



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: EL CASO DE LA CAMPAÑA ALTO EN ILENDER

Karla Poggi-Manrique

Lima, noviembre de 2018

FACULTAD DE COMUNICACIÓN

Maestría en Comunicación Estratégica en las Organizaciones

Poggi, K. (2018). *Impacto de la comunicación institucional en la seguridad y salud en el trabajo: el Caso de la campaña ALTO en ilender* (Tesis de Maestría en Comunicación Estratégica en las Organizaciones). Universidad de Piura. Facultad de Comunicación. Lima, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

**UNIVERSIDAD DE PIURA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN**



**Impacto de la comunicación institucional en la  
seguridad y salud en el trabajo: el Caso de la campaña  
ALTO en ilender**

**Tesis para optar el grado de  
Magíster en Comunicación Estratégica en las Organizaciones**

**Karla Estella Poggi Manrique**

**Asesor: Dr. Fernando Huamán Flores**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## Índice

### **Introducción**

1. Antecedentes, historia y contexto de la organización.....	3
2. Actores y problemática en el campo de la comunicación.....	7
3. Estrategia de comunicación.....	11
4. Plan de Acción.....	13
5. Evaluación de toma de decisiones.....	23

### **Conclusiones**

### **Referencias bibliográficas**

### **Anexos**

## Índice de ilustraciones

<b>Ilustración 1.</b> Objetivos estratégicos de ilender .....	11
<b>Ilustración 2.</b> Cuadro de charlas de 5 minutos.....	14
<b>Ilustración 3.</b> Piezas de comunicación física para ALTO....	15
<b>Ilustración 4.</b> Piezas gráficas de la campaña ALTO .....	16
<b>Ilustración 5.</b> Boletín semanal: ALTO, te espero en casa.....	19
<b>Ilustración 6.</b> Boletín semanal: ALTO, 300 días sin accidentes .....	21
<b>Ilustración 7.</b> Indicador anual de accidentes de trabajo.....	23
<b>Ilustración 8.</b> Reportes de seguridad.....	25

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Hitos ilender .....	4
<b>Tabla 2.</b> Escala de multa en UIT.....	7
<b>Tabla 3.</b> Preguntas de entrevista .....	8
<b>Tabla 4.</b> Escenarios de posible solución.....	9
<b>Tabla 5.</b> Presupuesto de campaña ALTO .....	25

## Introducción

El presente trabajo de investigación busca demostrar el impacto que tiene la comunicación interna en la construcción y mantenimiento de la cultura organizacional para optimizar la productividad de las empresas a partir del buen gobierno de las personas. En este caso en particular, se demuestra que las brechas dentro de las empresas se pueden eliminar, o dicho de una mejor manera, las oportunidades dentro de las empresas se pueden encontrar, realizando una correcta interpretación de la realidad a partir de un real conocimiento de la organización que se obtiene gracias a la investigación en el campo, pues para encontrar soluciones integrales que logren alcanzar las oportunidades y conseguir los objetivos estratégicos de la organización, es necesario comunicar de forma oportuna, y mediante los mecanismos adecuados, los mensajes que consigan mover voluntades a partir de la toma de conciencia del **sentido del trabajo**, y de la interiorización de cada miembro de la organización sobre su rol y cómo ese rol afecta al equipo completo de forma positiva.

Esta campaña muestra que los diseños elaborados para mover la voluntad de las personas, deben tener como objetivo generar mejora continua y aportar valor, ya que se trata de una estrategia enfocada en la persona y en su transformación hacia una mejor versión de sí misma.

La metodología utilizada ha sido “1A” pues como indica Tessi (2015), el punto base es potenciar el **sentido del trabajo**. Esta metodología creada en 1994, aporta valor a partir de generar sinergias fortaleciendo el clima organizacional para lograr los resultados, haciendo que los intangibles se puedan medir, como en este trabajo, en el que demostramos el impacto de la comunicación institucional en la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), a partir de la creación de una campaña que busca transformar el comportamiento de los empleados a partir de la toma de conciencia de la responsabilidad que tienen para con su vida, con su familia, con sus compañeros de trabajo y con la empresa. En este modelo existen indicadores de comportamiento cualitativos e indicadores cuantitativos, como el fortalecimiento del compromiso a partir de una mejor actitud y el contador de días sin accidentes, respectivamente.

Con esta investigación y desarrollo de modelo, pretendo aportar de forma académica y práctica a la profesión, demostrando el valor que aporta la comunicación institucional a la empresa y mostrando que los intangibles sí pueden ser medidos, solo hay que saber cuál es el vehículo adecuado que refleje la realidad.

## 1. Antecedentes, historia y contexto de la organización

La empresa ilender es una trasnacional de capital peruano con siete subsidiarias y operaciones en catorce países de América Latina, que se dedica a la salud y nutrición de animales para consumo humano. En su cartera existen 156 productos fabricados, distribuidos y comercializados por 200 personas entre profesionales, técnicos y obreros. La empresa opera desde hace 28 años, inició el 4 de octubre de 1989 (Villalobos, 2016)

Su servicio integral enfocado en el cliente ha conseguido que ilender ocupe un lugar importante en su sector gracias a la confianza que han sabido ganar año tras año cumpliendo cada promesa y apoyando al sector y a los clientes en los momentos más difíciles<sup>1</sup>. Según la revista Actualidad Avípecuaria, en su edición 64, “ilender sigue posicionándose y consolidándose como líder en el mercado avícola y pecuario” (2017, p. 48).

Actualmente en ilender existe un programa denominado “360”, se trata de un servicio de atención integral que se activa al comprar un producto, y consiste en apoyar al cliente no solo en el asesoramiento especializado en el uso del producto, sino también en el manejo eficiente de las granjas de producción durante todo el proceso, para optimizar costos. El equipo técnico está conformado por profesionales con mucho prestigio en el sector: el ingeniero Hirá Gómez, el ingeniero Yesser Salah y la experta nutricionista Fernanda Piccini de Brasil, así como los técnicos de las trasnacionales a las que ilender representa: Lucta y Bedson, entre otras. Para mayor detalle, ver anexo 1.

La misión de ilender es satisfacer las necesidades de los clientes con soluciones que generen valor, desarrollando un equipo de trabajo talentoso y comprometido con los valores de la corporación, y la visión, es ser una corporación global, comprometida con la innovación y orientada a la generación de valor para sus clientes a través de soluciones confiables. Según el *Sistema de Gestión de la Calidad ilender*, los tres

---

<sup>1</sup> Entre 1985 y 1990, durante el primer gobierno de Alan García, cuando el cambio era inestable, el presidente de la compañía Antonio Armejo, fue a la asociación de avicultores y les ofreció las vacunas que tanto necesitaban y que nadie quería vender por miedo a la inestabilidad de la moneda. Su propuesta fue un pacto de caballeros, y la empresa San Fernando e ilender firmaron un contrato en el que fijaban el precio que variaría en función de la realidad, para no perjudicar a nadie. Y así lo hicieron, gracias a esa acción se salvaron muchos pollos, que significaron millones de soles para la industria.

pilares fundamentales del negocio son: productos de la mejor calidad, excelente servicio post venta, y asesoría técnica especializada; y los valores de ilender son: ética, compromiso, respeto y espíritu de servicio.

El 2015 ilender construyó una planta de producción totalmente automatizada, en la zona de Santa Clara, Ate, Lima, Perú. Se trata de diez mil metros cuadrados en un edificio de siete pisos con maquinaria y mobiliario suizo en su totalidad. Cuenta con recertificaciones en buenas prácticas de empleo de ABE; en sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015; y en buenas prácticas de manufactura ISO 2202-1. Y está preparada para recibir auditorías de la FDA y la Unión Europea. (Anexo2)

**Tabla 1:** Hitos ilender

No.	Año	Descripción
1	1990	Ucarsan. Empiezan las ventas del producto estrella que marcó el inicio de la historia de ilender.
2	1992	Primeras marcas propias: Quinilen Norcare
3	1993 1995	Inicio de las filiales: Bolivia, Chile, Venezuela, Colombia y Brasil.
4	1995	Primer aditivo alimenticio: ActiGrow
5	1999	Primera participación en el Congreso Latinoamericano de Avicultura, Inicio de la internacionalización agresiva. Patrocinador Platinum.
6	2004	-Fundadores en el Perú del Pacto Mundial de las Naciones Unidas -ISO 9001
7	2007	Adquisición de la línea de nutrición BASF.

8	2012	-Se abre filial en México. -Empresa líder en Calidad Categoría Oro, en el Premio Nacional a la Calidad, de la Sociedad Nacional de Industrias SNI
9	2013	Se abre ilender China.
10	2015	-Inauguración de la Planta Santa Clara, -Lanzamiento de nueva imagen corporativa. -Nació Más Futuro, la asociación de responsabilidad social de ilender.
11	2016	Certificación HACCP.
12	2017	El primer análisis de micotoxinas hecho por NIR en el Perú; en conexión con Lamic Brasil, realizado en conjunto con el equipo de control de calidad en el laboratorio de ilender Perú.
13	2017	Licencia Planta para re envase de Ucarsan en Brasil.
14	2017	Re certificación HACCP.
15	2017	Certificado emitido por ICONTEC evidencia del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.
16	2017	365 días sin accidentes, tercera meta de ALTO
17	2017	500 días sin accidentes, cuarta meta de ALTO
18	2018	Licencia Planta para producción de productos ilender en Brasil.

Fuente: Elaboración propia.

Actualmente ilender atiende a 953 clientes, productores de aves y cerdos en Latinoamérica. Sus principales clientes son: BRF (Brasil, primer productor de aves de Latinoamérica), JBS (segundo productor de aves en Brasil); Pilgrim's (segundo productor de aves en México); Grupo Ikeda (primer productor de aves en Perú), Protinal (primer productor de aves en Venezuela), Grupo la Caridad (primer productor de aves en Venezuela); Cargill, DIP (primera empresa productora de aves en Centroamérica), Agrosúper (primer productor de aves y cerdos en Chile); Itacol (Colombia); Redondos (segundo productor de aves y primer productor de cerdos en Perú); Avícola Sofía (primer productor de aves en Bolivia); e Imba (Segundo productor de aves en Bolivia).<sup>2</sup>

El sector pecuario es un sector muy fuerte, la operación de ilender actualmente se enfoca en el sector avícola que representa 1.5 del PBI (Saavedra, 2016), pero además que presenta un crecimiento anual por encima del crecimiento de la economía nacional. Se trata de un sector con necesidades específicas en investigación y nuevas tecnologías que consigan lograr productos de máxima calidad, lo que va en línea directa con la inocuidad, la trazabilidad, la responsabilidad en el uso de recursos, el respeto con el medio ambiente y el entorno social. ilender contribuye al objetivo del sector de alimentar con proteína de la mejor calidad a un precio justo.

Ilender compite con empresas nacionales y extranjeras, sus competidores directos son: Montana, Quimtia e Invetsa (nacionales), y Ceva, DSM, Zoetis y MSD (extranjeras).<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Fuente: área comercial ilender.

<sup>3</sup> Ídem.

## 2. Actores y problemática en el campo de la comunicación

En la provincia constitucional del Callao existían dos plantas ilender, una de pre-mezcla y otra de productos veterinarios, ambas con instalaciones adecuadas conforme a ley, además, cumplían con impartir las capacitaciones correspondientes según la norma y contaban con los equipos de protección personal (EPP) adecuados.

Sin embargo, ocurrían accidentes<sup>4</sup> e incidentes<sup>5</sup>. Los accidentes laborales elevan el costo de la operación ya que significan horas hombre utilizadas en el accidente y en su investigación, uso de servicio médico, días de descanso, plaza pendiente, elevación de la prima del seguro y asesoría legal. El Informe Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo presentaba en números esta realidad, para ver el detalle revisar el anexo 3.

**Tabla 2:** Escala de multa en UIT

### Escala de Multa en UIT



MICROEMPRESA										
Gravedad de la infracción	Número de Trabajadores Afectados									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 y más
Leves	0.10	0.12	0.15	0.17	0.20	0.25	0.30	0.35	0.40	0.50
Grave	0.25	0.30	0.35	0.40	0.45	0.55	0.65	0.75	0.85	1.00
Muy Grave	0.50	0.55	0.65	0.70	0.80	0.90	1.05	1.20	1.35	1.50
PEQUEÑA EMPRESA										
Gravedad de la infracción	Número de Trabajadores Afectados									
	1 a 5	6 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	71 a 99	100 y más
Leves	0.20	0.30	0.40	0.50	0.70	1.00	1.35	1.85	2.25	5.00
Grave	1.00	1.30	1.70	2.15	2.80	3.60	4.65	5.40	6.25	10.00
Muy Grave	1.70	2.20	2.85	3.65	4.75	6.10	7.90	9.60	11.00	17.00
NO MYPE										
Gravedad de la infracción	Número de Trabajadores Afectados									
	1 a 10	11 a 25	26 a 50	51 a 100	101 a 200	201 a 300	301 a 400	401 a 500	501 a 999	1,000 a más
Leves	0.50	1.70	2.45	4.50	6.00	7.20	10.25	14.70	21.00	30.00
Grave	3.00	7.50	10.00	12.50	15.00	20.00	25.00	35.00	40.00	50.00
Muy Grave	5.00	10.00	15.00	22.00	27.00	35.00	45.00	60.00	80.00	100.00

Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

<sup>4</sup> Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. DS 005-2012-TR refiere lo siguiente: Accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aún fuera del lugar y horas de trabajo.

<sup>5</sup> Un **INCIDENTE** es un suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que por cuestiones del azar no desencadena lesiones en las personas, daños a la propiedad, al proceso o al ambiente.

Los informes del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, indicaban, luego de las investigaciones, que los accidentes sucedían por el uso inadecuado de los equipos de protección personal o EPP, y por la exposición al peligro por parte de los trabajadores<sup>6</sup>.

El equipo de comunicaciones llegó a la planta de pre-mezcla y a la planta de productos veterinarios para identificar el problema, y, como bien dice De la Cierva (2015), para entender el contexto y ubicar el origen. Luego de conversar con los trabajadores, con los supervisores y con los jefes, se logró un diagnóstico y se elaboró un plan de acción.

La causa de la alta ocurrencia de incidentes y accidentes tenía origen en tres puntos específicos: el primero era que los trabajadores adjudicaban la responsabilidad de su seguridad a la empresa. El segundo era que los trabajadores que tenían muchos años en la empresa incurrían en lo que en seguridad se conoce como exceso de confianza, y el tercero era que los trabajadores tenían un concepto tergiversado de la amistad, ubicando el reporte o la llamada de atención como falta de compañerismo o traición.<sup>7</sup>

**Tabla 3.** Preguntas de entrevista

Universo entrevistado	Pregunta	Respuestas	
65 trabajadores de Pre-mix y Veterinaria de un total de 70.	¿Quién es responsable de la seguridad?	ilender 80%	Gte de Planta 20%
	<b>¿Quién es responsable de tu seguridad?</b>	ilender 90%	Yo 10%
	¿Qué opinas de los EPP's?	Incomodan 75%	Nos protegen 25%
	¿Son importantes los procedimientos de seguridad?	Si 25%	No (quitan tiempo) 75%
	¿Si ves a un compañero haciendo un trabajo sin EPP, le llamas la atención?	Si 0%	No 100%

Fuente: elaboración propia.

<sup>6</sup> Fuente: Informe Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo, ilender 2014.

<sup>7</sup> Fuente: elaboración propia.

La metodología que se utilizó fue la de entrevista a profundidad, como el personal no pasaba de los setenta empleados, fue fácil conversar con la mayoría en tres días de trabajo, caminado por la planta y conversando, desde el gerente de planta hasta el personal de mantenimiento.



Foto: equipo de comunicaciones haciendo las entrevistas a trabajadores en planta.

**Tabla 4.** Escenarios posibles de solución

<b>Criterios</b>	<b>Económico</b>	<b>Clima laboral</b>	<b>Estratégico</b>	<b>Unidad de la empresa</b>
<b>Opciones</b>				
<b>1.Seguir igual</b>	Peligro de multas y problemas con la operación	Afecta negativamente la reputación de la empresa	Impacta negativamente en cinco de los seis objetivos estratégicos de la empresa	Existen tres grupos identificados <sup>8</sup> y si se sigue igual se corre el riesgo de que los “frustrados”, pasen a engrosar las filas de los “indiferentes” <sup>9</sup> .

<sup>8</sup> Los identificados: que se sienten parte de la empresa y sienten que la empresa los considera. Los frustrados: que se sienten comprometidos con la empresa y sienten que la empresa no está comprometida con ellos. Finalmente, los indiferentes: que no les interesa la empresa y solo trabajan por el sueldo.

<sup>9</sup> Nota de autor: es muy peligroso un frustrado convertido en indiferente, por la carga en el clima.

<b>Criterios</b>	<b>Económico</b>	<b>Clima laboral</b>	<b>Estratégico</b>	<b>Unidad de la empresa</b>
<b>Opciones</b>				
<b>2. Fortalecer las capacitaciones de seguridad, aumentándolas de 4 a 8 por año.</b>	Aumentar el presupuesto para las capacitaciones en S/.28,000 <sup>10</sup> y si funcionan se logra un ahorro aproximado de S/.249,000 soles por año <sup>11</sup> .	No afecta	Si logra el objetivo, impacta positivamente en cinco de los seis Objetivos Estratégicos ilender.	No afecta
<b>3. Hacer un plan integral que sensibilice a los trabajadores y los comprometa con su seguridad, fortaleciendo sus lazos de compromiso con la empresa</b>	Aumentar el presupuesto para el programa en S/.1.000 al año <sup>12</sup> y si funciona se logra un ahorro aproximado de S/. 249,000 soles por año <sup>13</sup> en accidentes, y un ahorro de \$500,000 <sup>14</sup> en operación.	Impacta positivamente, ya que genera trabajo en equipo, sentimiento de pertenencia y preocupación por el bienestar del otro.	Impacta positivamente en cinco de los seis Objetivos Estratégicos ilender.	Fortalece el compromiso de los trabajadores porque perciben que la empresa se preocupa por resolver un problema de forma real y profunda.

Fuente: elaboración propia.

<sup>10</sup> Fuente: El cálculo se hizo en base del presupuesto del servicio de capacitación: S/.100 por persona, por cuatro capacitaciones. Jhon Huaman, jefe del área de Seguridad de ilender.

<sup>11</sup> Calculando con la tabla de multas en UIT, donde la UIT al 2018 es de S/. 4,050 por accidente.

<sup>12</sup> Calculado del presupuesto anual del área de Comunicación Institucional y Responsabilidad Social.

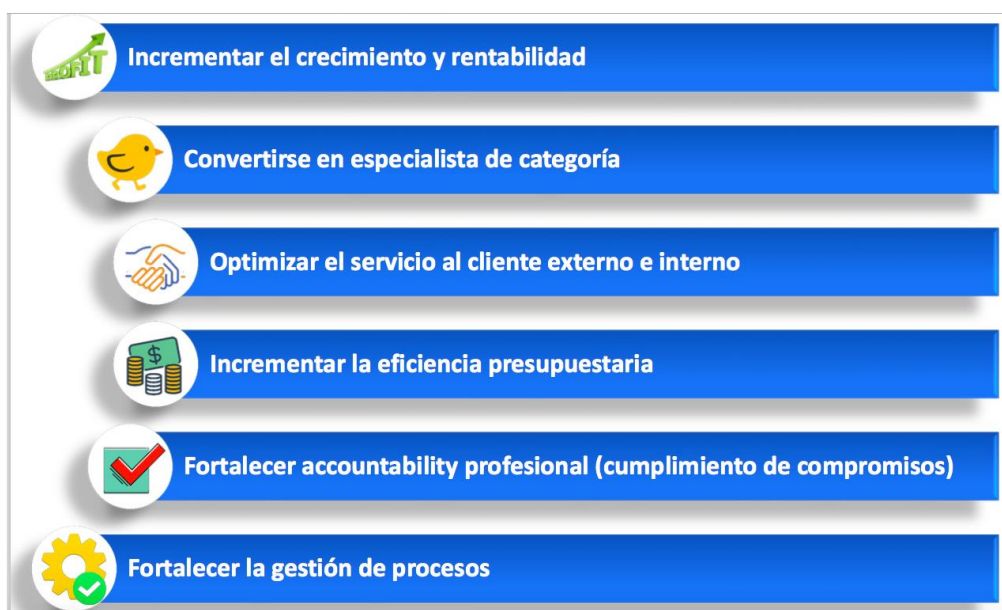
<sup>13</sup> Calculando con la tabla de multas en UIT, donde la UIT al 2018 es de S/. 4,050 por accidente.

<sup>14</sup> Fuente: En el cálculo de accidente que perjudica la entrega a un cliente, y la venta mínima es de 100 toneladas a USD\$ 5 por kilo = USDS/500,000. Antonio Armejo, Presidente ejecutivo de ilender.

### 3. Estrategia de comunicación

Frente al diagnóstico y la evaluación de los posibles escenarios, la empresa optó por la tercera opción e inició ALTO, un sistema de gestión de cambio que se basa en la sensibilización y concientización a través de campañas de comunicación que, como asegura Aguilera (2010), sirve como apoyo al área de Capital Humano para que la operación se realice de forma segura, se evite las pérdidas económicas, se fortalezca la calidad de los procesos y se eleve el clima institucional. Además, impacta en los Objetivos Estratégicos de Ilender: 3, 5 y 6.

## Objetivos Estratégicos de Ilender



**Ilustración 1.** Objetivos Estratégicos de ilender

Fuente: Presidencia ilender.

Es importante recalcar que ilender cuenta con la certificación ISO 9001:2015 donde la gestión de cambio, el enfoque basado en riesgos y el ciclo de mejora continua PHVA<sup>15</sup> son clave, y han sido la base de ALTO. (Anexo 2)

<sup>15</sup> PHVA es el acrónimo del ciclo de procesos de los sistemas de gestión de calidad y significa: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Se inició el trabajo investigando en campo el origen del problema. Al identificarlo, diseñamos un plan y adaptamos los cuatro pilares de la seguridad (observar, corregir, prevenir y reportar) a nuestra realidad y al lenguaje en el que nos comunicamos en ilender, elaborando el acróstico ALTO: Analiza tu acción, Libérate del riesgo, Toma el control y Opta por la seguridad reportando.

La investigación preliminar arrojó que en ilender la forma más efectiva de comunicación era el *face to face*, siempre y cuando quien comunique sea un líder reconocido como tal, así que todo el diseño se desarrolló apoyándose en líderes influyentes y en un escenario creado para la seguridad y la comunicación: “la Charla de cinco minutos”, un mecanismo de seguridad que es parte del reglamento interno de trabajo (RIT) de las industrias formales y también un escenario ideal para las comunicaciones.

La estrategia estaba basada en la sensibilización de los trabajadores a partir de mensajes clave que motiven cambios en el comportamiento individual como organizacional, tal como lo indica Fischman (2014).

El presidente de la compañía era la pieza clave para la comunicación tanto en planta, como en oficinas y en filiales. Además, se contaba con líderes aliados, el comité de seguridad y las “Charlas de cinco minutos” para fortalecer el mensaje.

El mensaje del presidente de ilender al inaugurar la campaña ALTO estaba orientado a buscar la reflexión y la concientización: “mantenernos seguros es **nuestra responsabilidad**, se trata del compromiso que tenemos con nuestras familias, con nuestros compañeros y con la empresa en la que trabajamos. Debemos de tener claro que la seguridad está en nuestras manos”.

Por su parte, Ninosca Callo, jefa de producción, hizo lo propio motivando a los empleados y fortaleciendo el mensaje de cambio en el comportamiento: “ustedes son pieza vital para que sus familias progresen, para que ustedes progresen y de eso se trata ALTO, de prevenir para que se vayan a sus casas en las mismas condiciones en las que vinieron a trabajar”.

#### 4. Plan de acción

Lanzar ALTO en todo ilender, liderado por el presidente ejecutivo junto a los gerentes de las áreas de todas las sedes, mostrando el espíritu de ALTO: un compromiso personal con mi seguridad y con la de mis compañeros. El objetivo: fortalecer el concepto de seguridad en los trabajadores de ilender a partir de solucionar las tres causas halladas: responsabilidad por la seguridad, exceso de confianza y exposición al riesgo, y confusión del concepto de amistad. Para apreciar el impacto se adjunta el video de presentación como anexo 8. <https://youtu.be/I2sVUzVegB8>

“ALTO es un llamado a la reflexión, es un análisis profundo de nuestra forma de comportarnos y de la forma como interiorizamos conceptos tan substanciales como **seguridad**”. Antonio Arnejo, presidente ejecutivo de ilender. (Anexo 4)

La estrategia para lograr el objetivo de conseguir que los trabajadores asuman la responsabilidad de su integridad y se comprometan con ellos y con sus compañeros, se ha construido en etapas que se suceden una vez que se ha logrado una meta. Se diseñaron cinco etapas de inicio.

Como sistema de gestión perenne, las etapas que continúen se generarán atendiendo las necesidades de la realidad. Además, se implementó un tablero de días sin accidentes como herramienta para establecer metas y registrarlas como evidencia física<sup>16</sup>.

1. Sensibilización y concientización: sobre el compromiso personal con la seguridad y la importancia de trabajar seguro para lograr objetivos personales: **Ningún trabajo puede poner en riesgo mi vida.**
2. Sensibilización y compañerismo: fortaleciendo el concepto de amistad y solidaridad en el cuidado al otro, donde la llamada de atención refleja cariño e interés, porque elegimos no mirar hacia otro lado, sino gastar nuestro tiempo

---

<sup>16</sup>Antes del tablero nadie valoraba los días sin accidentes, y los accidentes no eran evidentes para los empleados que no tuvieran acceso a los informes del comité de seguridad y salud en el trabajo, así que tener un día sin accidentes o treinta, daba lo mismo. Igual sucedía cuando se producía un accidente.

protegiendo la seguridad de un compañero: **La seguridad está en tus manos.**

3. Sensibilización y compromiso: involucrando a la familia en el fortalecimiento de la responsabilidad con la seguridad y reforzando ALTO como compromiso personal: **Te espero en casa.**
4. Sensibilización y responsabilidad: asumiendo la responsabilidad directa de la seguridad: **La seguridad soy yo.**
5. **Sensibilización y refuerzo:** cerrando el círculo de compromiso personal con la seguridad propia y en conjunto, tomando responsabilidades y siendo parte de una organización: **Cinco motivos.**

Seguimiento: el monitoreo es constante, y el refuerzo se da todos los días durante la “Charla de cinco minutos”<sup>17</sup>

CHARLAS DE 5 MINUTOS					ilender				
<b>ÁREA DE ALMACÉN</b>					<b>ÁREA DE CALIDAD</b>				
Concepto	E	F	M	A	Concepto	E	F	M	A
Nº Charlas programadas	20	21	21	21	Nº Charlas programadas	20	21	21	21
Nº Charlas realizadas	20	21	21	21	Nº Charlas realizadas	20	21	21	21
% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%
<b>ÁREA DE MANTENIMIENTO</b>					<b>ÁREA DE PRODUCCIÓN</b>				
Concepto	E	F	M	A	Concepto	E	F	M	A
Nº Charlas programadas	20	21	21	21	Nº Charlas programadas	20	21	21	21
Nº Charlas realizadas	20	21	21	21	Nº Charlas realizadas	17	17	15	16
% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	% Cumplimiento	85%	81%	71%	76%

**Ilustración 2:** Cuadro de Charlas de 5 minutos

Fuente: área de Seguridad ilender

<sup>17</sup> Con la campaña ALTO, se establecía además, la “Charla de cinco minutos”, que es un mecanismo de seguridad muy importante, pero que representa, en términos de comunicación, el escenario ideal para enviar mensajes a los trabajadores, ya que es un espacio donde la información es oficial, la imparte un líder que ellos reconocen, hablan el mismo idioma, y cuando se establece como una práctica habitual, es el mejor medio de comunicación para que las personas asimilen exactamente lo que se les quiere transmitir.

Las metas establecidas fueron: 100, 200, 365, 500, 1000...CERO ACCIDENTES, y para fijar el concepto, se deben celebrar y avanzar con firmeza a la siguiente etapa.

Cada etapa tiene una campaña que genera un video que se difunde en la celebración del logro de la misma.



**Ilustración 3:** piezas de comunicación física para ALTO.

Fuente: elaboración propia.

ALTO inició actividades con un cronograma de trabajo en cascada, en el que se empezaba por convencer e involucrar a los líderes estableciendo un cronograma de reuniones y presentaciones para exponer el problema y la solución. Los mensajes clave estaban diseñados para cada público en especial, a los directivos se les explicaba que la prevención de accidentes es un buen negocio, ya que cada accidente le cuesta a la empresa no solo los días perdidos y el consecuente impacto en la operación, sino que sube la prima del seguro y pone en riesgo a los demás trabajadores, ya sea por la

sobrecarga de trabajo que implica la ausencia de un trabajador, o por la curva de aprendizaje del trabajador reemplazante. (Anexo 5)

A los gerentes y jefes se les hizo entender que es parte de su responsabilidad velar por la seguridad de los trabajadores y de la operación.

Luego, se hizo la presentación a los trabajadores por sede en donde el presidente del directorio presentó ALTO con el mensaje “ningún trabajo puede poner en riesgo tu vida”, haciendo hincapié en que la seguridad es una responsabilidad personal, que cada uno toma la decisión de ponerse en riesgo o de estar seguro, de usar los EPP's para ejecutar las acciones, y de aplicar los protocolos aprendidos en las capacitaciones. (Anexo 6)

Se presentaron videos de sucesos en la empresa con reflexiones y el video de la campaña donde participaban todos los empleados. Se buscaba impactar de forma positiva con una campaña hecha con los mismos trabajadores, con historias reales y propias, pues según D'Aprix (1999) el objeto de la comunicación interna es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes.

El tablero de días sin accidentes, se presentó en cada sede para luego llevarlo a la planta de Pre-Mix, donde quedaría finalmente ya que era la sede más representativa, el conteo se difundiría todos los jueves en el boletín informativo de ilender: Informando.



**Ilustración 4:** Piezas gráficas de la campaña ALTO.

En la segunda etapa, que empezaría a correr una vez que la primera estuviera con el concepto entendido e interiorizado, es decir, una vez que se hayan cumplido las dos primeras metas de 100 y 200 días sin accidentes, se apelaba a la amistad, bajo un concepto más claro donde uno demuestra afecto preocupándose por la seguridad del compañero, demostrando de esa forma verdadero compañerismo, entonces el eslogan fue: “la seguridad está en tus manos”, donde ya se miraba al compañero y se le llamaba la atención de forma fraterna. El reto en esta etapa era conseguir que las personas entiendan que cuando alguien les llamaba la atención por una falta en la seguridad no se trataba de una amonestación enconada, sino por el contrario, era una muestra de aprecio y compañerismo, ya que estaba gastando su tiempo en cuidar la integridad de otro. El presidente de ilender, líder de la campaña, fortaleció el mensaje en su discurso: “nunca tener miedo de hacer una corrección fraterna a un compañero, nunca tener miedo de decir: cuidado, no te has puesto el arnés, no has usado tu casco, y esta zona es peligrosa. Nadie se podría molestar por eso, al contrario, más bien lo que tenemos que decirle a esa persona es: muchas gracias hermano, porque en verdad ha hecho algo generoso, se ha preocupado por mí, que no es su vida, pero me quiere porque soy su compañero, tiene afecto por mí, tiene un respeto por mi persona, y eso se agradece”.

La mudanza a Santa Clara que fue una etapa crítica para la seguridad, con nuevos retos, nuevos equipos y nueva maquinaria, pues “pasar de una tecnología clásica a la más alta tecnología suiza en pocos meses, donde el desafío más importante fue aprender y fabricar a la vez, ponía el tema de la seguridad en primer plano y en último también.” Ninosca Callo, gerente de producción.

El compromiso y la participación activa del gerente de operaciones Jesús Odar, la gerente de producción Ninosca Callo y la gerente de calidad Mariela Céspedes<sup>18</sup>, hicieron posible que se lograran resultados pues, la campaña conseguía unir a la empresa en un objetivo en común buscando que el tablero llegue a marcar las metas establecidas, consiguiendo unir a la empresa, fortaleciendo la cultura de compañerismo y seguridad, conectando con los objetivos estratégicos de la empresa en los que el mecanismo era fortalecer los procesos para lograr calidad y conseguir rentabilidad, todo esto, a través de un equipo fortalecido y trabajando en equipo, en ese sentido Ander-Egg (2011), postula que, tanto el trabajo individual como el colectivo, se realizará como equipo solo si sucede dentro de un contexto socio afectivo que tiene como particularidad un clima de respeto y confianza, en un ambiente satisfactorio y gratificante. La característica que define este equipo, es que cada miembro se siente complementario en la realización de actividades y tareas, y

---

<sup>18</sup> Mariela Céspedes y Ninosca Callo fueron ascendidas de jefe a gerente, eso dice mucho de su compromiso con la empresa, por eso son piezas clave para ALTO.

responsable del resultado en conjunto, en un ejercicio cooperativo que tiene un propósito común.

La tercera etapa debía lanzarse con el video correspondiente, donde se involucraban a la familia, y la forma de reforzar el concepto asegurando el logro de la meta, era realizar el video en planta. Se invitó a los hijos de los trabajadores para realizar las piezas y, para que conozcan donde trabajan sus papas, qué hacen, pero, sobre todo: para qué lo hacen. Los niños se colocaban en los puestos de sus padres con los EPPs correspondientes y se les grababa y se les tomaba una foto con la señal ALTO y diciendo: “ALTO, te espero en casa”.<sup>19</sup>

Todos en la compañía, hasta los hijos de los trabajadores, antes de realizar una acción dicen “ALTO”: analiza tu acción, libérate del riesgo, toma el control y opta por la seguridad reportando.

---

<sup>19</sup> La visita se realizó el sábado 4 de marzo, durante la jornada normal de trabajo, para que los niños vean a sus padres trabajando. Recorrieron las instalaciones y cuando llegaban al área correspondiente a su padre, el padre le entregaba sus EPP's y se les tomaba el video y la foto diciendo la frase: te espero en casa. El entregable fue un video de la visita que se difunde en los televisores de la planta y se lanzó cuando se cumplieron los 365 días sin accidentes en una celebración con todos los trabajadores en planta, y un cuadro con la foto de cada niño en el sitio del padre, con la señal de ALTO.

# informando

Boletín semanal

Marzo, 02 - Año 4 - Nº 120



**+puntos:** Nuestros hijos nos visitaron para recordarnos que la seguridad está en nuestras manos y decirnos: **ALTO, TE ESPERO EN CASA.**

Noy cumplimos  
**273 días**  
 Nuestra meta a superar es  
 365 días SIN accidentes



**Ilustración 5:** Boletín semanal: ALTO, te espero en casa.

A continuación, algunas declaraciones de los trabajadores respecto a la campaña:

“ALTO es una campaña que ha tenido mucho éxito, quiero comentarles que gracias a la actividad que realizaron cuando vivieron los hijos de los colaboradores a visitar la planta, se vistieron con los epp's y conocieron donde trabajan sus papas, la prevención y la seguridad se han reforzado. Era gracioso porque al día siguiente y nos comentaban: señorita hoy llegué a mi casa y mis hijos me preguntaron si he usado mis epp's. Yo creo que esa actividad marcó mucho a los trabajadores que tenemos en el área de producción, y creo que las personas en producción estamos cien por ciento concientizadas en prevención” Anhela Pérez, supervisora de producción.

“En mi opinión la campaña ALTO ha tenido gran impacto en ilender porque no solo ha permitido que las personas se comprometan y sean conscientes de su seguridad en planta, sino también en las otras sedes administrativas” Erika Chuco, asistente de Investigación, Innovación y Desarrollo.

“ALTO es una campaña que sensibiliza a la gente, que crea conciencia en las personas del riesgo que significa trabajar en una empresa como ilender” Arturo Novoa, gerente de Capital Humano

“Tenemos presente que no solamente es mi seguridad sino también la seguridad de mi compañero, es por ello que me siento orgulloso de trabajar en una empresa que se preocupa mucho por el trabajador en niveles de seguridad. Yo considero que ALTO no solo se debería aplicar en la planta sino en nuestra vida diaria”.

Renato Flores, auxiliar de almacén.

“ALTO ha venido trascendiendo a lo largo del tiempo, para mi ALTO es una herramienta de gestión basada en la mejora continua porque hace que el personal se vaya involucrando un poco más, va analizando los riesgos, identificando cuáles son sus peligros, toman controles para prevenir los accidentes. ALTO es lo máximo”. Jhon Huamán, coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional.

# informando

Boletín semanal

Marzo, 30 • Año 4 • Nº 124

## Superamos los 300 días

### ALTO



Estamos comprometidos con nuestra **seguridad**, somos **responsables** porque **amamos** lo que hacemos, trabajamos en equipo para entregar **soluciones** confiables. Sigamos adelante que la siguiente meta es **365**.

**+puntos:** Nos pusimos de **pie** y llevamos nuestras donaciones donde **más se necesita**. Como hermanos nos dimos la mano, como peruanos hemos respondido y lo seguiremos haciendo hasta que el clima de tregua. **PERÚ: una sola fuerza.**

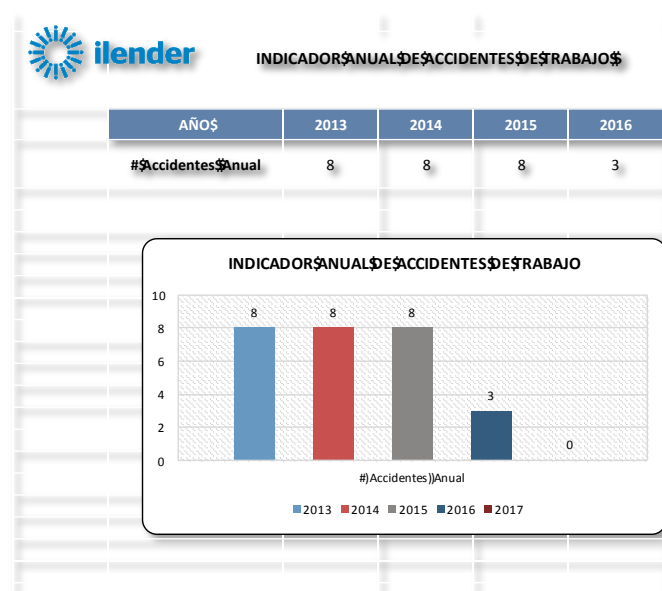


Ilustración 6: Boletín semanal: ALTO, 300 días sin accidentes

Al lograr los 500 días sin accidentes, se inició la cuarta etapa, donde se debía fortalecer el concepto de que la responsabilidad de la seguridad es personal, y la campaña tuvo como slogan: “la seguridad soy yo”. Todo el personal participó en un video donde, desde su área decían: en ilender, la seguridad soy yo. El video fue difundido el día del evento en donde a todo el personal se le entregó un llavero con la imagen de la Virgen del Carmen, patrona de ilender, con el siguiente grabado: “Virgen del Carmen, Tú que eres la madre del amor, la protectora del mundo y nuestra Patrona, cúbrenos con tu manto para estar siempre a salvo y libres de todo mal”. ALTO 500 días. ilender 15/10/17. (Anexo 7)

## 5. Evaluación de la toma de decisiones

Al poner en marcha este sistema de gestión, se logró un cambio en el comportamiento de los trabajadores, evidenciado por el uso adecuado de EPP's, el reporte y llamada de atención frente a acciones riesgosas, y la aceptación de los procesos de seguridad como un estado permanente<sup>20</sup>. Todo este cambio se vio reflejado en el tablero de días sin accidentes que llegó a pasar los 500 días sin accidentes, además, los trabajadores se llamaban la atención uno al otro de forma amigable diciendo: ALTO.



**Ilustración 7:** Indicador anual de accidentes de trabajo.  
Fuente: Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo ilender.

La ejecución integral contribuyó al éxito de la campaña, ya que se unieron los puntos sueltos que tejían los problemas de la empresa: silos<sup>21</sup> de comunicación entre las sedes, responsabilidad por las decisiones personales, rectificación del sentido de compañerismo recuperando los valores. Según Álvarez (2011), el Cambio Organizacional es un proceso que hace referencia a la necesidad de un cambio, fundamentado en la visión de la organización, para promover un mejor desempeño.

<sup>20</sup> Fuente: Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.

<sup>21</sup> Se hace referencia a silos para graficar la falta de comunicación entre áreas, al aislarse y no compartir información, ni comunicarse hacen el efecto silo.

En cuanto a los silos, se había identificado tres empresas en una: la planta, oficinas y comercial. El personal que se ubicaba en una de las tres categorías no sentía que pertenecía a la otra, y cuando hacían referencia a sus compañeros decían “ellos” no “nosotros”. Luego de ALTO, toda la empresa se unificó bajo la bandera de compañerismo, pues el logro de los días sin accidentes impactaba en todos por igual, y las celebraciones se festejaban en todas las sedes.

Los vehículos de comunicaciones<sup>22</sup> fueron aliados para comunicar los objetivos, motivar a la acción y reforzar los mensajes entregados en las presentaciones. Las presentaciones estuvieron a cargo del presidente de la compañía y de los líderes de cada sede, dándole fuerza y respaldo a la campaña, pero además y sobretodo, acercando al líder máximo a sus empleados y a sus operaciones, sufragando la demanda del personal con respecto a la presencia del presidente y de los líderes.

Desde la primera etapa, ALTO se presentó en cada sede en toda la corporación: Lima, Callao, Trujillo, en Perú y los siete países en los que hay oficinas administrativas y almacén: Bolivia, Chile, Brasil, Colombia, Venezuela, México, CAM.

Los indicadores claros son: el tablero de días sin accidentes, los reportes, los informes de seguridad del comité paritario y la ejecución de la “Charla de cinco minutos”.

---

<sup>22</sup> Boletín semanal: informando; periódico mural y Charla de cinco minutos.

REPORTE DE SEGURIDAD					ilender				
<b>ÁREA DE ALMACÉN</b>					<b>ÁREA DE CALIDAD</b>				
Concepto	E	F	M	A	Concepto	E	F	M	A
Nº Reportes solicitados	3	3	3	3	Nº Reportes solicitados	3	3	3	3
Nº Reportes entregados	3	3	3	3	Nº Reportes entregados	3	4	5	6
% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	% Cumplimiento	100%	133%	166%	200%
					149.5				
<b>ÁREA DE MANTENIMIENTO</b>					<b>ÁREA DE PRODUCCIÓN</b>				
Concepto	E	F	M	A	Concepto	E	F	M	A
Nº Reportes solicitados	3	3	3	3	Nº Reportes solicitados	3	3	3	3
Nº Reportes entregados	6	4	3	3	Nº Reportes entregados	0	3	3	3
% Cumplimiento	200%	133%	100%	100%	% Cumplimiento	0%	100%	100%	100%

**ilustración 8:** Reportes de seguridad.  
Fuente: área de Seguridad ilender.

El presupuesto de este sistema está incluido en el centro de costo del área de comunicaciones, donde se ha estipulado un monto de S/. 1,000 (mil soles) por año, este presupuesto incluye el material gráfico, los gastos de transporte, la celebración de las metas y los imprevistos.

**Tabla 5:** presupuesto de campaña ALTO

Centro de Costo	Ítem	PEN	Observaciones <sup>o</sup>
CI 590493	Atención al personal	S./ 1000	Transporte del personal de CI, celebración de metas, piezas gráficas.

<sup>o</sup>Las horas hombre no son consideradas, porque es parte de las labores propias del personal de CI.

## Conclusiones

**Primera:** la identificación real **del problema** se logra a partir de una buena investigación, luego de este punto se plantea la o las alternativas de solución, en este caso la estrategia de comunicación se ha basado en una solución integral que ha conseguido alinear a todos los trabajadores bajo un mismo objetivo fomentando la cultura organizacional y logrando fortalecer el compromiso o *engagement*.

**Segunda:** el trabajo de comunicación interna será legitimado cuando la cabeza de la empresa esté comprometida y lidere la comunicación, por eso el punto de inicio logró el impacto deseado.

**Tercera:** el establecimiento de objetivos claros y de indicadores que muestren la eficacia y eficiencia de la campaña, son cruciales para demostrar que en comunicaciones lo cualitativo se puede cuantificar y que los intangibles pesan a veces, más que los tangibles a la hora de mirar los resultados en el tiempo, y que el impacto del trabajo de comunicación institucional es crucial para conseguir objetivos tan ambiciosos como lograr un indicador con cero accidentes.

**Cuarta:** una campaña realizada a partir de un trabajo concienzudo y bien elaborado a partir de la realidad sin maquillaje, logra involucrar a los empleados más reacios y convertirlos en embajadores de la marca.

Nota final:

ALTO es un emblema de unidad en ilender, es un modo de ser ilender.

ALTO sirve de forma complementaria en el plano conductual para el apartado de seguridad basada en comportamiento. Además, es un gran aliado al momento de presentar los reportes de sostenibilidad, del Pacto Mundial y de la certificación ISO, referentes a la salud y seguridad en el trabajo.

## Referencias bibliografía

Actualidad Avipecuaria, Revista bimensual, edición 64, año 10, 2017. Páginas 48-49. Producciones Creativas S.A.C Lima – Perú

Alvarez, G. (2011). *Cambio Organizacional y Disciplinario*. México, México: Plaza y Valdés S.A.

Ander-egg, E. (2011). *El Trabajo en Equipo*. México, México: Editorial Progreso.

Castro, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.

Contreras, H. (12 de 10 de 2012). RRPP Net Porat. Recuperado el 13 de 05 de 2013, de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>

D´Aprix, R. (1999). *La comunicación para el cambio: cómo conectar el lugar de trabajo con las demandas cambiantes del mercado*. Barcelona, España: Granica.

De la Cierva, Y. (2015). *Comunicar en aguas turbulentas: un enfoque ético para la comunicación de crisis*. Navarra, España: Eunsa.

Fischman, D. (2014). *Motivación 360°: cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima, Perú: Editorial Planeta.

Portal de Comunicación Interna Integrada. (2012). *Modelo de Comunicación IA*. Recuperado de <http://comunicacioninterna.com/metodologia/>

Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional – Décima Edición*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Editorial.

Saavedra (2016, 22 de junio). Las avícolas apuntamos a ser una industria de clase mundial. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/avicolas-apuntamos-industria-clase-mundial-225020>

Tessi, Manuel (2015) *Comunicación Interna Integrada*. Santiago: Ed. Zig Zag.

Villalobos (2016, 3 de marzo). Peruana Ilender prevé lograr ventas por US\$125 mlls. este año. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/lec/peruana-ilender-preve-lograr-ventas-us-125-mlls-ano-167544>.

Anexo 1:

# informando

Boletim semanal

Correspondente: Juliana Sobral

Março, 03 - Ano 3 - Nº 70

## ilender Bolivia

Na semana passada **ilender Bolivia** recebeu a visita de nosso consultor técnico **lesser** Salah, que juntamente com **Rodni** Ayllón, **Rami** Khamis e **Deivi** Vargas, visitarão vários de nossos **principais clientes** na região para fornecer **formação técnica** e aconselhamento como parte do **programa** de apoio **enzimas**, promotores e **anticoccidianos**. Mantemos assim as **portas abertas incentivando** a **proximidade** com os principais clientes na Bolívia, **ajudando-os** a obter o **máximo** benefício dos produtos e melhorar sua **rentabilidade**.

Estas **ações** permitem a **fidelização** de nossos **clientes** alcançando fechar programas de **rotação** com **negócios** a longo prazo, além disso nos fornecem um alto **nível técnico**, agregando **valor** a cada um dos nossos **produtos**.



**+pontos:** O Seminário sobre **Estratégias** para **otimizar** o **desempenho** reduzindo os **custos**, realizou-se hoje em Lima, e nós tivemos a presença valiosa de Ph.D. **Peter** FerKet **Master Nutrição de aves**, e Ph.D. **James** Tyus **Doutor em Ciências Biológicas**.

# informando

Boletín semanal

Abril 20 - Año 4 - Nº 127

## TRUJILLO EN ACCIÓN



Nuestros clientes de la zona norte del país han sido afectados por los últimos desastres naturales; nuestro **equipo técnico** se encuentra brindándoles **asistencia**, capacitándolos y asesorándolos de manera **personalizada**, de acuerdo a sus requerimientos y a los desafíos que enfrentan.

Como parte de nuestro **servicio 360**, los atendemos asegurando la máxima producción y rentabilidad de sus negocios, mientras **reforzamos la confianza** depositada en nosotros.

**+puntos:** Estamos cumpliendo **322 días sin accidentes**, nuestra **meta** es llegar a los **365 días**, recuerda que **ningún trabajo** puede **poner en riesgo tu seguridad**.



# informando

Boletín semanal

Septiembre • Año 5 • Nº 198

Programa Integral

## Bio Inocuidad



En Ilender somos **talento que genera valor constante**, y por eso este 20 de septiembre realizaremos el **evento corporativo más importante** del año: **Bio Inocuidad - Programa Integral para Control de Salmonela**.

Atendiendo a nuestros **objetivos estratégicos 2 y 3**: convertirnos en **especialistas de categoría** y **optimizar el servicio al cliente externo e interno**, hemos preparado un espacio donde **reuniremos** a nuestros clientes y a las empresas **más importantes** en temas de salud animal, para promocionar nuestros **productos** para el control de Salmonela y la alta calidad de nuestro servicio **técnico**.

Los expositores estelares serán: nuestro **reconocido equipo técnico** conformado por **lessar Salah y Fernanda Picinini**; y los **expertos internacionales**: Filip Van Immerseel, Yannes Siotkas, Pablo Chacana y Leticia Dal' Berto.

En este evento, reafirmaremos nuestro liderazgo en el Perú y en los **14 países donde tenemos presencia**, fortaleciendo nuestra relación comercial y nuestros lazos de amistad.

**Ilender**, siempre a la **vanguardia**, demostrando una vez más nuestro **compromiso** con la industria.

---

### +puntos: Respuesta Trivia Nº 11

- ¿Cuál es la visión de Ilender? Ser una corporación global, comprometida con la innovación y orientada a la generación de valor para nuestros clientes, a través de soluciones confiables.
- ¿Cuál es nuestra propuesta de valor hacia los clientes? Calidad de producto & servicio técnico
- ¿Cuáles son los valores Ilender? Ética, Compromiso, Respeto y Espíritu de servicio

## Anexo 2:



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:  
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

### **ILENDER PERÚ S.A.**

Avenida Manuel Olguín 373, Oficina 102, Santiago de Surco, Lima, Perú  
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal  
cubiertas por la certificación en el anexo

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
has been audited and approved based on the specified requirements of:

#### **ISO 9001:2015**

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:  
This certificate is applicable to the following scope:

**Producción y comercialización de productos farmacéuticos, premezclas, y  
desinfectantes de uso veterinario. Comercialización de productos  
farmacéuticos, desinfectantes, aditivos y biológicos de uso veterinario**  
No aplica: 8.3

**Production and commercialization of pharmaceutical products, pre-mixed,  
and veterinary disinfectants. Commercialization of pharmaceutical products,  
disinfectants, additives and biologicals for veterinary use**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los  
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC  
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the  
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC5567-1  
Certificate

Fecha de Aprobación: 2008 08 22  
Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2017 08 04  
Last Modification Date

Fecha de Vencimiento: 2020 08 21  
Expiration Date

Fecha de Restauración:  
Restoration Date



ISO/IEC 17021-1:2015  
09-CSG-001  
ES-P-96-01-F-012 Version 03  
Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado

ICONTEC INTERNACIONAL carrera 37 no. 52 - 95, Bogotá D.C., Colombia

**Roberto Enrique Montoya Villa**  
Director Ejecutivo  
CEO

Aprobado 2017-07-25

**BUREAU VERITAS**  
Certification



# ILENDER PERÚ S.A.

AV. FRANCISCO BOLOGNESI NRO. 148 - ATE - LIMA - PERÚ.

## CERTIFICATE OF CONFORMITY

*Bureau Veritas del Perú S.A. Certifies that after relevant audit the company mentioned bellow complies with*

### HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS (HACCP)

Based in:

- CODEX ALIMENTARIUS, CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003)

#### Certification Scope:


"ALMACENAMIENTO Y PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS  
FARMACÉUTICOS VETERINARIOS Y PREMEZCLAS: VITAMINAS,  
MINERALES Y ADITIVOS"

**Audit date:** 25-26.04.2016

**Certificate issued:** 31.05.2016

**Valid until:** 30.05.2017

Certificate No. PE00022-2016

  
**María Luisa Navarro**  
Technical Manager

Local office: Bureau Veritas Certification Perú Av. Camino Real 390 – Torre Central del Centro Comercial Camino Real, Piso 14, Oficina 1402, Lima 27, Perú.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation.  
To check this certificate validity please call: 51-1-422 9000

Clausula de responsabilidad: "Lo anteriormente mencionado refleja nuestros hallazgos en el lugar y fecha de la inspección. No proporciona garantía absoluta acerca de la seguridad de la totalidad de los productos".



**BUREAU VERITAS**  
Certification



## **ILENDER PERÚ S.A.C.**

Contracting Entity: Av. Francisco Bolognesi 148 Ate – Vitarte, Lima – Perú.

### **CERTIFICATE OF CONFORMITY**

*Bureau Veritas del Perú S.A. Certifies that after relevant audit the company mentioned below complies with*

#### **HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS (HACCP)**

Based in:

- CODEX ALIMENTARIUS, CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003)

**Certification Scope:**

**“ALMACENAMIENTO Y PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS  
FARMACÉUTICOS VETERINARIOS Y PREMEZCLAS:  
VITAMINAS, MINERALES Y ADITIVOS”**

**Audit date:** 05/06.04-2017  
**Certificate issued:** 24-05-2017  
**Valid until:** 23-05-2018

Certificate No. PE17.0043

**Sergio Pacheco**  
Gerente SCS

Local office: Bureau Veritas Del Perú S.A. Av. Camino Real 390 – Torre Central del Centro Comercial Camino Real, Piso 14, Oficina 1402, Lima 27, Perú.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation.  
To check this certificate validity please call: 51-1-422 9000

Clausula de responsabilidad: Lo anteriormente mencionado refleja nuestros hallazgos en el lugar y fecha de la inspección, no proporciona garantía absoluta acerca de la seguridad de la totalidad de los productos.



Anexo 3

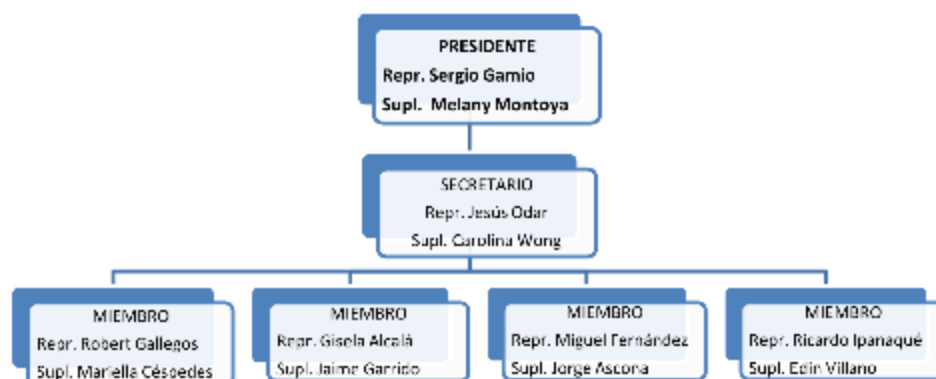


**INFORME ANUAL DE  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
Año 2014**

Enero, 2015

## 1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

El 2do Comité de SSO de Inder Perú (periodo: Mayo 2014 – Mayo 2016), seleccionados de manera paritaria por el empleador y los trabajadores, tiene la siguiente estructura:



Adicional a esto, en la sede de Trujillo contamos con la Supervisora de Seguridad, Katia Espinoza.

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional se encarga de desarrollar sus funciones con sujeción a lo señalado en la Ley N° 29783, el DS N°005-2012-TR y sus modificatorias, en las dos plantas de producción de Callao y los locales administrativos de El Qubo, San Isidro y Trujillo que corresponden al empleador.

## 2. Reuniones de Comité de SSO

Bajo el cumplimiento de la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el 2014, se realizaron 9 reuniones de Comité de SSO, evidenciándose un incumplimiento parcial de la Ley, debido a la disponibilidad de tiempo de los miembros del Comité. Cabe mencionar que hubo una reprogramación de reunión debido a incumplimiento de la cantidad mínima de miembros (4 cuatro).

## 3. Indicadores

Los indicadores medidos a lo largo del año 2014 se clasificaron de la siguiente manera:

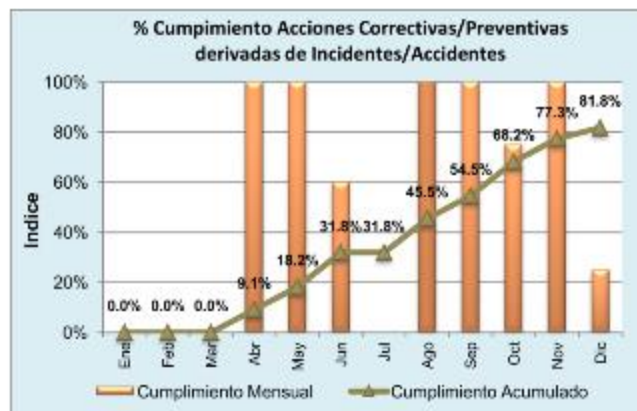
### 3.1 Indicadores de Gestión:

A) Cumplimiento de Plan Anual de Capacitación SST, mide la realización efectiva de las capacitaciones programadas, obteniéndose un cumplimiento del 94% dictadas, teniendo en consideración que el 71% del personal asistió a la cantidad de capacitaciones mínimas exigidas y que aproximadamente el 30% asistió a más de 4.



B) % Cumplimiento de Acciones correctivas/preventivas derivadas de incidentes/accidentes: Mide el cumplimiento de las acciones que se han determinado a raíz de los incidentes y accidentes. Para el 2014 se obtuvo un 81% de cumplimiento de las acciones, debido principalmente a la falta de Capacitación del Uso adecuado de Montacargas (procedencia de 3 accidentes).

En los tres primeros meses del año 2014 no se registraron Incidentes ni Accidentes.

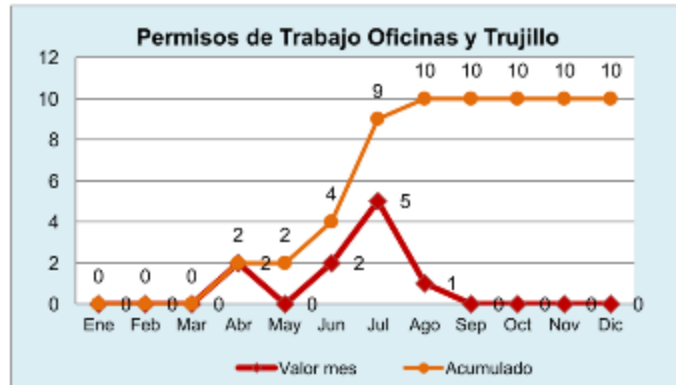


C) Efectividad del Buzón de SSO: El buzón de seguridad está habilitado en todas las sedes para que los trabajadores puedan reportar los Actos y/o condiciones inseguras que consideren. En el año 2014 se obtuvieron 12 actos y condiciones inseguras reportados, con una efectividad del 67% acciones cumplidas.



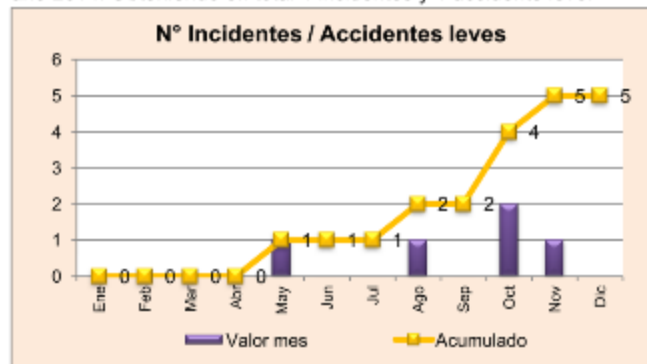
D) Permisos de Trabajo: Contabiliza la cantidad los registros de permisos de trabajo, en prevención de riesgos ante una actividad no rutinaria en las instalaciones de planta y de oficina, tanto para para los colaboradores como para los proveedores. Para el año 2014, se registraron 53 permisos de trabajo en Planta y 10 en oficinas y Trujillo.



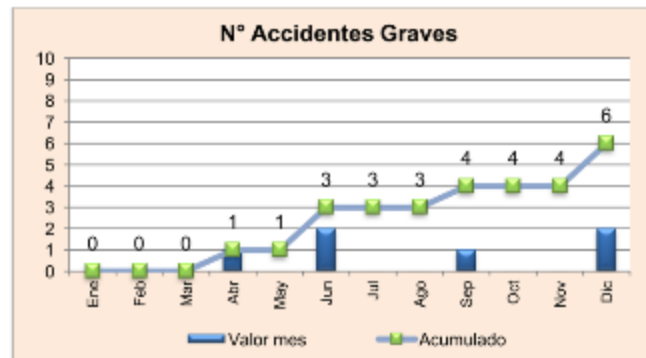


### 3.2 Indicadores de Accidentabilidad:

A) Cantidad de Incidentes y Accidentes leves que se hayan presentado durante el año 2014. Obteniendo en total 4 incidentes y 1 accidente leve.



- B) Cantidad de Accidentes Graves (Incapacitantes/Mortales) producidos durante el 2014. Obteniendo 6 accidentes incapacitantes y 0 accidentes mortales. Siendo 3 de estos debido a mala manipulación del montacargas.

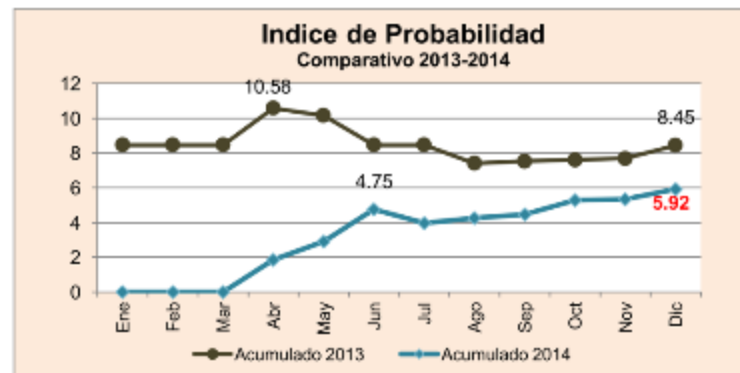
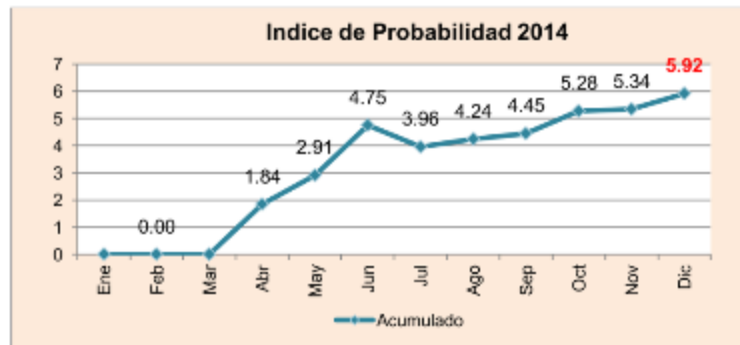


- C) Días perdidos por accidentes: Días de descanso médico que haya generado el Accidente, al mes de Diciembre se acumularon 56 días, incrementando el último mes por el accidente con el montacargas (Carlos Luzquiños).



D) Índice de Probabilidad: relaciona el número de incidentes y accidentes que se hayan generado junto a las horas de trabajo u horas de exposición del trabajador, todo ello a través de la siguiente fórmula.

$$\text{Índice de Probabilidad} = \frac{\text{Nº de Incidentes y Accidentes} \times 200\,000}{H - H \text{ Trabajadas}}$$



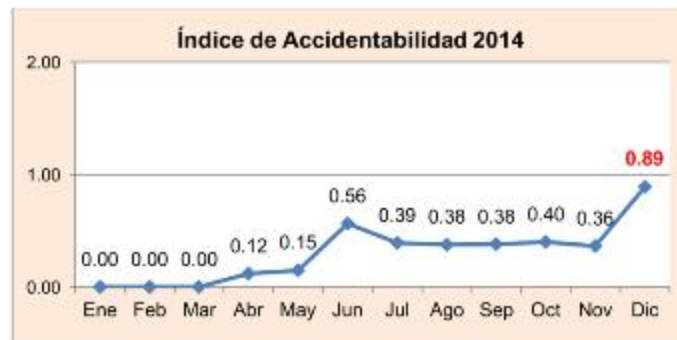
E) Índice de Severidad, mide el grado de consecuencia del incidente o accidente, relacionando el número de **días no trabajados** y las horas trabajadas o el número de horas de exposición a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Severidad} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de días perdidos} \times 200\,000}{H - H \text{ Trabajadas}}$$



F) Índice de Accidentabilidad final, interrelaciona los anteriores indicadores, considerando la cantidad de incidentes/accidentes junto a los días perdidos, mostrando así un índice más exacto. Es establecido a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Accidentabilidad} = \frac{\text{Índ Probabilidad} \times \text{Índ Severidad}}{200}$$



## 4. Acciones significativas de SSO

### 4.1 Monitoreos ocupacionales

En cumplimiento de la Ley 29783, se realizaron los siguientes monitoreos, con el fin de evitar enfermedades ocupacionales y velar por el cuidado del personal.

Tipo de Monitoreo	Realizado por	Objetivo
Psicosocial (stress)	RRHH	Identificar la condición psicosocial actual del personal de Ilander.
Ergonómico	Médico Ocupacional	Identificar posturas de trabajo en áreas administrativas y de operación.
Dosimetría (Ruido)	OISO	Verificar el nivel de ruido y la efectividad de los EPP's
Iluminación	Gestión de Calidad / OISO	Verificar el nivel de iluminación y tomar acciones correspondientes
Polvo respirable	OISO	Verificar la concentración de polvo y verificar la efectividad de los EPP's

Para mayor detalle de los mismos se puede acceder a ellos de manera digital en la siguiente ruta: <I:\Proyecto OHSAS 18001\DOCUMENTOS SISTEMAS DE GESTION ILENDER\Informes y Monitoreos>

Como resultado del Monitoreo Ergonómico del año 2013, se hicieron mantenimiento a las sillas de oficina y se compraron nuevas sillas para la Planta Veterinaria, el área de Sistemas hizo la compra de mouse pad y levanta monitores; así mismo, se hicieron capacitaciones de Pausas Activas. A pesar de estas mejoras, de acuerdo al seguimiento del Monitoreo Ergonómico 2014, aún falta mejorar la postura forzada en la Planta Veterinaria (área de líquidos) y se debe incentivar las Técnicas de Relajación (administrativos y operarios) y el Orden y Limpieza.

Tipo de Monitoreo	Resultado 2013	Resultado 2014
Psicosocial (stress)	Algunos trabajadores muestran sentimientos de baja realización personal.	No se evidenciaron sentimientos de baja realización personal no estrés laboral.
Ergonómico	Posturas forzadas, ausencia de instrumentos ergonómicos de computadora y Bomba Trasegadora	Posturas forzadas, falta de criterios de ergonomía, de orden y limpieza, y Bomba Trasegadora
Dosimetría (Ruido)	Adecuado con uso de EPP	Adecuado con uso de EPP
Iluminación	8 puestos de trabajo con iluminación deficiente	18 puestos de trabajo con iluminación deficiente
Polvo respirable	Adecuado con uso de EPP	Adecuado con uso de EPP

Los resultados de los Monitoreos serán comunicados a las áreas involucradas para que tomen las acciones correctivas respectivas. En adición, siendo aún el monitoreo de ergonomía el más crítico, se seguirá el seguimiento del plan de acción con el archivo que tiene como nombre *"Plan según Estudio Ergonómico"*

#### 4.2 Inspecciones de seguridad

Como parte de las funciones del Comité de SSO, se realizaron las siguientes inspecciones planeadas de Seguridad

Sede	1ra Inspección	2da Inspección
Planta Veterinaria	Raquel Buitrón (Noviembre)	-
Planta Premix	Raquel Buitrón (Noviembre)	-
San Isidro	Robert Gallegos/Miguel Fernández (Agosto)	Miguel Fernández (Diciembre)
El Qubo	Jesús Odar (Agosto)	Gisela Alcalá (Diciembre)
Trujillo	Mariella Céspedes (Agosto)	Mariella Céspedes (Noviembre)

Estas inspecciones se llevaron a cabo usando el formato: *FSSO-18 Formato de inspección de Seguridad*.

Para tener un mayor control de las acciones se realiza un seguimiento digital en el archivo denominado *"Consolidado de inspecciones"*

Inspección por sede	Cantidad de acciones programadas	Cantidad de acciones realizadas	Cumplimiento 2014
El Qubo	11	8	72.7%
San Isidro	15	8	53.3%
Planta	13	8	61.5%
Trujillo	6	3	50.0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>59.4%</b>

#### 4.3 Buzón de SSO

A través del Buzón de SSO, se han captado los reportes de actos y condiciones inseguras que los colaboradores han detectado en sus instalaciones o espacios de trabajo.

Las acciones y condiciones inseguras reportadas se registran en el formato *FSSO19-Seguimiento de los reportes de Seguridad*.

Durante el 2014 se generaron 12 reportes, de los cuales 8 se realizaron, quedando pendiente para el 2015 las restantes.

#### 4.4 Sensibilización de la Seguridad a través del lanzamiento de la Campaña ALTO

Con el apoyo del área de Comunicación e Imagen Corporativa se diseñó la Campaña ALTO, con la finalidad de adecuar el comportamiento del trabajador a las normas regidas por la empresa con relación a la Seguridad y Salud de la misma.



Para el resultado óptimo de la Campaña, esta fue comunicada a todas las sedes y filiales de ilender, agregando la elaboración de banners y un letrero de días sin accidentes colocado en la planta de Callao. La comunicación de la misma, fue dirigida por el Presidente General, el Sr. Antonio Armejo.

De igual manera, por medio del boletín Informando distribuido desde octubre, de manera digital y por medio del Panel de comunicados en todas las sedes, se han brindado las noticias de la Campaña en mención, así como Tips de Ergonomía.

## Trujillo también dice ALTO

**T**rujillo se sumó a la campaña ALTO, asumiendo el compromiso de cumplir la meta trazada: **llegar a la nueva planta contando 100 días sin accidentes.** Es importante resaltar que además, pasaron la inspección de seguridad con nota sobresaliente.

Felicitaciones Katia, Lenin, Elena, Santos y Yakim, por su eficiencia y eficacia. ¡Son un ejemplo!



• *posteo: Cada dos meses realizamos controles en planta y en oficinas.*

### TIPS ERGONÓMICOS

Pausas activas: (cada hora)

- Sube y baja los hombros como diciendo NO SÉ.
- Gira la cabeza como diciendo NO.
- Inclina la cabeza hacia adelante y hacia atrás como diciendo SI.
- Inclina la cabeza de izquierda a derecha como diciendo QUIZÁ.

HOY CUMPLIMOS  
**030**  
DÍAS SIN ACCIDENTES  
Nuestra meta es llegar a 100



Para el año 2015 se continuarán con las inspecciones de la fidelización de la Campaña en Planta y sedes administrativas; y se desea iniciar con la concientización del Orden y Limpieza en todo ilender.

### 4.5 Mejoras de Salud /Estadísticas de Salud

Se realizaron los exámenes médicos ocupacionales; sin embargo, por la reducción de horas del médico ocupacional, aún algunos trabajadores no han recibido sus resultados, adicionando la falta de estadísticas de Salud brindadas por el médico en mención.

En el mes de julio se tuvo una Campaña de Presión arterial y en agosto una Charla de Nutrición Saludable.

#### 4.6 IPER y Mapas de riesgo

A través del IPER, como su propio nombre lo dice, se identifican los peligros que los colaboradores están expuestos en las diversas actividades que realizan y se evalúan los riesgos, para luego de ello tomar las acciones y los controles correspondientes.

Debido a los cambios de mudanza y para una mejor interpretación de la Matriz hubieron algunos cambios con relación a la codificación y coloración en la Calificación de riesgos.

##### ANTES

MATRIZ DE CLASIFICACION DE RIESGO								
SEVERIDAD	PROBABILIDAD							
	Improbable (1)		Poco Probable (2)		Probable (3)		Muy probable (4)	
Leve (1)	Tolerable	1	Tolerable	2	Poco significativo	3	Poco significativo	4
Moderado (2)	Tolerable	2	Poco significativo	4	Poco significativo	6	Significativo	8
Grave (3)	Poco significativo	3	Poco significativo	6	Significativo	9	Intolerable	12
Catastrófico (4)	Poco significativo	4	Significativo	8	Intolerable	12	Intolerable	16

##### AHORA

MATRIZ DE CLASIFICACION DE RIESGO								
SEVERIDAD	PROBABILIDAD							
	Improbable (1)		Poco Probable (2)		Probable (3)		Muy probable (4)	
Leve (1)	Trivial	1	Trivial	2	Tolerable	3	Tolerable	4
Moderado (2)	Trivial	2	Tolerable	4	Poco significativo	6	Significativo	8
Grave (3)	Tolerable	3	Poco significativo	6	Significativo	9	Intolerable	12
Catastrófico (4)	Tolerable	4	Significativo	8	Intolerable	12	Intolerable	16

La lista actual de Matriz IPER se detalla a continuación:

- DI-SSO-001 Matriz IPER Premix
- DI-SSO-002 Matriz IPER Veterinaria
- DI-SSO-004 Matriz IPER Camacho (no vigente)
- DI-SSO-005 Matriz IPER San Isidro (no vigente)
- DI-SSO-013 Matriz IPER Trujillo
- DI-SSO-016 Matriz IPER El Qubo
- DI-SSO-017 Matriz IPER Nuevo San Isidro

Tanto las Matrices IPER como los mapas de riesgos se poseen de manera física en el file "Matriz IPER", el que se encuentra en el área de Gestión de Calidad.

## 5. Otras Acciones relacionadas a la SSO

### 5.1 Capacitaciones de SSO

A raíz de las acciones tomadas para controlar los riesgos identificados en el IPER, los accidentes ocurridos, los reportes de actos/ condiciones inseguras y los informes de monitoreos; buscando de esta manera la Prevención se alimentó el programa de capacitaciones que lo maneja RRHH, determinando de esta manera lo siguiente:

1	Procedimiento de atención médica (SCTR)
2	Primeros auxilios
3	Práctica de uso de extintores
4	Orden y limpieza (5S)
5	Nutrición saludable
6	Uso de EPPs: Cabeza, visual y auditivos
7	Uso de EPPs: Respiratorios y zapatos
8	Prevención de incidentes y accidentes
9	Procedimiento y señales de evacuación
10	Ergonomía
11	Seguridad en almacén y manejo de montacargas
12	Investigación de incidentes y accidentes

Se ha programado de tal manera para que la sede de Trujillo también se alinee a las normativas de Seguridad.

### 5.2 Documentación

A lo largo del año del año 2014, se han implementado documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, detallados en el siguiente cuadro resumen.

Tipo de documento	2012	2013	2014	Total
Documentos internos	5	7	8	20
Procedimientos	2	5	0	7
Formatos	3	16	10	29
Cronogramas	0	0	4	4

Siendo las adiciones más resaltantes:

- DI-SSO-018 Plan de Emergencia y Evacuación
- DI-SSO-023 Cronograma de revisión de Matriz IPER
- DI-SSO-024 Plan de Contingencia
- FSSO-29 Check List Inspección de Equipos de Emergencia

### 5.3 Compromiso con todo el personal de Ilender Perú S.A.

Como parte del compromiso de la empresa con todo el personal que tiene a cargo (planilla y tercerizados) se ha incluido la entrega del Reglamento Interno de

Seguridad y Salud en el Trabajo a estos últimos, así como la asignación de un responsable quien les explique los riesgos a los que está expuesto.

#### **5.4 Lineamientos a las modificatorias de la Normativa Peruana de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Siguiendo los cambios de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, DS N° 005-2012-TR; se estableció lo siguiente:

- El médico ocupacional sólo laborará 4 horas/semana
- Los exámenes médicos pre-ocupacionales será tomados antes que el trabajador ingrese a laborar, los exámenes médicos regulares se realizarán con un intervalo de 2 años, mientras que los exámenes de salida serán facultativos.

#### **6. Pendientes del Comité de SSO 2014**

- Firma de Procedimientos de Seguridad
- Seguimiento implementación del software de Pausas Activas en computadoras
- Seguimiento implementación del Orden y Limpieza en la Campaña ALTO.
- Adecuación de documentos de Seguridad con miras al establecimiento de la nueva Planta Santa Clara.

## Anexo 4



### Discurso Antonio Armejo Sánchez Presidente Ejecutivo Ilender

En ilender, lo más importante son ustedes, nosotros, la gente que trabaja para que la empresa crezca, el talento humano, que es el núcleo de la corporación, por eso, el bienestar laboral, la seguridad y la salud de todos y cada uno, es clave para que logremos nuestras metas trazadas.

ALTO es un llamado a la reflexión, es un análisis profundo de nuestra forma de comportarnos y de la forma como interiorizamos conceptos tan substanciales como **seguridad**.

Mantenernos seguros es **nuestra responsabilidad**, se trata del compromiso que tenemos con nuestras familias, con nuestros compañeros y con la empresa en la que trabajamos. Debemos de tener claro que la seguridad está en nuestras manos.

Esta campaña no es una capacitación en el uso adecuado de equipos de protección, eso lo impartimos periódicamente, muchos de ustedes conocen los procedimientos de memoria, **ALTO** es una herramienta para que los únicos capaces de que la seguridad sea tomada en cuenta reaccionen. De qué sirve tener los protocolos y recertificarnos en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008; de qué sirve tener los equipos de seguridad reglamentarios si las personas que deben hacer uso de este material no lo hacen.

Quítense de la cabeza que todo esto de la seguridad es una obligación que debemos cumplir porque la empresa lo impone y porque la ley lo manda, se trata del uso de los recursos que van a proteger nuestra vida, nuestra integridad. La seguridad no es capricho de alguien que quiere hacernos perder el tiempo, la seguridad debe ser lo primero que debemos vigilar para poder cumplir con nuestro proyecto de vida.

#### **Ejemplo de proyecto de vida...**

Cada uno de ustedes tiene un proyecto de vida, quiero que lo analicen, quiero que lo vislumbren, porque lo van a lograr, así como yo, pero para eso deben estar con sus facultades intactas. Que necedad desperdiciar una vida, echar a perder los sueños de una familia por una negligencia, por flojera o por comodidad mal entendida. Hay que quererse, cuidarse tiene que ver con el autoestima.

Pero si cuidarse es un acto de amor por uno mismo, cuidar al compañero es un acto de desprendimiento y una muestra de amistad invaluable. Cuando uno llama la atención de otro porque está incurriendo en una condición o en un acto inseguro, le está diciendo: oye tú me importas.

Entonces cuando alguien nos haga ver que no estamos haciendo uso de los epps adecuadamente o nos corrijan alguna acción que pone en riesgo nuestra integridad, agradezcamos porque se trata de un acto genuino de cariño.

Es importante saber que al cuidarnos también cuidamos a nuestro entorno, porque una acción insegura puede poner en riesgo a más personas, pero pone en riesgo definitivamente a la empresa.

Reflexionemos, hagamos un análisis de la forma en la que nos conducimos y cómo afrontamos la seguridad, digamos ¡ALTO!, ningún trabajo puede poner en riesgo mi vida.

## Anexo 5

# Campaña de sensibilización en Seguridad y Salud en las Organizaciones **ALTO**

---

Los 4 pilares de la seguridad son: **Observar, corregir, prevenir y reportar.**

Nosotros hemos adaptado este principio a ilender y hemos creado

### **ALTO:**

Analiza tu acción

Libérate del riesgo

Toma el control y

Opta por la seguridad reportando.

Se trata de una campaña de concientización y sensibilización para los empleados de planta y los supervisores, pero también para el personal administrativo, con el objetivo de que se tome conciencia de la importancia que tiene la seguridad y la salud en el trabajo. Es una campaña de reflexión con un mensaje central: **ningún trabajo puede poner en riesgo tu vida.**

En ilender somos muy cuidadosos de la seguridad, estamos atentos, pues el valor más importante de una compañía es su grupo humano, por eso decimos ALTO.

Esta campaña tiene un efecto cascada, empezamos desde arriba.

Dirigida a:

- a. **Dirección ejecutiva:** La prevención de accidentes y lesiones es un buen negocio.
- b. **Gerentes y jefes:** La gerencia de línea tiene la responsabilidad de entrenar a los empleados para trabajar con seguridad.
- c. **Supervisores y personal operativo:** Trabajar con seguridad es una condición del empleo y un estilo de vida del trabajador.

## Campana ALTO

### Análisis

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA: (Lima)

**En planta:** el aumento de la producción ha generado sobrecarga de trabajo, que vulnera la seguridad y atenta contra la calidad. **Cabe recalcar que se ha recertificado por tercera vez el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.**

**En oficinas:** las mudanzas han traído consigo desorden y pone en riesgo la seguridad en las oficinas. En cuanto al trabajo administrativo, existen malas posturas que deben corregirse porque atentan contra la salud a corto, mediano y largo plazo.

### Control

**En planta:** dos veces al mes, durante la visita del equipo de comunicaciones, haremos inspecciones del uso adecuado de buzones de seguridad y reforzaremos ALTO:

- Sondeo con las siguientes preguntas:
  1. Qué significa ALTO.
  2. A cuántos compañeros has llamado la atención durante estas dos semanas.
  3. Cuántos compañeros te han llamado la atención durante estas dos semanas.
  4. Además, hay inspección del uso adecuado del buzón de seguridad. (Ese reporte lo pasa el equipo de SSO)
  5. Verificación de días sin accidentes.

Al final del mes, tenemos dos informes que se convierten en un reporte que va al CSSO, dando cuenta de ALTO.

**En oficinas:** En oficinas, las inspecciones de ergonomía que realiza el equipo de SSO, y el uso adecuado de buzones es el informe que va al reporte del mes. Además, cada semana se difunde en el boletín un consejo ergonómico práctico.

**En Trujillo:** El jefe se hace responsable de su área en temas de ergonomía, sondeando si los trabajadores saben qué significa ALTO, si le han llamado la atención a alguien o si alguien le ha llamado la atención. Además, verificando el adecuado uso de buzones. Debe enviar el reporte mensual para agregarlo al reporte final que se envía a CSSO.

**En países:** El responsable hace refuerzo de la campaña y las inspecciones correspondientes. Se pide a inicio de mes un reporte.

Finalmente, se evalúa la

1. Cantidad de incidentes y accidentes.
2. La realización de la charla de 5 minutos:
  - a. Reglamento Interno de SST
  - b. Política de Seguridad ilender
  - c. Manejo defensivo
3. Las pausas activas.

## Conclusión

Alto es el compromiso personal de cada uno de nosotros como trabajadores, con la nuestra seguridad y salud en el trabajo, y tiene como objetivo fortalecer el vínculo entre la empresa y los trabajadores.


**El RETO:** que ALTO se inocule en el ADN de todos los trabajadores ilender, y tomen conciencia del significado de Salud y Seguridad en el trabajo.

**El PUNTO CLAVE:** AAS lidera la campaña.

**La EJECUCIÓN:** Lanzamiento de ALTO en TODO ilender.

**El RESULTADO:** a corto plazo, llegar a 100 días sin accidentes; a mediano plazo, llegar a 365 días sin accidentes; a largo plazo, que ALTO sea parte de nuestra vida.

## Anexo 6

	<b>FR-15 : Lista de Asistencia Capacitación - Entrenamiento</b>	Revisión: 3 Fecha: 18/07/2014
---	---	----------------------------------

**TEMA** : USO DE EPPS  
**AREA** : VARIOS  
**FECHA** : 07 / 10 / 2014

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	FIRMA
1	Jim Cuera Díaz	43166966	<i>[Signature]</i>
2	Freddy Silva T.	42298222	<i>[Signature]</i>
3	Talledo, Marco	76030480	<i>[Signature]</i>
4	Gerardo Alvaro Portuondo	41859638	<i>[Signature]</i>
5	Tatiana Thede Varden	46729985	<i>[Signature]</i>
6	Royce Juan Carlos	85557574	<i>[Signature]</i>
7	Johanson Cáceres P.	40480762	<i>[Signature]</i>
8	Francisco Luis Obando	47661213	<i>[Signature]</i>
9	MARTIN ALBERTO	44427335	<i>[Signature]</i>
10	E. Duván Quiso Torro	89712735	<i>[Signature]</i>
11	CHIRIVAN PEREZ VICTOR	4124722	<i>[Signature]</i>
12	MARCO TAIMACALAN	25738234	<i>[Signature]</i>
13	ALBERTO RODRIGUEZ	40920062	<i>[Signature]</i>
14	Tomas Perillo	44127793	<i>[Signature]</i>
15	Edgar Sifuentes Zarama	10671538	<i>[Signature]</i>

OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**INSTRUCTOR**

NOMBRE Y APELLIDOS	FIRMA
<i>Caro Puente de la Vega Tomalva</i>	<i>[Signature]</i>

Número de horas de capacitación: \_\_\_\_\_

Anexo 7

