

# 1º LÍDERMAN

Si mantener un buen clima laboral ya es una tarea súper difícil, quizás resulta más compleja esta labor en una compañía con más de mil colaboradores. Esta tarea es compartida por las 20 empresas que presentamos a continuación.



## PRÁCTICAS POSITIVAS



**Trabajo en casa.** Parte del personal puede trabajar en casa entre una y tres mañanas o tardes a la semana. En un futuro serán de uno a tres días completos.

**Héroe del año.** El objetivo es resaltar la labor del trabajador que realizó un acto de valentía digno de reconocimiento. Durante todo el año aparece la foto del colaborador con su familia en la web.

**Vamos de paseo.** Por lo menos dos veces al año se realiza un paseo con todos los compañeros de trabajo, de un día para otro, fuera de la capital.

**Sueños cumplidos.** Cada dos meses, se cumple el sueño de un hijo de un Líderman, de 4 a 18 años. Se busca incentivar a los hijos de los trabajadores por su buen desempeño en sus estudios.

# Cuando la gente está feliz



**Eduardo Silva Vegas**  
Gerente General

“Cuando la orientación a resultados o al cliente era lo usual, nosotros orientamos nuestra gestión hacia el hombre. Humanizamos nuestras decisiones, pusimos al hombre al centro y desarrollamos una cultura donde la primera prioridad de los ejecutivos es apoyar a nuestra gente”.

**10,055**

TRABAJADORES

**Líderman comenzó sus operaciones en 1989**, con solo cuatro hombres de seguridad, que confiaron en un estilo de trabajo diferente. Al poco tiempo, se contagiaron de la pasión y las ganas de hacer algo distinto en el sector de seguridad privada. En todo este tiempo, la empresa se ha preocupado por ganarse el compromiso de sus colaboradores, velar por su crecimiento profesional y por su calidad de vida familiar. Su personal ya supera los 10.500 en el Perú y más de 1.400 en Ecuador.

En esta compañía reina un ambiente de cordialidad y buenos ánimos. Ello ha sido posible “a partir del convencimiento que tienen los líderes y los accionistas de la empresa de la importancia de tener un gran clima laboral, un lugar donde siempre se diga la verdad, 100% ético, honesto y transparente”, expresa Félix Rivas López, subgerente de Gestión de Talento Humano.

A partir de ello se ha construido la credibilidad con los colaboradores y se ha logrado que crean en su empresa y sientan orgullo de su marca Liderman. Pero nada ha sido gratuito. Para lograr este objetivo se abrieron todos los medios de comunicación directa, se rompió el paradigma del llamado conducto regular, y hoy tienen comunicación directa a través de Facebook, Twitter, radio en vivo y celular en línea abierta.

Otro aspecto fundamental es la empatía que tienen con su gente. “Hay problemas gravísimos en los hogares que no podemos ignorar. Nuestra área de Bienestar Social trabaja durísimo y muy cerca de la gente y de sus familias. Desarrollamos programas de apoyo que vienen a ser obras de la empresa para beneficio de ellos y de sus hogares”, comenta

Rivas. Tener una cultura del reconocimiento muy fuerte y en tiempo real, festejar, divertir a la gente, ser generoso preocuparse por ellos y desarrollarlos profesionalmente, sumado a lo explicado anteriormente, crea un gran clima laboral.

### El apoyo de la empresa

Por su parte, los trabajadores reconocen y valoran estas atenciones de su empresa.

“Nos hace sentir que nuestro trabajo es necesario y valorado, el apoyo es continuo, incluso existen reconocimientos solo por cumplir nuestro trabajo. Valoro mucho la buena atención del personal. Las ganas de brindarme siempre el apoyo necesario, el poder saber que ante cualquier eventualidad mi empresa me apoyará. Me siento feliz y comprometido a mejorar cada día. Soy parte de esta empresa y no puedo dejar de cumplir lo que

me toca, para que sigamos siendo la número 1”, manifiesta Luis Tenorio Morón, líder zonal.

Ahora bien, este clima laboral tiene un impacto directo en la calidad de su servicio. “El tipo de trabajo que realizamos implica una relación con nuestros clientes, donde la actitud y el compromiso de nuestros Líderman es determinante. Al estar ellos supermotivados, contentos y con pleno conocimiento de lo que representa la cultura Liderman para ellos (trato, pago y crecimiento), su desempeño se sitúa sobre el promedio del sector”, expresa Eduardo Silva Vegas, gerente general.

### Gente feliz

Líderman asegura que cuando la gente está feliz, el cliente también lo está. Y han ideado la siguiente fórmula de trabajo: si sus clientes ganan con la calidad de servicio, sus Líderman

están felices y la empresa, por supuesto, también.

Otro aspecto importante son las capacitaciones. Recientemente celebraron su Congreso Anual de Líderes, al que acuden a capacitarse. Durante una semana agruparon, a nivel nacional, a quienes conducirán las políticas y planes de su empresa y trataron el tema de los errores laborales bajo el título “Decisiones humanas”.

“En esa ocasión citamos la obra ‘Los Miserables’, de Víctor Hugo. Presentamos imágenes de cómo la mala decisión de un jefe puede destruir una vida. Una vida que para nosotros es valiosa cuando se integra a la cultura Liderman”, comenta Eduardo Silva.

Esto los hizo reflexionar sobre la necesidad de actuar con justicia, actuando a partir de objetivos claros y por el bienestar de todos. Y fue un motivo para manifestar su posición

frente a los errores y mostrar un razonamiento muy útil: razón + mala comunicación = sin razón. Falla + cultura Liderman = crecimiento y luego bienestar.

Por otra parte, es importante mencionar el apoyo que se ofrece a los trabajadores en una serie de aspectos: capacitación, becas de estudios, actividades de esparcimiento, premiaciones e incluso en el tema familiar.

Además, hay un interés porque los colaboradores tengan una actitud positiva. Hace unos años definieron el propósito de su tarea: hacer que todo lo que digan y hagan sea para hacer feliz al otro. ¿Resultado? “Ha sido sorprendente el impacto en nosotros como personas y como organización. Se ha logrado que la gente cambie, que mire a los ojos, que sonría y siempre digan la verdad”, puntualiza Félix Rivas. ■



**ARMONÍA.** El personal de esta empresa siempre luce motivado.

### FICHA EMPRESARIAL

**Rubro:** Seguridad Privada  
**Gerente General:** Eduardo Silva Vegas  
**Subgerente de Gestión de Talento Humano:** Félix Rivas López  
**Año de fundación:** 1988

9 años en el ranking

La ventaja competitiva de Liderman es haber colocado a las personas en el centro y, a partir de ahí, ofrecer un buen servicio a los clientes.

### TESTIMONIO

**IVÁN CARLOS MORETO SÁNCHEZ**  
OPERADOR DE CENTRO DE CONTROL

“El ambiente de trabajo es muy bueno aquí, pues hay mucha comunicación y todos estamos dispuestos a ayudarnos. Ese compañerismo me hace sentir en familia y me motiva a hacer las cosas bien. Es por eso que me siento muy a gusto con la empresa.

Los líderes son transparentes y cumplen con los pagos, más que puntualmente, en forma anticipada. Además, la empresa tiene varios programas que nos benefician y hay mucha capacitación y convenios que nos permiten crecer profesionalmente. En este trabajo podemos cometer errores, pero aprovechamos esa experiencia para aprender y tomar las precauciones necesarias”.