

SUMILLAS

**BUENAS PRÁCTICAS
LABORALES**

2012

BUENAS PRÁCTICAS LABORALES 2012

Área	Categoría	Empresa
1- Respeto a la persona	No discriminación por credo, discapacidad, condición económica, raza, sexo.	NOTARÍA ISAAC HIGA NAKAMURA
		ARIN S. A.
		SCOTIABANK PERÚ S. A. A.
	Prevención de riesgos en salud y seguridad laboral	VOTORANTIM METAIS CAJAMARQUILLA S. A.
2- Relaciones de Trabajo	Participación de los trabajadores en la gestión de la empresa	ANDES EXPRESS S. A. C.
		CREDIT REPORT LATIN AMERICAN S. A. C
	Canales de atención al trabajador	TRANS SOLUTIONS SYSTEMS S. A.
		TEXTIL DEL VALLE S. A.
3- Trabajo decente	Otorgamiento de beneficios a los trabajadores	CREDISCOTIA FINANCIERA
		APM TERMINALS CALLAO S. A.
		QUÍMICA SUIZA S. A.
	Desarrollo profesional y acceso a la capacitación	KLOHN CRIPPEN BERGER S. A.
		SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S. A. A.
		CORPORACIÓN ACEROS AREQUIPA S. A.
		ALICORP S. A. A.
		CORPORACIÓN LINDLEY S. A.
		FINANCIERA EDYFICAR S. A.
		BEMBOS S. A. C.
Relaciones positivas con clientes y proveedores	GLOBAL SERVICES TECHNOLOGY	

EMPRESA: NOTARÍA ISAAC HIGA NAKAMURA

Estrato empresarial: Mediana empresa
Dirección: Av. Canadá N° 3536 - Lima.
Sector: CIU 7411 – Actividades
Núm. de trabajadores: 63
RUC: -----
CATEGORÍA: **NO DISCRIMINACIÓN POR CREDO, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN
ECONÓMICA, RAZA, SEXO**

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada consiste en el **reclutamiento y contratación de personas con habilidades diferentes**, con el objetivo de sensibilizar a la propia organización y los trabajadores en temas de inclusión en el mercado laboral y generar valor a través de la coordinación con instituciones que persiguen el mismo objetivo.

Instituida a partir del año 2009, la BPL supuso entrar en contacto con instituciones especializadas como la Omaped (Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad) del distrito de San Luis, la cual brindó apoyo en la elaboración del perfil, selección y oferta del personal, así como con Fundades (Fundación para el Desarrollo Solidario) y su Proyecto Fordis (Formación Ocupacional, Integración Social e Inserción Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual en Lima).

EMPRESA: ARIN S. A.

Estrato empresarial: Mediana empresa
Dirección: Jr. El Amauta197 Urb. San Juan Bautista de Villa, Chorrillos.
Sector: CIU 27203 – Exportación No Tradicional
Num. de trabajadores: 245
RUC: 20100078369
CATEGORÍA: **NO DISCRIMINACIÓN POR CREDO, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN ECONÓMICA, RAZA, SEXO**

DESCRIPCIÓN

La BPL trata del **establecimiento de un lugar de trabajo libre de todo tipo de discriminación**, que le permita al trabajador su desarrollo como persona y ante la sociedad, brindándose a todos, las mismas oportunidades de desarrollo profesional y de formación técnica en joyería industrial.

De acuerdo a lo sostenido por la empresa, la BPL fue instituida desde su creación en 1986, siendo su objetivo lograr que los trabajadores se sientan seguros de sí mismos y que no sean aislados por prácticas discriminatorias en razón de su credo, raza, sexo, condición económica o discapacidad.

La BPL comienza desde la etapa de selección del personal, pero también en la promoción de los trabajadores para ocupar nuevos puestos. En ambos casos sólo se toman en cuenta los requisitos para cubrir el puesto, sin considerar aspectos relacionados a la religión, condición económica, raza, sexo y discapacidad.

EMPRESA: SCOTIABANK PERÚ S. A. A.

Estrato empresarial: Gran Empresa
Dirección: Av. Dionisio Derteano N° 102, San Isidro - Lima.
Sector: Intermediación Financiera
Num. de trabajadores: 4 485
RUC: 20100043140
CATEGORÍA: **NO DISCRIMINACIÓN POR CREDO, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN ECONÓMICA, RAZA, SEXO**

DESCRIPCIÓN

La BPL consiste en la implementación de un **“Comité de Equidad y Diversidad”**, conformado por representantes de las distintas unidades y áreas del Banco, y el nombramiento de coordinadores de equidad y diversidad en las diferentes áreas. Creada sobre la base de una iniciativa corporativa de la casa matriz, Scotiabank Canadá, e inicialmente enfocada como una iniciativa en la promoción de la mujer en el lugar de trabajo, el comité fue establecido en el año 2007 con el objetivo de generar y promover, la igualdad de oportunidades de desarrollo y la línea de carrera de sus trabajadores. En la actualidad, las funciones del comité comprenden a todos los trabajadores y trabajadoras sin distinción de género, edad, raza, religión, discapacidad u otros factores de discriminación.

El plan de trabajo de dicho comité contiene una serie de programas y actividades orientadas a lograr un ambiente de inclusión basado en la equidad y la diversidad. Entre ellas se mencionan: la semana de la equidad y diversidad, promoción del desarrollo de la mujer empresaria, taller de inducción a nuevos coordinadores, evento por el mes de la mujer y del hombre, jornadas de concientización y días de toma de conciencia (sobre personas con discapacidad, personas con problemas de salud mental, orgullo gay, entre otros), diversidad, horario flexible en oficina, entre otros.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Altura de la Carretera Central Km. 9.5 Cajamarquilla, Lurigancho.
Sector: CIU 27203, Industrias Manufactureras.
Num. de Trabajadores: 715
RUC: 20261677955
CATEGORÍA: PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

DESCRIPCIÓN

Esta BPL está constituida por **una serie de programas y metodologías, diseñadas e implementadas con la finalidad de prevenir riesgos en salud y seguridad laboral** de los trabajadores, las mismas que se detallan a continuación.

Programa de Comportamiento Seguro, aplicado desde el año 2008, es una herramienta de gestión de seguridad orientada a identificar comportamientos seguros y de riesgo, siendo su objetivo lograr una cultura organizacional interdependiente basada en el compromiso de los trabajadores con su seguridad en el puesto de trabajo, reforzando lo bueno que hacen y consiguiendo el compromiso de todos para el cambio de los comportamientos de riesgo.

Índice Relativo de Salud (IRS), implementado en el 2010, mide el perfil colectivo de salud de la empresa en función de evaluaciones médicas individualizadas mediante las cuales los trabajadores son agrupados en cinco categorías de control, realizándose un seguimiento mensual de su evolución. Su objetivo consiste en definir los riesgos de salud de los trabajadores para planificar acciones de promoción de la salud y las intervenciones más adecuadas.

Metodología Andragógica en Seguridad, conocida como educación para adultos, se basa en los principios de la participación activa y “horizontal” a través del enfoque de aprender – haciendo. Se empieza a aplicar en el 2010 para mejorar la educación preventiva en base a la experiencia de los participantes, contenidos de interés y aplicación práctica, generando un clima de confianza en clase. Entre otros objetivos, se empodera al participante, a través de las experiencias adquiridas en los entrenamientos, en el desarrollo continuo de comportamientos seguros.

Programa Nine Box de Seguridad Salud y Medio Ambiente - SSMA, implementada en julio de 2011 para identificar a través de pruebas teórico-prácticas las brechas de conocimientos en SSMA y en la aplicación práctica de sus herramientas. Su objetivo es lograr que todos los gestores y trabajadores alcancen el nivel de conocimientos y aplicación práctica en materia SSMA definido como óptimo por cada unidad operativa.

Programa de Reconocimiento en SSMA, iniciado en el 2007 con el objetivo de reconocer mensualmente, mediante la medición de indicadores preventivos, al área, supervisor y trabajador que alcancen el mejor desempeño en la ejecución de comportamientos seguros hacia sí mismos, otros trabajadores y el lugar de trabajo en general.

EMPRESA: ANDES EXPRESS S. A. C.

Estrato empresarial: Mype
Dirección: Calle Emilio Althaus Nº 521 – Lince, Lima.
Sector: Operador Logístico.
Num. de trabajadores: 64
RUC: 20261677955
CATEGORÍA: **PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA**

DESCRIPCIÓN

Mediante esta BPL se busca el **involucramiento de los trabajadores en el proceso de planeación estratégica de la empresa**, mediante su participación en la elaboración y evaluación del Plan Anual de Trabajo. Esta práctica, que se inició en el 2011, tiene por objetivo que todos los trabajadores expresen sus ideas y sugerencias para el mejoramiento de los procesos involucrados en el desarrollo de sus actividades laborales, estableciéndose el consenso como mecanismo privilegiado para alcanzar acuerdos.

Para el logro de estos objetivos se formaron grupos de trabajo, capacitándose a los trabajadores en las herramientas metodológicas necesarias para la elaboración de planes de trabajo y el alineamiento de objetivos personales y profesionales.

Producto de esta metodología de trabajo participativo se elaboró el Plan Anual de Trabajo 2012, el cual contiene los objetivos estratégicos, las actividades a ser desarrolladas, los valores que se pretende alcanzar, así como los resultados esperados.

EMPRESA: CREDIT REPORT LATIN AMERICAN S. A. C.

Estrato empresarial: Mype
Dirección: Av. Paseo de la República 3127 San Isidro, Lima.
Sector: CIIU 74996 - Servicios.
Num. de trabajadores: 24
RUC: 20514488127
CATEGORÍA: **PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA**

DESCRIPCIÓN

La BPL consiste en promover la **participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa**. Esta práctica se inició en el 2008, y cuenta como sus principales objetivos, de acuerdo a lo señalado por la empresa, la fidelización y promoción de la integración entre los trabajadores, el desarrollo profesional y personal de los mismos en sintonía con el crecimiento de la empresa, la sensibilización y pertenencia en todas las acciones y actividades que se realicen, así como el reconocimiento por el trabajo realizado.

La implementación de esta BPL ha permitido desarrollar, en forma conjunta con los trabajadores, el **Sistema Operativo River II**, herramienta con la cual se maneja toda la gestión operativa de la empresa, desde la recepción de la orden de compra del cliente, pasando por el proceso de desarrollo del pedido, la investigación, el control de calidad, el despacho automatizado, hasta la facturación final.

EMPRESA: TRANS SOLUTIONS SYSTEMS S. A.

Estrato empresarial: Mediana empresa
Dirección: Av. Jorge Chávez N° 263 Miraflores, Lima
Sector: CIIU 72202, Consultores en programas de Informática y Suministro de Programas de Informática.
Num. de trabajadores: 97
RUC: 20347323374
CATEGORÍA: **CANALES DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR**

DESCRIPCIÓN

La BPL consiste en la implementación de diversos **canales de comunicación entre la empresa y los trabajadores**, incluyendo un conjunto de iniciativas de diversa naturaleza tales como buzón de sugerencias (físico y virtual), boletín trimestral, focus groups, encuestas de satisfacción (clima laboral y evaluación de líderes), programa interno de reconocimientos, políticas de puertas abiertas y funcionamiento de una oficina de recursos humanos y asistencia social.

La BPL se inició a finales del 2010 y, de acuerdo con lo expuesto por la empresa, tiene como objetivo principal el mejoramiento del clima organizacional, persiguiendo un mayor acercamiento con los trabajadores para alcanzar buenas y sólidas relaciones laborales.

En este sentido, la BPL ha posibilitado la identificación de requerimientos y facilidades que posibiliten un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, tales como tiempo libre (medio día: los “viernes de verano”, y día entero por “día de cumpleaños”) y el establecimiento de jornadas y horarios de trabajo flexibles para madres y padres de familia, o por necesidades de capacitación.

Asimismo, se mencionan entre las actividades que forman parte de la BPL, el diseño e implementación de la encuesta de clima laboral, reuniones periódicas de seguimiento con grupo de trabajadores que diseñaron la evaluación de líderes, así como la implementación del intranet.

EMPRESA: TEXTIL DEL VALLE S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Panamericana Sur Km 200, Chincha Baja - Ica
Sector: CIU 17306 – Fabricación de Tejidos y Artículos de punto
Num. de trabajadores: 2 328
RUC: 20104498044
CATEGORÍA: CANALES DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada se denomina “**Programa de oportunidades de mejora**”, y tiene como objetivos contar con un mecanismo formal de comunicación directa mediante el cual los trabajadores puedan formular propuestas de mejora en la gestión de la empresa, evaluar las mejoras propuestas e implementar aquellas que resulten viables, y retroalimentar positivamente la participación activa de los trabajadores.

De acuerdo con lo señalado por la empresa, esta BPL se empezó a implementar en diciembre del 2010, y está compuesta por diversas actividades orientadas a establecer canales de comunicación abierta para todos los trabajadores, tales como los “desayunos de trabajo”, buzón de sugerencias (físico y virtual) y una oficina de orientación en temas de bienestar social, salud, nutrición y asuntos laborales y de recursos humanos.

El **desayuno de trabajo** es la actividad de comunicación y participación más importante de la BPL, realizándose una vez al mes con la participación de los trabajadores “más destacados” de cada una de las áreas de la empresa.

Durante el “desayuno de trabajo” los trabajadores brindan su opinión referente a las actividades que realizan y la gestión general de la empresa, identificándose “oportunidades de mejora” para la optimización de la gestión de la organización y la satisfacción de las necesidades de los trabajadores.

Las oportunidades de mejora identificadas son derivadas a las respectivas jefaturas de área para su análisis, evaluación y posterior aplicación. Asimismo, los representantes de los trabajadores reciben reconocimientos por los aportes brindados.

EMPRESA: CREDISCOTIA FINANCIERA S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. Paseo de la República N° 3587, San Isidro - Lima
Sector: CIU 6519, Sector Financiero
Num. de trabajadores: 2 822
RUC: 20255993225
CATEGORÍA: OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada está constituida por el **programa “Recompensa Total”**. Esta práctica se implementa con el inicio de labores de la empresa en el año 2009 y consiste en el otorgamiento de una serie de beneficios a sus trabajadores, los cuales se articulan en tres componentes:

Compensaciones. La remuneración se fija en base a los criterios de equidad interna, la mediana del mercado y la meritocracia, y es complementada con una compensación variable en base al desempeño,

Beneficios. Consiste en “beneficios de protección” (seguro de vida, plan de salud EPS, SOAT y otros seguros a tasas preferenciales, etc.), “beneficios económicos adicionales” (bono de escolaridad, subsidio diario de transporte para personal de ventas, tasas preferenciales en productos de Scotiabank, etc.) y “beneficios para el balance vida-trabajo” (día libre por cumpleaños, eventos de integración, descuentos especiales en red de establecimientos y para capacitación, etc.).

Reconocimiento. Ello se da a través del “Programa de reconocimiento Peha” (Premio a la Excelencia del Hacedor), dirigido al reconocimiento de empleados con alta orientación al cliente y desempeño sobresaliente y el programa “Ideas en Acción”, cuyo objetivo es incentivar la motivación y reconocimiento del personal, fomentando la participación a través del envío de ideas de mejora.

De acuerdo a lo señalado por la empresa, la estructura del programa de “Recompensa Total”, se orienta a apoyar los objetivos del negocio y valores corporativos, pero al mismo tiempo a los trabajadores a través de una compensación competitiva.

EMPRESA: APM TERMINALS CALLAO S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. Contralmirante Raygada N° 111 Callao.
Sector: CIIU 74996, Otras actividades empresariales
Num. de trabajadores: 583
RUC: 20543083888
CATEGORÍA: **OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES**

DESCRIPCIÓN

La BPL trata de la implementación de un programa de beneficios y comunicaciones, el cual tiene doble objetivo: por un lado, informar a los trabajadores de los acciones y estrategias de la empresa para el logro de resultados corporativos, y por el otro, mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores a través del otorgamiento de beneficios concretos por parte de la empresa.

La BPL se viene implementando desde mediados de 2011 con el inicio de las actividades de la empresa, y comprende los siguientes beneficios y actividades: servicio de transporte del personal (ida y retorno), seguro de vida desde el primer día de ingreso, seguro médico familiar particular – EPS cubierto al 100% para el trabajador y sus familiares directos afiliados, repartición diaria de fruta a los trabajadores administrativos y tarjetas por S/. 48 a los operativos, para ser usadas en máquinas dispensadoras de snacks y bebidas, médico en planta los días lunes y viernes, programa de vacaciones útiles de verano para los hijos, implementación de cocina para que los empleados en forma gratuita tengan acceso al consumo de bebidas gaseosas, infusiones, entre otros.

También están las actividades de desayunos con la gerencia general, en la cual participan trabajadores de diversas áreas, asignación por escolaridad, becas escolares para hijos de los trabajadores que acrediten nota 14, variando la escala de la beca según la nota, reuniones mensuales con el sindicato, convenios con instituciones para obtener descuentos en centros educativos, gimnasios, farmacias, programa de reconocimiento por asistencia perfecta y labor destacada; entre otros beneficios.

EMPRESA: QUÍMICA SUIZA S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. República de Panamá 2577, Lima 11.
Sector: Comercial.
Num. de trabajadores: 1 761
RUC: 20100085225
CATEGORÍA: OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada “**Otorgamiento de beneficios a los trabajadores**” comprende un conjunto de beneficios que la empresa ha venido otorgando a sus trabajadores y ampliando progresivamente, desde el inicio de sus operaciones en el año 1939. Los beneficios contenidos en la BPL se agrupan en tres categorías:

Beneficios para los trabajadores. Entre los principales se destacan los siguientes: programa de formación interna a través de cursos presenciales gratuitos en marketing, trabajo en equipo, liderazgo, negociación, desarrollo de personal y coaching, finanzas, cursos de formación e-learning a través de cursos virtuales gratuitos en técnicas de negociación y ventas, servicio al cliente, finanzas y grupo de formadores internos, en el cual 20 formadores capacitados en docencia y pedagogía capacitan a los trabajadores en diversos temas.

Además de convenios de capacitación con empresas educativas e instituciones como IPAE, Universidad Ricardo Palma, Universidad del Pacífico, etc. para talleres, diplomados, maestrías, préstamos y adelantos de remuneraciones, seguro vida ley desde el tercer mes de ingreso, diversas actividades de integración, programa “innovación en marcha”, premiando anualmente las mejores propuestas y sugerencias de los trabajadores: Programa Colem, orientado a reconocer a los trabajadores – emprendedores, Programa de “Incentivo al trabajo”, por cumplimiento de objetivos, entre otros.

Beneficios para la familia de los trabajadores. Becas para estudios escolares y superiores, gestión del talento, el cual incorpora un plan de sucesión, programa Trainee, para la formación de jóvenes talentos que son reclutados en ferias universitarias, bolsas de trabajo, programa de vacaciones útiles, seguro médico familiar subvencionado en 50% por la empresa, seguro oncológico, campañas de despistaje médico y charlas a nivel nacional, quimioconsultorio gratuito, entre otros.

Beneficios para la comunidad. Fomento a la investigación científica, programa “Quimivoluntarios”, campañas de solidaridad, fiesta de navidad para los niños del Puericultorio Pérez Aranibar.

De acuerdo con lo señalado por la empresa, su buena práctica laboral tiene por objetivo generar un buen clima laboral que permita al trabajador asumir su puesto de trabajo como si fuera su propia empresa.

EMPRESA: KLOHN CRIPPEN BERGER S. A.

Estrato empresarial: Mediana empresa
Dirección: Av. Pedro de Osma 418 Barranco
Sector: Consultoría en Ingeniería y Medio Ambiente.
Num. de trabajadores: 48
RUC: 20384937528
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Su BPL consiste en la **subvención total o parcial de estudios** superiores, complementarios o de especialización de aquellos trabajadores que demuestren interés y capacidades en la empresa. El objetivo de esta BPL es reconocer el trabajo realizado y de otro lado, mantener un lugar de trabajo agradable donde los trabajadores se sientan valorados.

La BPL ha sido objeto de una evaluación inicial en el año 2011, con la finalidad de determinar el nivel de estudios con el que cuentan los trabajadores, sus necesidades y expectativas de capacitación, así como la evaluación de su desempeño profesional.

Como parte de su implementación se han hecho coordinaciones con instituciones educativas a fin de concretar convenios de estudios, y se contrató el sistema virtual Livemocha, tutor virtual que permite aprender inglés u otro idioma dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, siendo asumido el costo por la compañía para beneficio de todos los trabajadores.

EMPRESA: SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S. A. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. Javier Prado Oeste 2173.
Sector: CIU 1320 - Minería.
Num. de trabajadores: 452
RUC: 20100017572
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada consiste en el desarrollo y ejecución de múltiples actividades y proyectos dirigidos a **promover el desarrollo profesional y el acceso a la capacitación** de los trabajadores. Esta BPL se viene implementando desde hace más de dos años, y comprende las siguientes iniciativas y programas:

Capacitación profesional de los trabajadores, para lo cual se cuenta con una política y planes anuales de capacitación a cargo del área de recursos humanos que contempla el desarrollo de cursos, seminarios y talleres orientados a cubrir las necesidades productivas y de seguridad de la empresa.

Programa “Sin Fronteras 2011”, realizado por cuarto año consecutivo con la finalidad de sensibilizar a los trabajadores e impulsar el cambio organizacional. La principal actividad consistió en 5 viajes desde la unidad minera Cerro de Pasco al distrito de Chaclacayo en Lima, participando el 80% del total de obreros de la mina en acciones tanto de capacitación como recreativas.

Promoción de auto capacitación por los colaboradores, a través de auspicios económicos y logísticos en función del rendimiento académico y desempeño laboral.

Promoción en investigación en el sector, orientada a la auto realización profesional de los trabajadores mediante la promoción de programas de investigación dentro de la organización.

Capacitación en el entorno, dirigido a promover el desarrollo de la población ubicada en su ámbito de influencia, con iniciativas tales como: proyecto salud y nutrición infantil en Vicco y Tinyahuarco, apoyo educativo para la educación inicial y primaria en la comunidad de Huaracaca, programas de escuelas exitosas con IPAE, programa “Educación al futuro” con SENATI y programa de auspicio de becarios y prácticas pre – profesionales.

EMPRESA: CORPORACIÓN ACEROS AREQUIPA S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. Enrique Meiggs 297, Callao.
Sector: CIU 27102 – Industria Manufacturera
Num. de trabajadores: 1 518
RUC: 20370146994
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada, que se empezó a implementar de forma paulatina desde el año 1989, consiste en un **programa de mejora continua** para el desarrollo de las actividades de la empresa, y contiene un conjunto de componentes que se detallan a continuación:

Programa de sugerencias: promueve la participación de los trabajadores para que contribuyan con sus ideas, experiencias y creatividad a la implementación de mejoras enfocadas a optimizar las labores que desempeñan y a contribuir con la mejora de otros procesos.

Círculos de calidad y grupos de progreso: promueve la participación de los trabajadores en equipos de desarrollo de proyectos de mejora de los procesos, productos y servicios de la empresa, focalizados en la reducción de pérdidas críticas que afectan los procesos productivos.

Programa “5S’s”: basado en un modelo japonés para el mantenimiento común del entorno de trabajo, el programa está orientado a incrementar la organización, el orden, la limpieza, la estandarización y la disciplina en las zonas de trabajo, involucrando a supervisores, personal profesional y administrativo, técnicos y operarios.

Equipos de alto desempeño: metodología orientada a promover y garantizar que los equipos de trabajo desarrollen sus actividades cotidianas, persiguiendo un objetivo común y cooperen entre sí para alcanzar resultados excepcionales.

Sistema integrado de gestión de calidad: orienta todos los procesos para alcanzar de manera coordinada la mejora continua en la satisfacción de los clientes externos, la prevención de la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, así como la prevención y control de la contaminación del medio ambiente.

Programa de capacitación del personal: integra los principios de mejora continua en las actividades y contenidos de capacitación contenidos en el plan anual de capacitación, desarrollado sobre la base de diagnósticos de las necesidades de capacitación de los trabajadores y los procesos productivos.

EMPRESA: ALICORP S. A. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. Argentina 4793, Zona Industrial Callao – Callao.
Sector: CIU 1514, Consumo masivo y balanceado.
Num. de trabajadores: 3 814
RUC: 20100055237
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

La BPL que se presenta consiste en la implementación de un **Programa de Capacitación Laboral Juvenil (PCLJ)**. Esta BPL se viene desarrollando desde setiembre de 2010, y tiene como objetivo el brindar oportunidades a jóvenes sin experiencia laboral previa para su inserción en la actividad económica y laboral. El PCLJ comprende cuatro etapas o procesos:

Proceso de selección, que se inicia con el reclutamiento de los postulantes a través de una consultora externa, para luego ser evaluados por los jefes de producción y el equipo de relaciones laborales;

Proceso de inducción, el cual tiene una duración de dos semanas (80 horas), siendo su finalidad profundizar en temas de seguridad y valores;

Proceso de capacitación, que se desarrolla en una jornada diaria completa por semana de acuerdo a un plan de capacitación, el cual consta de los siguientes temas: valores humanos (7.5 horas /mes), seguridad (7.5 horas /mes), producción (5 horas /mes), cultura organizacional (2.5 horas /mes), calidad y medio ambiente (2.5 horas /mes) y actividades deportivas y culturales (5 horas /mes).

Proceso de evaluación, que se implementa tanto en el aula, para medir el nivel de aprovechamiento del participante, como en la planta, donde se mide su nivel de desempeño, evaluándose aspectos tales como la cantidad y calidad del trabajo, iniciativa, cuidado de equipos, orden, limpieza, actitud, asistencia y puntualidad.

El PCLJ dura un año, tiempo durante el cual los participantes reciben, además de la capacitación, una subvención económica mensual y seguro de salud. Al término del programa los participantes reciben un certificado por haber culminado satisfactoriamente el proceso formativo y diplomas de honor a aquellos que ocuparon los tres primeros puestos. Los participantes que culminan el programa con nota aprobatoria de 16 o más, son contratados a tiempo indeterminado por la empresa.

EMPRESA: CORPORACIÓN LINDLEY S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Jr. Cajamarca N° 371, Rímac.
Sector: 1554 - Elaboración de Bebidas no Alcohólicas; Embotellados de Aguas Minerales
Num. de trabajadores: 3 294
RUC: 20101024645
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

La BPL que presenta Corporación Lindley S. A. empezó a implementarse en enero del 2011 a través del **“Proyecto Santa Rosa”**, basado en la modernización del proceso productivo con la construcción de la mega-planta **“Santa Rosa”** (ubicada en Moche-Trujillo), y la capacitación de la totalidad de los trabajadores de las plantas a ser reemplazadas (Trujillo y Sullana) en el uso de tecnología de última generación.

La BPL presentada consistió en brindar a los trabajadores todas las condiciones, oportunidades, facilidades y motivación necesarias para que puedan capacitarse y desarrollarse en los conocimientos y habilidades que les permitan alcanzar el perfil requerido para operar con excelencia la moderna tecnología en la nueva mega planta.

La capacitación estuvo a cargo de Tecsup, quien diseñó el programa integral Superatec, con el cual se capacitó en Lima, a supervisores y técnicos de mantenimiento y en Trujillo, a operativos y maquinistas. Los módulos del programa fueron: a) Módulo 1, consistente en entrenamiento en mantenimiento mecánico para operarios, desarrollado para entrenar en el apoyo efectivo a las labores de montaje y desmontaje durante los mantenimientos, b) Módulo 2, capacitación en control industrial para maquinistas, para asegurar la calibración, cambio de formato y apoyo en el mantenimiento preventivo y c) Módulo 3, capacitación para reforzar los conocimientos en diagnóstico de fallas y mantenimiento predictivo.

Al final del programa Superatec, el 99% de los trabajadores aprobaron todo el programa de capacitación, esto es 111 trabajadores entre supervisores, técnicos, maquinistas y operarios de ambas plantas.

EMPRESA: FINANCIERA EDYFICAR S. A.

Estrato empresarial: Gran empresa
Dirección: Av. Paseo de la República N° 3717 San Isidro Lima
Sector: CIU 65994, Micro finanzas.
Num. de trabajadores: 2 852
RUC: 20375312868
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Esta BPL consiste en el diseño e implementación del **programa de formación en micro finanzas (Profem)**, el cual viene siendo implementado desde el año 2002, y tiene como objetivos contribuir con el fortalecimiento y crecimiento continuo de la financiera, formar analistas de créditos de acuerdo a la cultura y valores de la empresa, fidelizar analistas de créditos a través de su formación y desarrollo y así contribuir con el crecimiento y metas establecidas por la financiera.

El Profem es un programa de formación profesional de especialización en micro-finanzas, mediante el cual los participantes reciben capacitación conducente a su graduación como analistas de crédito.

Durante el periodo de capacitación, los participantes gozan de beneficios laborales y una relación laboral a tiempo determinado, la misma que pasa a convertirse a tiempo indeterminado una vez que se gradúan. Luego de su graduación como analistas de crédito, el programa ofrece las posibilidades para su desarrollo profesional a través de diplomados virtuales en micro-finanzas, diplomados presenciales o virtuales en dirección de recursos humanos y diplomados presenciales en herramientas gerenciales.

Para la implementación del programa se desarrollaron las siguientes actividades: a) estratégicas, definiéndose la estrategia del reclutamiento de analistas de crédito; b) académicas, definiendo la malla curricular, contenidos y tiempos de cada una de las sesiones, seleccionando a los facilitadores y diseñando las sesiones y casos a emplear; c) logísticas, definiendo el número de salas requeridas, la infraestructura, el coordinador administrativo y d) recursos humanos, definiendo el rol del puesto y su posición en la estructura, el perfil del postulante, el tipo de contratación, asignación o remuneración, el proceso de selección y la definición de metas en cada fase proceso de evaluación.

EMPRESA: BEMBOS S. A. C.

Estrato empresarial: Mediana empresa
Dirección: Calle Camino Real 1801 Mz. B Lote 17 Parque Industrial, Santiago de Surco, Lima.
Sector: CIU 5520 – Restaurantes, Bares y Cantinas
Num. de trabajadores: 1 378 trabajadores
RUC: 20101087647
CATEGORÍA: **DESARROLLO PROFESIONAL Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Esta BPL, la misma que se viene desarrollando desde hace varios años, consiste en la capacitación constante de los trabajadores, con el objetivo de lograr el crecimiento profesional y personal de los mismos. La BPL contiene una variedad de cursos virtuales y presenciales, desde cursos en atención al cliente y manejo de software hasta especializaciones en materias de post-grado en algunos casos.

Para el cumplimiento del objetivo de la BPL, se realizan las siguientes actividades: convenios con entidades educativas, a los efectos de obtener descuentos en centros de estudio como: Ipaee, Euroidiomas, Abaco, Instituto Sise, Universidad Autónoma del Perú, etc. Programa UCIK, mediante convenio con la Universidad Corporativa Interbank, los trabajadores tienen acceso a una diversidad de cursos presenciales y virtuales, desde cursos de office, técnicas para mozos, hasta programas de especialización.

Programa In-house, dirigido a todos los trabajadores de tienda, la cual se realiza a través de la consultora HRP, los temas de capacitación en este programa son diversos: actitud de escucha, proyecto de vida, etc. y el Programa Entrenadores, a través de las cuales las capacitaciones a los trabajadores se realizan en sus puestos de trabajo mediante entrenadores especializados.

EMPRESA: GLOBAL SERVICES TECHNOLOGY

Estrato empresarial: Mype
Dirección: Jr. Julio C. Tello 793 El Tambo, Huancayo.
Sector: Servicios de Fotocopiado
Num. de trabajadores: 8 trabajadores
RUC: ----
CATEGORÍA: **RELACIONES POSITIVAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES**

DESCRIPCIÓN

La BPL presentada se viene implementando desde hace más de cinco años y tiene como objetivo mejorar, progresar, promover ayuda mutua y confraternizar con beneficio para todos.

La BPL se orienta a mantener buenas relaciones con los trabajadores (a quienes denomina clientes internos) mediante el pago puntual de sus remuneraciones, celebración de contratos de trabajo, definición de funciones, capacitación del personal para operar equipos, y motivaciones a través de metas e incentivos por productividad.

La BPL también alcanza a los clientes, a quienes se les educa a través de flujos de trabajo, permitiendo una atención eficaz, agilizando los procesos para una atención rápida, segura y confiable; brindando un servicio cordial, con orden y transparencia; se lleva además un control computarizado mensual con un registro histórico que permite realizar proyecciones de tiempo de duración del contrato y consumo detallado por área al mes.

La BPL alcanza también a los proveedores, a fin de generar confianza, lo cual permite acceder a créditos bajo palabra, cumpliendo los pagos puntualmente, lo que permite tener stock suficiente para atender cualquier demanda adicional.

