁCTICAS
PARA CUIDAR LA
SALUD FÍSICA Y
EMOCIONAL DE SUS
COLABORADORES,

“
ORIENTAR SUS
ESFUERZOS
PENSANDO
YA NO SOLO
EN SUS
COLABORADORES
E INSTALACIONES,
SINO TAMBIÉN
EN SUS FAMILIAS
Y HOGARES.

Los Mejores Lugares para Trabajar de GPTW™ han logrado ir más allá al momento de aplicar medidas de seguridad y salud ocupacional frente al COVID-19, han impulsado condiciones adecuadas para el trabajo remoto de sus colaboradores, así como diversas iniciativas orientadas a su nutrición, bienestar físico, apoyo emocional y psicológico.

En ese sentido, cabe destacar que -según el estudio de ambiente y cultura organizacional realizado en el 2020 por Great Place to Work® Perú- las preguntas relacionadas a este punto, “La empresa ha comunicado protocolos de higiene y seguridad para cuidar mi bienestar y salud física”, “Mi empresa nos informa sobre los cuidados que debemos tener en nuestros hogares y lugares de trabajo” y “Mi empresa se ha preocupado por el bienestar de todos sus colaboradores durante la crisis COVID-19”, obtuvieron resultados de 95%, 94% y 92%, respectivamente, en las organizaciones que conforman la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar frente a resultados de 91%, 88% y 85% en el resto de las organizaciones.

Entre las buenas prácticas realizadas por Los Mejores, **Cisco**, por ejemplo, creó la comunidad virtual “Pandemic Planning”, a través de la cual se publican las preguntas y respuestas más frecuentes sobre la pandemia, links de apoyo, recomendaciones del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como restricciones de viaje implementadas por la propia empresa, información sobre el cierre de oficinas y planes de reapertura, entre otros.

Cuidados en casa y en el
lugar de trabajo

Varias organizaciones, que integran la lista de los Mejores Lugares para Trabajar, tienen a su fuerza laboral realizando sus funciones de dos formas: una parte lo hace de manera presencial y otra, desde casa. Por eso, decidieron orientar sus esfuerzos (relacionados al cuidado y las medidas para prevenir el contagio de COVID-19) pensando ya no solo en sus colaboradores e instalaciones, sino también en sus familias y hogares.

Pandero, por ejemplo, lanzó el programa #Diseña tu Espacio, a través del cual realizaron una investigación cualitativa dirigida a todos sus colaboradores administrativos y líderes del equipo de ventas que trabajan desde casa, para luego brindarles el equipamiento que pudieran necesitar, sean computadoras, módems de Internet, mobiliario y soportes para laptops, entre otros. En una segunda fase, el programa incluso extendió su alcance a los familiares de los colaboradores, facilitando la compra de sillas ergonómicas a través de la modalidad de descuento por planilla.

COMUNICACIÓN DE PROTOCOLOS
DE HIGIENE Y SEGURIDAD



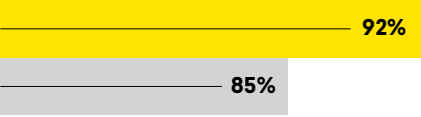
95% de colaboradores de los 46 mejores, indicó que se les comunicó los protocolos de higiene y seguridad que se estaban implementando en la organización para cuidar su salud física.

INFORMACIÓN DE CUIDADOS EN CASA
Y EN EL LUGAR DE TRABAJO



En los Mejores Lugares para Trabajar, el 94% de colaboradores indicó que su empresa los mantuvo informados de los diversos cuidados que deben mantener en sus casas y centros de trabajo para prevenir el contagio del COVID-19. En el resto, el 88% de colaboradores respondió positivamente a esta afirmación.

PREOCUPACIÓN POR EL BIENESTAR
DEL COLABORADOR



92% de los colaboradores de las 46 mejores percibió que su empresa se preocupó por brindar bienestar a todas las personas durante el contexto del COVID-19. En el resto de empresas, esta percepción positiva se dio en 85% de los colaboradores encuestados.

Ponerse en los zapatos
del otro

En el contexto COVID-19, los líderes de las organizaciones reconocidas como Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 están logrando ponerse en el lugar de sus colaboradores para entender que su motivación y rendimiento laboral pueden verse afectados por la presión emocional relacionada a cambios en su vida personal (por ejemplo, debido a la enfermedad o fallecimiento de un ser querido), o su vida profesional.

De acuerdo con nuestro último estudio, las preguntas “Mi líder comprende que estoy lidiando con cuestiones emocionales, laborales y domésticas en estos momentos” y “Siento que puedo manejar la ansiedad y el estrés que me genera la situación que estamos viviendo” obtuvieron resultados de 86% y 90%, respectivamente, en las organizaciones que conforman la lista de Los Mejores frente a resultados de 74% y 82% en el resto de las organizaciones.

Entre las buenas prácticas llevadas a cabo por Los Mejores, **Eurofarma**, por ejemplo, ofreció una serie de talleres y acompañamiento a sus líderes sobre habilidades blandas en entornos de cambio, para cuidar las relaciones de confianza, la motivación, el balance de vida personal/profesional y la salud emocional en sus equipos de trabajo.

Por su parte, **Profuturo AFP**, con el objetivo de escuchar a sus colaboradores y conocer cuáles eran los temas más relevantes para ellos en la coyuntura de la pandemia, realizó una encuesta y luego abrió un espacio online. En este, su Comité de Dirección respondió las preguntas del equipo sobre temas diversos, como el impacto del contexto en el negocio, el plan de retorno a las oficinas y las últimas medidas de seguridad y salud ocupacional.

Ya sea reforzando las competencias de sus líderes y colaboradores para contribuir a su adaptación al cambio, intensificando las medidas de prevención de contagio y de monitoreo a la salud de sus colaboradores, o generando nuevos espacios internos de apoyo, escucha y comunicación, entre muchas otras buenas prácticas, Los Mejores Lugares para Trabajar de GPTW™ están siendo altamente flexibles y empáticos al momento de abordar las necesidades particulares de sus colaboradores, dejando claro que construir entornos de confianza y cuidar su bienestar es su principal prioridad.

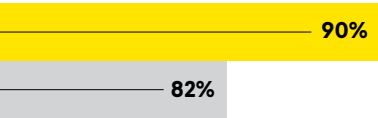
Mejores
vs.
Resto

EMPATÍA DEL LÍDER
HACIA EL COLABORADOR



En las 46 mejores, el 86% de los colaboradores encuestados reportó que sus líderes demostraron empatía y comprensión por las cuestiones emocionales y responsabilidades domésticas que estaban experimentando en esos momentos. En el resto de empresas, este indicador es del 74%.

MANEJO DE ANSIEDAD
Y ESTRÉS



En las 46 mejores, el 90% de colaboradores han sentido que pudieron manejar la ansiedad y estrés ocasionados por la coyuntura del COVID-19, en comparación con el 82% de colaboradores que pertenecen al resto de empresas.

“
LOS
COLABORADORES
PUEDEN VERSE
AFECTADOS
POR LA PRESIÓN
EMOCIONAL
RELACIONADA A
CAMBIOS EN SU
VIDA PERSONAL.

MEJORES PRÁCTICAS EN RESPUESTA AL COVID-19

AYUDANDO A CHOFERES SIN EMPLEO

TIENDAS POR DEPARTAMENTO

- RIPLEY

La pandemia del COVID-19 ha servido como contexto para que algunas organizaciones decidan fortalecer su lado más humano, para estar más cerca de los demás y ayudarlos a transformarse. Tiendas por Departamento Ripley, por ejemplo, logró generar un impacto en las personas yendo incluso más allá de sus propios clientes y colaboradores, y pensando en la sociedad misma. Por ello, decidió contratar a madres y padres de familia que eran choferes de movilidad escolar y se habían quedado sin empleo durante esta coyuntura, y los convirtieron en aliados estratégicos en los despachos a domicilio. La convocatoria fue un éxito y ayudó también a la operación logística. Hoy, cuentan con más de 100 choferes aliados, quienes cumplen con todos los protocolos de *delivery*.

CISCO NETWORKING ACADEMY DURANTE EL COVID-19

- CISCO

Usar tus fortalezas organizacionales y reflejar solidaridad en el momento en que la sociedad más lo necesita es, en definitiva, algo que contribuye enormemente a darle sentido a tu propósito organizacional y contribuir a su capacidad de transformar el mundo. Así fue la experiencia de Cisco, que al buscar generar un impacto positivo en la educación de millones de peruanos durante la coyuntura COVID-19, aprovechó su programa “Cisco Networking Academy” para capacitar a docentes del programa “Aprendo en Casa”, brindar cursos gratuitos para estudiantes de 5° de secundaria e institutos y ofrecer capacitaciones de nuevas tecnologías para el público en general, en alianza con la Municipalidad de Lima. De tal manera, Cisco logró reforzar su compromiso por brindar habilidades en tecnología para que las personas puedan estar preparadas en el mundo digital y tengan mejores oportunidades de empleo.

PROGRAMA SEGUIMOS ADELANTE

- METALMARK

La pandemia del COVID-19 nos ha dejado muchas enseñanzas; entre las más recurrentes, está la de llevar a las organizaciones a reinventarse para adaptarse rápidamente a la nueva coyuntura. Este fue el caso de Metalmark, cuyo equipo de dirección planificó tres nuevas líneas de negocio para sostener a la corporación en un contexto incierto, como parte del programa “Seguimos Adelante”. De esta manera, se desarrollaron tres nuevas empresas del sector metalmecánico, que generaron oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores. De acuerdo al programa, con el objetivo de lograr una óptima reinserción de los colaboradores, se brindaron facilidades para el traslado seguro de 20 colaboradores a las nuevas sedes, a quienes se les cubrió los gastos de vivienda y mantenimiento en un 65%, así como gastos de alimentación y movilidad al 100%.

PROGRAMA REINVÉNTATE

- SODIMAC Y MAESTRO

Como respuesta al elevado impacto que el COVID-19 ha tenido en la estabilidad laboral de muchas personas y para promover los procesos de transformación personales y profesionales durante contextos de crisis, Sodimac y Maestro incentivaron que sus asesores/as en condición de vulnerabilidad que realizaban labores presenciales (mujeres embarazadas, personas con discapacidad, de la tercera edad y con comorbilidad del COVID-19) continúen desarrollando funciones en nuevas áreas y de manera virtual. En colaboración con su equipo de Selección y Desarrollo, se logró que 607 asesores/as se reinventaran, dando así un mensaje de optimismo y resiliencia que inspiró a toda la organización. Cabe destacar que el 95% de los colaboradores que participaron en el programa brindó soporte en experiencia al cliente (Call Center y Omnicanal).

FLEXABILITY 2.0

- 3M

Para 3M, es importante ser una empresa flexible y respetuosa de las necesidades particulares de sus colaboradores. En línea a este compromiso, desarrolló el programa “FlexAbility 2.0”, a fin de que sus colaboradores puedan elegir cómo, dónde y cuándo trabajar para poder equilibrar sus necesidades y objetivos profesionales con los personales y así lograr un balance de vida. Como parte del programa, se generó un acuerdo sencillo e individual entre cada colaborador de 3M y su supervisor/a para contar con una práctica laboral flexible que maximice la actividad personal y profesional. FlexAbility no es un programa único para todos, se puede adaptar tomando en cuenta las funciones de cada colaborador y de las circunstancias que esté atravesando en un determinado momento.

HORARIOS FLEXIBLES

- LABORATORIOS BAGÓ

Conscientes de cómo el COVID-19 ha contribuido a volver más difusos los límites entre la vida personal y profesional, debido a que los colaboradores tienen que balancear las responsabilidades domésticas con las del centro de trabajo, Laboratorios Bagó adecuó sus horarios de trabajo bajo un enfoque flexible basado en la gestión por objetivos. Al actualizar sus procesos y políticas sobre horarios a un contexto que demanda mayor empatía y conocimiento de las distintas necesidades de cada persona, Laboratorios Bagó logró que sus colaboradores puedan tener más tiempo para manejar sus responsabilidades del hogar, sin descuidar el negocio. Como parte de esta iniciativa, además, sus colaboradores disponen de medio día en la semana para abastecerse de alimentos y un día libre para evitar la sobrecarga emocional.

EQUIPOS SWAT

- INTERBANK

Lograr altos niveles de confianza y colaboración para poder hacer frente a los desafíos más complejos, es algo que caracteriza a los equipos de alto rendimiento. Integrar esta colaboración a tu cultura organizacional y conseguir que sea una herramienta de adaptación indispensable, es parte importante de la exitosa experiencia que ha tenido Interbank durante la coyuntura COVID-19. Como parte de su programa “Equipos Swat”, se logró formar equipos de colaboradores que solo tenían contacto entre sí, que permanecían en casa cumpliendo todas las medidas de prevención y pasaban por pruebas proactivas cada 15 días. Estos grupos destacados tenían el retador objetivo de reemplazar a un equipo completo en tiendas, en caso de tener que activar el protocolo por un resultado positivo de COVID-19.

CUARENTENA CO-RESPONSABLE

- FINANCIERA OH!

En una coyuntura en la que el balance de vida laboral/profesional de miles de mujeres que combinan las responsabilidades del trabajo y del hogar se ha visto especialmente afectado, Financiera oh! logró reforzar exitosamente el mensaje de equidad de género. Como parte de su programa “Cuarentena Co-responsable”, Financiera oh! envió comunicados y generó espacios para brindar consejos sobre cómo sensibilizar a todos los miembros de la familia para que actúen como equipo y designar tareas domésticas de manera equitativa. Esto con el fin de concientizar sobre el rol de las mujeres en el hogar y promover balance y bienestar para todos sus colaboradores.

PROGRAMA VIUDAS

- DP WORLD

De manera congruente a sus valores y cultura organizacional –que promueve las relaciones cercanas y sostenibles con sus colaboradores y sus familias– DP World implementó su Programa de Viudas para atender los casos de fallecimientos por COVID-19 de algunos de sus colaboradores. El programa brinda apoyo económico, psicológico y social a las familias de sus colaboradores fallecidos, haciéndoles sentir que son parte de la Familia DP World. Como parte del programa, la empresa cubre todos los trámites funerarios, los gastos de la clínica y el sepelio, así como un bono por fallecimiento y un bono adicional para cubrir gastos de estudios o poner un pequeño negocio. Además, la familia recibe asesoría psicológica gratuita y los hijos permanecen dentro de la lista de los eventos corporativos, regalos navideños, canastas de víveres y otros beneficios.

CONSULTAPP

- FARMACIAS PERUANAS

Para reducir el riesgo de contagio por COVID-19 y cuidar al equipo humano con la mayor rigurosidad posible, Farmacias Peruanas creó su propia aplicación móvil, capaz de verificar en tiempo real el estado de salud de cada uno de sus 19,000 colaboradores. Además de identificar, a través de un triaje, si algún colaborador presenta síntomas del virus, la aplicación permite que los colaboradores que hayan dado positivo a la enfermedad puedan agendar de forma virtual una cita con un médico. Como complemento, durante 15 días, el colaborador recibe un seguimiento cercano para monitorear la evolución de la enfermedad.

AGRADECIMIENTO CON VISITA A CASA

- MARTIN ENGINEERING

En una coyuntura como la del COVID-19, en la que todos han estado dando más de sí mismos, agradecer y reconocer al equipo es una práctica esencial para fortalecer el compromiso y el sentido de pertenencia de todos los colaboradores hacia la organización. Bajo este principio, Martin Engineering organizó visitas de sus gerentes a las casas de sus colaboradores para llevarles un obsequio, compartir con sus familias y expresarles el profundo agradecimiento por los logros que habían alcanzado, juntos, como equipo. Esto influye en que los colaboradores de Martin Engineering desarrollen más el sentido de pertenencia y orgullo.

LÍNEA DE AYUDA GRATUITA

- GRUPO EFE - LA CURACAO, EFE, MOTOCORP

Porque son los momentos más difíciles los que mejor revelan ante los demás nuestros valores y propósito, Grupo EFE tomó la decisión de llevar su apoyo solidario a tantas personas en el país como les fuera posible, a través de su Línea de Ayuda Gratuita. A raíz de esta iniciativa, lanzada a inicios de la coyuntura COVID-19, Grupo EFE ofreció el servicio telefónico de asistencia médica, mediante el cual se podía ubicar el centro médico más cercano, solicitar una ambulancia y un médico en línea para triaje. Además, brindó el servicio de asistencia tecnológica para resolver consultas de conexiones inalámbricas, instalación de programas y asistencia a smartphones. Todo con mucha Actitud EFE.

BIENESTAR PSICOLÓGICO Y CUIDADO DE LOS COLABORADORES

Eduardo Freyre
Consultor Great Place to Work® Perú

La pandemia del COVID-19 ha llevado a diversas organizaciones a fortalecer aún más su lado humano para brindar a sus colaboradores herramientas y recursos que les permitan lograr los objetivos, mostrando el mayor de los cuidados por su salud física, mental y psicológica.

Estas organizaciones han comprendido mejor que nadie que, si bien la crisis sanitaria y económica ha incrementado los niveles de estrés y ansiedad en muchos de sus colaboradores (debido a factores como el aislamiento social, riesgo de contagio y estabilidad laboral, entre otros), también ha abierto la oportunidad para fortalecer las relaciones de confianza.

Comunicación empática y transparente

La rapidez de los cambios ocasionados por la actual coyuntura de salud global, ha planteado un importante desafío en el proceso de conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores y mantenerlos informados. Contar con el apoyo de los líderes para escuchar empáticamente a sus equipos y ser transparentes (incluso cuando las noticias son negativas) favorece la creación de relaciones sólidas y cuidar la reputación interna de la organización.

A lo largo de 2020, diversas organizaciones tomaron la decisión de acompañar a sus líderes para seguir fortaleciendo la comunicación empática con sus equipos, ya sea enseñándoles a “bajar la guardia” y ser abiertos para entender un espectro amplio de emociones, experiencias y opiniones, o incrementando su capacidad autorreflexiva para ser más receptivos y distanciarse de posiciones de crítica permanente.

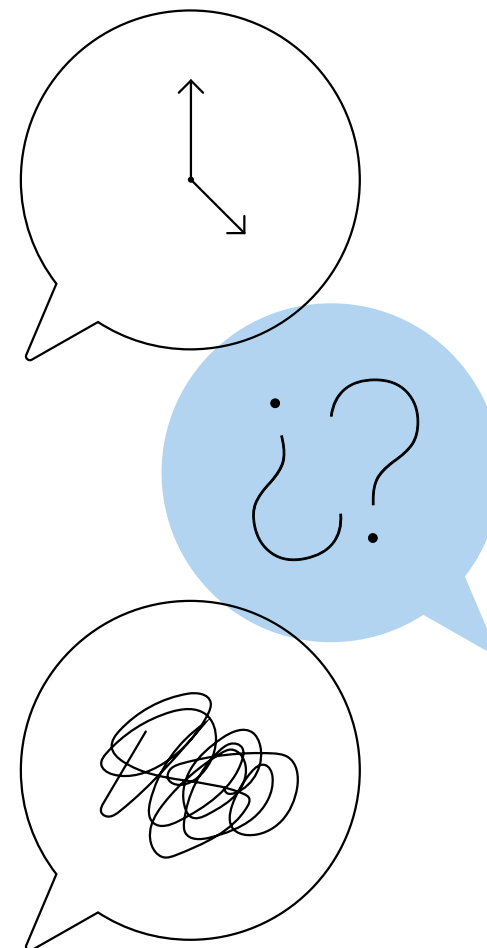
A su vez, diversas organizaciones que conforman la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 apostaron, además, por dar un mensaje de accesibilidad y cercanía en el liderazgo, desde la misma alta dirección. Este es el caso, por ejemplo, de la cadena hotelera Hilton, cuyo gerente general se reúne una vez a la semana con todos los “miembros del equipo” (como denominan a sus colaboradores) para conocer sus sentimientos y necesidades, como parte de las “sesiones uno a uno”, y a fin de cuidar su bienestar.

De manera complementaria, otras organizaciones también reconocidas dentro de Los Mejores, han visto la oportunidad para incrementar los niveles de confianza, acercando a los expertos en salud a sus colaboradores. En esa línea, el Grupo EFE organizó reuniones virtuales quincenales denominadas “Meditalks”, en donde un médico abordaba un tema particular para luego responder las preguntas y dudas de los colaboradores asociadas al COVID-19.

Bienestar psicológico

El riesgo que implica la pandemia para la salud de los colaboradores y la de sus seres queridos, ha llevado a las organizaciones a adoptar medidas de protección y restricciones que están en revisión y transformación continua, generándose una incertidumbre que dificulta la planificación de actividades personales o profesionales.

Adicionalmente, el grado en el que la pandemia ha afectado la vida de los colaboradores (por ejemplo, debido al fallecimiento o la pérdida del empleo de un ser querido) puede generar diversas consecuencias emocionales, como desgaste y agotamiento, o incluso experiencias y síntomas psicológicos, como angustia, tristeza, apatía, ira o ansiedad.



Diversas organizaciones que conforman la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 de GPTW™, pusieron a disposición de sus colaboradores (e incluso de sus familiares directos) los servicios de un profesional en psicología para que actúe como un aliado clave al momento de brindar soporte emocional, ya sea para afrontar el llamado “miedo a la cotidianidad”, o en momentos particularmente sensibles, por ejemplo, para abordar el proceso de duelo por la pérdida de un ser querido.

Algunas organizaciones como, por ejemplo, Sodimac y Maestro, a través de su programa “Confía”, optaron por complementar la atención psicológica relacionándola a problemáticas particulares de la pandemia, tales como la violencia doméstica y la educación de los hijos en casa.

Para transmitir el mensaje de que el cuidado emocional es tan importante como el trabajo mismo, diferentes organizaciones que conforman la lista de Los Mejores habilitaron espacios individuales o grupales dedicados a las conversaciones de coaching, la meditación y la conciencia plena (mindfulness).

Beneficios solidarios

La pandemia del COVID-19 ha generado nuevas tensiones financieras en los colaboradores debido a múltiples factores, como la reducción de la jornada laboral, recortes de salario y gastos médicos asociados al cuidado de un ser querido, por mencionar algunos.

Como respuesta, diversas organizaciones que conforman la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 de GPTW™, por ejemplo, optaron por ofrecer préstamos económicos sin intereses para atender asuntos de emergencia y bonos por el fallecimiento de un colaborador a causa de COVID-19 entregado a sus familiares directos.

Estas acciones han contribuido a crear un mayor sentido de solidaridad y fortalecer los vínculos emocionales entre el colaborador y la organización a la que pertenece, generando un impacto positivo en su salud y bienestar emocional.

Si por un lado el COVID-19 ha obligado a que las organizaciones implementen medidas de distanciamiento social, por

“

SI POR UN LADO EL COVID-19 HA OBLIGADO A QUE LAS ORGANIZACIONES IMPLEMENTEN MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL, POR OTRO LADO, HA DEMANDADO QUE MUCHAS OPTEN POR ESTAR EMOCIONALMENTE MÁS CERCA DE SUS COLABORADORES.

otro lado, ha demandado que muchas opten por estar emocionalmente más cerca de sus colaboradores, ofreciéndoles una serie de espacios y herramientas que mejoren su capacidad de resiliencia.

Con relación a este punto, cabe destacar que en el estudio de ambiente y cultura organizacional realizado en 2020 por Great Place to Work® Institute Perú, las tres preguntas que más se asocian al cuidado psicológico y emocional, “La empresa se preocupa de que mi lugar de trabajo actual sea psicológica y emocionalmente saludable para trabajar”, “Mi líder comprende que estoy lidiando con cuestiones emocionales, laborales y domésticas en estos momentos” y “Siento que puedo manejar la ansiedad y el estrés que me genera la situación que estamos viviendo”, obtuvieron resultados promedio de 87%, 86% y 90%, respectivamente, en las organizaciones que conforman la lista de Los Mejores versus resultados promedio de 76%, 74% y 82% en otras organizaciones del país.

¿Qué tan importante es reflejar solidaridad y empatía al reconocer las necesidades emocionales y de cuidado en cada colaborador durante la coyuntura COVID-19? En GPTW™ consideramos que hacerlo de forma sincera y congruente con la vivencia de los valores institucionales, definitivamente ayudará a que las organizaciones estén mejor capacitadas para afrontar decisiones difíciles, alcanzar los resultados y cuidar la sostenibilidad del negocio.

¿SABÍAS QUE?



01.

SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

El 87% de Los 46 Mejores Lugares mide el índice de satisfacción del cliente externo. En el resto de empresas, solo un 43% lo hace. Asimismo, el indicador que obtienen Los 46 Mejores está 7 puntos porcentuales por encima del resto.



02.

DÍAS DE AUSENTISMO PROMEDIO

El índice de ausentismo en Los 46 Mejores Lugares de GPTW™ está 14 puntos porcentuales por debajo que en el resto de empresas.



03.

RENUNCIAS VOLUNTARIAS

El índice de renuncias voluntarias de Los 46 Mejores Lugares para Trabajar es 7 puntos porcentuales más bajo que en el resto de empresas.



04.

DÍAS EXTRAS LIBRES PAGADOS

El 93% de Los 46 Mejores Lugares para Trabajar otorga a sus colaboradores, en promedio, 10 días libres pagados en el año para temas personales; a diferencia del resto, donde el 79% ofrece 2.5 días libres pagados.



05.

CAPACITACIONES ANUALES

Los 46 Mejores Lugares de GPTW™ destinan, en promedio, 58% más de horas de capacitación en comparación con las demás empresas. Asimismo, destinan un 43% más de presupuesto anual para programas de capacitación y crecimiento profesional para sus colaboradores respecto al resto de empresas.



06.

TELETRABAJO

Los 46 Mejores Lugares cuentan con el 51% de sus colaboradores en trabajo remoto. El resto de empresas tienen en promedio el 44% de colaboradores en esta modalidad.



07.

PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El 91% de Los 46 Mejores Lugares cuenta con responsables y/o embajadores encargados de fomentar la equidad, diversidad e inclusión, en comparación con el resto de empresas donde el 79% tiene personas asignadas a este rol. Asimismo, el 89% de Los 46 Mejores y el 86% del resto de empresas cuentan con políticas formales de no discriminación por género, edad, discapacidad y orientación sexual, entre otros.



08.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los Mejores Lugares emplean a más del quintuple de colaboradores con discapacidad que el resto de empresas (un promedio de 21 personas frente a 4).



09.

GESTIÓN DE PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El 100% de Los 46 Mejores Lugares cuenta con personas designadas a gestionar programas de responsabilidad social y cuidado del medio ambiente. En el resto de empresas solo el 71% asigna responsables para atender estos temas.



46

Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020



Más de 1,000

De 251 a 1,000

De 20 a 250

PÁG. 25

PÁG. 47

PÁG. 61

■

EL COVID-19 NOS LLEVÓ AL LÍMITE,
PERO LAS EMPRESAS QUE VIENEN
APOSTANDO POR LA CONFIANZA
COMO MODELO DE GESTIÓN
SALIERON FORTALECIDAS.

CUANDO LA INCERTIDUMBRE ES
ABSOLUTA, ¡QUÉ DIFÍCIL ES PODER
SEGUIR TRANSMITIÉNDOLES A
NUESTROS COLABORADORES QUE
PUEDEN CONFIAR EN NOSOTROS!
¡Y CUÁNTA RESPONSABILIDAD
CUANDO, A PESAR DE TODO,
SIGUEN CONFIANDO!

CONFÍAN PORQUE AÚN SIN SABER
QUÉ LES DEPARARÁ EL FUTURO,
SABEN QUE SUS LÍDERES SON
COMPETENTES Y ACTUARÁN
PONIÉNDOLOS EN EL CENTRO DE
LAS DECISIONES.

■

| Gisella Ocampo
Gerente General Great Place to Work® Perú



CATEGORÍA
MÁS DE 1,000
COLABORADORES

¿CÓMO LA ORGANIZACIÓN
HA LOGRADO SOBRELLEVAR
LA COYUNTURA ACTUAL Y
SEGUIR BRINDANDO UNA GRAN
EXPERIENCIA DE TRABAJO A TODOS
SUS COLABORADORES?



01. Scotiabank



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**

CEO & COUNTRY HEAD DE SCOTIABANK PERÚ • **MIGUEL UCCELLI**

Scotiabank.

"#PORNUESTROFUTURO: CONSTRUIMOS CON VALORES Y OPTIMISMO EL MEJOR FUTURO, POR NOSOTROS, NUESTROS CLIENTES Y NUESTRO PAÍS #WIN"

En Scotiabank, el 2020 fue para nosotros un año de aprendizaje, resiliencia, solidaridad y muchísimo trabajo en equipo. Un año que nos dio la oportunidad de dar lo mejor de cada uno de nosotros, como personas y organización. Porque siempre mantuvimos la esperanza encendida, inspirados en nuestro propósito Por Nuestro Futuro, que nos permite empoderarnos en nuestro rol activo desde el sector financiero para seguir construyendo el mejor futuro para todas y todos.

A pesar de la coyuntura que vivimos, hemos avanzado en nuestro camino de transformación hacia una organización más humana y consciente, gracias a nuestros valores: respeto, integridad, pasión y responsabilidad que busca el bienestar de todos nuestros grupos de interés. Con esta pandemia, nuestro propósito ha cobrado más relevancia y sentido, buscando cuidarnos y estar bien, para que estén bien nuestras familias, equipos, clientes, comunidad, proveedores y país.

Por eso, en esta nueva realidad ha sido muy valioso contar con un propósito inspirador, con una cultura ganadora consolidada y basada en valores compartidos, sumados a nuestra actitud #WIN, esa actitud ganadora que nos ha permitido reinventarnos y adaptarnos viendo el futuro con optimismo. Por Nuestro Futuro.

BUENAS PRÁCTICAS



★ **Con +Vida Nos Adaptamos**
Programa inspiracional y de entusiasmo para nuestro desarrollo, cuidado y autosuperación.

★ **Más Cerca 2.0**
Espacio de conexión de líderes con sus equipos para entender la realidad individual y adaptar esquemas de trabajo.

02. Interbank



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**
GERENTE GENERAL • **LUIS FELIPE CASTELLANOS**



“HOY MÁS QUE NUNCA REAFIRMAMOS NUESTRO PROPÓSITO DE ACOMPAÑAR A LOS PERUANOS A ALCANZAR SUS SUEÑOS, HOY”



Hace algunos años, en Interbank, reforzamos nuestro compromiso con el país a partir de un propósito trascendente: “Acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy”. La crisis sanitaria nos retó y motivó a continuar ayudando a los peruanos cuando más nos necesitaban, con soluciones que les permitan cuidar sus sueños, pero no truncarlos.

Asumimos con orgullo el compromiso de nunca parar nuestras operaciones y, más bien, buscamos rápidamente ofrecer facilidades y diseñar soluciones para las nuevas necesidades de los peruanos. Para ello, la primera preocupación siempre fue

cuidar a nuestro equipo y a sus familias, por lo que constantemente revisamos y reforzamos nuestros protocolos de prevención y salubridad.

A pesar de la distancia física, siempre nos mantuvimos cerca y creemos firmemente que nuestra cultura basada en valores ha sido el gran pilar que nos ha permitido sobrellevar esta coyuntura atípica. Construimos nuevos espacios y formas de conectarnos, de celebrar y de innovar para vivir nuestra cultura y seguir esforzándonos para construir el país que soñamos.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **5x4 para sacarnos #20enHomeOffice**
Programa que potencia la cultura y asegura una excelente experiencia remota para los colaboradores. Fomenta el balance laboral y personal a través de 5 pilares y 4 rituales para sacarse 20 en home office, haciendo que el trabajo sea sostenible desde casa.
- ★ **Destinos solidarios**
Plataforma en la cual colaboradores y clientes pueden convertir sus millas Benefit en donaciones para ayudar a poblaciones vulnerables en esta pandemia.



03. Sodimac y Maestro



SECTOR • **RETAIL**
GERENTE GENERAL • **WILHELM RAMBERG**



“LA SEGURIDAD DE NUESTRAS SEDES PARA NUESTROS/AS ASESORES/AS Y CLIENTES/AS GENERA CONFIANZA PARA JUNTOS CONSTRUIR SUEÑOS Y PROYECTOS DE HOGAR”



Enfrentamos esta coyuntura COVID-19, guiados por nuestros valores REIR (Respeto, Excelencia, Integridad y Responsabilidad) y propósito “Juntos Construimos Sueños y Proyectos de Hogar”. Así, desarrollamos el Programa #JuntosNosCuidamos basados en el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 para el bienestar integral de nuestros/as asesores/as.

Junto con la implementación de protocolos de bioseguridad, con un enfoque preventivo, desplegamos instructivos, charlas y activaciones para fortalecer nuestras tres reglas de oro: uso de mascarillas y protector facial, distanciamiento de 1.5 m de distancia y lavado de manos. Asimismo, para lograr un traslado seguro, entregamos protectores faciales y bicicletas con precios exclusivos mediante el Plan +BICI.

La vigilancia médica iniciaba con Jota, un chatbot que realizaba tamizajes virtuales con seguimiento de nuestras doctoras ocupacionales. También realizamos pruebas para detectar COVID-19 y activamos la línea “Confía” para contención psicológica y nuestro Centro de Salud Virtual.

La comunicación y relacionamiento de los/las líderes/as, estuvieron basados en un estilo honesto, claro y empático. Nuestra comunicación en cascada, fue la más efectiva; las reuniones de confianza “Conversando Juntos” y reuniones generales, redujeron la incertidumbre. Con nuevos medios como el podcast y la radio +Juntos, concientizamos más rápido. Y con Workplace, la escucha permanente del sentimiento.

Seguiremos brindado la mejor experiencia al asesor/a, con una estrategia consecuente con nuestros valores y propósito para seguir construyendo una cultura colaborativa, con mentalidad de cambio y adaptación para superar las expectativas de nuestros/as clientes/as.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Programa Reinvéntate**
Programa de empleabilidad con inclusión que incentiva que los/las asesores/as en condición de riesgo por COVID-19, continúen desarrollando funciones en nuevas áreas desde la seguridad de su casa.
- ★ **Jota, nuestra asesora virtual**
Iniciativa interactiva (chatbot) que apoya al plan de vigilancia médica con tamizaje diario y control personalizado y difusión de recomendaciones para la prevención a todos/as los/as asesores/as.

04. Finaciera oh!



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**
GERENTE GENERAL • **AUGUSTO REY**

Financiera**oh!**

“EN FINANCIERA OH! TOD@S SOMOS OH! NADA NOS DETIENE A SEGUIR AYUDANDO A LOS PERUANOS A DISFRUTAR DEL PRESENTE MIENTRAS CONSTRUIMOS JUNTOS SU FUTURO. VAMOS POR MÁS”



En marzo, ya con la emergencia sanitaria anunciada, nos vimos en la necesidad de actuar rápidamente y activar protocolos, planes y procedimientos nuevos, literalmente de la noche a la mañana. Esto fue posible gracias a la impecable labor de nuestros equipos de gestión humana, de medicina ocupacional, de seguridad y salud en el trabajo, tecnología de la información y demás profesionales de distintas áreas que velaron con mucha responsabilidad y vocación de servicio por brindarle, desde el primer día, soporte 24x7 a nuestros más de 1,200 colaboradores oh!, y también a sus familias a nivel nacional.

A pesar de todos los obstáculos y adversidades, hoy somos mejores que antes. Definitivamente esta crisis nos hizo sacar lo mejor de cada uno de nosotros, tanto a nivel personal como empresa. Nuestra gente nos inspira y nos debemos a ella; por eso, incluso antes de imponerse la cuarentena a nivel nacional, desarrollamos e implementamos una estrategia para afrontar este contexto sin precedentes, la cual estuvo basada en 11 frentes de trabajo: 1. Alineamiento Corporativo. 2. Alineamiento Interno. 3. Home Oh!ffice y Nuevas Formas de Trabajo. 4. Somos oh! 3.0: Comunicación Interna, Cultura y Engagement. 5. Más: Diversidad, Equidad e Inclusión. 6. Cuidémonos Más: Bienestar y Salud Ocupacional. 7. Capacitación y Desarrollo. 8. Compensaciones y Administración de Personal. 9. Atracción, Selección e Inducción. 10. Transformación Digital. 11. Sostenibilidad.

Con estos 11 frentes manejamos toda la gestión del COVID-19 y mantuvimos en alto nuestro engagement, compromiso, orgullo, pertenencia, propósito, sentido de

equipo y mucho más. Hemos aprendido que la cultura oh! es tan fuerte y real, que trasciende lo físico, está viva en cada miembro de la familia oh! y se siente incluso en cada hogar y en cada corazón.

BUENAS PRÁCTICAS



★ Reclutamiento y Selección con Diversidad, Equidad e Inclusión

Entre estas prácticas están los *curriculum vitae* ciegos (sin nombre, foto, género, fecha de nacimiento, edad, centro de estudios y lugar de vivienda, etc.), para eliminar cualquier información que pueda generar algún sesgo en los evaluadores.

★ OH! Wallet

Esta aplicación busca ayudar a la Familia oh! a cuidar su salud financiera, logrando bienestar financiero al mejorar su calificación en el sistema crediticio. Esto se consigue reduciendo moras o deudas, y generando ahorros. Además, buscamos ayudarla a lograr sus sueños por medio de la educación y planificación financiera.



05. Supermercados Peruanos



SECTOR • **RETAIL**
GERENTE GENERAL • **FRANCISCO DE LA ROZA**

Supermercados
Peruanos SA

“GRACIAS A LA PASIÓN Y EL COMPROMISO DE NUESTROS COLABORADORES, SOMOS CAPACES DE SEGUIR LLEVANDO BIENESTAR A TODOS LOS PERUANOS HASTA EN LOS MOMENTOS MÁS RETADORES”



En Supermercados Peruanos tenemos el firme propósito de “Generar bienestar para todos los peruanos”, entregando calidad todos los días. Por eso, desde el primer momento en que empezó la pandemia todo equipo de la #familiaSPSA se organizó ágilmente para poder seguir atendiendo a todos nuestros clientes y aplicamos en tiempo récord protocolos enfocados en proteger la salud y el bienestar de nuestros más de 18 mil colaboradores a nivel nacional.

Gracias a los diferentes canales de comunicación, la empatía constante de nuestros líderes y las diferentes experiencias creadas con mucho cariño logramos conectarnos de manera oportuna con cada uno de nuestros colaboradores.

También buscamos en todo momento mantener los ánimos siempre en alto; por ello diseñamos nuevos espacios y mecanismos de reconocimiento para reforzar la importante labor que vienen realizando quienes están en la primera fila de batalla.

Es gracias a todos ellos que podemos lograr nuestra noble misión de abastecer a las familias peruanas. Su compromiso y actitud de oro son la pieza más importante en este reto constante.

La #FamiliaSPSA 100% comprometida en seguir cuidándonos para cuidar a las personas que más queremos. ¡Juntos salimos de esta!



BUENAS PRÁCTICAS



★ Reconocimiento Digital “Brillando en SPSA”

Módulo digital en la app de Tomas que permite, a través de un mensaje personalizado, reconocer a equipos, compañeros, pares y líderes.

★ In&Out

Programa en donde nuestros colaboradores son los embajadores de la marca y comparten sus experiencias a través de sus redes sociales irradiando la magia de la cultura SPSA.

06. NGR



SECTOR • ENTRETENIMIENTO Y RESTAURANTES
GERENTE GENERAL • CARLOS ARCE



“LOS PROBLEMAS FORJAN NUESTRO CARÁCTER Y NOS DEMUESTRAN DE QUÉ ESTAMOS HECHOS, Y EN NGR ESTAMOS HECHOS DE PURO CARIÑO... CARIÑO Y ENERGÍA”

En NGR somos una gran familia que se ha fortalecido en el tiempo. Tenemos un increíble equipo humano que se caracteriza por su determinación, esfuerzo, pasión y compromiso. A lo largo de nuestra historia, nos ha tocado afrontar crisis y problemas de los que aprendimos a ser fuertes y resilientes. Esto nos preparó, sin saberlo, para una pandemia sin precedentes que llegó en el momento menos esperado. Pusimos nuestro propósito por delante y tomando cada acción a la luz de nuestros valores, pudimos tomar las mejores decisiones para la compañía y toda nuestra familia NGR.

Reforzamos en cada paso que dimos, que nuestra gente es lo más importante; que son en los momentos difíciles donde nuestro cariño y energía se vuelven más fuertes y que juntos como familia no hay quien nos pare. Fue así como pudimos implementar eficiencias operativas, reorganizar nuestras finanzas y replantear funciones en los equipos, manteniendo a toda la familia NGR completa y más comprometida que nunca.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **El Cariño de Cuidar**
Programa que abraza la cultura como movilizador de prevención y cuidado de nuestros colaboradores en tiempos de pandemia.
- ★ **Biciclub NGR**
Programa que da la oportunidad de conservar los puestos de trabajo reinventándolos en un nuevo rol como repartidores de delivery en bicicleta.



07. Teleperformance



SECTOR • CALL CENTER
COUNTRY MANAGER • AGUSTIN ISSEL



“¡ESTAMOS EN EL NEGOCIO DE CAMBIAR VIDAS!”

Esta pandemia nos ha puesto a prueba y enfrentado a grandes retos. Nos hizo reinventarnos y romper paradigmas en nuestra industria, pero siempre manteniendo nuestro enfoque en el cuidado y seguridad de nuestros colaboradores y sus familias.

Pese al gran esfuerzo a nivel de dirección, financiero, logístico, liderazgo y comunicación, decidimos cambiar nuestra forma de trabajar, pasando de un modelo presencial a una gestión 100% virtual, sin dejar de garantizar la cercanía, transparencia y equilibrio perfecto entre la tecnología y el toque humano, los cuales forman parte de nuestro ADN y reafirman nuestro compromiso con el bienestar de nuestros más de 2000 colaboradores.

Para ello, transformamos y virtualizamos todos nuestros procesos y creamos un ecosistema de bienestar con un enfoque integral, basado en las necesidades de nuestros colaboradores. Esto permitió generar un ambiente de trabajo feliz y contribuir a su salud física y emocional y la de sus familias, además de promover el equilibrio vida/trabajo y fomentar su crecimiento personal y profesional a través de diversas actividades. En suma, buscamos crear espacios donde la integridad, respeto, profesionalismo, innovación y compromiso, que son nuestros pilares, sean la clave para forjar interacciones y experiencias únicas.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Programa TP Contigo**
Una iniciativa basada en nuestra gestión operacional, que nos sigue permitiendo acompañar y brindar diariamente soporte emocional a nuestros colaboradores.
- ★ **Programa Dr. TP**
Transformamos el apoyo brindado por nuestros médicos ocupacionales en nuestra principal herramienta de asesoría para nuestros colaboradores y sus familias.



08. Virú S.A.



SECTOR • INDUSTRIA
CEO • YOSELYN MALAMUD

“COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES, SUS FAMILIAS Y NUESTRAS COMUNIDADES”



La pandemia del COVID-19 azotó al mundo de manera inesperada desde marzo 2020, y el Perú no fue la excepción. Puso a prueba de manera “violenta” nuestra capacidad de superar retos, resiliencia, flexibilidad y trabajo en equipo; priorizando siempre la seguridad, salud y bienestar de nuestra gente. Gracias al gran trabajo en equipo, la capacidad de respuesta fue oportuna, asertiva y efectiva, pues logramos continuar con nuestras actividades productivas y de exportación, pese a las restricciones que se dieron como consecuencia de la pandemia.

Implementamos procedimientos, manuales y protocolos de salud en todas nuestras unidades agrícolas e industriales: aforos en las áreas de trabajo y transportes, control de temperatura y desinfección al ingreso, enviamos a nuestros colaboradores de mayor riesgo a trabajo remoto (home office), capacitamos al personal en el cuidado de su salud (se les dotó de mascarillas, caretas y alcohol que se renuevan

periódicamente), y contamos con tópicos debidamente implementados con atención las 24 horas y visitas médicas a domicilio. De este modo, los colaboradores se sintieron siempre protegidos y seguros trabajando en Virú.

Asimismo, reafirmamos nuestro gran espíritu de solidaridad y labor de servicio, llevando a cabo de manera continua apoyos sociales para nuestras comunidades de influencia y autoridades, tales como: donación de víveres de primera necesidad y materiales de higiene y desinfección, fumigación de espacios públicos e instituciones, apoyos económicos para la implementación de hospitales y plantas de oxígeno y difusión de spots radiales sobre prevención del COVID-19.

Hemos beneficiado a nivel nacional a más de 26,000 familias. Nos llena de felicidad y satisfacción saber que nos mantuvimos siempre al lado de quienes más nos necesitan.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Juntos superamos la época de crisis COVID-19**
Programa interno con el cual implementamos protocolos de salud: aforos en las instalaciones y transporte de personal, control de temperatura y desinfección al ingreso, atención del tópicos las 24 horas y visitas médicas a domicilio.
- ★ **Virú contribuye en la prevención del COVID-19**
Programa externo que permitió la donación de víveres, materiales de higiene y desinfección, fumigación de espacios públicos e instituciones, apoyos económicos para la implementación de hospitales y plantas de oxígeno, difusión de spots radiales sobre prevención del COVID-19.



09. Compartamos Financiera



SECTOR • SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS
GERENTE GENERAL • RALPH GUERRA

“PONEMOS A LA PERSONA EN EL CENTRO DE TODAS NUESTRAS DECISIONES Y ACCIONES”



Como todas las organizaciones a nivel mundial, no fuimos inmunes a la crisis por la pandemia; sin embargo, el contar con un gran equipo de personas, el hecho de pertenecer al grupo Genera y la solidez financiera que tenemos, nos da un gran respaldo en estos momentos retadores que nos toca vivir.

La fuerza de Compartamos Financiera está en su filosofía, todo lo que alcanzamos es posible gracias a la vivencia de nuestros valores y al compromiso de todos los colaboradores. Cada uno desde su propio frente ha sumado, porque la esencia de nuestra filosofía está en cada uno de ellos.

Estamos convencidos que toda persona es valiosa en sí misma, por ello y desde siempre, el principal fundamento de nuestra filosofía es poner a la persona en el centro. Durante la pandemia seguimos impulsando nuestra oferta integral de bienestar, enfocados en la salud física y mental de cada uno de nuestros colaboradores.

Nuestro compromiso con la persona se mantiene intacto y fieles a nuestro propósito, continuaremos impulsando los sueños de nuestros colaboradores y clientes. Por ello, este año seguiremos juntos esforzándonos para ser la mejor versión de nosotros mismos, teniendo la plena seguridad de que una vez más saldremos adelante, pues en Compartamos Financiera todos estamos llamados a inspirar y transformar, aunque el reto sea enorme.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Encuentros**
Sesiones inspiradoras con nuestros colaboradores que refuerzan nuestra filosofía, dan a conocer la estrategia y fomentan la integración.
- ★ **Conéctate con tus líderes**
Espacio de escucha y diálogo para identificar necesidades y dolores brindándoles soluciones en el corto plazo a sus problemas.



10. CrediScotia



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**
GERENTE GENERAL • **VÍCTOR ZÚÑIGA**



“VIVIENDO EL PROPÓSITO Y LOS VALORES DE CREDISCOTIA, CONSTRUIREMOS JUNTOS EL MEJOR FUTURO DEL PERÚ”



Nuestra Cultura #WIN fomenta la actitud ganadora y nuestra filosofía Con Todo, esa manera única y apasionada que tenemos de hacer las cosas. ¡Somos un equipo ganador y siempre vamos por más!

Nuestra cultura pone en el centro de la estrategia a los CrediWinners y hace de CrediScotia nuestro hogar de trabajo, donde vivimos un ambiente laboral de cercanía y familiaridad, con una fuerte cultura de reconocimiento, donde siempre encontrarás líderes al servicio de los equipos que te inspiran a alcanzar tu máximo potencial.

Nuestra cultura ganadora, además, nos ha hecho merecedores de la confianza y compromiso de nuestra gente. Por eso, frente a la adversidad, nos cuidamos entre todos y lo dejamos todo en la cancha, con generosidad, compromiso, valentía, positivismo y, sobre todo, empatía. Porque en equipo nos hemos adaptado y reinventado, asumiendo cada reto con pasión y optimismo.

Son nuestros CrediWinners, quienes hacen suya cada meta y tienen un rol esencial en la sostenibilidad de nuestro negocio. Nuestro compromiso permanente es brindarles experiencias significativas, trascendiendo como una organización más humana y consciente, siendo reconocidos por ser una fuerza positiva en la sociedad y viviendo nuestro propósito de construir un mejor futuro para nosotros, nuestros clientes y nuestro querido Perú, con todo.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Líderes en Acción**
Espacio mensual y virtual donde nuestros líderes y sus equipos comparten una reflexión sobre el mes, avance de objetivos y prioridades del negocio. También se vive al máximo nuestra cultura ganadora Con Todo: celebramos logros y aniversarios y reconocemos a quienes dan la milla extra.



11. Grupo EFE - La Curacao, EFE, Motocorp



SECTOR • **RETAIL**
CEO GRUPO EFE • **JOSÉ ANTONIO ITURRIAGA**



“SIEMPRE LO TUVIMOS CLARO: LO PRIMERO ERA NUESTRA GENTE, SUS FAMILIAS Y NUESTROS CLIENTES”



Desde el principio lo tuvimos claro: lo primero era nuestra gente, sus familias y nuestros clientes. Teníamos el reto más difícil de los últimos tiempos, cuidarnos y velar por la sostenibilidad del negocio, sustento de más de 3,500 colaboradores.

Tomamos acción de inmediato, implementamos protocolos de seguridad, contratamos un equipo médico permanente para que brinde orientación y acompañamiento a nuestros colaboradores y sus familias, brindamos programas para cuidar la salud física y emocional e hicimos llegar equipos de protección personal a nivel nacional, entre otras acciones. La comunicación jugó un papel muy importante en este periodo. Si antes era bastante frecuente, esta vez se intensificó aprovechando las ventaj

digitales, haciéndola más cercana. Personalmente me comuniqué con todos los colaboradores a nivel nacional cada semana. Teníamos que mantenernos unidos, a pesar de la distancia.

Esta coyuntura nos golpeó, pero aprovechamos el tiempo: capacitamos a todos nuestros colaboradores en nuevas herramientas digitales; desde sus casas todos se prepararon para el momento de volver. Nunca desamparamos a nuestra gente. Aun teniendo nuestras tiendas cerradas, decidimos no aplicar la suspensión perfecta de labores, garantizando el pago de sus salarios por varios meses. Con eso les dijimos: me importas y estamos juntos en esto.



BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Programa de Asistencia al Empleado (PAE)**
Asistencia profesional psicológica y emocional 24/7 para manejo de ansiedad, estrés y duelo. Sesiones personales o grupales para colaboradores y sus familias.
- ★ **Capacitación Digital**
100% de colaboradores capacitados en herramientas digitales, e-commerce y mejora de experiencia al cliente: 266,353 horas de capacitación en 2020.

12. Scotia Contacto



SECTOR • CALL CENTER
VP COBRANZAS & GERENTE GENERAL • FRANCISCO MARTINEK



“TODO LO HACEMOS POR NUESTRO FUTURO, EL DE NUESTROS CLIENTES Y NUESTRO PERÚ. ¡VOLVER ES LO NUESTRO, CON OPTIMISMO!”



En Scotia Contacto vivimos momentos retadores que nos dejaron grandes aprendizajes. Gracias a nuestros equipos ganadores quienes, a través de soluciones y asesoramiento a nuestros clientes, desempeñaron un rol vital en esta coyuntura. Ellos llevaron tranquilidad y bienestar a miles de familias sobre sus finanzas en estos momentos difíciles que vive nuestro país, contribuyendo a que más peruanos se queden en casa.

Esta nueva normalidad y modo de convivir puso grandes desafíos a nuestro modelo de negocio, llevándonos a replantear la forma como atendíamos en cada uno de nuestros canales, a fin de asegurar el desarrollo de nuestra gestión, siendo nuestra mayor prioridad cuidar la salud de nuestros colaboradores y clientes. Por ello, realizamos diversas iniciativas como, asegurar la modalidad de trabajo remoto para una parte importante de nuestro equipo.

Además, implementamos protocolos validados por especialistas y extremamos los cuidados en nuestras sedes, cuidando a nuestros colaboradores que se mantuvieron en casa y en la modalidad presencial. Intensificamos nuestro programa de aprendizaje e implementamos un programa de re-skilling, para que adquieran nuevas competencias que ayuden a re-enfocar sus esfuerzos en labores distintas a las habituales.

Asimismo, migramos nuestros programas y actividades a un modo virtual para seguir ofreciendo a nuestros colaboradores experiencias únicas, que les permitan sobrellevar de mejor manera la pandemia. Y, sobre todo, mantuvimos una comunicación 360° para estar siempre juntos y “en Contacto”, a pesar de la distancia.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Más Unidos Cobranzas**
Visitas semanales a las sucursales a nivel nacional de nuestros líderes de Negocio y RR.HH., reformuladas en un formato virtual que busca generar cercanía con los equipos.
- ★ **Héroes del Pulso**
Espacio de colaboración en el Contact Center, donde los mismos compañeros contribuyen con el indicador de pulso del cliente a través de tips diarios en busca de Contactos Ganadores.



13. UTP



SECTOR • EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN
GERENTE GENERAL • GINO ABRAM



“SOMOS 3,000 PERSONAS APASIONADAS POR LA EDUCACIÓN. UN SOLO PROPÓSITO NOS GUÍA, NUESTROS ESTUDIANTES”



Podemos decir que venimos sobrellevando la difícil coyuntura actual, principalmente por 3 aspectos:

1. Nuestro propósito es transformar la vida de miles de estudiantes. Este pilar nos viene guiando y motivando para seguir trabajando a pesar de las adversidades, siempre colocando a nuestros alumnos en el centro de nuestras decisiones.
2. La colaboración y sentido de equipo. Ahora más que nunca hemos demostrado que, aun trabajando de manera remota, teniendo objetivos claros y compartidos, y equipos comprometidos, logramos resultados extraordinarios con excelencia y calidad.
3. Comunicación y reconocimiento. Han sido pilares claves para mantener a nuestros colaboradores informados periódicamente sobre los avances y cambios en los ciclos académicos, y reconociéndolos de manera oportuna por los esfuerzos, logros y alto nivel de compromiso demostrado en esta coyuntura.



BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Taller de Empleabilidad en contexto COVID - 19**
Ofrecimos un taller de empleabilidad a colaboradores que tuvieron que ser separados por la crisis, para que puedan reinserirse laboralmente.
- ★ **Espacios para el manejo de duelo**
Con especialistas, creamos espacios de conversación sobre el duelo y resiliencia para colaboradores que perdieron a familiares durante la pandemia.

14. Hipermercados Tottus



SECTOR • RETAIL
GERENTE GENERAL • JOHANN RAMBERG



“HEMOS SUPERADO ESTE 2020 CON FORTALEZA Y VALENTÍA, ADAPTÁNDONOS A LA COYUNTURA COMO UN SOLO EQUIPO, Y GARANTIZANDO LA CADENA DE ABASTECIMIENTO PARA LAS FAMILIAS PERUANAS”



En 2020, la experiencia de nuestros colaboradores y colaboradoras cobró más relevancia que nunca adaptándose a esta nueva coyuntura. Nuestras acciones se enfocaron, principalmente, en garantizar la protección y cuidado de nuestros colaboradores y clientes. Por eso, fuimos un paso por delante en protocolos de seguridad sanitaria y prevención, equipos de protección, desinfección y sanitización de instalaciones. Además adaptamos nuestra forma de operar para privilegiar el cuidado y a la vez, cumplir con nuestro propósito y compromiso de garantizar la cadena de abastecimiento del país.

Repotenciamos nuestras prácticas para brindarles una experiencia enfocada en preservar su salud, bienestar físico y contención emocional para ellos y sus familias. Adaptamos nuestros beneficios en pro de fortalecer su economía a través de descuentos, préstamos, bonos, apoyos y facilidades a medida de cada situación, basados en la escucha permanente para desarrollar iniciativas empáticas con sus necesidades.

En medio de la adversidad no dejamos de estar conectados, de reconocer, agradecer, desarrollar, y celebrar con nuestra gente gracias a las plataformas que ya veníamos desarrollando para digitalizar la experiencia de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Pero nada de eso hubiera sido posible sin ese ADN resiliente e imparable que nos caracteriza a todos y todas los que somos parte de la gran familia Tottus.

BUENAS PRÁCTICAS



★ Adaptamos turnos y horarios escalonados

Para garantizar el cuidado, se decidió condonar las horas dejadas de laborar como agradecimiento.

★ Llegamos a las familias de nuestros colaboradores

Apoyamos con una canasta de nuestros productos marca Tottus en Fiestas Patrias y ante situaciones difíciles.



15. Grupo EFE - Financiera Efectiva



SECTOR • SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS
CEO GRUPO EFE • JOSÉ ANTONIO ITURRIAGA



“NOS TRANSFORMAMOS PARA GARANTIZAR LA SALUD, EL BIENESTAR Y EL TRABAJO DE NUESTRA GENTE”



Se nos presentó un reto importante y tomamos acciones desde el primer momento. Priorizamos el bienestar de nuestra gente por encima de todo. Era importante el aprendizaje y concientización en prevención, así que innovamos y recurrimos a herramientas digitales que nos permitieron seguir trabajando, preparándonos y cuidándonos.

Implementamos una aplicación digital (IT Prevengo) para hacer seguimiento diario a nuestro personal, tanto para prevenir como para brindar asistencia a los casos confirmados de nuestros colaboradores y sus familiares. Esto ayudó mucho a controlar, cuidar y recuperar rápidamente la salud de nuestra gente.

Reorganizamos nuestros procesos para hacerlos más ágiles: era importante brindarles todas las herramientas para seguir trabajando sin ponerse en riesgo. Aun con un entorno tan difícil, nunca dejamos sola a nuestra gente y garantizamos el pago de salarios al 100%. A las posiciones que no podían laborar desde casa, les asignamos nuevas funciones para que sigan contribuyendo en sacar adelante la empresa, enviándoles herramientas para adaptar con comodidad el trabajo en casa. Aceleramos nuestra transformación digital para facilitar el trabajo de nuestra gente y mejorar la experiencia de nuestros clientes. Nos adaptamos al nuevo entorno y puedo decir con orgullo que salimos fortalecidos.



BUENAS PRÁCTICAS



★ Aplicación Digital de Salud

Herramienta digital para la detección, monitoreo de síntomas y seguimiento de casos positivos de COVID-19 24/7 a nivel nacional. Alcance al 100% de nuestros colaboradores.

★ Meditalks

Charlas quincenales dirigidas por el médico ocupacional para prevenir y cuidar la salud física y mental de nuestros colaboradores y familias.

16. Tiendas por Departamento Ripley



SECTOR • RETAIL
GERENTE GENERAL • EDUARDO DALY



“EL 2020 NOS DEJÓ GRANDES LECCIONES, NOS FORTALECIÓ COMO EQUIPO Y SACÓ LO MEJOR DE NOSOTROS”



El COVID-19 desafió al mundo a vivir una realidad diferente; desde reinventar nuestra cotidianidad y la forma de relacionarnos hasta sobrellevar la carga emocional que trae consigo esta enfermedad.

Sin embargo, desde Ripley impulsamos una mirada optimista a pesar de la adversidad, que nos sirvió para hacernos más fuertes como equipo, destacando y agradeciendo el compromiso de todos los miembros de la familia Ripley para sacar adelante a nuestra empresa, cuidándonos y protegiéndonos al cumplir de manera disciplinada los protocolos de salud.

Nuestras acciones se han enfocado en hacer sentir a nuestros colaboradores lo importante que son para nosotros, y contribuir desde todos los ámbitos en el cuidado de su salud física, emocional e, incluso, financiera. Esto con la finalidad de darles tranquilidad y el soporte necesario para retomar poco a poco sus labores, maximizando la cercanía con sus líderes y el uso de herramientas virtuales para estar permanentemente conectados.

Sin duda, el 2020 fue un año de grandes desafíos, pero principalmente de grandes aprendizajes, que nos hicieron lograr muchísimo en corto tiempo; pues con salud y buena actitud #lopodemostodo. Y así fue, cuidándonos todos, logramos grandes resultados que nos permiten seguir cumpliendo más y más sueños con un futuro esperanzador.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Doctora R a tu cuidado**
A través de un triaje digital, un chatbot y un avatar con perfil en Workplace, nuestra Doctora R nos ayuda a realizar el seguimiento y brindar consejos en salud para nuestros colaboradores y familias. De esta forma, podemos tener un reporte detallado que nos permita tomar acción rápida y oportuna para el bienestar de nuestros equipos.
- ★ **Comprometidos contigo**
“Porque si te tenemos a ti, lo tenemos todo” es nuestra campaña de comunicación que busca agradecer y reconocer a nuestros colaboradores por el esfuerzo y dedicación desplegados durante este 2020. Muchas historias inspiradoras y con un factor en común, que #SomosImparables.

17. Pamolsa



SECTOR • INDUSTRIA
GERENTE GENERAL • RICARDO ECHEGARAY



“EN PAMOLSA CRECEMOS POR NUESTRA GENTE”



En 2020, nuestro objetivo siempre estuvo claro: asegurar el bienestar de todos los colaboradores. Lo hicimos replanteando las estrategias sin dejar de lado el calendario de acciones que nos propusimos al iniciar el año.

Buscamos nuevas formas de capacitar, informar, entretener e integrar a nuestros colaboradores y sus familias; donde el eje comunicacional fue el cuidado frente al COVID-19.

Pasamos de celebrar nuestros cumpleaños y quinquenios en las salas de reuniones a sesiones a través de Zoom; las activaciones en las oficinas se convirtieron en concursos de conocimientos y retos; transformamos las ferias en plataformas de compra rápida y segura; creamos talleres virtuales donde llegamos hasta los más pequeños de la casa.

Asimismo, desarrollamos espacios de comunicación sobre higiene, salud, cuidado físico, bienestar emocional y reflexión sobre la pandemia, lo cual nos ayudó a reducir nuestros casos de contagio y seguir haciendo las cosas bien.

El camino no ha sido fácil, ya que las brechas tecnológicas aún están presentes, pero trabajamos día a día para posicionar nuestros nuevos canales de comunicación. Con mucha creatividad, esfuerzo y pasión, seguimos unidos a pesar de la distancia.

La lucha continúa, pero nos mantenemos firmes, entregando lo mejor de nosotros, porque Pamolsa crece por su gente.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Consultorio Carvajalino**
En este espacio entrevistamos a profesionales de la salud sobre cuidados, bienestar emocional y nutrición entre otros temas. Nuestros colaboradores pueden conectarse y dejar sus consultas desde sus casas o seguir la transmisión en las pantallas de los comedores.



18. Farmacias Peruanas



SECTOR • RETAIL
GERENTE GENERAL • EDMUNDO YAÑEZ



“EN FARMACIAS PERUANAS NOS ORIENTAMOS AL BIENESTAR DE TODA NUESTRA GENTE, PARA QUE TENGAN OPORTUNIDADES Y QUE CREZCAN COMO PERSONAS Y COMO PROFESIONALES”



En Farmacias Peruanas somos más de 20 mil los colaboradores que nos encontramos en los 24 departamentos del Perú. Ese alcance geográfico es de por sí, una gran responsabilidad, pero también un reto. Cuando se decretó la cuarentena, nuestra principal preocupación era y sigue siendo, la seguridad y salud de nuestros colaboradores. En esa línea, tuvimos que implementar diversos cambios operativos, tales como: nuevos protocolos de cuidado y seguridad, mayor dotación de colaboradores con nuevos horarios y turnos para minimizar contagios y desinfección de locales, entre otras medidas, todo esto tomando en consideración, inclusive, a nuestros locales más alejados al interior del país.

Todo esto con el objetivo de cuidar a nuestra gente y, al mismo tiempo, cubrir las necesidades de nuestros clientes. Por otro lado, uno de los compromisos más grandes que asumimos desde marzo del año pasado, fue el congelamiento de precios de los medicamentos COVID-19. Además, hemos mantenido todo el año el home office para todas las posiciones que no requerían trabajo estrictamente presencial, adaptándonos siempre a esta nueva realidad y con la convicción de cumplir a cabalidad nuestro propósito: “Proteger la salud y el bienestar de todas las familias peruanas”.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **LonsultApp**
Creamos un aplicativo de telemedicina con apoyo telefónico diario a quienes presentaban síntomas o dieran positivo al COVID-19. Esto nos permitió monitorear al 100% de colaboradores que asistían a alguna instalación de la empresa a través de un triaje virtual.



19. Konecta



SECTOR • CALL CENTER
COUNTRY MANAGER • VIOLETA OROZCO



“EN KONECTA NO TENEMOS TRABAJADORES/AS, TENEMOS PROYECTOS DE VIDA Y OPORTUNIDADES PARA TODOS/AS”



Como a todos, la pandemia nos tomó por sorpresa. Sin embargo, desde un inicio entendimos que nuestro papel como compañía tenía que estar centrado en buscar la seguridad y el bienestar de nuestros equipos de trabajo, al mismo tiempo que asegurábamos la continuidad de nuestro negocio. En ese contexto, nos preguntamos: ¿qué y cómo hacer para velar por el clima y la cultura de Konecta Perú? La respuesta fue reinventándonos.

Aprendimos a ser resilientes, cuidando la salud y el bienestar de nuestros colaboradores mientras migrábamos al trabajo remoto, lo cual resultó complejo por la naturaleza del negocio. Gestionamos el traslado de computadoras, audífonos, y módems a los hogares de nuestros colaboradores, y aprendimos a adaptarnos a esta situación sin precedentes mediante acciones cada vez más estratégicas y eficientes.

Asimismo, nos enfocamos en continuar siendo líderes cercanos y humanos, incluso a través de un contacto a distancia. Por lo tanto, fortalecimos nuestros Programas de Formación y Responsabilidad Social, y activamos nuevas formas de comunicación digital.

Podemos decir que, si bien nos hemos reinventado holísticamente, nuestros 4 ejes estratégicos en Konecta, inclusión, innovación, conexión y compromiso, se han mantenido como base para cada acción e iniciativa establecida en estos tiempos de crisis.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Plan Familia**
Programa que da empleo formal y digno a familiares del mismo hogar de nuestros colaboradores, utilizando la misma herramienta de trabajo en contratuernos.
- ★ **Vive Konecta**
Plataforma virtual que orienta al postulante en todo el proceso y le brinda claridad sobre qué ofrecemos y qué garantizamos.



SECTOR • **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**
CEO • **HUGO GOICOCHEA**



“EN ESTA NUEVA NORMALIDAD, ESTAR MÁS CERCA DE NUESTROS COLABORADORES SE HA CONVERTIDO EN UNA PRIORIDAD PARA CANVIA”

Ante la llegada de la crisis sanitaria, el primer gran reto de CANVIA fue garantizar la continuidad operativa de los servicios a clientes y, al mismo tiempo, lograr que nuestros colaboradores, desde sus casas o en sedes de los clientes, se mantengan protegidos y cumplan su rol de manera efectiva, productiva y saludable.

Así, desplegamos distintos programas y actividades para fortalecer nuestra cultura. Entre ellos, evolucionamos nuestra Cultura Corporativa y Propuesta de Valor al Empleado, adaptamos nuestros Rituales Culturales al nuevo modelo de trabajo remoto y colaborativo, reinventamos las actividades (ahora remotas) de nuestro programa de bienestar denominadas “Experiencias Canvieras”. También realizamos mensualmente nuestra encuesta interna “Canvia te Escucha”, diseñada para hacer seguimiento del estado emocional y relevar necesidades puntuales de nuestros canvieros frente a la crisis del COVID -19.

Por otro lado, pusimos a disposición de nuestros colaboradores y sus familias un “Programa de Acompañamiento Emocional” para apoyarlos a afrontar el impacto del cambio, el posible duelo y demás circunstancias. En esta nueva normalidad, estar más cerca de los colaboradores se ha vuelto una prioridad para CANVIA, por lo que lanzamos nuestro “Canvia College”, una plataforma virtual orientada al desarrollo de nuevas habilidades, sobre todo de innovación y agilidad.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Kan-Vi**
Nuestro asistente virtual, basado en inteligencia artificial, responde 24/7 las consultas recurrentes en temas de HR.
- ★ **Canvia te Cuida**
Nuestra app para monitorear diariamente el estado de salud y factores de riesgo ante el COVID-19.



CATEGORÍA
DE 251 A 1,000
COLABORADORES

¿CÓMO LA ORGANIZACIÓN
HA LOGRADO SOBRELLEVAR
LA COYUNTURA ACTUAL Y
SEGUIR BRINDANDO UNA GRAN
EXPERIENCIA DE TRABAJO A TODOS
SUS COLABORADORES?



01. DHL Express

SECTOR • TRANSPORTE
GERENTE GENERAL • ADRIANA AZOPARDO



“MANTENEMOS NUESTRO COMPROMISO PARA
ASEGURAR LA CONECTIVIDAD COMERCIAL DEL
MUNDO ENTREGANDO SALUD Y ESPERANZA”

Nuestra cultura y compromiso por darles el mejor día todos los días a nuestros colaboradores se ha mantenido y focalizado durante la pandemia. Nuestros pilares fueron **Fit For Work, Fit For Life y Safety First**, que se basan en mantener el equilibrio entre la vida personal y laboral y dar condiciones seguras de trabajo, programas que hemos venido desarrollando desde hace muchos años y son claves en nuestra cultura organizacional.

Nuestro negocio continuó operando, por lo que nos adaptamos implementando el trabajo remoto e incrementando la protección para nuestros colaboradores en planta. La comunicación sobre los cuidados y prevención permitió afrontar estos tiempos y cumplir con las labores dentro de las recomendaciones del gobierno.

Somos conscientes del esfuerzo que realizaba cada uno de nuestros héroes amarillos, por eso a nivel global se tomó la decisión de dar un bono por la pandemia y adelantar beneficios para que puedan tener tranquilidad en tiempos de incertidumbre.

Asimismo, reconocer y agradecer fue reconfortante, pero sobre todo en un contexto en el que nuestro servicio significaba salud, esperanza y el sustento de nuestros clientes. De esta forma el sentido de orgullo y pertenencia se incrementó, así como el compromiso y la milla extra de nuestra gente.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Fit For Work, Fit For Life**
Mantenemos un equilibrio entre la vida personal y laboral mediante el diseño de actividades que eleven las energías: personal, emocional, física y mental. Iniciativa de Centroamérica y Sudamérica, que se replicó a escala global. Fue clave para afrontar la pandemia.
- ★ **DHL 4Her**
Promovemos la toma de conciencia y cambios de hábitos para lograr 366 días de equidad y diversidad en la compañía.

02. Casa Andina



SECTOR • **HOTELERÍA Y TURISMO**
CEO • **JUAN STOESSEL**



“SOMOS UN EQUIPO QUE SIEMPRE BUSCA QUE EL PERÚ SUPERE TODA EXPECTATIVA PARA NUESTROS HUÉSPEDES Y COLABORADORES”

El sector hotelero ha sido uno de los más afectados por la pandemia. Sin embargo, Casa Andina se ha mantenido vigente y con el mismo propósito: “Hacer que el Perú supere toda expectativa”, para nuestros huéspedes, nuestros colaboradores y sus familias.

Los ejes para seguir asegurando una gran experiencia de trabajo han sido, en primer lugar, asegurar la salud de nuestros colaboradores. Se adecuaron nuestros procesos operativos al contexto COVID-19, excediendo lo que la ley exigía. Además, se brindó los mejores EPP para cuidar su salud, ofreciéndoles alojamiento gratuito en caso presenten síntomas para prevenir y cuidar su salud y la de sus familias. Finalmente, se proporcionó un plan de vida saludable con asesoría psicológica y nutricional gratuita, clases de yoga, zumba y *functional* a nivel nacional.

El segundo eje ha sido mantener una comunicación más cercana. En esta coyuntura, hemos tratado de disminuir la incertidumbre con mayor comunicación constante de parte de los líderes directos en los *briefings* diarios y de manera mensual con los En Vivo con nuestro gerente general, quien expone los planes/avances, y responde cualquier pregunta o consulta que tengan nuestros colaboradores, con mayor alcance y conectividad.

Y un tercer eje ha sido adaptar los beneficios a la nueva realidad. A todos los colaboradores de oficinas administrativas se les envió sus sillas de trabajo, las bases de sus lap tops, consejos de ergonomía en el hogar y un pequeño detalle a sus domicilios.

Adicionalmente, el deporte presencial se cambió por juegos virtuales con un alcance nacional, llegando a más gente e integrando regiones, destinos y personas en un ambiente virtual de juego y diversión.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Plan de Vida Saludable**
Conectar y velar por la salud de nuestros colaboradores, utilizando las plataformas digitales. Nos enfocamos en salud mental, deporte y nutrición, ofreciendo clases semanales de yoga, entrenamiento funcional, zumba y charlas de nutrición. También generamos un espacio virtual de orientación psicológica para apoyarlos y guiarlos en esta coyuntura tan difícil.
- ★ **Reconectados**
Espacio virtual mensual liderado por nuestro gerente general para estar conectados con todo nuestro equipo, contándole de primera mano todas las novedades y la situación actual de la empresa, donde lo más importante es escuchar a nuestra gente y responder de manera inmediata las consultas o dudas que puedan tener.



03. Profuturo AFP



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**
GERENTE GENERAL • **IGNACIO ARAMBURÚ**



“¡#SOMOSPROFUTURO CON MÁS INSPIRACIÓN, RETOS Y LOGROS!”

En Profuturo vivimos un año lleno de retos, como organización y como negocio. Esto nos llevó a transformar nuestra forma de hacer las cosas, repensar nuestra cultura y mejorar la experiencia del colaborador y de nuestros afiliados. Nos dimos cuenta que hoy más que nunca, además de vivir el presente, debemos pensar en el futuro con optimismo. Así, mantuvimos a nuestro gran equipo unido para seguir trabajando por un mejor futuro.

Nuestra cultura fue el pilar para continuar dando lo mejor de nosotros y mantenernos cerca a pesar de la distancia. A través de nuestra Cultura Profuturo logramos salir adelante mediante nuestra inspiración, que nos motiva a seguir trabajando por el futuro de las personas; nuestras ganas de retarnos, que nos permiten ser mejores cada día; y nuestros logros, que nos demuestran que podemos superar nuestras metas aún en momentos desafiantes. En este último año, descubrimos nuestra esencia #SomosProfuturo aquello que nos hace únicos.

Alineado a esto, nos escuchamos a través de encuestas, espacios de confianza y *one to one*; nos comunicamos mediante nuevos canales y espacios como *podcasts*, reuniones por áreas, transmisiones en vivo; y nos unimos en una nueva experiencia con concursos, talleres y campañas. Así, sentimos que todos #SomosProfuturo.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Profuturo #JuntosALaDistancia**
Nos mantuvimos más cerca a través de nuevos espacios de comunicación. Nuestras Conversas Profuturo, en donde nuestros colaboradores realizan preguntas abiertas a Ignacio Aramburú. Nuestros *Podcast*, #JuntosALaDistancia en los que Ignacio comparte novedades y entrevistas a líderes mediante mensajería instantánea.
- ★ **Profuturo, No Bajemos La Guardia**
Reuniones con nuestro doctor ocupacional y trabajadora social para compartir información y resolver dudas sobre el COVID-19.



04. DP World



SECTOR • PORTUARIO
CEO DP WORLD PERÚ • OTTO BOTTGER



“JUNTOS IMPULSAMOS RESULTADOS, ENFRENTAMOS LOS DESAFÍOS CON VALENTÍA Y CONSTRUIMOS UN GRAN LUGAR DE TRABAJO”



Somos DP World Callao y DP World Perú, líderes mundiales en operación de terminales portuarios y servicios logísticos. En el Perú estamos presentes desde el 2006 operando el terminal portuario Muelle Sur. Nuestra principal actividad es el almacenamiento y la carga y descarga de contenedores. Somos expertos en carga y este año nos tocó volverla ligera.

Desde el primer día de operaciones, nuestro compromiso ha sido el bienestar de nuestra gente. Durante la pandemia, fortalecimos este compromiso implementando actividades y programas enfocados a cuidar la salud física y mental de nuestros colaboradores y sus familias.

Apenas se emitieron las primeras alertas internacionales, nos enfocamos en adoptar todas las medidas para prevenir

el contagio: redujimos aforos, digitalizamos procesos, implementamos nuevos protocolos de sanidad, capacitamos al personal y adoptamos nuevas formas de trabajo. Aprendimos a ser más empáticos y cuidarnos mutuamente porque “Si tú estás bien, yo también”.

Parte crucial de este compromiso ha sido velar por la estabilidad de nuestros colaboradores. Por ello, sostuvimos la promesa de proteger los empleos manteniendo todas las condiciones laborales.

El 2020 nos dejó muchas lecciones que nos hicieron crecer como equipo y, hoy más que nunca, estamos convencidos de que #JuntosPodemos vencer toda adversidad.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Programa de Familias**
Dirigido a las familias de nuestros colaboradores. Nos enfocamos en el desarrollo de competencias emocionales, empoderamiento, emprendimiento y autoliderazgo.
- ★ **Cobertura EPS para parejas LGBTIQ+**
Las parejas de nuestros colaboradores LGBTIQ+ tienen la misma cobertura que las demás parejas de la familia DP World.



05. Caja Cencosud del Grupo Scotiabank



SECTOR • SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS
GERENTE GENERAL • CARLOS MORANTE



“#TODOPARAGANAR ES NUESTRA ESENCIA, ES LO QUE NOS INSPIRA A LOGRAR NUESTRA MEJOR VERSIÓN”



En 2020, tuvimos una estrategia orientada a poner foco en la experiencia de nuestros colaboradores y clientes. Con nuestros Cencoleaders, como llamamos a nuestros equipos, desarrollamos una oferta de valor que impacte en su bienestar, cuidado, desarrollo y equilibrio laboral y personal.

Asimismo, potenciamos la gestión de nuestros líderes, su cercanía y apoyo continuo, para la gestión de nuestros equipos que se encuentran en Lima y provincias, en un contexto como el de estado de emergencia sanitaria.

De otro lado, trabajamos para darles facilidades a nuestros clientes en sus reprogramaciones, cobros, pagos y otras gestiones, las cuales les ayudaron a aminorar sus compromisos financieros. Para ello, tuvimos que desarrollar en tiempo récord nuestra estrategia digital y de producto, ad hoc al perfil y necesidad de nuestros usuarios.

De igual manera, fue un momento importante para concretar nuestra cultura y esencia #TodoParaGanar, que condensa la experiencia y fortalezas de los dos grandes grupos a los que pertenecemos: Scotiabank y Cencosud. Creemos que el tener una sólida cultura basada en valores y con pilares orientados a trabajar por nuestros equipos y clientes, y siendo colaborativos, nos ayudará en nuestro propósito de “Mejorar la Calidad de Vida de las Familias Peruanas”.



BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Viernes de CAMARadería**
Para asegurar cada vez más la cercanía de nuestros equipos implementamos las reuniones virtuales de los viernes con cámaras prendidas.
- ★ **Programa Flex Time – Cuponera Tiempo Libre**
Más de 3 mil horas libres gozaron nuestros Cencoleaders para atender asuntos personales, temas de estudios y celebrar días especiales como los cumpleaños.

06. Duprée By Azzorti



SECTOR • CONSUMO MASIVO
GERENTE GENERAL PAÍSES • DARÍO ECHEVARRÍA



“FAMILIA DUPRÉE, ESTOY MUY ORGULLOSO PORQUE SIEMPRE HACEN QUE LAS COSAS PASEN”



Con la pandemia nuestros procesos se paralizaron, pero esto nos sirvió para reinventarnos. Ampliamos nuestro portafolio con productos de primera necesidad: limpieza, mascarillas y útiles escolares, entre otros. Creamos nuevas alianzas estratégicas alineadas a la necesidad del cliente y con ello, mantuvimos la estabilidad laboral de nuestros colaboradores.

A pesar de la pandemia, vivimos nuestra cultura y propósito: “Hacer que más mujeres apuesten por ellas mismas”. El comité decidió optar por cero despidos, cero licencias sin goces y no acogerse a la SPL.

Las jefaturas y gerencias brindaron voluntariamente un Bono de Solidaridad, para que nuestros colaboradores percibieran su sueldo sin modificación. Luego agradecemos el apoyo y dicho bono fue reintegrado.

En esta nueva normalidad, nuestra propuesta de valor sigue en pie:

- Cuidamos a gestantes y lactantes con protección especial.
- Reforzamos la alimentación en el comedor con apoyo de un nutricionista.
- Brindamos servicio psicológico para tratar el estrés y la ansiedad causados por la pandemia.
- Continuamos con nuestra formación y desarrollo a través del programa Conectados desde Casa, mediante una alianza estratégica con Netzun, plataforma virtual con cursos alineados a las necesidades del negocio.

Nos reinventamos por nuestra familia Duprée. ¡Juntos lo hacemos posible!



BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Lpp +Bienestar con Azzorti**
Brindamos información relevante del COVID-19, citas virtuales con médicos, nutricionistas y psicólogos para afrontar juntos y de forma saludable la pandemia.
- ★ **Kit De Protección Familiar**
Capacitamos virtualmente a la familia de colaboradores sobre el COVID-19 y enviamos al hogar alcohol, gel y mascarillas para protegerse.

07. Protecta Security



SECTOR • SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS
GERENTE GENERAL • MARIO VENTURA



“UNA CULTURA SÓLIDA QUE SE VE REFLEJADA EN EL COMPROMISO DE UN EQUIPO CON PROPÓSITO”



La clave para nosotros fue continuar fomentando una cultura centrada en el colaborador. Para ello, trabajamos a lo largo de 2020 en implementar prácticas que permitan hacer de su trabajo la experiencia más agradable posible. No solo pensamos en los objetivos que teníamos como empresa, sino que escuchamos a nuestros colaboradores, en forma permanente, utilizando diversos canales; y empatizamos con ellos, entendiendo sus necesidades de acuerdo al perfil que cada uno tenía, lo que nos permitió realizar una serie de acciones en pro del bienestar físico y mental, tanto de ellos como de su familia.

A esto, le sumamos el compromiso de nuestro equipo de líderes, que asumió el reto de guiar equipos a la distancia, buscando en todo momento seguir potenciando el desarrollo de nuestros colaboradores y mantener la cercanía con ellos.

En definitiva, la clave para afrontar el nuevo contexto profesional y personal fue tener siempre a las personas como el foco de nuestras decisiones, y confiar en ellos y en su calidad como profesionales.

Un equipo que se siente respaldado, siempre responderá a esa confianza, dando lo mejor de sí para superar todos los retos de la empresa y lograr, en espacios de colaboración, los objetivos trazados.



BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Programa de Business Partner de Cultura Organizacional**
Cultura se volvió un aliado estratégico del negocio, brindando una atención personalizada por área a nuestros colaboradores, manteniendo la cercanía y conociendo sus necesidades.
- ★ **Programa Lideresas en Acción**
A través de talleres y asesorías, buscamos desarrollar las aptitudes y el liderazgo de nuestras colaboradoras, potenciando el empoderamiento femenino.

08. Aeropuertos del Perú



SECTOR • TRANSPORTE
GERENTE GENERAL • EVANS AVENDAÑO



“REAFIRMAMOS NUESTRO COMPROMISO EN SEGUIR CONECTANDO FAMILIAS, NEGOCIOS Y DESTINOS DE MANERA SEGURA”



En Aeropuertos del Perú, hemos seguido operando de manera eficiente y segura desde el inicio del estado de emergencia; al servicio del país y de todos los peruanos. En tal sentido, frente a la coyuntura actual, focalizamos nuestros esfuerzos en preservar la salud y seguridad de nuestros colaboradores, usuarios y clientes, poniendo siempre a nuestros colaboradores en el centro de nuestras prioridades.

Para brindar condiciones seguras y saludables para el desarrollo de las actividades en los aeropuertos, desplegamos todos los protocolos operacionales y las previsiones necesarias para reducir el riesgo de contagio, suministrando constantemente los equipos de protección de bioseguridad, gestionando un plan de sensibilización y capacitación

e implementando un servicio médico que monitoree y asesore constantemente a nuestros colaboradores y a sus familias.

Asimismo, durante la pandemia, hemos seguido cumpliendo con nuestros compromisos laborales, estableciendo turnos rotativos, otorgando licencias con goce a colaboradores en sedes aeroportuarias e implementando el trabajo remoto para el equipo de la sede Lima y el personal administrativo de nuestras operaciones.

Gracias a estos y otros esfuerzos, alineados con nuestros valores de responsabilidad, integridad, competitividad y vocación de servicio, seguimos comprometidos en brindar un gran lugar para trabajar para todos.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **App Health Track**
Aplicativo móvil que nos permite monitorear diariamente la salud de nuestros colaboradores y prevenir el riesgo de contagio por COVID-19.
- ★ **AdP Contigo**
Conversatorios virtuales liderados por la gerencia de RR.HH. donde se brinda información y se absuelven consultas respecto a temas de salud, seguridad y otras materias.



09. Izipay



SECTOR • SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS
GERENTE GENERAL • LUIS FELIPE VENTURO



“IZIPAY QUIERE CAMBIAR LO QUE NO TIENE SENTIDO”



Ante la nueva normalidad y sus efectos, tanto organizacionales como en las personas, mantenemos el enfoque en nuestra filosofía de “Hacer las cosas bien”. Diseñamos una ruta clara de 4 fases y, con el apoyo de los líderes, la divulgamos e implementamos junto al equipo de trabajo, manteniendo constante comunicación respecto a su cumplimiento. Nos comprometimos con el cuidado, el respeto por las personas y la continuidad del negocio.

También, trabajamos en nuestro mindset para responder efectivamente a las circunstancias, evolucionamos como personas y fuimos en la incertidumbre. Destinamos los recursos necesarios para migrar al trabajo remoto, garantizamos la seguridad y el cuidado de colaboradores y proveedores que tuvieron que asistir a nuestras oficinas. ¡Cuidamos la salud de todos!

Repensamos algunos de nuestros perfiles y procesos; mantuvimos activas la creatividad e innovación. Nos enfocamos en la autogestión, lo que elevó el empoderamiento y accountability. Trabajamos incansablemente en la comunicación, reforzamos, descontinuos y creamos canales y, principalmente, fortalecimos la confianza y cercanía -aún en remoto- de los líderes con sus equipos. Estamos más atentos a escuchar y hemos potencializado la empatía.

Celebramos, compartimos los logros y no dejamos de divertirnos; vinculamos a las familias y reforzamos el sentido de pertenencia.

BUENAS PRÁCTICAS

- ★ **Plan para colaboradores vulnerables**
Iniciamos con sensibilización y diagnóstico personalizado. Ofrecimos: Plan nutricional, Controles periódicos, Plan de ejercicios básicos y Recetas saludables.
- ★ **Plan de salud mental**
Identificamos factores psicosociales y riesgos asociados, para prevenir daños a la salud mental. Los colaboradores con riesgo alto tuvieron soporte psicológico individual; los demás participaron en capacitaciones de salud mental. También, entrenamos a los líderes para que brinden acompañamiento.

10. Grupo Rockethall



SECTOR • **SERVICIOS PROFESIONALES**
CEO PERÚ • **JOSÉ ANTONIO IYO**



“EN ROCKETHALL PERÚ, TOLERAMOS EL ERROR, EN EL SANO PROCESO DE MEJORAR CONTINUAMENTE”



El 2020 representó una prueba de fuego, pero son esos momentos en los que verdaderamente se pone a prueba qué tan convencidos estamos del valor de las personas, la cultura y de nuestro propósito como compañía.

Si bien en el corto plazo las decisiones estaban en buscar eficiencia u optimización, era muy importante también mantener la mirada en el mediano y largo plazo y demostrar que los valores de la compañía no solo se pintan en la pared.

En 2020, logramos nuevos proyectos comerciales. Lanzamos nuevos productos al mercado: *MarketOn* (plataforma de e-commerce); nuevos programas pensados en temas críticos durante la pandemia: *Happy Life* (soporte emocional para los empleados y sus familias), *BeDigital* (formación a los profesores del Perú en temas digitales); y 100% facilidades para que el colaborador pueda trabajar desde casa, con toda la tecnología y seguridad necesarias para atender a nuestros clientes como si estuvieran en la compañía (*Work At Home Agent*).

También la experiencia del colaborador debía transformarse. Para ello, nos pusimos el reto de hacerlo vía digital, pero con la misma esencia de siempre: reconocer, premiar, celebrar, agradecer, comunicar, fueron acciones más presentes que nunca a través del entorno *online*.

¡Somos un gran lugar para trabajar! Gracias a todos y todas por hacerlo realidad en solo tres años.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Happy Life**
Programa online de acompañamiento psicoemocional, tanto físico como mental, con técnicas de psicología positiva para todos nuestros colaboradores.
- ★ **Be Digital**
Activismo social enfocado en el cierre de la brecha de conocimiento digital en las maestras y maestros del Perú.

11. Pandero



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**
GERENTE GENERAL • **PABLO REÁTEGUI**



“MÁS DE 52 AÑOS HACIENDO MÁS FÁCIL QUE MILES DE PERUANOS ALCANCEN LA META DEL AUTO O CASA PROPIA”



La crisis del COVID-19 se presentó como un reto sin precedentes y el comité de gerencia Pandero reconoció la necesidad de transformarnos en tiempo real, tomando decisiones acertadas al escuchar constantemente las necesidades de nuestros colaboradores, asegurando la participación de los colaboradores en cada parte del proceso de adaptación y fortaleciendo nuestra capacidad de priorizar la salud de nuestra gente, sin descuidar la salud de nuestro negocio.

Aprovechamos la crisis para reinventarnos, creando nuevos canales virtuales para estar más cerca de clientes y colaboradores. Cumplimos nuestra palabra cuidando al colaborador, al cliente y al negocio, yendo inclusive mucho más allá de lo exigido por la norma mientras seguimos operando con normalidad: proyectos, capacitaciones y reconocimientos continuaron aún en el punto más crítico de la pandemia.

Además, blindamos nuestra cultura de reconocimiento sin dejar que la distancia perjudicara uno de nuestros pilares accionables más importante: desarrollamos, cultivamos y crecemos. Esto hizo que Pandero continuara siendo un lugar para todos, en donde el talento tiene espacios de desarrollo y reconocimiento y la excelencia es reconocida.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Estamos Contigo**
Pandero brinda a sus colaboradores la cobertura de primera capa en caso de síntomas de COVID-19: atención médica, seguimiento, aplicación de pruebas y envío de medicinas a domicilio.
- ★ **Diseña tu Espacio**
Entregamos al colaborador lo necesario para trabajar remotamente y pusimos a la venta artículos de nuestras oficinas 100% funcionales, con un precio de remate para que familiares en casa pudieran adaptar sus espacios de trabajo y estudio.



12. Diners Club Perú



SECTOR • **SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS**
GERENTE GENERAL • **PÍO ROSELL**



“TODOS SOMOS LÍDERES PORQUE TENEMOS EL PODER DE GENERAR CAMBIOS POR EL BIEN DE NUESTRA FAMILIA, EMPRESA Y ENTORNO”

Durante todo este tiempo, la prioridad ha sido proteger al *DC Leader* y dar continuidad a nuestras operaciones, manteniendo siempre altos estándares de servicio a nuestros socios, lo que nos distingue como compañía. Adaptamos nuestra estructura, instalaciones y protocolos para cuidar no solo la salud de nuestros *DC Leaders* sino también los puestos de trabajo de todas y todos. El impacto en el negocio fue muy fuerte, pero gracias a la responsabilidad y esfuerzo del equipo logramos sacar adelante proyectos, nuevos productos y servicios que nos permitieron sobrellevar este difícil momento.

En coherencia con la coyuntura, el eje principal en la gestión de personas fue el cuidado de la salud, priorizando a los *DC Leaders* que se encontraban en nuestra primera línea de atención y, como consecuencia, el

cuidado a nuestros socios. Adicionalmente, realizamos un seguimiento permanente, a través de llamadas telefónicas, a quienes realizaban trabajo remoto para conocer la calidad del *home office* y su estado de salud físico y mental. Adaptamos todos nuestros beneficios y programas de reconocimiento a la modalidad virtual, enviando presentes y premios a los domicilios de cada persona. Incorporamos una plataforma digital para optimizar nuestra comunicación interna, haciéndola más ágil, oportuna y generando mayor interacción entre nuestros *DC Leaders*.

Somos una empresa con más de 53 años en el país. Durante ese tiempo, hemos atravesado diversas situaciones de crisis que hemos superado gracias a la trascendencia y la mística de la familia Diners Club.

BUENAS PRÁCTICAS

★ **Protección y cuidado del DC Leader**

Durante la cuarentena, otorgamos equipos de protección más allá de lo establecido según norma, pruebas serológicas mensuales y traslados en movilidad (desde y hasta el domicilio) para todos los DC Leaders que laboraban de manera presencial. Comunicamos de forma permanente los protocolos de bioseguridad y el plan de vigilancia médica. Brindamos servicio de nutrición, rutinas de ejercicios y charlas de salud en línea. Enviamos sillas ergonómicas, equipos de cómputo y dispositivos de Internet.



CATEGORÍA
DE 20 A 250
COLABORADORES

¿CÓMO LA ORGANIZACIÓN
HA LOGRADO SOBRELLEVAR
LA COYUNTURA ACTUAL Y
SEGUIR BRINDANDO UNA GRAN
EXPERIENCIA DE TRABAJO A TODOS
SUS COLABORADORES?



01. Cisco

SECTOR • **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**
COUNTRY LEADER • **ALVARO RODRÍGUEZ-LARRAÍN**



“EN CISCO, BUSCAMOS SER EL PUENTE ENTRE
LA SOCIEDAD Y LA TECNOLOGÍA.”

El impacto en el Perú que ha tenido la situación desatada por la pandemia en la salud física y mental ha sido innegablemente profundo, y en Cisco Perú no fue la excepción. Sin embargo, para nuestros colaboradores el trabajo remoto no fue un impedimento para darle continuidad a nuestro negocio, ya que siempre fue parte de nuestro ADN y nos facilitó mucho al enfrentar los desafíos de adaptación a laborar remotamente.

Desde el inicio de la pandemia, Cisco Perú tomó la iniciativa de que todos sus colaboradores trabajaran 100% remoto sin importar el rol o responsabilidad dentro de la empresa, priorizando la salud y seguridad. Las oficinas fueron cerradas y se trabajó en un protocolo de seguridad para aquellos empleados que por alguna razón de urgencia necesitaban acceder a ellas.

Cuidar el equilibrio entre la vida laboral y personal se convirtió en una prioridad. Para ello, se implementaron iniciativas que van desde reuniones sociales periódicas, como *after office* virtuales o Virtual Café de los Lunes, así como también *webinars* con expertos de clase mundial, como Jessie Pavelka, centrándose en nuestra salud mental y bienestar.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Emerging Talent Perú**
El objetivo es crear una comunidad que fomente la inclusión y el talento joven en nuestra oficina a través de actividades de tipo social, desarrollo profesional y voluntariado.
- ★ **Newsletter Perú**
El objetivo es mantener a todos los colaboradores informados sobre las principales acciones realizadas y logros ocurridos alrededor del negocio, la relación con nuestros *partners* y responsabilidad social, entre otros.

02. Hilton



SECTOR • **HOTELERÍA Y TURISMO**
GERENTE GENERAL DE HILTON GARDEN INN CUSCO • **SOFÍA DROSOS**



“SOMOS UN EQUIPO GANADOR, EMPRENDEDOR. SIGAMOS LLENANDO LA TIERRA CON LA LUZ Y LA CALIDEZ DE LA HOSPITALIDAD”



Como siempre ha sido y continúa siéndolo, la seguridad de nuestros huéspedes y miembros del equipo es nuestra máxima prioridad. La hospitalidad se vio gravemente afectada a medida que la pandemia se extendió por todo el mundo.

Antes de la pandemia, veníamos de uno de nuestros mejores años de la historia. Acabábamos de celebrar nuestro centenario, experimentando un crecimiento récord y recibiendo los mejores premios por nuestra cultura de trabajo inclusiva. La motivación de los miembros de nuestro equipo estaba en su punto más alto.

Hilton tiene una larga historia de adaptación en tiempos de crisis y cambio, y esa memoria muscular se puso en marcha. Nuestro liderazgo cambió su enfoque a prioridades estratégicas claves revisadas a corto plazo, sabiendo que las metas a largo plazo habían cambiado. Esto permitió que nuestra fuerza laboral se adaptara de manera flexible, rápida y se concentrara en el trabajo más importante en este momento.

Nuevamente, hemos sido ágiles en la creación de programas para enfrentar rápidamente los desafíos, como nuestra iniciativa de proporcionar hasta 1 millón de noches de habitación sin cargo a los profesionales médicos, y el lanzamiento de Hilton CleanStay nuestro protocolo de limpieza mejorado.



BUENAS PRÁCTICAS



★ Update con Gerente General

Desde que se inició la cuarentena, todos los lunes nuestros miembros de equipo tienen reservado un espacio virtual con el Gerente General, quien nos comparte novedades y acciones, y en donde cada área presenta temas relevantes para los miembros de equipo, como consejos ante la pandemia, qué negocio está por venir y cómo debemos estar preparados. Esta reunión dura entre 30 y 40 minutos, y es un importantísimo medio de comunicación entre todos, que culmina con una trivía y sorteos para todos los participantes.

★ Domingos de Menú Especial

Durante la primera cuarentena, los domingos se preparaban menús especiales para todos los miembros de equipo. Esto generó mucha satisfacción en nuestros miembros, al sentirse especiales y reconocidos con este detalle preparado especialmente para ellos.

03. Eurofarma



SECTOR • **INDUSTRIA**
GERENTE GENERAL • **RÓMULO GARCÍA**



“SOMOS CAPACES DE REACCIONAR RÁPIDO ANTE LA ADVERSIDAD Y DEMOSTRAMOS QUE JUNTOS PODEMOS LOGRAR GRANDES COSAS”



El 2020 cambió la vida de todos. Este año, tuvimos que adaptarnos rápidamente a los cambios que generó el COVID-19. Como empresa farmacéutica, asumimos nuestro rol y responsabilidad con nuestra sociedad y continuamos trabajando, haciéndolo de una forma distinta a lo que estábamos acostumbrados. Fue un año de mucho aprendizaje y donde el sentido de urgencia estaba presente todos los días.

Cuidamos de nuestros colaboradores, les dimos la tranquilidad de informarles que no habría despidos ni reducciones de sueldo; los acompañamos en el proceso de adaptación a las nuevas formas de trabajo con la implementación de un plan de capacitación, que permitió fortalecer las competencias de comunicación, adaptación y gestión emocional; así como el manejo de nuevas herramientas digitales. Desarrollamos a nuestros colaboradores mediante la promoción y movimientos horizontales, valorando así nuestros talentos internos.

Continuamos promoviendo el equilibrio entre el trabajo y vida personal, desarrollando programas de salud y bienestar dirigidos a nuestros colaboradores y familias, con la finalidad de mantenernos conectados a pesar de la distancia física, generando una red de soporte y acompañamiento médico, nutricional y emocional.

Practicamos el valor de la solidaridad, brindando apoyo a nuestros médicos, profesionales de la salud y personas vulnerables. Lo hicimos con el programa “Eurofarma Apoya”, donde contribuimos con donaciones de medicamentos, equipos de protección y víveres, entre otros.

La pandemia exigió mucho de cada uno de nosotros: aprendimos de las adversidades, nos esforzamos para lograr nuestras metas y consolidamos nuestra capacidad de planificar y actuar rápidamente.



BUENAS PRÁCTICAS



★ Vacaciones Útiles

Espacio virtual o presencial, donde los hijos de nuestros colaboradores tienen la oportunidad de compartir talleres creativos que refuerzan su aprendizaje.

★ Eurofarma Apoya

Atendimos a médicos, instituciones y personas vulnerables en nuestro país, mediante acciones y donaciones que contribuyeron a proteger y sobrellevar la crisis sanitaria.

04. SAP



SECTOR • **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**
COUNTRY MANAGER SAP PERÚ • **JOSE ANTONIO DEL RÍO**



“NUESTRO PROPÓSITO ES AYUDAR A QUE EL MUNDO FUNCIONE MEJOR Y MEJORAR ASÍ LA VIDA DE LAS PERSONAS”



El 2020, a raíz del COVID-19, fue un año complejo y desafiante en muchos sentidos, donde como sociedad y como SAP Perú tuvimos que adaptarnos a las nuevas circunstancias para poder cuidar y apoyar a nuestros colaboradores, al negocio y a la comunidad, la cual se enfrentó principalmente a la transición completa al trabajo desde casa.

En SAP, vivimos una cultura centrada y basada en las personas, por tanto, nuestra prioridad siempre ha sido cuidar física y emocionalmente a nuestros colaboradores, por lo que constantemente buscamos formas de promover el cuidado de nuestros empleados y sus familiares.

Por este motivo, nos enfocamos en innovar en los procesos y programas ya existentes, y mantener los beneficios y amoldarlos a la situación, siempre teniendo en cuenta el desarrollo de las personas como un objetivo constante y sin dejarlo de lado.



BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **LAPfamilia**
Contempla licencias extendidas adicionales a las legales, tanto para madres (cuidadoras primarias) como padres (cuidadores secundarios); en este caso fueron 25 días adicionales a lo que dice la ley.

Además, contempla un subsidio para el cuidado del menor, y una *gift card* por nacimiento/adopción, entre otras cosas.

05. Martin Engineering



SECTOR • **INDUSTRIA**
VICEPRESIDENTE DE LATINOAMÉRICA • **JAVIER SCHMAL**



“NUESTRO TOTAL COMPROMISO CON LA EXCELENCIA, INNOVACIÓN, COLABORACIÓN, DESARROLLO, BIENESTAR FAMILIAR Y MEDIO AMBIENTE NOS FORTALECE CONTINUAMENTE”



Tenemos una gran cultura, nuestra cultura de Suda Naranja, que es muy sólida y comprometida con nuestros colaboradores, familias y comunidad. Todos y cada uno de nuestros colaboradores está completamente comprometido con nuestra cultura y con nuestro porqué de existir: detonar la excelencia para que las familias prosperen y las comunidades fructifiquen, y así trabajamos, con ese enfoque.

Durante 2020, lo hicimos con un mayor compromiso y colocando, antes que nada, la salud y seguridad de cada miembro de nuestro equipo y sus familias en este año tan retador con el COVID-19.

Hicimos en conjunto los mayores esfuerzos para mantener al equipo completo y comprometido, minimizando la necesidad de hacer despidos, aun con los impactos financieros que tuvimos. Gracias al compromiso y profesionalismo de todos, hoy estamos más fuertes, con muchos aprendizajes y con grandes innovaciones para ser más competitivos, eficientes y siendo un mejor aliado para nuestros clientes.



BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Premio al error**
Reconocemos a las personas que han cometido errores, para desarrollar en ellos seguridad y reducir el temor de intentar para crecer.
- ★ **Lelebración sorpresa a hijos de colaboradores**
Celebración virtual a los hijos e hijas de nuestros colaboradores por sus cumpleaños, con un animador disfrazado como héroe favorito, quien llenó de emoción y palabras positivas de aliento a los menores para fortalecer la esperanza y seguridad en ellos.

06. L'Oréal Perú



SECTOR • **CONSUMO MASIVO**
DIRECTOR GENERAL L'ORÉAL PERÚ • **RENATO ABRAMOVICH**



“NINGÚN MAR EN CALMA HIZO EXPERTO A UN MARINERO”



Eugène Schueller, el científico que fundó L'Oréal hace más de 100 años, solía decir que una empresa no tiene paredes ni máquinas, sino personas, personas, personas. Estas palabras se convirtieron en un credo dentro de L'Oréal, y para nosotros, las personas siempre serán lo primero.

Desde el inicio de la pandemia, nuestra máxima prioridad siempre ha sido proteger la salud física y mental de nuestros equipos, y hemos actuado con mucha intencionalidad para seguir siendo un gran lugar para trabajar de forma virtual, donde todas las personas con sus distintas realidades encuentren la empatía y el apoyo que necesitan por parte de L'Oréal, para adaptarse a las nuevas rutinas y retos que enfrentamos.

Estamos comprometidos con nuestros L'Oréalinos para que sigan experimentando, aprendiendo y prosperando en la compañía mientras desarrollan sus talentos. Nos esforzamos para que, a través del trabajo remoto, sigan teniendo un entorno de trabajo ágil y de alta calidad, en el que se respete a todos con sus matices individuales.

En la aventura humana que es L'Oréal, nuestro éxito es, sobre todo, el éxito de nuestra gente. Cada día, son los L'Oréalinos los que muestran iniciativa, audacia y el deseo de ir siempre más allá. Estas son las personas que crean la belleza que hace avanzar a nuestro mundo.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **#UnidosYSeguros**
Serie de actividades, como: espacio virtual de intercambio de información relacionada al contexto COVID-19, envío de sillas, soportes de *laptop* y celular, teclado y un kit de salud y seguridad.
- ★ **Agenda Positiva**
Agenda de contenido variado, con podcasts, videos, *Ted Talks*, *playlists*, formaciones y actividades, con el objetivo de inspirar a nuestros colaboradores en tiempos difíciles y motivarlos a continuar trabajando con energía y espíritu de equipo.

07. Belltech



SECTOR • **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**
COUNTRY MANAGER • **CÉSAR ORMEÑO**



“EL 2020 HA SIDO UN AÑO DONDE SE HAN PUESTO A PRUEBA LOS VALORES Y EL COMPROMISO DE BELLTECH CON SUS COLABORADORES”



En Belltech tenemos un claro propósito, que es mejorar la calidad de vida de las personas a través de la creación de modelos innovadores de experiencias de contacto. La crisis ayudó a reafirmar esta idea y puso como foco central el cuidado de nuestros colaboradores. Tuvimos que replantear todos los procesos internos vigentes y adecuarlos a una modalidad virtual y flexible, en donde ratificamos la importancia de cultivar una cultura de confianza, empatía y respeto, manteniendo nuestro énfasis en la transparencia y ética en todo lo que hacemos. A pesar de estar físicamente lejos, estuvimos más conectados que nunca gracias a una comunicación constante, abriendo espacios de colaboración e impulsando el protagonismo que pudieran adquirir nuestros colaboradores a través de la innovación. Han sido experiencias tremendamente positivas, que llegaron para quedarse.

Con todo lo anterior, aseguramos la continuidad operativa de nuestros servicios con la misma calidad de siempre, aportando a la comunidad con lo que mejor sabemos hacer, sin olvidar jamás nuestros valores: Respeto, Integridad, Pasión por Clientes, Excelencia y Sostenibilidad.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Programa Bellestrella**
Reconocimiento mensual al desempeño, trabajo en equipo, valores y ADN Belltech, con dos superpremios a los mejores del año.
- ★ **En Belltech Celebramos Juntos**
Celebramos de manera virtual las fechas importantes, estando cerca de los colaboradores y conservando el sentido de equipo.

08. DIRECTV



SECTOR • TELECOMUNICACIONES
COUNTRY MANAGER DIRECTV PERÚ • **DIEGO BENAVIDES**



“EN DIRECTV, TODOS CONSTRUIMOS UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR CON COLABORACIÓN, INCLUSIÓN, RESPONSABILIDAD, CONFIANZA Y AGILIDAD”



La pandemia que sorprendió al mundo, nos puso a prueba como empresa y equipo de trabajo. Multiplicó los retos y aceleró la transformación digital que iniciamos en 2018. Implementamos acciones que nos permitieron enfrentar la nueva realidad, tomamos decisiones ágiles vinculadas a la continuidad del negocio y generamos estrategias innovadoras, marcadas por el gran talento que caracteriza a nuestros colaboradores y líderes.

En esa dinámica, no perdimos de vista que lo primordial es el bienestar de cada una de las personas que forman parte de DIRECTV Perú, de sus familias y de nuestro entorno. En una rápida reacción, determinamos el trabajo en casa, incluso antes de que el gobierno anuncie medidas de aislamiento, siendo esta nuestra nueva normalidad. En este contexto, entendimos rápidamente la importancia de transformar la experiencia de nuestros colaboradores a través de una comunicación cada vez más digital y al alcance de todos, un liderazgo basado en la confianza aun en la distancia y la priorización de recursos tecnológicos y físicos necesarios. De tal manera, que sin importar desde donde nos conectamos, sentimos el mismo compromiso que nos caracteriza como equipo.



BUENAS PRÁCTICAS



★ **Comunicación de primera mano para todos**
Nuestros líderes velaron por el bienestar de todos y fueron parte fundamental para transmitir noticias.

También adaptamos y desarrollamos nuestros medios de comunicación, creando el newsletter diario “Novedades COVID-19”, y lanzando la red social corporativa “Workplace”, como espacio virtual de encuentro.

09. Metalmark



SECTOR • RETAIL
GERENTE GENERAL • **ING. MANUEL H. ARAY**



“TRABAJAR CON PERSONAS QUE AMAN LO QUE HACEN ES ALCANZAR RESULTADOS QUE DISFRUTEMOS JUNTOS”



Este año tan difícil coincidió con la implementación de la Cultura Mystika Corporativa, y poner como prioridad el bienestar de nuestros colaboradores ha sido la mejor decisión que hemos podido tomar.

Con pilares tan firmes como la Comunicación Efectiva, hemos podido mantenernos en contacto con el 100% de colaboradores, motivándolos y asesorándolos para poder afrontar la coyuntura.

Pensar en la continuidad de nuestra empresa, nos ha llevado a ver oportunidades donde muchos veían crisis, a desarrollar nuevas líneas de negocio, a reabrir nuestras operaciones cumpliendo al máximo los protocolos, y sobre todo a revalorar el compromiso de nuestros miembros.

Es por ello que no se han detenido programas tan importantes como la inversión en capacitación y formación, celebración de fechas importantes, mejoramientos de espacios de trabajo y agradecimiento social por medio de proyección.

Somos conscientes que nuestra empresa se sostiene en los valores de su personal, en el bienestar de su familia y en la pasión por seguir mejorando. Justamente eso define nuestra Cultura Mystika Corporativa, que busca alcanzar resultados acompañados de la buena voluntad de cada uno de sus miembros. Estamos superando juntos una crisis, nuestra compañía sigue creciendo, nuestro equipo se consolida, nuestros procesos mejoran, en definitiva, somos un gran lugar para trabajar.



BUENAS PRÁCTICAS



★ **Junior Coach**
Programa que, a través del coaching, desarrolla habilidades de liderazgo y comunicación efectiva en los colaboradores millennials.

★ **Metalkids**
Programa que reconoce el talento y brinda herramientas a los hijos de los colaboradores en una competencia de exposiciones virtuales.

10. ADP Perú



SECTOR • **SERVICIOS PROFESIONALES**
GERENTE DE UNIDAD DE NEGOCIOS PERÚ • **EILEEN PONCE**



“NUESTRAS DISTINTAS FORTALEZAS NOS COMPLEMENTAN COMO EQUIPO PARA CREAR SOLUCIONES QUE NOS BENEFICIAN A TODOS”



A pesar de estar distantes por la pandemia, nunca hemos estado tan unidos. Sabemos que nada es mejor que el contacto físico, vernos y abrazarnos, y la tecnología que ya era nuestra aliada, fue fundamental para fortalecer aún más nuestra conexión.

En ADP Perú, potenciamos y reforzamos nuestra forma de trabajar a través de *StandOut*, nuestro enfoque basado en fortalezas. Ayudamos a los líderes a mantener equipos comprometidos y de alto desempeño, focalizando las actividades de nuestros colaboradores, en lo que disfrutan y saben hacer.

Aprendimos que debemos seguir desarrollando nuestras iniciativas con foco en lo humano. Seguiremos por tanto valorando sin medida la diversidad, manteniendo nuestra estrategia de innovar, crecer y simplificar para continuar tocando la vida de millones de personas.



BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Programas de Diversidad e Inclusión**
Agrupaciones de colaboradores para implementar iniciativas de empoderamiento de la mujer, diversidad de género e inclusión de personas con discapacidad.
- ★ **Programa de Wellness**
Programa virtual que contempla la realización de actividades para nuestros colaboradores y familias: gimnasia de pausa y conversatorios con diferentes especialistas.

11. 3M



SECTOR • **CONSUMO MASIVO**
PRESIDENTE DE 3M REGIÓN ANDINA • **LUIS PALENQUE**



“LA GRANDEZA DE 3M SE SOSTIENE EN SU CULTURA DE INNOVACIÓN Y SU TALENTO DIVERSO E INCLUSIVO”



Durante esta crisis global, la protección de nuestros/as colaboradores/as ha sido y es primordial para 3M, a la vez que se mantuvo la continuidad del negocio con la máxima seguridad posible. En ese sentido, hemos implementado diferentes medidas para proteger y apoyar a nuestros empleados, desde el trabajo en casa, hasta robustecer los protocolos de seguridad en nuestras plantas y centros de distribución. También, hemos podido mantener operaciones en diferentes circunstancias, trabajando de manera ágil. Por ejemplo, con nuestro programa *Flexability*, le damos al empleado/a la posibilidad de elegir su lugar primario de trabajo, de este modo, les damos a

todos/as la opción de optar por trabajar remotamente si así se sienten más seguros/as y cuentan con las herramientas para hacerlo.

Finalmente, para mantener el compromiso y la unión de todo el equipo de 3M Región Andina, potenciamos las herramientas virtuales a través de actividades como reuniones de comunicación, *coffee-talks*, conversatorios, sesiones de yoga, salud, nutrición y bienestar, *coffee-break's* y celebraciones virtuales. Así logramos mantener y robustecer el vínculo necesario para consolidar el gran equipo que somos.



BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Flexability**
Este programa brinda a los colaboradores la capacidad de personalizar cuándo y dónde trabajar para responder a los nuevos retos.
- ★ **Team Engagement**
Programa que busca impactar positivamente en los colaboradores a través de actividades en tres ámbitos: bienestar, cambio y priorización.

12. Laboratorios Bagó



SECTOR • CUIDADO DE LA SALUD
GERENTE GENERAL • LUCERO VERGARA



“NUESTRO BARCO ESTÁ A PUNTO NAVEGAR EN UNA FERROZ TORMENTA. LA CONSIGNA ES QUE LOS QUE ENTREMOS EN ELLA, SALGAMOS JUNTOS DE ELLA! #GRACIASRESILIENTE #GRACIASVALIENTE”



Basados en nuestro gran propósito de trascender con calidad, innovación y excelencia al servicio de la salud, venimos desarrollando propuestas de valor que afiancen un excelente clima de confianza laboral, brindando un soporte emocional y espiritual a nuestros colaboradores y familias. De esta manera, fortalecemos nuestra cultura y aseguramos la sostenibilidad operacional de nuestra organización.

Ante esta coyuntura, reforzamos las medidas que cubrieron las principales aristas para mantener la moral de nuestros colaboradores/as y clientes. Entre ellos, están los Médicos a quienes denominamos nuestros Valientes, e iniciamos la campaña #GraciasValiente con donaciones de EPP y mensajes para elevarles la moral. Este aporte, a la vez, elevó la moral de nuestra gente porque identificaron empáticamente quiénes eran los principales afectados y fortaleció su resiliencia. Entendiendo siempre nuestro papel como proveedor de salud. Asimismo, servimos como fuente confiable de información sobre temas de salud y bienestar (campaña #InfórmateBien), generando mayor sentido de pertenencia y orgullo en nuestro equipo.

Alineados siempre a nuestra cultura mística, la resiliencia y empatía fueron nuestros principales motores, teniendo como consigna “La Persona primero” ante cualquier decisión.

Desde el inicio de la pandemia, aseguramos nuestra presencia y cercanía constante con cada colaborador/a, manteniendo la continuidad laboral del 100% de nuestro equipo humano.

Con la campaña #GraciasResiliente, replanteamos nuestra estrategia de comunicación interna, explorando nuevos canales con el objetivo de permanecer conectados a través de la virtualidad, de manera fluida e interactiva, teniendo como retos transmitir fe y tranquilidad a nuestros colaboradores/as y familias, acompañándolos y brindándoles las mejores condiciones para salir juntos de esta feroz tormenta.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Reuniones de acercamiento**
Implementamos sesiones guiadas de escucha y resiliencia, acompañadas del monitoreo constante del estado psicológico y emocional de cada colaborador.
- ★ **Cultura Positiva y de Agradecimiento**
Mantuvimos la mística del trabajo colaborativo y fomentamos el agradecimiento como incentivo multiplicador, promoviendo optimismo y humildad.



13. Oracle



SECTOR • TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
GERENTE GENERAL DE ORACLE ARGENTINA, PERÚ, URUGUAY, PARAGUAY Y BOLIVIA • AUGUSTO FABOZZI



“TOMEMOS DECISIONES Y TENGAMOS ACCIÓN DE CORTO PLAZO, TENIENDO LA VISIÓN DE LARGO PLAZO SIEMPRE”

Pensando siempre en nuestro activo más importante, nuestros colaboradores, Oracle ha desplegado diferentes acciones de trabajo 100% remoto para la continuidad de sus labores, apalancándose de todas las tecnologías y medios necesarios para apoyar el trabajo desde casa, tales como aplicaciones, mobiliario y equipo electrónico. Esto permite dar continuidad al negocio, enfocándonos en las necesidades de nuestros clientes.

Asimismo, las áreas de Recursos Humanos, Comunicaciones y Facilities crearon el programa “Wellbeing”, que está basado en una serie de charlas y capacitaciones para promover una mejor salud física y mental de los colaboradores. Adicionalmente, se está trabajando en el fortalecimiento del clima laboral, con la realización de actividades de integración entre los equipos, para promover el trabajo en equipo, la comunicación y la empatía.

BUENAS PRÁCTICAS



- ★ **Encuentros mensuales con el equipo**
En el espacio “Entre Patas”, nos enfocamos en informar, inspirar y conectar al equipo con nuestros pilares estratégicos.
- ★ **TransformaPe**
Desarrollamos un plan de transformación para la subsidiaria con el propósito de implementar mejores prácticas en nuestros pilares estratégicos: *People, Business y Customer*.



14. Parque Arauco



SECTOR • INMOBILIARIA Y CENTROS COMERCIALES
CEO • ALEJANDRO CAMINO



“NOS PROPUSIMOS SALIR DE LA CRISIS MEJOR DE LO QUE ENTRAMOS. ASÍ SALDREMOS ADELANTE. ¡VAMOS CON FUERZA! ¡VAMOS CON TODO!”



Nos comprometimos con poner la salud primero y asegurar el bienestar de todo el equipo y personas relacionadas a nuestro negocio. Semanalmente, monitoreamos con una corta encuesta el estado de ánimo de nuestro equipo, lo que nos permite generar planes de acción inmediatos y reaccionar ante cualquier preocupación. Rediseñamos nuestro programa de bienestar, adaptándolo a lo virtual, que comprendía actividad física, nutrición y asesoría psicológica, caso fuera requerida. Además de diversas actividades de integración, como *after office* virtuales, bingos y espacios para compartir y “acercarnos” a pesar de la distancia. Estas actividades nos permitieron mantener vivo nuestro espíritu de compañerismo.

Por otro lado, atendiendo a la seguridad de todos, establecimos los protocolos

necesarios para las personas que se mantuvieron trabajando en los centros comerciales, atendiendo uno a uno las complejidades que surgían en el momento. Para quienes trabajaban de forma remota, nos preocupamos por sus condiciones ergonómicas, enviando las sillas a sus casas y promoviendo charlas que los ayuden a sobrellevar las consecuencias emocionales de la coyuntura.

La comunicación constante fue clave: sostuvimos cafés virtuales y mantuvimos reuniones mensuales con toda la compañía para contarles avances, mostrar resultados y fomentar la camaradería. Mantuvimos de manera virtual eventos importantes, como nuestra fiesta de fin de año y los reconocimientos a colaboradores que mejor representan nuestros valores.



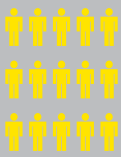


BUENAS PRÁCTICAS



- ★ Programa “Hoy me siento genial”
Viene desarrollándose desde el año 2019 y su objetivo es atender las necesidades y condiciones de nuestros colaboradores, enfocadas principalmente en tres pilares: asesoría nutricional, psicológica y física.
- ★ ¿Y cómo vamos?
Encuesta semanal que nos permite medir cómo se han sentido los colaboradores durante la semana y tomar acciones inmediatas.

PERFIL DE LOS MEJORES 2020

LISTA	PUESTO	EMPRESA	SECTOR	INGRESOS ANUALES (US\$ MILL)	AÑOS EN LA LISTA
MÁS DE 1,000 	1	Scotiabank	Servicios Financieros y Seguros	Más de 1000	12
	2	Interbank	Servicios Financieros y Seguros	Más de 1000	19
	3	Sodimac y Maestro	Retail	500 - 1000	16
	4	Financiera oh!	Servicios Financieros y Seguros	100 - 500	6
	5	Supermercados Peruanos	Retail	Más de 1000	12
	6	NGR	Entretenimiento y Restaurantes	100 - 500	1
	7	Teleperformance	Call Center	10 - 25	1
	8	Virú S.A.	Industria	100 - 500	3
	9	Compartamos Financiera	Servicios Financieros y Seguros	500 - 1000	4
	10	CrediScotia	Servicios Financieros y Seguros	Más de 1000	3
	11	Grupo EFE - La Curacao, Efe, Motocorp	Retail	Más de 1000	2
	12	Scotia Contacto	Call Center	50 - 100	4
	13	UTP	Educación y Capacitación	100 - 500	3
	14	Hipermercados Tottus	Retail	Más de 1000	18
	15	Grupo EFE - Financiera Efectiva	Servicios Financieros y Seguros	500 - 1000	2
	16	Tiendas por Departamento Ripley	Retail	Más de 1000	6
	17	Pamolsa	Industria	Más de 1000	8
	18	Farmacias Peruanas	Retail	Más de 1000	1
	19	Konecta	Call Center	100 - 500	1
	20	Canvia	Tecnología de la Información	100 - 500	2
ENTRE 251 Y 1,000 	1	DHL Express	Transporte	100 - 500	11
	2	Casa Andina	Hotelería y Turismo	25 - 50	11
	3	Profuturo AFP	Servicios Financieros y Seguros	100 - 500	5
	4	DP World	Portuario	100 - 500	1
	5	Caja Cencosud del Grupo Scotiabank	Servicios Financieros y Seguros	100 - 500	5
	6	Duprée By Azzorti	Consumo Masivo	100 - 500	1
	7	Protecta Security	Servicios Financieros y Seguros	100 - 500	2
	8	Aeropuertos del Perú	Transporte	25 - 50	1
	9	Izipay	Servicios Financieros y Seguros	50 - 100	1
	10	Grupo Rockethall	Servicios Profesionales	10 - 25	1
	11	Pandero	Servicios Financieros y Seguros	100 - 500	3
	12	Diners Club Perú	Servicios Financieros y Seguros	25 - 50	1
ENTRE 20 Y 250 	1	Cisco	Tecnología de la Información	10 - 25	8
	2	Hilton	Hotelería y Turismo	25 - 50	6
	3	Eurofarma	Industria	10 - 25	2
	4	SAP	Tecnología de la Información	500 - 1000	10
	5	Martin Engineering	Industria	Menos de 10	5
	6	L'Oréal Perú	Consumo Masivo	50 - 100	1
	7	Belltech	Tecnología de la Información	10 - 25	2
	8	DIRECTV	Telecomunicaciones	100 - 500	4
	9	Metalmark	Retail	100 - 500	1
	10	ADP Perú	Servicios Profesionales	Menos de 10	1
	11	3M	Consumo Masivo	50 - 100	9
	12	Laboratorios Bagó	Cuidado de la Salud	25 - 50	1
	13	Oracle	Tecnología de la Información	10 - 25	8
	14	Parque Arauco	Inmobiliaria y C. Comerciales	100 - 500	4

CONFIANZA PARA LOS DESAFÍOS DE HOY

Con la aparición del COVID-19, surge ante nosotros una “nueva normalidad” en donde las organizaciones requieren actuar con mayor agilidad para adaptar su cultura y estrategia a entornos económicos y empresariales que cambian constantemente. En ese contexto, fortalecer una cultura de confianza en las organizaciones es algo esencial, ya que son justamente los momentos de mayor incertidumbre los que demandan que las personas tomen más riesgos y, por tanto, requieran confiar más entre sí.

En Great Place to Work® entendemos la confianza como ese componente esencial que toda organización requiere para funcionar como un Gran Lugar para Trabajar. Es decir, un espacio en el que los colaboradores confían en las personas con las que trabajan, se sienten orgullosos de las labores que realizan y disfrutan interactuar con las personas con las que lo hacen.

Además, una cultura de confianza propicia el crecimiento financiero y el desarrollo de la innovación, porque al existir altos niveles de confianza, las personas están más dispuestas a dar lo mejor de sí mismas para imaginar nuevos productos y servicios, atender a los clientes y colaborar con el equipo.

Descentralizar la innovación

Desde hace varios años, se ha vuelto una práctica común que las organizaciones busquen ideas nuevas prestándole atención a las voces y experiencias de sus propios colaboradores. Al mismo tiempo, los niveles de empoderamiento que existen en una organización se han venido relacionando con su capacidad para innovar, considerando el aporte en la agilidad para la toma de decisiones y la búsqueda de soluciones.

¿Cómo pueden las organizaciones seguir innovando de manera descentralizada para generar soluciones novedosas y aprovechar la “sabiduría de la masa” en este contexto? ¿Cómo hacerlo en este escenario en el que, por ejemplo, las interacciones y conversaciones espontáneas entre los colaboradores son menos frecuentes debido al distanciamiento social producto de la pandemia COVID-19.

Quizás el gran desafío para tener éxito en descentralizar los procesos de innovación en la coyuntura actual consiste en que los colaboradores se sientan mucho más alentados e inspirados para presentarsus ideas. Entonces, ¿qué rol juega la confianza en este proceso?

Como parte del estudio de ambiente y cultura organizacional realizado en 2020 por Great Place to Work® Institute Perú, las tres preguntas que más se asocian a los procesos de innovación son: “Los jefes involucran a las personas en decisiones relacionadas a su trabajo o a su ambiente de trabajo”, “Los jefes incentivan, consideran y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias” y “Acá se reconoce a las personas que intentan nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, independientemente del resultado”.

Estas interrogantes obtuvieron resultados promedio de 85%, 88% y 89%, respectivamente, en las organizaciones que conforman la lista de los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú 2020 en GPTW™ versus resultados promedio de 71%, 74% y 73% en otras organizaciones del país.

De alguna manera, estos resultados sugieren que las organizaciones que logran generar elevados niveles de confianza en las interacciones con sus equipos están siendo también más capaces de motivar a que sus colaboradores sean lo más imaginativos y colaborativos que puedan ser. De no ser así, ¿compartirías tu mejor idea?

Potenciar el desempeño organizacional

El *feedback* (retroalimentación) es una de las herramientas más difundidas para reforzar, mejorar o corregir el comportamiento de un colaborador. El contexto COVID-19 nos demanda a estar más atentos a las expectativas de nuestros colaboradores al momento de tener estos espacios de *feedback*, por ejemplo, en relación a la frecuencia ideal de los check-ins, a fin evitar ya sea la microgestión o el silencio total con el equipo.

Si el *feedback* es un proceso clave al momento de gestionar el desempeño de las personas en una organización y guiar los esfuerzos del equipo hacia el logro exitoso de los objetivos, ¿de qué manera influyen las relaciones de confianza en la apertura de un colaborador al momento de escuchar la retroalimentación de su líder directo? ¿Podría ser que los consejos o indicaciones que recibimos de distintas personas no siempre tengan el mismo valor para nosotros?

La confianza en el liderazgo favorece la percepción con relación al *feedback* que recibimos para mejorar nuestro desempeño. Sobre este punto, cabe destacar que en

nuestro último estudio las preguntas, “Me dan retroalimentación sobre cómo realizo mi trabajo” y “Considero que mi desempeño es evaluado de manera justa”, obtuvieron resultados de 87% y 87%, respectivamente, en las organizaciones que conforman la lista de Los Mejores en comparación con resultados de 70% y 73% en otras organizaciones del país.

De alguna manera, la relación de confianza que tenemos con los demás afecta la manera cómo percibimos y categorizamos sus observaciones. Solemos confiar más en quienes percibimos que tienen buenas intenciones hacia nosotros. Por tal motivo, es altamente probable que no aceptemos los comentarios de un líder que no consideramos confiable.

“AL EXISTIR ALTOS NIVELES DE CONFIANZA, LAS PERSONAS ESTÁN MÁS DISPUESTAS A DAR LO MEJOR DE SÍ MISMAS.”

Cómo formar vínculos de confianza

Según Frances Frei, profesora del Harvard Business School y experta en temas de liderazgo, solemos confiar más en aquellas personas que saben comunicar de manera empática (buscando experimentar lo que sienten los demás), congruente (siendo consistentes entre lo que dicen y hacen) y auténtica (mostrándose tal como son, dejando ver sus fortalezas y oportunidades de mejora).

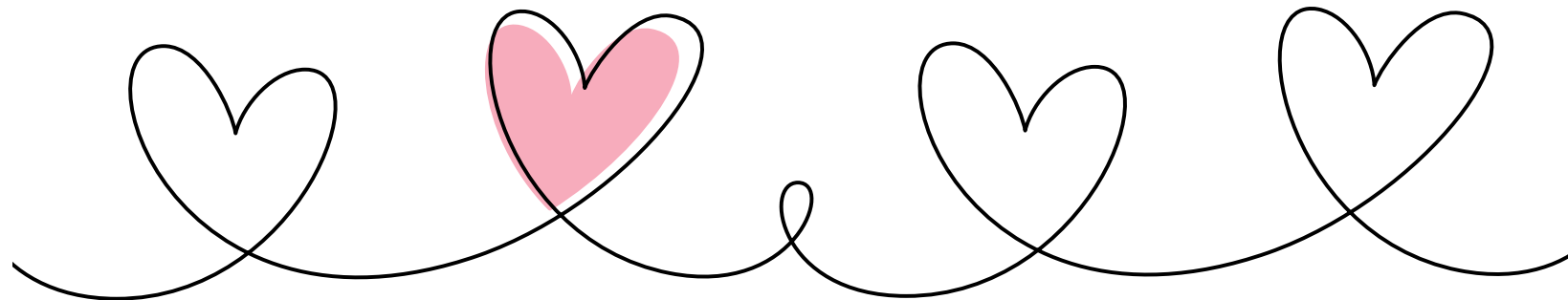
¿Qué ocurre cuando hacemos un paralelo entre la fórmula de confianza de Frei y aquellas preguntas del cuestionario Trust Index® más asociadas a los componentes de empatía, congruencia y autenticidad?

Pues veremos cómo estos enunciados, “Los jefes demuestran un interés sincero en mí como persona, no solo como empleado”, “Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones” y “Puedo ser yo mismo y expresar mi personalidad en mi ambiente de trabajo”, obtuvieron resultados de 87%, 87% y 92%, respectivamente, en las organizaciones que conforman la lista de Los Mejores frente a resultados de 74%, 75% y 86% en el resto de las organizaciones.

En Great Place to Work® entendemos que las relaciones de confianza entre el líder y el colaborador se basan en un genuino sentido de respeto y cuidado. Esta confianza nos da la apertura para compartir nuestras mejores ideas y recibir *feedback* para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Para fortalecer la confianza en el mundo poscoronavirus, los líderes deben también conocer mejor que nunca las necesidades emocionales de sus colaboradores, quienes están mucho más expuestos a experimentar ansiedad y estrés, debido a la frecuencia e intensidad de los cambios inesperados en sus vidas.

Las organizaciones necesitan colaboradores que entreguen lo mejor de sí mismos. Para ello, deberán ser capaces de transmitir que esta relación genera un beneficio mutuo y sostenible en el tiempo. En la “nueva normalidad”, esta confianza permitirá el crecimiento de las organizaciones y marcará la diferencia en aquellas cuyos líderes sepan cómo formar vínculos e inspirar a todos para gestionar el cambio, incluso en condiciones de trabajo remoto, manteniendo la cercanía estando aun físicamente a distancia.



INDICADORES FOR ALL

Eduardo Freyre
Consultor Great Place to Work® Perú

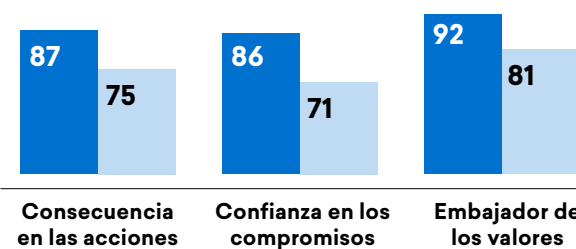
Los mejores lugares para trabajar FOR ALL pueden maximizar el potencial humano a través de líderes efectivos, valores significativos y una base profunda de confianza con todos los colaboradores, independientemente de quiénes sean o qué hagan. Cuando se poseen estas cualidades, estos lugares de trabajo se benefician de una mayor innovación y crecimiento financiero.

Mejores
vs.
Resto

+ Valores

Los valores impactan en la cultura, en la experiencia diaria de los colaboradores, en la estrategia y en la toma de decisiones. Los colaboradores deben realmente experimentar los valores de la organización en el trabajo diario, especialmente en cómo perciben a sus líderes. En GPTW™ medimos cómo se viven los valores en las empresas a través de indicadores como Consecuencia en las acciones, Confianza en los compromisos y Embajador de los valores.

- **Consecuencia en las acciones:** los líderes deben ser el ejemplo de los valores de la empresa a través de sus acciones.
- **Confianza en los compromisos:** Los líderes deben generar confianza manteniendo los compromisos expresados hacia el colaborador.
- **Embajador de los valores:** Los ejecutivos deben representar claramente los valores de la organización.

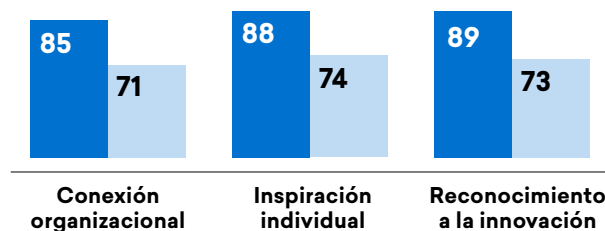


En Los Mejores, los colaboradores perciben que pueden confiar en los compromisos que los líderes asumen, de tal manera que se refuerza la credibilidad y la confianza en las relaciones entre ambos. Además, consideran que los líderes modelan los valores y los utilizan para guiar sus acciones.

+ Innovación

Vivir en una cultura de innovación es una experiencia en donde los colaboradores maximizan su potencial y habilidades. En GPTW™ medimos la cultura de innovación en las empresas a través de indicadores como Conexión organizacional, Inspiración individual y Reconocimiento a la innovación.

- **Conexión organizacional:** los líderes deben tener la capacidad de crear una cultura de innovación en la empresa, a través del involucramiento de las personas en decisiones relacionadas al trabajo o al ambiente organizacional.
- **Inspiración individual:** los líderes deben maximizar el potencial y habilidades de sus equipos, tomando en cuenta las ideas y sugerencias de los colaboradores.
- **Reconocimiento a la innovación:** los líderes deben reconocer y celebrar a los colaboradores que participen en la cultura de innovación.

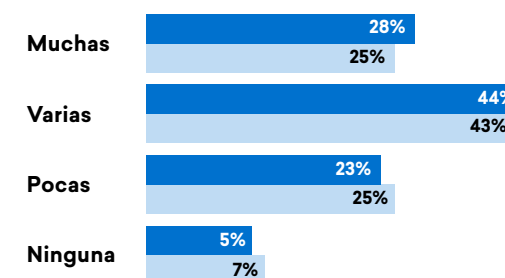


En Los Mejores podemos apreciar que se reconoce a las personas que intentan nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, independientemente del resultado. Además, han creado una cultura que empodera a las personas en decisiones relacionadas a su trabajo y los jefes incentivan las ideas y sugerencias de sus equipos.

Para ayudar a gestionar a las empresas, su cultura de innovación y sobre todo que esta permita la participación de todos sus colaboradores, se incluye la siguiente pregunta dentro de nuestro cuestionario.



En el último año, ¿cuántas oportunidades tangibles has tenido para proponer y desarrollar nuevas y mejores maneras de hacer tu trabajo?

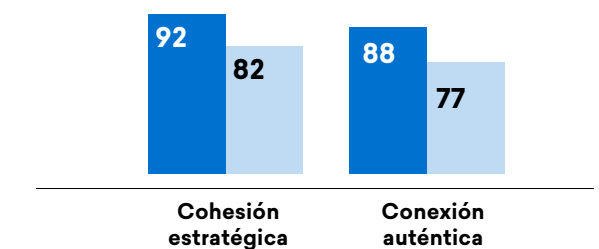


En Los Mejores, el 72% de los colaboradores tiene muchas/varias oportunidades para proponer y desarrollar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo. Según nuestras investigaciones, este perfil de colaboradores vive una excelente experiencia de trabajo y su nivel de apego emocional hacia la organización es superior.

+ Liderazgo efectivo

Los jefes que demuestran un liderazgo efectivo tienen la capacidad de crear una estrategia de negocio coherente y eficaz. En GPTW™ medimos la efectividad del líder a través de dos indicadores: Cohesión estratégica y Conexión auténtica. A través de ellos, buscamos conocer la relación del líder con sus equipos y sus habilidades para lograr cumplir con la estrategia del negocio.

- **Cohesión estratégica:** los líderes deben tener la capacidad de crear una estrategia coherente y efectiva en todos los niveles del negocio.
- **Conexión auténtica:** los líderes deben tener una conexión emocional con la cultura de su organización y su gente.

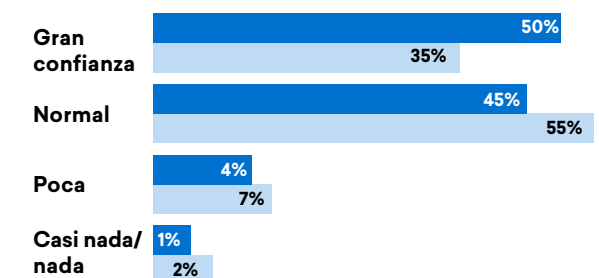


En Los Mejores, podemos apreciar que los líderes hacen sentir a sus equipos que se preocupan por ellos, no solo como colaboradores sino también como personas, además de ser accesibles. En estas empresas, los líderes conocen el negocio y saben implementar estrategias efectivas para cumplir los objetivos.

Para ayudar a las empresas a gestionar el liderazgo efectivo y, sobre todo, aumentar la confianza en el equipo ejecutivo y cómo este maneja el negocio, se incluye la siguiente pregunta dentro de nuestro cuestionario.



¿Qué tanto confías en el criterio/opinión del equipo ejecutivo?



En Los Mejores, el 50% de los colaboradores tiene una gran confianza en el criterio del equipo ejecutivo y el 45%, una normal confianza. Según nuestras investigaciones, la confianza en el equipo ejecutivo impacta positivamente en la experiencia de trabajo, así como en el apego emocional de los colaboradores.

I. MAYOR PROGRESO

Se reconoce a la empresa que más ha mejorado en el puntaje Trust Index® del 2020 con respecto al año anterior.

LOGICALIS - GANADOR ★
LABORATORIOS BAGÓ (FINALISTA)
3M (FINALISTA)

En un contexto de alta incertidumbre, Logicalis estuvo cerca de sus colaboradores, informándoles sobre cambios importantes, a través de una serie de iniciativas que permitieron motivar a la reflexión sobre los desafíos de la organización y que sirvieron de espacio para reconocer los logros del equipo.

Logicalis continuó promoviendo momentos de camaradería entre todos sus colaboradores, además de seguir impulsando la innovación. Estos esfuerzos permitieron a la organización incrementar su puntaje de Trust Index® en 18 puntos en comparación al puntaje obtenido en el 2019. Este es el mayor incremento obtenido en el año 2020.

II. LIDERAZGO

Reconoce a la empresa que se destacó por el compromiso y cercanía de sus líderes hacia los colaboradores y la comunidad durante el COVID-19.

SCOTIABANK - GANADOR ★
INTERBANK (FINALISTA)
SUPERMERCADOS PERUANOS (FINALISTA)

Los líderes fueron la inspiración y motivación de los colaboradores. Miguel Uccelli, CEO de Scotiabank Perú, mantuvo personalmente una comunicación frecuente con mensajes cargados de optimismo. Algunas de las acciones que realizaron los líderes con sus equipos fueron las siguientes: mensajes de Miguel a nivel nacional por los 107 días de cuarentena, Town Halls #WIN, live sessions, #WIN Cafés con Miguel, podcasts y otros espacios informativos. Además, se implementó la política de Liderazgo Cercano para trabajo remoto.

PREMIOS ESPECIALES

20 20

III. CUIDADO

Este premio reconoce a la empresa que se destacó por los beneficios orientados a salud física, emocional, psicológica y apoyo financiero que entregó a sus colaboradores, con el objetivo de apoyarlos y cuidarlos durante el 2020 por el COVID-19.

SUPERMERCADOS PERUANOS - GANADOR ★
DP WORLD (FINALISTA)
SODIMAC Y MAESTRO (FINALISTA)

Durante todo este tiempo en donde el negocio no se detuvo, Supermercados Peruanos se preocupó por cuidar y brindar seguridad a todas las personas. Para lograrlo, mantuvo al 100% de los colaboradores en sus puestos de trabajo, brindó opciones de trabajo flexible para quienes sean responsables de cuidar a algún familiar infectado de COVID-19 y proporcionó descuentos para pruebas rápidas preventivas para familiares, con financiamiento de hasta 3 cuotas. Asimismo, brindó soporte emocional a cargo de una coach ontológica para colaboradores con COVID-19, otorgó bonos extraordinarios de productividad para reconocer a todos los colaboradores por el esfuerzo de ir a trabajar en tiempos de pandemia y bonos por fallecimiento del colaborador por COVID para sus familias.

IV. ALCANCE

Reconoce a la empresa cuyo cuidado abarcó, además de los colaboradores, a sus familias y a la comunidad durante el COVID-19.

VIRÚ S.A. - GANADOR ★
CISCO (FINALISTA)
FARMACIAS PERUANAS (FINALISTA)

Mediante el programa “Virú contribuye con la prevención del COVID-19”, la empresa se ha preocupado por ayudar a la comunidad y a las personas que están en situación vulnerable. Realizaron donaciones de productos agrícolas de la empresa, implementos de higiene a comisarías y centros de salud y canastas con víveres a comedores populares y familias. Se llevó a cabo, además, un plan de fumigación y desinfección semanal en instituciones públicas y principales calles de la región, y una donación monetaria para la implementación del Hospital Villa Essalud y una planta de oxígeno. Con estas acciones se logró beneficiar a un promedio de 26 mil personas de comunidades aledañas. Virú viene trabajando en los últimos años de forma consecuente y constante en sus acciones de responsabilidad social y este año, dada la coyuntura, el alcance de sus acciones fue aún mayor.

V. IMPACTO

Se reconoce a la empresa que, a pesar de haber experimentado un impacto significativo en el negocio, continuó enfocándose en cuidar a sus colaboradores y en mantener un gran lugar de trabajo.

NGR - GANADOR ★
CASA ANDINA (FINALISTA)
HILTON (FINALISTA)

El golpe de la pandemia fue muy duro debido al rubro, considerando también que los últimos 3 años han sido retadores para el negocio. A pesar de esto, la empresa continuó enfocándose en los colaboradores, manteniendo una comunicación constante por parte de Carlos, gerente general de NGR, a través de WhatsApp y otros canales de la empresa. Crearon diferentes programas, como “Tu Salud 365”, que consiste en pruebas rápidas, consultas nutricionales, charlas de salud emocional y física, EPS para parejas del mismo sexo y seguro oncológico.

Además, los colaboradores que quedaron fuera por tener posiciones que no se podían activar, tuvieron la oportunidad de reinserirse como parte del programa BiciClub para hacer repartos en bicicleta. Luego de 3 meses en la posición, NGR les regaló la bicicleta y un kit de seguridad. Por otro lado, el call center también se reinventó para que los colaboradores puedan tomar los pedidos desde sus casas y les brindaron las herramientas necesarias para ello.

VI. BALANCE VIDA/TRABAJO

Se reconoce a la empresa que realizó más prácticas y políticas en busca del balance vida/trabajo del colaborador, promoviendo un adecuado equilibrio durante el COVID-19.

INTERBANK - GANADOR ★
LABORATORIOS BAGÓ (FINALISTA)
3M (FINALISTA)

Interbank reflejó el cuidado por el equilibrio entre la vida y el trabajo de las personas. Lo hizo centrándose en entender las necesidades y realidades de cada uno los de los grupos que componen sus colaboradores, a través de diferentes herramientas de relevamiento de información. Como resultado, crearon diferentes programas, así como políticas y reglamentos orientados a cuidar la calidad de vida de sus trabajadores, principalmente a los que están realizando trabajo remoto. Una de las prácticas más resaltantes fue el 5x4 home office, que corresponde a 5 pilares y 4 rituales para fortalecer la experiencia del trabajo desde casa.

CONOCE LAS LISTAS ESPECIALES DE GREAT PLACE TO WORK®

Las organizaciones que logran que todos sus colaboradores den lo mejor de sí mismos, son también aquellas que saben cómo mirar hacia dentro, desde múltiples perspectivas, para entender mejor su propia diversidad. En Great Place To Work®, a través de nuestras listas especiales, reconocemos a las organizaciones que están conectando exitosamente con los intereses y necesidades de sus diferentes segmentos de colaboradores: mujeres, millennials, operarios, aquellos con habilidades diferentes, comunidad LGBTQ+, entre muchos otros, haciéndoles sentir que sus voces son escuchadas y que el trabajo de cada uno de ellos suma a un propósito común.

“
EN GPTW™
SEGUIREMOS
RECONOCIENDO
A AQUELLAS
ORGANIZACIONES
QUE ESTÁN
ENFOCADAS
EN CONSTRUIR
CULTURAS CON
ALTOS NIVELES DE
CONFIANZA.

A continuación, les comentamos un poco más sobre nuestras listas especiales y las organizaciones cuyas prácticas están siendo dirigidas a diferentes segmentos de colaboradores para ofrecerles una experiencia laboral altamente personalizada, transparente y equitativa.

La huella de la mujer en las organizaciones



Como parte de nuestro compromiso por reconocer a las empresas que generan ambientes con equidad de género y no discriminación hacia las mujeres, publicamos la lista especial sobre los “Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres”. Esta reconoce a las organizaciones que cuentan con políticas dirigidas a prevenir la violencia de género, que promueven la participación de las mujeres en puestos directivos e incentivan su desarrollo profesional y empoderamiento económico.

En la edición 2020 fueron reconocidas 25 organizaciones, siendo los primeros puestos ocupados por empresas del rubro hotelero, financiero y *retail*.

Entre las mejores prácticas, figura el programa “Empowering Women”, de Scotiabank, que actúa como una plataforma para sensibilizar a los colaboradores sobre el avance de la mujer en la organización y empoderar a los equipos gerenciales y líderes emergentes para sumar colectivamente a la igualdad de oportunidades. Destacó también el “Programa de Prevención de Violencia Basada en Género”, de Konec, que se desarrolla a través de un protocolo de prevención, canales de denuncia

y capacitaciones dirigidas a sus colaboradores para romper el silencio en torno a esta problemática.

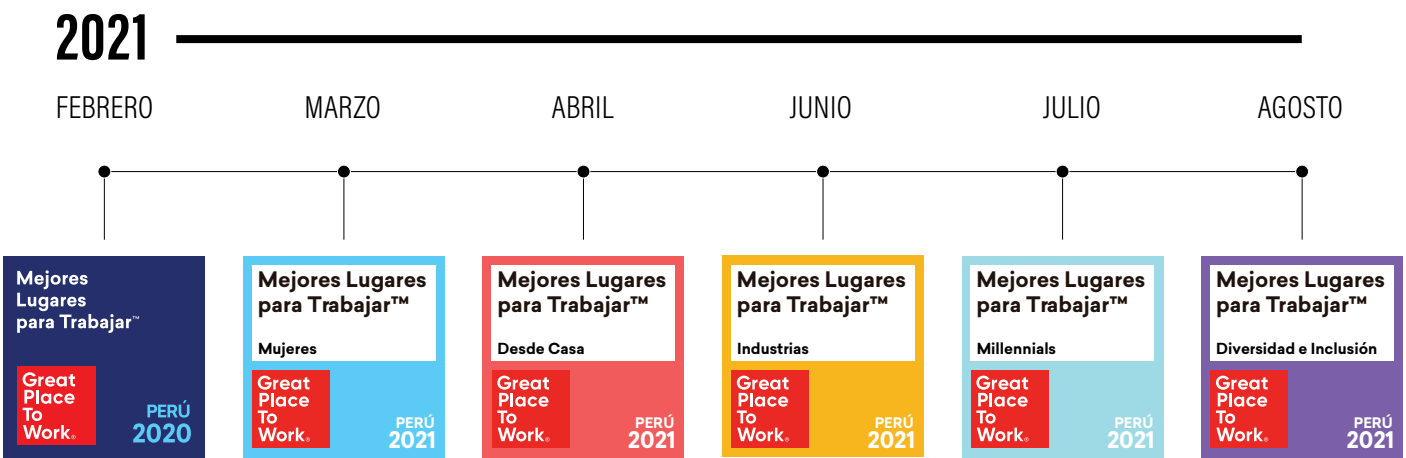
Siempre presentes en la operación



Nuestra lista especial sobre las “Mejores Industrias para Trabajar” reconoce a aquellas organizaciones que brindan buenos ambientes de trabajo para su población de operarios. Ser parte de esta lista requiere promover la seguridad y salud ocupacional de los equipos operativos, así como ofrecer beneficios especiales y oportunidades de desarrollo con igualdad de condiciones. En la edición 2020, esta lista contó con la participación de 30 organizaciones de diversos subsectores industriales, siendo 8 las reconocidas.

El estudio realizado para elaborar la lista reveló, por ejemplo, cómo el 89% y 91% de los colaboradores de las organizaciones que integran dicha lista experimentaron una comunicación efectiva y adecuadas condiciones de seguridad y salud ocupacional.

Las industrias reconocidas por esta lista pertenecen a distintos rubros, como el agroindustrial, donde el programa “Certificación Técnica” emprendido por Virú, en alianza con Tecsup, viene permitiendo a sus colaboradores acceder a estudios técnicos financiados por la organización. Asimismo, en el subsector de empaques, destacó Pamolsa con su programa “Viviendo Sueños”, que consiste en solicitar una carta que describa los sueños y *hobbies* de los hijos e hijas



de los colaboradores, para luego definir a los dos ganadores mensuales que verán sus sueños hacerse realidad.

La generación del milenio



Las experiencias y expectativas de aquellos colaboradores nacidos entre 1980 y 1993, llamados *Millennials*, caracterizados principalmente por su familiarización con la tecnología, altas expectativas de autonomía y la búsqueda de un trabajo coherente con sus valores y propósito personales, sirven de *input* para la configuración de nuestra lista sobre los “Mejores Lugares para Trabajar para Millennials”.

En la edición 2020 de esta lista las empresas fueron evaluadas tomando en cuenta las prácticas y políticas que contribuyen a la calidad de vida, trato justo, comunicación efectiva y oportunidades de desarrollo para *millennials*, así como su acceso a espacios para innovar y aportar a la comunidad.

Un total de 20 compañías fueron reconocidas como los “Mejores Lugares para Trabajar para Millennials”, entre las cuales destacaron las empresas del rubro hotelero. Hilton, por ejemplo, con su programa “Go Hilton”, brindó a sus colaboradores *millennials* descuentos en experiencias de viaje para conocer a compañeros en todo el mundo, mientras que Marriott, por su parte, ofreció a sus asociados de este grupo generacional la oportunidad de difundir sus emprendimientos en ferias trimestrales, además de brindarles diversas herramientas de entrenamiento.

El valor de un mundo diverso



Prestarle atención a la diversidad de experiencias y perspectivas de cada uno de los colaboradores de una organización, sin duda, contribuye a enriquecer la generación de ideas e identificación de soluciones. La diversidad es una fortaleza clave que, al ser gestionada adecuadamente, permitirá a las organizaciones seguir creciendo junto a sus colaboradores.

Nuestra lista especial sobre los “Mejores Lugares para Trabajar en Diversidad e Inclusión”, reconoce a las organizaciones que cuentan con prácticas, políticas y beneficios orientados a múltiples segmentos, tales como: género, generación, orientación sexual, ubicación geográfica y habilidades diferentes.

En la edición 2020 de esta lista, fueron reconocidas 20 empresas por trabajar en los prejuicios y sesgos inconscientes de sus colaboradores, promover la equidad de género y el desarrollo profesional de las poblaciones minoritarias, incentivar a las personas con discapacidad en su fuerza laboral y combatir la discriminación por cualquier tipo de diferencia.

Destacó el programa “Espíritu Joven”, de Sodimac y Maestro, que apunta a dar oportunidades de trabajo e impulsar la inserción laboral de personas de la tercera edad, así como la red interna Pride@SAP, concebida para fomentar un ambiente más inclusivo en apoyo a la comunidad LGBTQ+ en SAP, a partir de la cultura y conciencia de inclusión.

La casa y el trabajo en un mismo lugar



En el contexto de la pandemia, y tomando en cuenta el importante número de colaboradores que trabajan de manera no presencial en el país para reducir el riesgo de contagio, consideramos necesario incorporar una lista adicional: “Mejores Lugares para Trabajar desde Casa”.

Esta lista será publicada en abril de 2021, y reconocerá a las organizaciones que cuenten con programas formales para cuidar el bienestar mental y físico de sus colaboradores, así como para promover el balance de vida personal y laboral, el reconocimiento y la comunicación efectiva y los espacios de camaradería a distancia, entre otros.

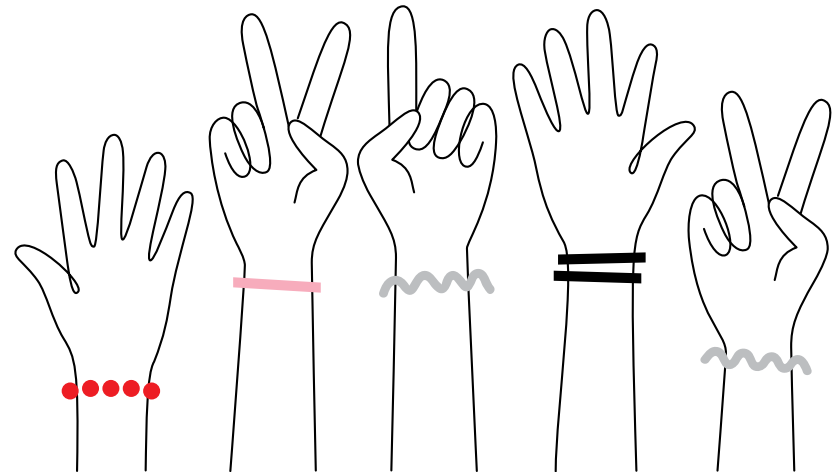
Maximizando el potencial humano



Las organizaciones que forman parte de nuestras listas especiales están teniendo éxito al cerrar las brechas que debilitan el sentido de pertenencia, compromiso, productividad e intención de permanencia de una diversidad de segmentos de colaboradores.

En GPTW™ seguiremos reconociendo a aquellas organizaciones que viven el modelo FOR ALL, es decir, que están enfocadas en construir culturas con altos niveles de confianza sobre la base de sus propios valores y el apoyo de sus líderes, para así aprovechar el aporte de cada uno de sus colaboradores en la adaptabilidad del negocio y el logro de los objetivos.

¡CELEBREMOS LA DIVERSIDAD Y PROMOVAMOS LA INCLUSIÓN!



Cuando se habla de diversidad en biología y ecosistemas, todos estamos de acuerdo con que la variedad genera riqueza y abundancia. Sin embargo, cuando hablamos de diversidad cultural, muchos hablan de “tolerancia”, como si las diferencias fueran un mal necesario que hay que aceptar, como mucho respetar. ¡Qué maravilla si en vez de tolerar, celebráramos las diferencias! No solo aquellos que son diferentes se sentirían más acogidos y genuinamente valorados, en vez de sentirse “tolerados”, sino que descubriríamos la inmensa riqueza que traen las diferencias.

Y es que, en los puntos de vista distintos, en las discusiones que surgen por tener ópticas diferentes, es donde se encuentran las mayores oportunidades para retornar a pensar fuera de la caja. Einstein dijo: “No deberíamos aprender a tolerar nuestras diferencias. Deberíamos acogerlas como la riqueza y diversidad que nos guiará hacia la verdadera inteligencia”.

Sin embargo, no basta con promover la diversidad en el sentido estricto de tener colaboradores diversos; hace falta incluirlos, desarrollarlos, confiar en ellos

y empoderarlos. La diversidad nos habla de la representación de distintos grupos en una organización, mientras que la inclusión nos habla de qué tan valoradas e integradas están las distintas perspectivas y contribuciones de los distintos grupos. De nada servirá tener diversidad en nuestras organizaciones si los colaboradores de cada uno de los grupos representados no se sienten emocionalmente seguros y cómodos en compartir sus perspectivas únicas y diferentes con el resto del grupo.

Como sociedad, hemos tomado mayor consciencia sobre los prejuicios existentes y se viene trabajando en reducir dichos prejuicios con relación al género, la edad, la raza o la religión. Todavía nos falta mucho para no solo dejar de lado estos prejuicios, sino más bien, celebrar la riqueza que traen estas diferencias. Y si hablamos de prejuicios socioculturales, por ejemplo, estamos aún más lejos de abrazar las diferencias como fuente de inmensa riqueza para nuestra sociedad y nuestras organizaciones. ¡Esto tiene que cambiar!

Organizaciones con diversidad de pensamiento

La búsqueda de diversidad y equidad en términos de edad, género y raza, es un primer punto de partida, un primer escalón que necesariamente tenemos que seguir enfatizando para erradicar la discriminación del ambiente laboral y promover la justicia y equidad social. Sin embargo, es necesario mirar más allá de la equidad demográfica. Para lograr mayores niveles de desempeño, deberíamos apuntar a la **diversidad e inclusión cognitiva**.

Se trata de las diferencias en perspectiva, de cómo procesamos la información como resultado de distintos valores, personalidades y antecedentes, independientemente del género, la etnia o la edad. Nuestra meta debe ser crear espacios laborales con altos niveles de este tipo de diversidad de pensamiento.

Y no es tarea fácil. Es natural en el ser humano gravitar hacia gente que piensa y se expresa en forma similar a uno mismo, por lo que en muchas organizaciones es común encontrar equipos con mentes similares, es decir, con un bajo nivel de diversidad cognitiva, aún cuando hayan hecho el esfuerzo consciente de ampliar la diversidad en términos de género, edad, orientación sexual, raza y otros factores más visibles o medibles. La diversidad de pensamiento puede incluso ser incómoda, porque nos fuerza a salir de nuestra zona de confort, pero es efectiva, ya que redefine los parámetros bajo los cuales trabajaríamos.

Beneficios de los equipos diversos

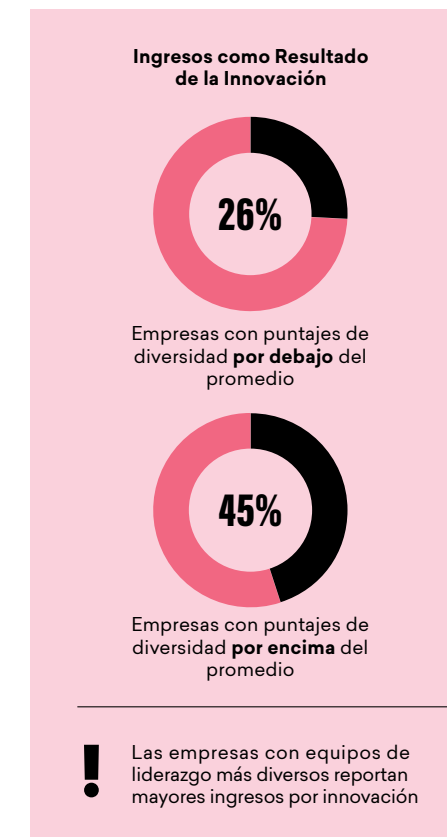
Es momento de dar el salto para reclutar buscando también diversidad cognitiva y promoverla en el ambiente laboral, para así alcanzar los máximos beneficios que la diversidad e inclusión nos puedan traer:

1.

La diversidad promueve la innovación: un equipo diverso, con distintos antecedentes, experiencias y perspectivas, necesariamente tendrá ópticas distintas y podrán ofrecer un espectro más amplio de soluciones. En un equipo diverso, los paradigmas son cuestionados para dar paso a ideas más creativas e innovadoras.

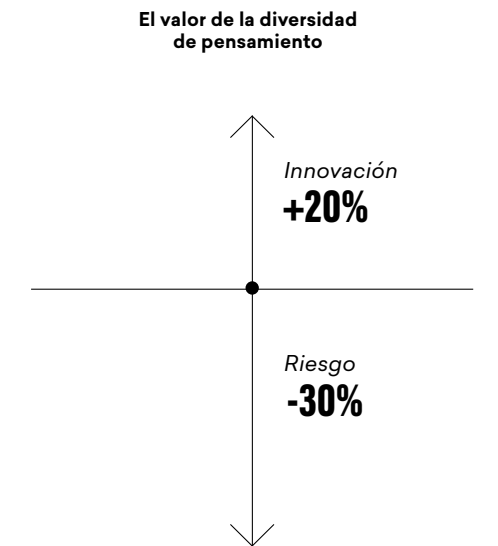
En un estudio realizado por Boston Consulting Group, se encuestaron 1700 compañías en 8 países, utilizándose como indicador de innovación, el porcentaje de los ingresos proveniente de productos y servicios introducidos en los últimos 3 años, y como factores de diversidad el género, la edad, el país de origen, la carrera/industria en la que se habían desarrollado y el nivel de educación alcanzado.

Las compañías con niveles de diversidad por encima del promedio, evidenciaron obtener un 45% de sus ingresos como resultado de la innovación, mientras que las compañías con niveles de diversidad por debajo del promedio, lograron un 26% de ingresos como resultado de la innovación. Más importante aún, esta brecha de 19 puntos porcentuales se tradujo a mejores resultados financieros.



Fuente:
Encuesta de diversidad e innovación bcg 2017 (N=1.681)

Asimismo, según el artículo publicado por Deloitte, La Revolución de la Diversidad e Inclusión: Ocho Verdades Poderosas (Enero 2018), la diversidad cognitiva puede elevar la innovación de un equipo en un 20%, mientras que aumenta su habilidad para detectar riesgos, reduciéndolos en un 30%:

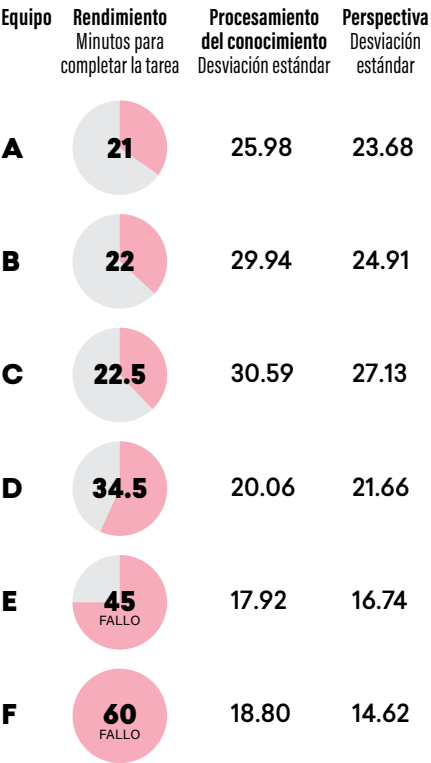


Fuente:
Juliet Bourke, *Which Two Heads Are Better Than One? How Diverse Teams Create Breakthrough Ideas and Make Smarter Decisions* (Instituto Australiano de Directores de Empresas, 2016).

La diversidad de pensamiento permite que se detecten riesgos que un equipo homogéneo podría pasar por alto, simplemente porque cuantas más miradas distintas existan, se tienen más posibilidades de hacerse las preguntas que podrían develar riesgos de alienar a nuestros consumidores, dañar la marca o impedir el crecimiento de nuestro negocio.

2. **Los equipos diversos se desempeñan mejor:** un equipo con habilidades distintas y experiencias diversas genera aportes más potentes. Un estudio conducido por Harvard Business Review a lo largo de los últimos 12 años, consiste en pedirle al equipo que formule y ejecute una estrategia para alcanzar un objetivo específico en un tiempo limitado, trabajando contra el reloj. Sorprendentemente, el estudio demostró que la mera diversidad de raza, edad y género, no tenía mayor correlación con el desempeño del grupo. Sin embargo, cuando introdujeron la variable de diversidad cognitiva, demostraron que esta tiene una alta correlación con el desempeño del grupo.

Una mayor diversidad cognitiva se correlaciona con un mejor rendimiento



Es importante destacar que, aún cuando la diversidad demográfica por sí sola no demostró tener correlación con el desempeño del grupo en este estudio en particular, la diversidad demográfica bien puede ser fuente de una diversidad cognitiva. Cuanto más distintas sean las costumbres, las vivencias, el nivel de experiencia, la cultura y los antecedentes de distintos grupos demográficos, más probabilidades habrá de que estos grupos puedan aportar diversidad de pensamiento, porque sus fuentes de

inspiración serán distintas. Más aún, la combinación de estas ideas diversas generará nuevas ideas, más potentes y creativas. Por eso, consideramos que en Perú, a diferencia de sociedades más equitativas, promover una diversidad demográfica, sí aporta indirectamente a una mayor diversidad cognitiva.

3. **La diversidad nos ayuda a conectar mejor con nuestros consumidores y clientes:** en un mundo global, incluso en un país diverso como el nuestro, cuanto más podamos entender las miradas de nuestros diferentes consumidores y clientes, más podremos conectar con ellos y seremos más exitosos en brindarles productos y servicios deseables para ellos.

4. **La diversidad e inclusión en la cultura organizacional nos permitirá atraer y retener al mejor talento:** las estadísticas de Great Place To Work® demuestran que cuando los colaboradores confían que serán tratados con justicia, independientemente de su raza, género, orientación sexual o edad, se sienten más deseosos de ir a trabajar, más orgullosos de su trabajo y más interesados en permanecer con la compañía.

Cómo crear una experiencia laboral consistente

Producto de todo esto, en agosto de 2020, publicamos por primera vez la lista de los “Mejores Lugares para Trabajar en Diversidad e Inclusión”. En 2021, volveremos a emitir esta lista, basada en las encuestas 2020.

Desde Great Place To Work®, continuaremos con nuestro compromiso de ayudar a las organizaciones a consolidar una cultura FOR ALL, una cultura que abraza la diversidad y la inclusión, y logre así potenciar tanto la innovación y los resultados de negocio como el orgullo y la satisfacción de los colaboradores.

*
Se sienten
9.8x
más deseosos
de ir a trabajar

*
Se sienten
6.3x
más orgullosos
de su trabajo

*
Están
5.4x
más interesados
en permanecer
con la compañía
por un tiempo

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

	2020 MEJORES	RESTO	2019 MEJORES	RESTO	2020 BRECHA	2019 BRECHA
LAS PERSONAS SON TRATADAS DE MANERA JUSTA SIN IMPORTAR SU EDAD	93	85	93	82	8	11
LAS PERSONAS SON TRATADAS DE MANERA JUSTA SIN IMPORTAR SU CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA	93	87	94	81	6	13
LAS PERSONAS SON TRATADAS DE MANERA JUSTA SIN IMPORTAR SU GÉNERO	95	90	95	86	5	9
LAS PERSONAS SON TRATADAS DE MANERA JUSTA SIN IMPORTAR SU ORIENTACIÓN SEXUAL	96	91	96	88	5	8

Al comparar las brechas de la percepción de trato justo entre las mejores empresas y el resto, se observa una disminución de estas en relación al 2019. Esto representa un indicador positivo, significa que más empresas en el Perú están trabajando en fomentar ambientes de trato igualitario, donde los colaboradores son valorados como personas, y que factores como edad, género, condición socioeconómica u orientación sexual no son obstáculos para que puedan desarrollarse dentro de la organización.

