



Liderando la evolución con quienes hacen posible el cambio

Las mejores prácticas de Recursos Humanos en el Perú premiadas por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) 2025.





Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida en manera alguna por ningún medio o soporte sin el previo aviso escrito de los editores.

© Todos los derechos reservados

© EY

© Ernst & Young

© Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú)

Esta es una obra colectiva

Editores:

Ernst & Young Consultores S. Civil de R.L

Av. Víctor Andrés Belaunde 171

Urb. El Rosario - San Isidro

Lima - Perú

Cámara de Comercio Americana del Perú

Av. Víctor Andrés Belaúnde 177

Edificio AmCham Perú - San Isidro

Lima - Perú

Diseño: Luis Apaza

Diagramación: Luis Apaza

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú

Nº 2025-13513

ISBN: 978-612-5228-05-5

Primera edición digital: Noviembre 2025

Índice

Bienvenida

Página 4

Acerca del Premio ABE

Página 8

Conclusiones

Página 56

Ganadores 2025

Página 11

Categoría 1:

Programa de Reconocimientos

Página 12

Categoría 2:

Desarrollo de Líderes

Página 16

Categoría 3:

Comunicación Interna

Página 20

Categoría 4:

Transformación de la Organización en el Nuevo Entorno Digital

Página 24

Categoría 5:

Diversidad, Equidad e Inclusión

Página 28

Categoría 6:

Mejor Programa de Bienestar Integral y Salud Mental

Página 32

Categoría 7:

Aplicación de Tecnología e IA en Recursos Humanos

Página 36

Categoría 8:

Aprendizaje y Desarrollo de Personas

Página 40

Categoría 9:

Desarrollo de la Comunidad

Página 44

Categoría 10:

Employee Experience

Página 48

Categoría 11:

Programa de Beneficios

Página 52





Bienvenida



Aldo R. Defilippi

Director Ejecutivo

Cámara de Comercio
Americana del Perú
(AmCham Perú)



Cada edición del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral reafirma el compromiso actual de las empresas para entender mejor el trabajo y valor de las personas dentro de las organizaciones. Hoy, más que nunca, la gestión humana se consolida como un factor estratégico que impulsa la innovación, la productividad y el bienestar colectivo.

Este año celebramos más de una década reconociendo a las empresas que lideran con propósito y que hacen de la responsabilidad laboral una herramienta de cambio. El premio ABE ha evolucionado junto con el entorno empresarial, incorporando nuevas categorías y tendencias que reflejan las realidades de un mercado más diverso, tecnológico e inclusivo.

Las historias que se presentan en esta publicación demuestran que un entorno laboral sólido va mucho más allá del cumplimiento normativo. Éste implica construir espacios donde las personas puedan crecer, desarrollarse y contribuir desde su máximo potencial. Esa es la base de toda organización competitiva y sostenible.

Al mismo tiempo, promover buenas prácticas laborales es también apostar por la formalización, la cual implica a su vez un mayor crecimiento para más peruanos. Esto toma una mayor importancia considerando el contexto actual, en el que la economía finalmente se está recuperando, pero la incertidumbre se mantiene por temas políticos. No hay mejor base empresarial que tener a los colaboradores satisfechos dispuestos a dar su máximo potencial.

Desde AmCham Perú y ABE creemos que las empresas ganadoras de este premio representan un norte claro para quienes tienen como objetivo mejorar su cultura interna y avanzar hacia una gestión más responsable y humana. Que estas historias inspiren nuevas ideas, conversaciones y transformaciones dentro de cada empresa. Sigamos construyendo un ecosistema laboral que no solo genere valor económico, sino también confianza, orgullo y bienestar en nuestra sociedad.

Felicito a todas las empresas ganadoras de esta última edición por su compromiso y liderazgo y espero que mantengan esos niveles de excelencia para las próximas ediciones del premio.



Juan Carlos García

Director de la Junta Directiva de ABE

Asociación de Buenos Empleadores
(ABE)



Dicen que “lo que no se mide, no se mejora”. Pero en el Perú, donde más del 70% de la fuerza laboral se encuentra en la informalidad, habría que decir que lo que no se reconoce, simplemente no existe. Por eso, este libro tiene un propósito fundamental: visibilizar, celebrar y multiplicar las buenas prácticas laborales que sí existen, que sí transforman y que sí construyen país.

Como presidente de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), es un honor presentar esta nueva edición, fruto de la colaboración con EY Perú, que reúne las iniciativas más destacadas en gestión de personas reconocidas en los Premios ABE 2025. Este reconocimiento no solo distingue a empresas que hacen bien las cosas, sino que lanza un mensaje claro: en un entorno desafiante, apostar por las personas no es un lujo, es una estrategia inteligente.

Las empresas premiadas este año han demostrado que la responsabilidad social laboral no es un apéndice del negocio, sino su columna vertebral. Han invertido en liderazgo, bienestar, inclusión, tecnología y desarrollo del entorno, convencidas de que cada sol invertido en sus colaboradores se traduce en productividad, reputación y sostenibilidad. En estas páginas podrán

ver iniciativas que no solo mejoran el clima interno, sino que impactan positivamente en comunidades, cadenas de valor y sectores enteros.

Pero más allá del reconocimiento, cada empresa premiada asume una responsabilidad adicional: ser faro, ser ejemplo, ser inspiración para miles de organizaciones que aún no han dado el paso hacia una gestión humana moderna, ética y rentable. En un país que necesita reconstruir confianza, las buenas prácticas laborales son una forma concreta de hacerlo, desde adentro.

En ABE, seguiremos promoviendo este círculo virtuoso certificando, reconociendo y difundiendo las mejores prácticas de gestión de personas. En ese sentido, espero que este libro inspire a más líderes y organizaciones a apostar por el talento, la coherencia y el respeto. Que sirva como guía y motivación para construir empresas cada vez más rentables, con impacto social sostenible y colaboradores orgullosos de su trabajo.



Paulo Pantigoso

Country Managing Partner

EY Perú



**Shape the future
with confidence**

Bienvenidos a “Liderando la evolución con quienes hacen posible el cambio”, una publicación que busca resaltar y multiplicar las mejores prácticas en Gestión Humana en el Perú.

En un entorno donde la evolución de la transformación marca la agenda de liderazgo, las organizaciones que hacen la diferencia son aquellas que ponen a las personas en el centro y construyen culturas sólidas para alcanzar resultados con propósito.

Las iniciativas premiadas este año por ABE demuestran un común denominador: gestionar cambios hoy con mirada de futuro y generar confianza a todo nivel. Desde programas que fortalecen el liderazgo transformacional y la conexión interna, hasta estrategias que promueven el desarrollo, la diversidad y el bienestar, cada historia refleja un compromiso genuino con los colaboradores, familias, comunidades, entorno y país.

Desde EY Perú, nos enorgullece colaborar con la Asociación de Buenos Empleadores en esta publicación que, a lo largo de los años, ha impulsado reflexiones y acciones enfocadas en responsabilidad social laboral.

Nuestro propósito es inspirar y conectar a más organizaciones para adoptar modelos organizacionales más humanos, porque las empresas que priorizan a las personas son las que logran trascender en un contexto cada vez más digital y desafiante.

El 2025 ha sido un año en el que la inteligencia artificial, la analítica avanzada y otras tecnologías emergentes han cobrado un protagonismo innegable en las historias premiadas. Estas herramientas que aportan eficiencia y agilidad han sido cuidadosamente armonizadas con la cultura, competencias, comunicación y liderazgo.

Sigamos inspirando y liderando el cambio con propósito. Cuando las personas crecen, las empresas trascienden, y cuando el propósito guía la acción, el impacto llega más allá de la organización.



Acerca del premio ABE



Qué es el premio

El Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral es el reconocimiento más importante a la gestión de recursos humanos en el país. Tiene como objetivo premiar los aportes más notables de modelos de gestión, tomando en consideración el respeto a los trabajadores, el impacto tanto en la empresa como en la sociedad, y el alcance interno. Este reconocimiento es una iniciativa de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú).

ABE está conformada, a la fecha, por 263 empresas que han adoptado las buenas prácticas laborales como una herramienta estratégica de gestión, comprometiéndose a que sus *stakeholders* también lo hagan.

Propósito

Que más personas se sientan orgullosas de su trabajo, dando lo mejor de sí y generando así, empresas con valores sólidos y más competitivas.



Etapas del Premio ABE

1

Postulación

(Primera semana de mayo)

En esta etapa se recibe toda la documentación relacionada a la participación: ficha de inscripción, declaración jurada, presentación del caso, anexos, entre otros.

2

Cierre de inscripciones

(Tercera semana de julio)

Este es el plazo límite en el que ABE recibe la documentación.

3

Jurado de expertos

(Primera semana de agosto)

Este jurado se encarga de escoger, por cada categoría y de acuerdo con los criterios de evaluación, a los tres casos finalistas. El jurado de expertos está conformado por vicepresidentes, directores y gerentes de Recursos Humanos.

4

Auditoría a los casos finalistas

(Segunda semana de agosto)

Esta auditoría es realizada por SGS y tiene como fin único corroborar la veracidad de los indicadores de gestión señalados en la presentación de los casos.

5

Jurado final

(Primera semana de mayo)

En esta etapa se recibe toda la documentación relacionada a la participación: ficha de inscripción, declaración jurada, presentación del caso, anexos, entre otros.

6

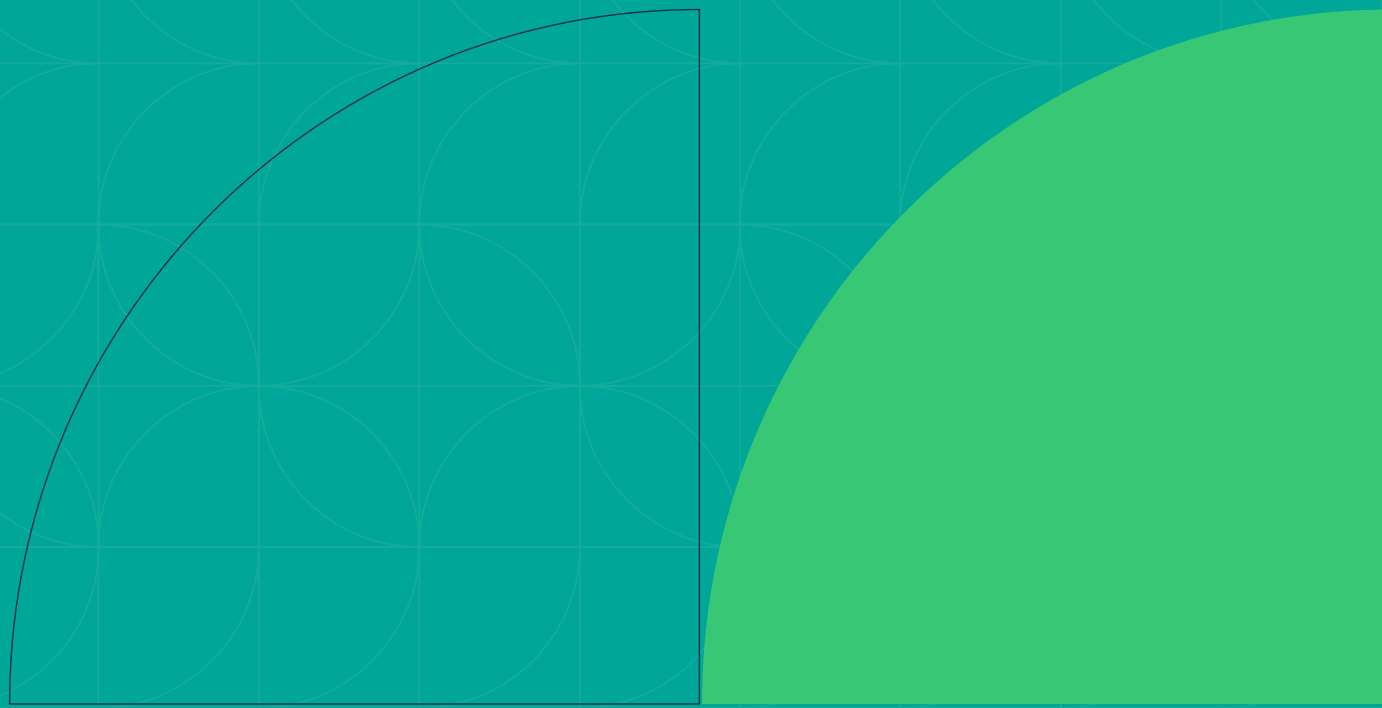
Gala de premiación

(Segunda o tercera semana de setiembre)

En la gala se hacen públicos los casos ganadores de cada categoría.



Ganadores 2025



1

Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Programa de Reconocimiento

Iniciativa que implementó el mejor programa de reconocimiento para destacar a colaboradores que cumplieron objetivos, superaron metas, propusieron innovaciones, modelaron comportamientos deseados o fortalecieron la cultura organizacional, entre otros logros.

Iniciativa: Programa de reconocimiento integral “Palmas”

Objetivo de la iniciativa

El programa “Palmas” fue concebido como una herramienta cultural al servicio del negocio y del bienestar de las personas, que permite valorar resultados, comportamientos y aportes clave. Su diseño responde a una visión amplia del reconocimiento, entendida no solo como un incentivo, sino como una forma de reforzar lo que la organización valora, visibilizar el impacto de las personas y construir un ambiente laboral basado en el reconocimiento, la colaboración y el propósito compartido.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

En el año 2023, MAF lanzó el programa integral de reconocimiento “Palmas” como parte de la transformación cultural. Este reconocimiento representa un hito importante para MAF Perú, validando la construcción de una cultura organizacional centrada en el respeto. La conexión con la estrategia es clara ya que refuerza dimensiones como cumplimiento de objetivos, innovación, trabajo en equipo y vivencia activa de los valores. Además, responde a la filosofía de una organización piramidal invertida, donde los colaboradores están en la cima, fomentando creatividad, crecimiento y generación de ideas.

El programa consta de cuatro subprogramas:

- **Palmas Área:** brinda protagonismo a los líderes, permitiéndoles establecer criterios propios para reconocer a sus equipos en reuniones periódicas.
- **Palmas Meta:** reconoce trimestralmente a los colaboradores con mejores resultados en colocación y recuperación de cartera.
- **Palmas Valores:** promueve la vivencia de los valores organizacionales mediante una plataforma digital de reconocimiento transversal.
- **Palmas MAF:** representa el mayor reconocimiento al que un colaborador puede aspirar, otorgado por mérito anual en todas las vicepresidencias.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

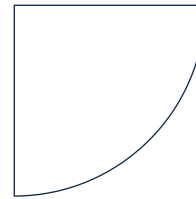
“Palmas” ha fortalecido el vínculo emocional con la organización, potenciado el compromiso y participación de los colaboradores. Hoy, el reconocimiento es parte de la cultura.

En la medición de clima laboral, las afirmaciones “los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y el esfuerzo extra” y, “todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial” incrementaron significativamente. Asimismo, el NPS (*Net Promoter Score*) del colaborador pasó de 50 a 64 en un año.

El programa de reconocimiento está vinculado con el logro de los KPIs de MAF, sistema de desempeño, la promoción y compensación del colaborador.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

La implementación de “Palmas Valores” fue especialmente desafiante considerando la diversidad y particularidades de cada área y nivel. En el plano técnico, implicó desarrollar una plataforma digital personalizada según la cultura. En el plano humano, el mayor reto fue incorporar el reconocimiento como un hábito cotidiano, movilizándolo al liderazgo y sensibilizando a los equipos. Otro reto significativo fue fortalecer el liderazgo para garantizar que la iniciativa se mantenga vigente y evolucione con el tiempo.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

Palmas actúa como impulsor de la estrategia y desarrollo de personas, enfocando su evolución en conectar el reconocimiento con la generación de valor. Años atrás iniciamos “Crea MAF”, un espacio para proponer ideas de mejora que fue compartido como buena práctica a nivel global. Hoy, fusionado con “Palmas”, el programa buscará premiar el desarrollo de iniciativas innovadoras y continuar reconociendo la vivencia de los valores corporativos, fomentando la colaboración y la ruptura de silos a través de un sistema accesible para todos los colaboradores.

“

Apostar por el reconocimiento es apostar por las personas. Cuando eso ocurre, se forma una cultura alineada a los objetivos y los resultados llegan solos”.

Hitoshi Sakaguchi

CEO de MAF Perú



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Desarrollo de Líderes

Iniciativa que implementó el programa más destacado para desarrollar habilidades estratégicas en líderes que gestionan personas (supervisores, jefes y gerentes).



R I P L E Y

Iniciativa: Líderes que dejan huella

Objetivo de la iniciativa

“Líderes que Dejan Huella” es un programa integral de desarrollo, enfocado en formar y potenciar el talento interno para asumir posiciones de liderazgo futuro. Unifica esfuerzos de formación en habilidades estratégicas, de liderazgo y conocimiento en *retail*, fortaleciendo la confianza para mejorar la productividad y el logro de los objetivos.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

En Ripley, se prioriza la formación de líderes para fortalecer las estructuras de las sucursales a nivel nacional. Se inició con talleres de habilidades blandas, evolucionando hacia programas especializados para gerentes y supervisores. La pandemia impulsó la creación de “Líderes que Dejan Huella”, apostando por el talento en todos los niveles, poniendo energía y recursos para atraer a los mejores y, sobre todo, para que quienes ya estaban dentro pudieran encontrar lo mejor de sí mismos. Esa fue la esencia estratégica del programa.

El programa se apalanco de tres iniciativas:

- **Semillero:** Formación de supervisores comerciales.
- **Cantera:** Preparación de subgerentes y gerentes de tienda.
- **PDAA:** Acompañamiento al ascenso para nuevos líderes.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El cambio más relevante fue romper el *statu quo* en el liderazgo tradicional. Se pasó a una mayor autonomía coordinada, confiando en los líderes y otorgando espacio para la innovación y la diversidad de opiniones. Esta descentralización permitió agilizar la toma de decisiones y mejorar significativamente los resultados. Se logró cubrir el 100% de las posiciones de liderazgo de manera interna, una reducción significativa en la rotación de personal y un incremento en el NPS del cliente, evidenciando que el fortalecimiento del liderazgo se tradujo en una mejor experiencia para el cliente. Además, los resultados comerciales mejoraron de manera sostenida.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Los desafíos más importantes para “Líderes que Dejan Huella” fueron sostener la meritocracia y asegurar la participación nacional. Se realizó un esfuerzo significativo para movilizar a todos los niveles de la organización, con un diseño estructurado de evaluación, formación y certificación que incorporó módulos virtuales y mentoría directa.

La flexibilidad y adaptabilidad del programa fueron claves para lograr un sentido de pertenencia.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

La clave está en que los colaboradores perciban el programa como un verdadero plan de carrera, con contenidos adaptados a las realidades locales. Para profundizar el impacto y asegurar su sostenibilidad, se promueve que quienes han ascendido y alcanzado desempeños exitosos actúen como embajadores del programa, fortaleciendo su credibilidad y atractivo. Además, se impulsa la actualización continua de los contenidos, la incorporación de buenas prácticas y la generación de espacios de retroalimentación que permitan evolucionar la propuesta en función de las necesidades del negocio y de las personas. De esta manera, se consolida un modelo que no solo desarrolla talento, sino que también crea una red de promotores internos que garantizan su permanencia y relevancia en el tiempo.

“

El talento Ripley se distingue por su obsesión con la experiencia del cliente y su capacidad para movilizar personas”.

Rodrigo Guajardo

CEO de Ripley Perú



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Comunicación Interna

Iniciativa que ejecutó la empresa con el mejor programa de comunicación interna estratégica, diseñado para garantizar que la información clave llegue de manera oportuna, clara y efectiva a sus colaboradores.



Iniciativa: ¡Yo la rompo cuando salgo a la cancha con todo!

Objetivo de la iniciativa

“Yo la Rompo” fue la campaña diseñada para energizar y motivar a los colaboradores en el despliegue de una nueva metodología comercial. La iniciativa buscó impulsar los resultados del banco, alcanzar los objetivos y “Romperla en la Cancha”, movilizándolo a más de 8,000 colaboradores de la red de agencias.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

La campaña “Yo la Rompo” surgió para impulsar el logro de los objetivos, en el sector de las microfinanzas, ya que los resultados del banco estaban lejos de la meta. Por ello, se ajustó la estrategia para incrementar en un 20% la productividad de cada asesor comercial, a través de planes desarrollados por cada área del banco. Esta nueva estrategia mejoró la calidad del portafolio para fomentar el crecimiento y lo conectó con la emoción, desde algo que los colaboradores sintieran como propio y posible.

Se implementó en tres etapas:

- **Lanzamiento:** Video manifiesto protagonizado por colaboradores, transmisión en vivo con el CEO y el gerente comercial, y experiencias simultáneas en 247 agencias.
- **Acompañamiento:** Capacitación de líderes, dinámicas motivacionales, batucadas, material POP y contenidos digitales (*TikToks*, *Reels*).
- **Sostenibilidad:** Difusión de casos de éxito y testimonios para validar la efectividad y mantener la motivación.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El impacto fue significativo: se consolidó un liderazgo cercano y un acompañamiento real a través de “La Jugada Ganadora”, iniciativa que permitió a los líderes involucrarse activamente con los equipos de menor desempeño mediante el seguimiento de acciones concretas. Como resultado, se duplicaron las utilidades netas y la productividad del equipo comercial alcanzó el 72%, logrando cumplir los objetivos esperados.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Al inicio del programa, hubo resistencia por parte de algunos consultores que no creían posible alcanzar los objetivos. Esta situación se abordó explicando el propósito del programa, con el fin de impulsar el entendimiento y el compromiso. Los principales retos fueron lograr una adopción simultánea en 247 agencias, revertir los bajos resultados del primer semestre y coordinar una logística exigente en un contexto desafiante.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

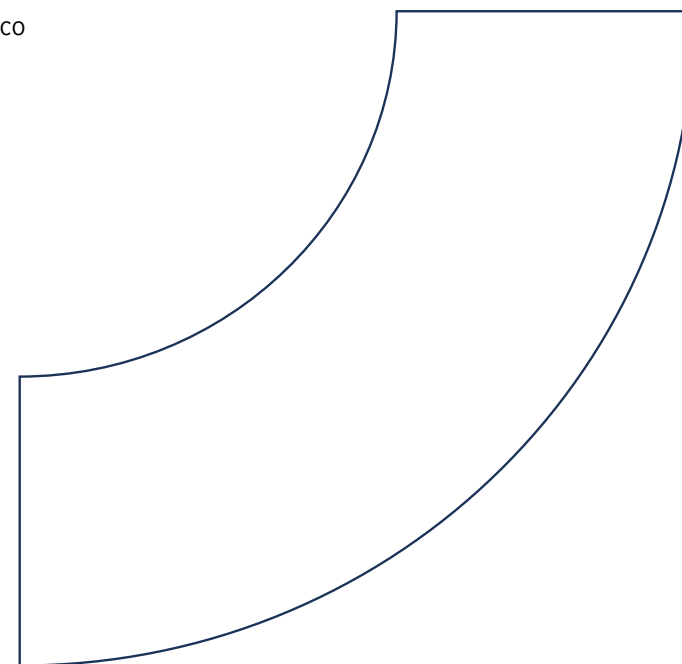
La dinámica se estableció como modelo comercial, incorporando temas de liderazgo y reportería para mejorar la gestión. La estrategia “Jugada Ganadora” se mantuvo, junto con la cercanía entre líderes y equipos, asegurando que la campaña trascendiera como parte de la cultura organizacional.

“

Todos nos la jugamos y vamos juntos”.

Javier Ichazo

CEO de MiBanco



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Transformación de la Organización en el Nuevo Entorno Digital

Iniciativa que impulsó la transformación digital y cultural mediante acciones sostenibles orientadas al cambio. Incluyó el rediseño del propósito, la integración de elementos culturales, la incorporación de nuevos comportamientos, el desarrollo de competencias clave y la implementación de iniciativas para facilitar la adopción de nuevas tecnologías, entre otros.



Iniciativa: Centro de control: Tu compañero en la ruta

Objetivo de la iniciativa

Acompañar al conductor en cada ruta y asegurar que regrese sano y salvo a casa es la prioridad. Durante los trayectos largos, los conductores están expuestos a riesgos como fatiga, somnolencia y distracciones, que incrementan la probabilidad de incidentes. Por ello, la tecnología del centro de control permite identificar estos riesgos en tiempo real para proteger su vida.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

La iniciativa nació de una filosofía empresarial que pone a las personas en el centro. En 2015, Transaltisa inició la implementación del Centro de Control para supervisar rutas mediante GPS, pero entre 2020 y 2022 evolucionó hacia un enfoque preventivo, incorporando tecnología avanzada (cámaras, sistemas ADAS, DMS e inteligencia artificial) para detectar riesgos en tiempo real y proteger la vida de los conductores. Esta transformación responde a una necesidad estratégica: garantizar operaciones seguras y eficientes, consolidando la seguridad como un valor central y diferenciador en la industria del transporte de carga.

Para fortalecer la iniciativa, se realizaron censos y encuestas que permitieron conocer la realidad de los conductores y sus familias, involucrándolos en el diseño de planes orientados a mejorar su seguridad y bienestar. Además, se incorporó la aplicación ReportaT, que permite registrar incidencias en la ruta incluso en modo *offline*, facilitando la trazabilidad y brindando soporte en campo con información operativa clave. Asimismo, se impulsó el desarrollo de habilidades digitales mediante el programa Mi Ruta Digital, que otorgó más de 100 becas de capacitación en SENATI, fortaleciendo las competencias tecnológicas de los conductores.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

La iniciativa consolidó la seguridad y el compromiso como valores compartidos. Se logró cumplir con los requerimientos de salud ocupacional y dedicar tiempo adicional para garantizar la seguridad. Asimismo, se generó una transformación cultural en la que los conductores aceptan la tecnología como una aliada.

Se desarrollaron hábitos de conducción más responsables, reduciendo riesgos críticos y mejorando la toma de decisiones operativas. Por último, involucrar a las familias fortaleció el vínculo con la empresa, lo que contribuyó a reducir la rotación.

Los indicadores reflejan impactos tangibles, como una reducción significativa en las alertas por exceso de velocidad, el índice de accidentabilidad y los incidentes/accidentes vehiculares. El Centro de Control opera 24/7, activando protocolos inmediatos ante cualquier riesgo.

El rol del Centro de Control se ha convertido en un acompañamiento real: su labor no termina cuando la unidad llega al destino, sino cuando el conductor regresa a casa y abraza a su familia. Proteger la vida es el propósito que impulsa cada acción del equipo.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Uno de los mayores retos fue lograr la adopción cultural del sistema. Al inicio, los conductores percibían las cámaras y sensores como mecanismos de control, por lo que se reforzó el sentido de la iniciativa Centro de Control: Tu Compañero en la Ruta, aclarando que la tecnología no busca vigilar, sino acompañar y proteger en cada kilómetro. Para revertir esta percepción, se desarrollaron talleres con *clown* y dinámicas lúdicas que reforzaron el valor preventivo de la tecnología. Este tipo de prácticas no podían ser aisladas: se requirió predicar con el ejemplo y demostrar que la empresa cumple.

Otro desafío fue integrar múltiples fuentes de información en una plataforma centralizada (Transaltisa 2.0), lo que exigió fortalecer las capacidades internas en análisis de datos. La confianza fue la base del cambio: no hay transformación digital sin transformación cultural. Humanizar la tecnología y acompañar con empatía permitió pasar de la resistencia al compromiso genuino.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

La sostenibilidad se aseguró mediante la transparencia y el cumplimiento de beneficios como principio no negociable. Se establecieron planes presupuestados, se automatizaron procesos y se implementó un análisis constante de datos para tomar decisiones precisas. La meta es consolidar la cultura digital y continuar fortaleciendo la seguridad como valor estratégico.

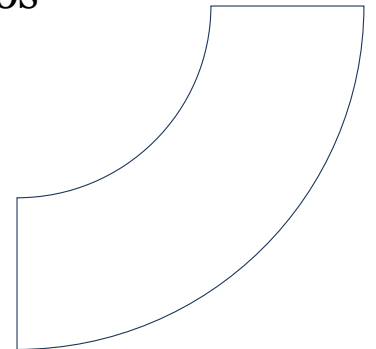
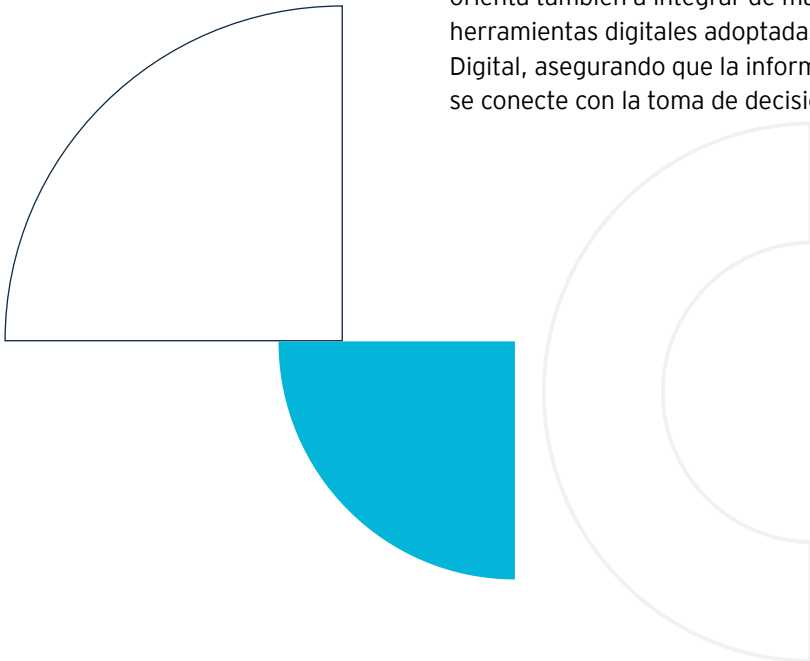
En esta etapa, el fortalecimiento del Centro de Control se orienta también a integrar de manera más eficiente las herramientas digitales adoptadas, como ReportaT y Mi Ruta Digital, asegurando que la información generada en campo se conecte con la toma de decisiones en tiempo real.

“

En Transaltisa estamos convencidos de que la innovación aplicada a la seguridad en el sector logístico de transporte es clave para garantizar la excelencia operacional y brindar tranquilidad a las familias de nuestros conductores, que los esperan en casa”.

Alfonso Corzo

CEO de Transaltisa



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

**Diversidad, Equidad e
Inclusión**

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Diversidad, Equidad e Inclusión

Propuesta que desarrolló el mejor programa para la incorporación, adaptación y crecimiento de personas con discapacidad, adultos mayores u otros grupos en situación de vulnerabilidad.



Iniciativa: Modelo de diversidad, equidad e inclusión (DEI)

Objetivo de la iniciativa

El Modelo DEI es una estrategia transversal que articuló políticas, programas y acciones para construir un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo, especialmente para personas en situación de vulnerabilidad. Busca garantizar el acceso al empleo, promover la permanencia, el desarrollo profesional y el bienestar integral de las y los colaboradores.

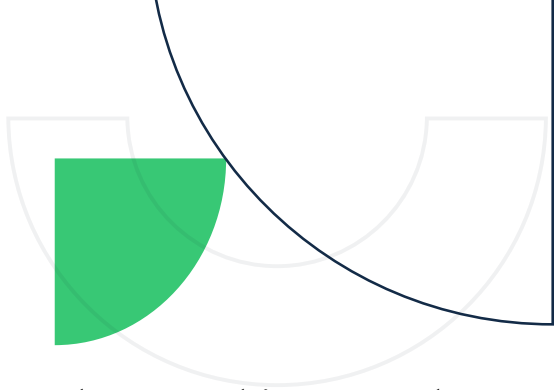
¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

En 2012 se identificó una problemática estructural: miles de personas en situación de vulnerabilidad enfrentaban serias dificultades para acceder a un empleo digno y estable. Las barreras incluían discriminación por discapacidad, edad, identidad de género, condición económica, nacionalidad u orientación sexual. El proyecto comenzó con colectivos menos favorecidos, enfocado en brindar oportunidades a jóvenes talentosos y personas con discapacidad, lo que implicó no solo capacitación, sino también acompañamiento psicológico y adaptación de procesos. Durante la pandemia, lejos de reducir esfuerzos, se impulsaron acciones para cuidar la salud mental. A medida que el proyecto se fortalecía, se incorporaron programas de liderazgo femenino y equidad de género, trabajando tanto con mujeres como con hombres para generar un cambio real. Además, la diversidad se incorporó como parte del proyecto, integrándose en el modelo con acciones en el ámbito laboral que también impactaron la vida personal y familiar de los colaboradores.

Así nació “Incluye”, el proyecto de diversidad e inclusión laboral, que evolucionó hasta convertirse en el Modelo DEI, estructurado en cuatro dimensiones: capacitación, comunicación, cultura y compromiso.

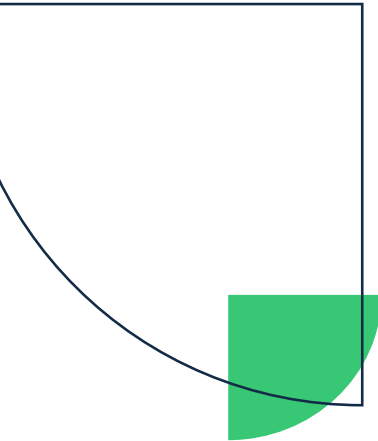
Etapas clave:

- Diseño del plan (2012): Ajustes razonables y alianzas estratégicas.
- Pilotaje (2012-2014): Inserción laboral y formación técnica.
- Crecimiento (2015-2020): Expansión nacional y prevención de violencia.
- Consolidación (2021-2023): Enfoque interseccional y KPIs sociales.
- Lanzamiento del modelo DEI (2024): Activación por pilares y sponsors de diversidad en la alta dirección.



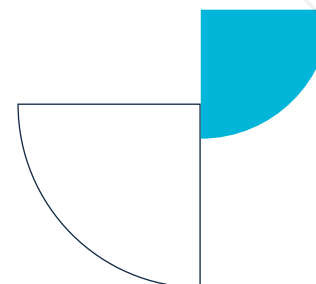
¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El impacto del programa se convirtió en una ventaja competitiva en el mercado local, que se fortalece con el acompañamiento del modelo global de la organización.

- Indicador claro que muestra el compromiso y un impacto que trasciende la organización.
 - El modelo benefició directamente a 4,363 personas en situación de vulnerabilidad, junto con un alto índice de satisfacción.
 - Reducción significativa del ausentismo y la rotación.
- 

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Los principales retos fueron superar sesgos inconscientes, adaptar procesos para personas con discapacidad y adultos mayores, y garantizar la autoidentificación segura de colaboradores LGBTQ+. Asimismo, la resistencia al cambio fue uno de los mayores desafíos, que se abordó mediante el compromiso de continuar trabajando la diversidad y la inclusión como parte del modelo y como una ventaja competitiva, lo que permitió enfrentar las barreras culturales y organizacionales.





¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

- Integrar el modelo en la cultura y estrategia corporativa, asegurando su permanencia en la gestión y toma de decisiones.
- Fortalecer la voz de los equipos e incorporar más buenas prácticas internacionales adaptadas a Perú como lineamientos generales.
- Definir y monitorear indicadores comunes con mecanismos de transparencia, usando datos para evaluar impacto y ajustar acciones.
- Impulsar alianzas estratégicas con clientes, cámaras y organizaciones para generar comunidad y ampliar el alcance.

“

El futuro estará en la combinación del conocimiento tecnológico y el propósito humano. Ese es el futuro para llegar a diferenciarnos”.

Violeta Orozco

CEO de Konecta BTO

Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

**Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental**

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Mejor Programa de Bienestar Integral y Salud Mental

Se premió a la empresa con la mejor estrategia de programas, políticas o iniciativas efectivas para fortalecer la seguridad psicológica y la salud mental en el entorno laboral.



Iniciativa: Conectando mente, cuerpo y comunidad

Objetivo de la iniciativa

“ScotiaBienestar” representa el compromiso con la vida, la salud y el cuidado integral de los colaboradores y sus familias. A través de un programa cuidadosamente organizado, busca prevenir, cuidar y promover la salud mental, la salud preventiva y el bienestar físico, dejando una huella positiva en quienes forman parte del Grupo Scotiabank y en la comunidad.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

Scotiabank lanzó el programa “ScotiaBienestar” como una propuesta integral, accesible y sostenible para responder a las necesidades de los colaboradores, a través de acciones articuladas de bienestar alineadas a la cultura y propósito del banco. El programa está orientado a elevar la productividad y el desempeño a través de acciones preventivas y de atención temprana que abarcan la salud mental, física y emocional. La participación de los líderes ha sido clave para impulsar espacios psicológicamente seguros y comunidades que fortalecen la conexión humana.

¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El bienestar se consolidó como un factor esencial de la marca empleadora, generando un impacto significativo en la salud integral de más de 3,000 colaboradores:

- Más de 800 colaboradores fueron beneficiados por el programa de nutrición.
- El 100% de las colaboradoras gestantes recibió acompañamiento integral a través del programa “Mundo Materno”.
- Incremento del 26% en las atenciones psicológicas y del 19% en los monitoreos psicosociales.
- Reducción en un 90% del tiempo de monitoreo ergonómico, gracias al uso de inteligencia artificial.
- Ferias de salud descentralizadas desde Lima, con alcance a más de 590 colaboradores y sus familias en distintas provincias.
- El NPS de bienestar incrementó significativamente, llegando al 88%, y en ScotiaPulso alcanzó el 91% en la pregunta: “¿Scotiabank apoya el bienestar de los empleados?”.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

El principal desafío fue sensibilizar sobre la importancia del autocuidado, garantizando la confidencialidad para construir confianza. También fue clave descentralizar las ferias de salud, llevando los chequeos médicos a las oficinas en provincias. Otro reto fue demostrar, mediante indicadores como Scotia Pulso –que mide el compromiso de los colaboradores con la empresa– y el NPS Bienestar –que evalúa la recomendación de los colaboradores en diferentes actividades de bienestar–, entre otros, que las acciones tenían un impacto positivo para lograr la adhesión de líderes y equipos.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

- Mediciones continuas basadas en la voz de los colaboradores y en el análisis de tendencias del mercado, para adaptar la iniciativa de manera ágil.
- Fortalecer comunidades internas como redes de apoyo (por ejemplo, Scotia Runners), que promueven bienestar, reducen el aislamiento y fomentan la conexión entre áreas.
- Desarrollar programas de formación y liderazgo inclusivo, que aseguren la apropiación del modelo en todos los niveles.
- Implementar indicadores comunes y mecanismos de transparencia, que permitan medir resultados y comunicar avances de forma clara.

“

Conectar alma, mente y comunidad es un compromiso con el cuidado integral de los colaboradores y sus familias”.

Fiorella Ferrero

Vice President Human
Resources de Scotiabank Perú



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Aplicación de Tecnología e IA en Recursos Humanos

La iniciativa que impulsó el uso ético y eficiente de la inteligencia artificial en los procesos de Recursos Humanos. Asimismo, la implementación de recursos innovadores mediante el uso de tecnología como *people analytics*, *dashboards*, metodologías ágiles entre otros.



Iniciativa: Mi bonito: Tu herramienta, tu guía, tu esfuerzo, tu logro

Objetivo de la iniciativa

Caja Arequipa ha fortalecido la experiencia del colaborador y consolidado una cultura de alto rendimiento, reafirmando su compromiso con la innovación, el desarrollo humano y la mejora continua. A través de una herramienta diseñada para optimizar indicadores, la organización reafirma su rol como aliado estratégico del negocio, impulsando el logro de las metas organizacionales mediante el desarrollo del talento.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

Esta iniciativa surge para responder a una sensación de frustración entre los colaboradores: trabajaban intensamente, cumplían metas, pero no lograban mejorar sus ingresos variables. La falta de claridad sobre la composición y el cálculo del bono generaba incertidumbre. Además, los analistas no entendían por qué sus ingresos variaban entre meses y deseaban comprenderlo.

Frente a este desafío, el equipo de Desarrollo Humano de Caja Arequipa dio un paso audaz: crear una herramienta tecnológica que tradujera la complejidad del bono en recomendaciones claras y personalizadas, brindando visibilidad del cálculo y permitiendo tomar decisiones informadas.

Esta solución se conecta directamente con la estrategia institucional: mejora la productividad, reduce riesgos y fortalece la sostenibilidad financiera, consolidando nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo del talento.

¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

“Mi Bonito” ha transformado la experiencia del colaborador, fortalecido la cultura de alto rendimiento y reflejado el compromiso de Caja Arequipa con la innovación, utilizando herramientas tecnológicas para fortalecer la confianza en la gestión y la digitalización por parte de analistas y líderes.

Resultados cuantitativos que evidencian el impacto:

- Incremento del 6.9% en el personal que accedió a bonificación variable entre enero y mayo 2025.
- Aumento del 15.5% en el bono promedio mensual en el mismo periodo.
- Reducción del 14% en analistas penalizados por clientes morosos.
- Crecimiento del 73.3% en el bono promedio del top 20 de analistas más activos en “Mi Bonito”.
- Incremento significativo en el uso de la herramienta de autoservicio entre diciembre 2024 y junio 2025.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

El desafío consistió en desplegar exitosamente una nueva herramienta en cascada para más de 500 analistas y 30 líderes en toda la red. Este hito se logró gracias al trabajo colaborativo con el área comercial, protagonista clave del proyecto, y al esfuerzo conjunto por garantizar la adopción por parte de los equipos involucrados.

Uno de los retos más importantes fue gestionar la diversidad en los niveles de madurez en metodologías ágiles, dado que algunas áreas aún operaban bajo enfoques tradicionales.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

Para profundizar el impacto y garantizar la sostenibilidad, se continuará optimizando la herramienta incorporando visualizaciones más intuitivas y alertas proactivas, manteniendo la metodología ágil para iterar sobre mejoras. Paralelamente, se reforzará la cultura digital y la capacitación en data science e inteligencia artificial, asegurando una gestión del cambio disciplinada que consolide la adopción y el uso efectivo de las soluciones implementadas.

“

Disciplina mata conocimiento; para Caja Arequipa eso es ley. Tenemos que ser muy disciplinados”.

Marco Lúcar

Gerente Central de Administración
y Operaciones de Caja Arequipa



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Aprendizaje y Desarrollo de Personas

Iniciativa que implementó el mejor programa de aprendizaje y desarrollo de competencias, enfocado en mejorar la empleabilidad y productividad de sus colaboradores a lo largo de su ciclo en la organización.



Iniciativa: Comités Formativo Imparable: Formar, reconocer y proyectar el talento

Objetivo de la iniciativa

Esta iniciativa no solo incrementa la productividad y la calidad comercial, sino que también facilita la adaptación generacional y disminuye la rotación temprana. Al fortalecer estas capacidades y garantizar la seguridad en la toma de decisiones, el programa genera un impacto directo en el desempeño operativo y comercial.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

La iniciativa surge como respuesta al cambio generacional postpandemia y a la alta rotación de talento joven, con el objetivo de generar confianza en los analistas *junior* para que permanezcan más tiempo en la compañía. Se identificó la necesidad de brindarles propósito, liderazgo cercano y oportunidades ágiles de desarrollo. El “Comité Formativo Imparable” conecta la energía de los analistas *junior* con la experiencia de los *senior* formadores, fortaleciendo competencias crediticias, tecnológicas, de autoconfianza profesional y trabajo en equipo. Esta propuesta se alinea con la estrategia de Caja Arequipa de asegurar inclusión financiera y garantizar continuidad, integrando el desarrollo del talento con la sostenibilidad comercial.

¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

- 125 analistas junior fueron promovidos y se aceleró su curva de aprendizaje mediante herramientas diseñadas para impulsar el ascenso.
- Los niveles de rotación se redujeron significativamente, pasando del 65.5% al 20.8%, y se incorporaron conocimientos en data science e inteligencia artificial como parte del trabajo.
- Se implementó reportería personalizada y ceremonias de graduación para reforzar el reconocimiento y el compromiso.
- El despliegue inicial abarcó 65 oficinas y más de 200 personas, lo que implicó una gestión altamente compleja.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Uno de los principales retos fue la curva de aprendizaje inicial, que impactaba las métricas comerciales y generaba resistencia en algunos líderes. Se resolvió excluyendo los resultados de los analistas *junior* de los indicadores de agencia durante su periodo de formación. Otro desafío fue la falta de infraestructura en ciertas agencias, solucionado mediante la estrategia de "Comités Rotativos". Asimismo, los retos incluyeron involucrar al área comercial, ajustar las metas de los *senior* para que pudieran dedicar tiempo al acompañamiento, mantener la cercanía con el cliente y sumar herramientas tecnológicas, incluyendo inteligencia artificial para responder consultas en lenguaje cotidiano.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

Actualmente, la iniciativa se encuentra en etapa de despliegue, enfocada en garantizar su continuidad. Se están desarrollando dos proyectos principales: el “Comités Rotativos” y el programa “Cero Papeles” para la digitalización, ambos gestionados mediante procesos de desarrollo humano. En las oficinas que cuentan con el “Comité Formativo”, la eficiencia ha mejorado significativamente, generando un beneficio compartido: el formador y el analista *junior* crecen juntos, la institución se fortalece con el buen desempeño y el analista recibe una formación que impulsa su desarrollo profesional.

“

El impacto es colectivo: gana la institución por el buen desempeño y ganan juntos: el formador y el analista; fortaleciendo la cultura del logro compartido. Aquí todos ganamos”.

Marco Lúcar

Gerente Central de Administración
y Operaciones de Caja Arequipa

Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Desarrollo de la Comunidad

Se premió a la empresa con el mejor programa de apoyo social
enfocado en el desarrollo de las personas en su entorno o comunidad.



Iniciativa: Sostenibilidad que transforma: desarrollo del entorno con propósito

Objetivo de la iniciativa

Promover el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida en las comunidades de impacto de Viru a nivel nacional, fortaleciendo la relación con las comunidades vecinas y construyendo confianza con autoridades y líderes comunitarios.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

La iniciativa surge en el marco de la consolidación de la estrategia de sostenibilidad en 2022, que identificó la alineación de las operaciones y programas de Viru con 16 de los 17 ODS de la ONU. En 2023 se actualizó el propósito corporativo y en 2024 se formalizó la política de sostenibilidad. Todo ello se conecta con la necesidad de apoyar a las comunidades aledañas mediante programas como vacaciones útiles para hijos de las comunidades, apoyo a clubes de madres, subvención de profesores y obras por impuestos en colegios. Además, se trabaja en coordinación con autoridades locales, como alcaldes, para implementar soluciones que respondan a las necesidades reales del entorno, integrando tres pilares: bienestar del colaborador, compromiso con la comunidad y sostenibilidad ambiental.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El impacto se refleja en más de 18,000 personas beneficiadas en los últimos dos años. 28 localidades impactadas y presencia en más de seis regiones del país. Se han atendido a más de 7,030 niños en campañas navideñas y a más de 1,500 familias en campañas médicas. Además, la percepción de Viru como “buen vecino” alcanza el 99%, consolidando la confianza, el sentido de pertenencia y la integración con el territorio.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Viru ha ido creciendo con los años, y ese crecimiento se refleja también en las comunidades como una contribución para hacer mejor el lugar donde estamos. Los principales retos han sido mantener un impacto sostenible más allá de la asistencia y asegurar la continuidad en comunidades alejadas. Asimismo, se han promovido actividades recreativas para fortalecer la conexión con la comunidad, contando con el involucramiento activo de autoridades y líderes comunitarios.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

La sostenibilidad depende del liderazgo y compromiso: es necesario participar y estar convencido; el líder debe ser quien promueva la iniciativa. Se plantea avanzar de menos a más, con planes graduales que permitan evaluar resultados y ajustar estrategias. Además, se prioriza cuidar a las personas como el activo más importante, impulsando su crecimiento junto con la empresa y evitando la dispersión en múltiples iniciativas sin foco.

“

Las personas son el activo más importante de la empresa; debemos cuidarlas y hacerlas crecer con nosotros”.

Yoselyn Malamud

CEO de Viru



Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Employee Experience

Se premió a la empresa que, a través de KPI o NPS, demostró la implementación de iniciativas que mejoraron significativamente la experiencia del colaborador en su trayectoria dentro de la organización.



Iniciativa: Una experiencia única: cercanía, bienestar y orgullo de pertenecer a Viru

Objetivo de la iniciativa

Promover una cultura donde el colaborador se sienta genuinamente valorado y fortalecer el orgullo fomentando sentido de pertenencia.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

La iniciativa nació en 2018 como respuesta a la necesidad de transformar la experiencia del colaborador en un entorno operativo con más de 19,000 trabajadores. Se identificó que gran parte de la población, especialmente la operaria, requería sentirse vista y acompañada en momentos clave. A partir de encuestas y focus groups, se diseñó un modelo integral que conecta lo laboral con lo personal, estructurado en seis etapas: bienvenida, permanencia, integración cultural, bienestar, desarrollo y salida. Este enfoque busca consolidar una cultura equitativa e inclusiva, alineada con el propósito corporativo y la estrategia de sostenibilidad del talento.

La iniciativa está diseñada para ser una experiencia única que va más allá de los beneficios económicos. Incluye programas como “Viru Por Dentro”, celebraciones del día del padre y la madre, el programa bebé Viru, *top talent*, feria de proyectos y políticas de puertas abiertas. Todo está orientado a generar cercanía y relaciones humanas genuinas, reforzando la conexión emocional y la cultura organizacional.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El impacto se refleja en indicadores sobresalientes:

- Se logró una mejora significativa en el clima organizacional, el orgullo de pertenencia y el NPS interno.
- Viru ocupa el primer puesto en el ranking de Mejores empresas para trabajar en Perú 2025 y el tercer puesto en América Latina 2024.
- Más de 19,000 colaboradores participan en eventos y celebraciones, beneficiándose de programas como becas Viru (54 hijos) y planes motivacionales (4,149 colaboradores).
- Además, la experiencia comienza desde el primer momento en que ingresas a Viru: se percibe algo distinto, una empresa donde el orden, la limpieza y el cuidado son evidentes para todos los colaboradores.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Los principales retos fueron sostener el modelo en contextos de alta rotación y medir el impacto de acciones simbólicas.

Se resolvió mediante la presencia constante del equipo de Capital Humano en todas las unidades y el acompañamiento emocional de los líderes como parte de la cultura.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

La estrategia se basa en adaptación e innovación continua, poniendo siempre a las personas en primer lugar. En línea con ello, se está impulsando el fortalecimiento de la cercanía y la relación humana, asegurando que cada iniciativa evolucione para responder a nuevas necesidades. Para profundizar el impacto y garantizar la sostenibilidad, se incorporan mecanismos de retroalimentación constante, se desarrollan alianzas estratégicas y se aprovechan herramientas digitales que amplifican el alcance sin perder el componente humano. El objetivo es construir un modelo flexible y escalable, que mantenga la experiencia única y relevante en el tiempo, generando valor real para las personas y la organización.

“

Nos vamos adaptando y vamos innovando, poniendo siempre a las personas primero”.

Yoselyn Malamud

CEO de Viru



11

Programa de Reconocimiento

Desarrollo de Líderes

Comunicación Interna

Transformación de la
Organización en el Nuevo
Entorno Digital

Diversidad, Equidad e
Inclusión

Mejor Programa de Bienestar
Integral y Salud Mental

Aplicación de Tecnología e IA
en Recursos Humanos

Aprendizaje y Desarrollo de
Personas

Desarrollo de la Comunidad

Employee Experience

Programa de Beneficios

Programa de Beneficios

Iniciativa que desarrolló la empresa que diseñó e implementó el mejor programa de beneficios, incorporando incentivos que fueron más allá de los exigidos por ley.



Iniciativa: Bienestar con impacto real: beneficios que transforman vidas

Objetivo de la iniciativa

Promover el bienestar integral de los colaboradores, fortaleciendo el compromiso, el orgullo y el sentido de pertenencia con Viru, y generando una cultura donde se reconoce al trabajador como persona.

¿Cómo surge esta iniciativa y cuál es su conexión con las necesidades estratégicas de la organización?

La iniciativa surge del diagnóstico realizado mediante focus groups, visitas sociales y encuestas de clima, que evidenciaron carencias en salud, educación, cuidado infantil y apoyo emocional, especialmente en la población operaria, que representa más del 90% de la fuerza laboral.

La empresa decidió implementar un sistema integral de beneficios que promueva bienestar, equidad e inclusión, alineado con su estrategia de sostenibilidad del talento y con la necesidad de fortalecer el compromiso y la permanencia.

Se conecta con la necesidad de brindar beneficios que trasciendan lo económico: campañas de salud, préstamos sin intereses para vivienda y educación, políticas de puertas abiertas y espacios que generen orgullo y cercanía.

Esta visión refuerza la cultura de transparencia y confianza, fomentando relaciones horizontales.



¿Qué impacto o cambio concreto generó esta historia en las personas o en la organización?

El impacto se refleja en indicadores clave:

- Reducción de la tasa de rotación en puestos críticos: 2.8%.
- Incremento en la satisfacción con beneficios: 98%.
- Más de 4,149 colaboradores accedieron a planes motivacionales.
- 479 familias recibieron préstamos económicos.
- 54 hijos fueron beneficiados con becas Viru.

¿Cuáles fueron los desafíos que tuvieron durante la implementación?

Uno de los principales desafíos fue lograr que un portafolio amplio y personalizado fuera sostenible en el tiempo, asegurando que los recursos y procesos se adaptaran a las necesidades cambiantes. Además, resultó clave comunicar de manera clara y efectiva los beneficios del portafolio para garantizar su adopción y uso por parte de los usuarios. Otro reto importante fue coordinar a los diferentes equipos involucrados, alineando expectativas y asegurando la integración con sistemas existentes sin afectar la operación diaria.



¿Qué acciones están considerando para profundizar el impacto de esta iniciativa y hacerla sostenible?

Se está priorizando tres líneas de acción para profundizar el impacto y garantizar la sostenibilidad de la iniciativa:

- **Transparencia y coherencia:** Cumplir los compromisos asumidos y comunicar avances de manera clara y constante, fortaleciendo la confianza.
- **Cultura de cercanía:** Promover espacios de diálogo abiertos y accesibles, donde las personas se sientan escuchadas y valoradas.
- **Innovación en beneficios:** Continuar desarrollando propuestas que generen orgullo y sentido de pertenencia, alineadas con las necesidades reales de nuestra gente.

Este enfoque reafirma que las personas son nuestro activo más valioso, fortaleciendo vínculos humanos que trascienden lo económico y consolidan una relación basada en respeto y bienestar.

“

Somos conscientes de cómo podemos apoyar, y por eso no prometemos lo que no podemos cumplir. Eso es fundamental para nosotros”.

Yoselyn Malamud

CEO de Viru

Conclusiones

¿Cómo lideramos la evolución junto a quienes hacen posible el cambio?

La visión futura del rol de la gestión humana se define por su capacidad de liderar la evolución. Las empresas en el Perú han demostrado estar en esta ruta de liderazgo y transformación mediante historias que reflejan un enfoque holístico de la gestión humana, generando confianza y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Las personas que hacen posible estas historias comparten aprendizajes, muestran determinación para impulsar iniciativas y fortalecen la comunidad empresarial, aportando a la construcción del país con un profundo compromiso hacia las personas.

A partir del análisis de estas iniciativas, se destacan las siguientes conclusiones:

1

Bienestar integral como eje de la experiencia del colaborador:

Implementar programas personalizados que aborden la salud física, mental y emocional, promoviendo además el bienestar familiar, financiero, la relación con la comunidad y el cuidado ambiental.

2

Desarrollo de líderes desde dentro:

priorizar el aprendizaje aplicado y la formación del talento interno, impulsando el coaching para que los líderes emergentes, con el apoyo de sus líderes, desarrollen habilidades y competencias blandas que los preparen para roles de liderazgo transformador.

3

Reconocimiento como motor cultural:

reconocer los comportamientos deseados es clave para fomentar colaboración, innovación, sentido de pertenencia y valores, reforzando logros individuales y colectivos con un sólido involucramiento del liderazgo.

4

Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión (DEI):

integrar la perspectiva DEI como parte del propósito y la sostenibilidad organizacional, mediante un abordaje holístico que garantice un entorno de cuidado y confianza para todos los colaboradores.

5

Tecnología como habilitador de la experiencia:

aplicar herramientas digitales para optimizar el aporte, la salud, el empoderamiento, la seguridad, la comunicación y la evaluación del desempeño, generando una experiencia más completa para los colaboradores.

Estas prácticas reflejan un compromiso con la evolución y la transformación, con un enfoque centrado en la persona como piedra angular del liderazgo y la cultura. A través de estas historias, rescatamos el involucramiento del liderazgo en la gestión del cambio para impulsar crecimiento, optimización e innovación en las organizaciones.



Pilar Quinteros
Associate Partner
EY Perú

Agradecimientos

Aldo Defilippi

Ariana Quezada

Diana Yangali

Javier Grande

Juan Carlos García Vizcaíno

Juan José Albarracín

Luis Apaza

Miya Mishima

Nadejka Valdez

Nathalie Gambini

Paulo Pantigoso

Pilar Quinteros

Rosa Mabel Rivasplata

Úrsula Valdizán

Vanessa Benavides



Declaración

Las empresas participantes en esta publicación han cedido los derechos de autor de manera gratuita y han autorizado el uso de sus logos para esta publicación. Asimismo, este libro contiene información en forma resumida y está pensada solamente como una guía general de referencia y de facilitación de acceso a información. Este documento de ninguna manera pretende sustituir cualquier investigación exhaustiva o la aplicación del criterio y conocimiento profesional. Asimismo, la constante dinámica de los mercados y su información resultante puede ocasionar la necesidad de una actualización de la información incluida en este documento. Declaración EY y ABE no se hacen responsables por los resultados económicos que alguna persona, empresa o negocio pretenda atribuir a la consulta de esta publicación. Ante la necesidad de resolver cualquier duda o consulta sobre los asuntos abordados en esta publicación o relacionados con ellos, les recomendamos contratar asistencia profesional.

EY | Building a better working world

EY está construyendo un mejor mundo de negocios al crear nuevo valor para los clientes, las personas, la sociedad y el planeta, mientras genera confianza en los mercados de capitales.

Impulsados por datos, IA y tecnología avanzada, los equipos de EY ayudan a los clientes a dar forma al futuro con confianza y a desarrollar respuestas para los problemas más urgentes de hoy y mañana.

Los equipos de EY trabajan en un espectro completo de servicios en Auditoría, Consultoría, Impuestos y Estrategia & Transacciones. Brindamos soluciones en más de 150 países y territorios, impulsados por conocimientos sectoriales, una red globalmente conectada y multidisciplinaria y socios de ecosistemas diversos.

All in to shape the future with confidence.

EY se refiere a la organización global y podría referirse a una o más de las firmas integrantes de Ernst & Young Global Limited, cada una de las cuales es una entidad legal independiente. Ernst & Young Global Limited, una compañía del Reino Unido limitada por garantía, no proporciona servicios a clientes. Para conocer la información sobre cómo EY recaba y utiliza los datos personales y una descripción de los derechos que tienen las personas conforme a la ley de protección de datos, ingrese a ey.com/privacy. Las firmas miembro de EY no ofrecen servicios legales en los casos en que las leyes locales lo prohíban.

Para obtener mayor información acerca de nuestra organización, ingrese a www.ey.com/pe

© 2025 EY.

Miembro de Ernst & Young Global
Derechos Reservados

ISBN: 978-612-5228-05-5

