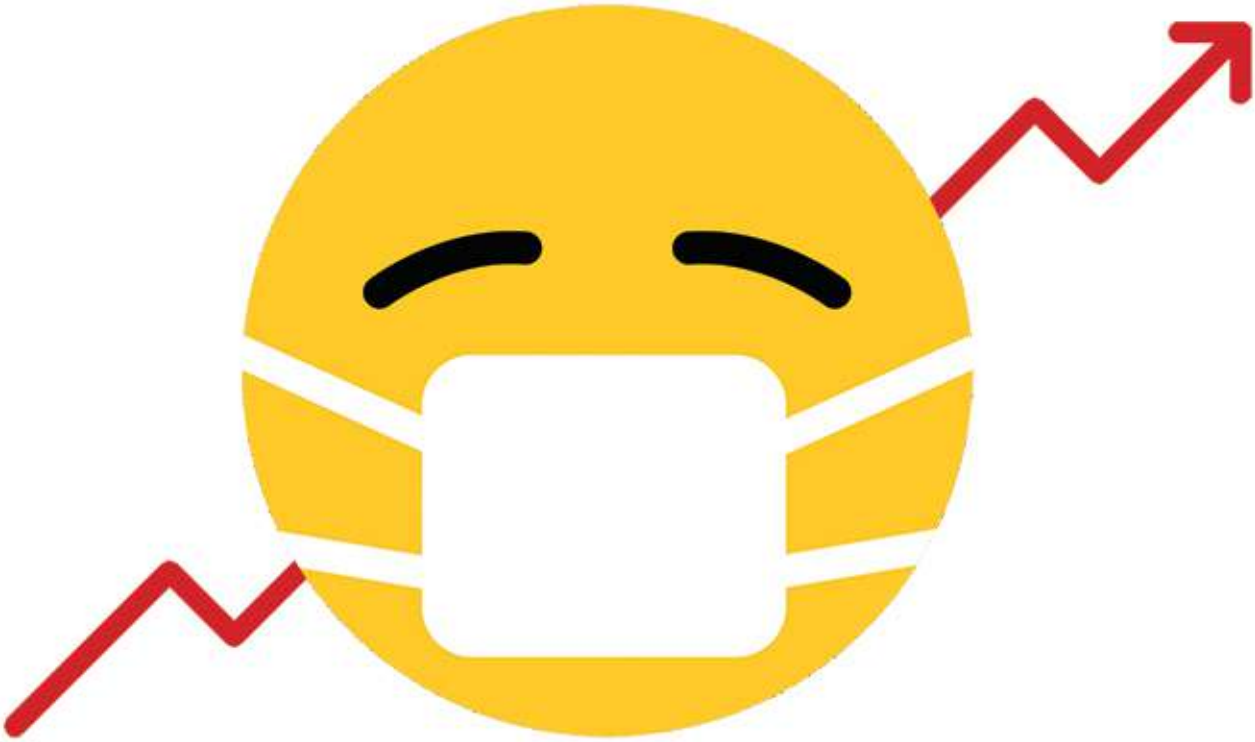
EL ECONOMISTA
WWW.ELECONOMISTA.NET

RANKING TOP + América 2020
EMPRESAS CULTURALMENTE PODEROSAS

CENTROAMÉRICA
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2020 / AÑO 13 / # 155

X RANKING TOP+AMÉRICA

LAS EMPRESAS CON MEJOR CLIMA LABORAL EN LA CRISIS



El X Ranking TOP+América reconoce a las empresas que mayor importancia le dan al clima y a la cultura organizacional, pilares que les ayudaron a afrontar este año atípico.

POR:
IRMA CANTIZZANO
•
CENTROAMÉRICA

LAS EMPRESAS MÁS RESILIENTES ESTÁN A LA CABEZA

El X Ranking TOP+ América reconoce a las empresas que mayor importancia le dan al clima y a la cultura organizacional, pilares que les ayudaron a afrontar este año atípico.

Hace diez años que Revista El Economista y TOP Companies formaron una alianza para dar a conocer el Ranking de Empresas que más importancia le dan al clima y cultura laboral en la región.

Esta medición se hace con una evaluación interna, es decir que los propios colaboradores son los que califican a la compañía en la que laboran, esta evaluación representa un 80 % de la prueba y el otro 20 % se basa en el inventario de Políticas, Prácticas y Programas de las compañías. Aquellas empresas que reciben arriba de un 60 % forman parte del ranking.

La alianza inició con la evaluación para empresas de la región centroamericana, pero tal fue el éxito que otras de Suramérica, el Caribe e incluso Estados Unidos, buscaron participar, así que desde 2015 el Ranking se amplió y creció hasta ser uno continental TOP+ América.

En estos 10 años de Ranking las cosas han cambiado y se ha visto una evolución, explica Laila Chartuni, presidenta de TOP Companies. "Hemos visto un despertar de las empresas en la región, que se han dado cuenta de que la cultura paga, que la cultura sólida y poderosa les lleva a resultados espectaculares. El liderazgo se está desarrollando. Cada vez hay mayor información, estudios, preparación por parte de los líderes de las empresas", dice.

La evaluación se hace midiendo diferentes factores, 12 de ellos en cultura organizacional como: liderazgo, dinámica organizacional, resiliencia, identificación con la empresa, crecimiento laboral, formación, motivación organizacional, actitud laboral, honestidad, diversidad e inclusión, políticas de la empresa y responsabilidad social. Además de 5 factores en clima organizacional: jornada laboral, seguridad laboral, estrés laboral, psicología positiva y compensación.

"El ranking de TOP+ América ha impulsado a las empresas y a sus líderes a ser una mejor versión de ellos, y quieren seguir siendo mejores cada vez que participan, tener más herramientas para estar mejor preparados para enfrentar el futuro", detalla Chartuni.

En esta edición 2020 participaron 46 empresas de 25 marcas que están presentes en 17 países, desde Estados Unidos, hasta Chile, pasando por el Caribe. La mayoría de ellas son de Estados Unidos (5), Costa Rica (5), Colombia (5) y Guatemala (5).

De sectores que abarcan desde el consumo, entretenimiento, bienes raíces, automotriz, servicios profesionales, financieros e

1,764
empleados tiene la empresa más grande que participó en el ranking este año.

industriales, hostelería y turismo, logística, telecomunicaciones y comercio especializado.

Además las compañías participantes son de diversos tamaños, hay desde empresas pequeñas con 17 empleados hasta unas muy grandes con más de 1,700 colaboradores.

Chartuni explica que cuando inició el ranking, a muchas empresas les costaba trabajo entender que significa un modelo de liderazgo, conocer sus valores y la importancia que tienen, además, de identificar las conductas que las caracterizan.

Las empresas participantes han ido evolucionando y han ido entendiendo más de lo que significa tener una cultura sólida, un liderazgo fuerte, un compromiso a prueba de dificultades. "Y es que el gran valor de este ranking es que te permite identificar qué estás haciendo bien y en qué tienes que seguir trabajando. Se trata de mejora continua. Estoy convencida que este tema de competir te hace buscar ser mejor cada año, pero también cada día. Tenemos empresas que llevan muchos años midiéndose con nosotros y lo hacen no necesariamente por competir, sino por saber cómo pueden ser mejores, y eso, es parte de su estrategia de negocio", explica la presidenta de TOP Companies.

Los primeros lugares

Este año en el ranking por empresas Manpower Group (Puerto Rico) está a la cabeza como número uno, le sigue la oficina de El Salvador en segundo lugar. Esta compañía es una consultora de Recurso Humano que se dedica al reclutamiento y tercerización de personal.

El tercer lugar lo ocupa Intercam Banco de Estados Unidos y en cuarto lugar está Essity Costa Rica. Esta empresa que forma parte de Essity global, líder en materia de productos de higiene y salud.

Para Luis Rimolo, gerente regional de Recursos Humanos de la compañía, el manejo de clima y cultura en Essity ocupa los primeros lugares en importancia.

"Esta cultura a través de nuestras creencias y compor-

"El proceso de la pandemia, ha moldeado y transformado la cultura organizacional a una más empática... habilitando espacios de mayor conversación".
GUADALUPE JIMÉNEZ, Directora de Valor Humano de The Dolphin Company.

El gran valor de este ranking es que te permite identificar qué estás haciendo bien y en qué tienes que seguir trabajando. Se trata de mejora continua. Estoy convencida que este tema de competir te hace buscar ser mejor cada año, pero también cada día. Tenemos empresas que llevan muchos años midiéndose con nosotros y lo hacen no necesariamente por competir, sino por saber cómo pueden ser mejores, y eso, es parte de su estrategia de negocio".

LAILA CHARTUNI, presidenta de TOP Companies

"Los programas de bienestar y el respeto por los momentos de desconexión de los empleados son prioridad, especialmente en estos tiempos en donde el trabajo remoto se ha convertido en la nueva normalidad".
MARIANA CARNELLI, gerente de recursos humanos regional de Avaya.

tamientos siempre nos reta comprometernos con nuestros resultados, a cuidarnos nosotros y a nuestros clientes y consumidores, a tener el coraje para asumir un liderazgo, y por último a colaborar de forma que nos permita sobresalir y claro hacer bien las cosas", dice.

En el puesto número 5 vuelve a estar Manpower (Panamá) y en el sexto lugar está Avaya Latinoamérica (Colombia), una compañía global de telecomunicaciones y contact center.

"Para Avaya, tanto la cultura organizacional como el clima interno, son aspectos fundamentales que se encuentran profundamente enraizados a nuestra filosofía de 'People First' (Primero la gente). Nuestra cultura es dinámica y flexible, donde se fomenta la autonomía, la responsabilidad y la orientación a resultados, dando espacio siempre a una comunicación fluida y de puertas abiertas, donde cada uno puede plantear sus inquietudes y recibir respuesta a las mismas", señala Mariana Carnelli, gerente de recursos humanos regional de la compañía.

El buen ambiente y trato fomenta el desarrollo, y maximiza la productividad de los colaboradores de Avaya Latinoamérica.

En el séptimo escaño se ubica Manpower Group (Guatemala), en el octavo lugar Europartners Group (Costa Rica), el noveno puesto Avaya Latinoamérica (Brasil) y en el 10 lugar

Colaboradores

Pos.	Empresa	Número de colaboradores
1	Intercam Banco	22
2	Essity	118
3	Europartners Group	127
4	ManpowerGroup	146
5	Avaya	610
6	GINgroup	27
7	DVA	21
8	Hoteles City Express	194
9	Netlogistik	59
10	Banco de Crédito de Bolivia	1,763
11	CCK Centroamérica	45
12	EP America	24
13	Alas	130
14	The Dolphin Company	299
15	Marco Marketing	602
16	Sintec	33
17	CityMax Real Estate	111
18	Corsisa	23
19	Grupo TM	15
20	Soluciones Creativas Capital Humano	17
21	Colwagen	231
22	Llamasa	150
23	Search Latinoamérica	46
24	Grupo Solid	1,509
	Certificación mundial Empresa TOP	
25	Enable	24

Fuente: Top Companies

está The Dolphin Company (República Dominicana).

Guadalupe Jiménez, directora de Valor Humano de la compañía de entretenimiento y conservación marina, explica que para The Dolphin Company "cuidar el talento humano es crucial, porque velar por su bienestar nos ayudará a salir adelante". Para ello la compañía se ha enfocado en diversas prácticas que van desde el monitoreo del clima laboral; la creación de foros o espacios de participación donde todos los colaboradores puedan opinar y ayudar a identificar los problemas de la empresa; compartir la información; fortalecer la comunicación, entre otras.

El impacto inesperado

Este año 2020, es un año completamente atípico, donde a todos (sin excepción) les ha tocado sortear diferentes obstáculos por las medidas tomadas por todos los países para tratar de detener el impacto del covid-19.

Ninguna empresa, ni la más visionaria hubiera podido prever lo que iba a suceder en este periodo. ¿Y qué ha pasado este 2020 con la cultura y el clima organizacional? Para Chartuni, ha sido el momento de la reinvención.

17

países están presentes en el X Ranking de las empresas TOP+ América 2020.

"Cada empresa deberá identificar en qué temas se mantiene fuerte y en qué otros han perdido terreno. Deberán replantear la manera en que interactúan como organización, encontrar nuevas formas de desarrollar a su gente, de transmitir su cultura, de comunicarla. Me parece muy interesante el momento histórico actual para todas las organizaciones, porque ninguna va a tener que hacer lo mismo que otra. Cada una se ha comportado de forma diferente desde su aislamiento. Por eso es importante medir, identificar con qué cuentan hoy, después de todo lo que han vivido", dice.

Y es que para la experta, los cambios que trajo el covid-19 van mucho más allá del teletrabajo.

"Este momento les exige a las empresas revisar su cultura a fondo, las bases; porque será necesario volver a armar todo, crear cimientos fuertes para afrontar lo que viene en el futuro", recalca Chartuni

Por ejemplo, Jiménez de The Dolphy Company explica que ellos han logrado "no perder el optimismo para poder afrontar la incertidumbre y la disrupción en este mundo cambiante" y para ello "han tenido que tener el pensamiento claro y diferenciado, las herramientas efectivas, relaciones ganar-ganar y el liderazgo compasivo son vitales para sobrevivir y sobresalir".

Porque la pandemia no solo cambió las rutinas y formas de trabajo, sino también los deseos, necesidades y expectativas, dice.

"Está surgiendo una nueva propuesta de valor en The Dolphin Company que se relaciona con el bienestar, la flexibilidad y centrada en el cliente interno", revela la directora de Valor Humano.

+DESTACADA

Desde Europa

Este año por primera vez una empresa española decidió participar en la evaluación y clasificó para posicionarse como la número 25 por marcas en el TOP+ América y esta es Enable.
Enable es una empresa consultora para ayudar a otras compañías a la transformación digital, apoyando en áreas de seguridad digital, procesos de negocio, análisis y toma de decisiones.
Tienen presencia en América en: Estados Unidos, México, Perú y Chile.

En The Dolphin Company la apertura de los canales de comunicación y el acompañamiento han sido esenciales en esta etapa de pandemia.

EL ECONOMISTA/CORTESÍA

En Essity aunque el covid-19 los ha separado físicamente su cultura los ha mantenido cerca.

25

marcas forman parte del ranking de este año con 46 empresas representadas.

Jiménez explica también que durante la pandemia han mantenido comunicación constante, con un liderazgo transparente por parte de los altos directivos, para generar seguridad, confianza y promover el compromiso, además demuestra interés y preocupación por el personal colaborador.

Además han implementado programas de asistencia para los colaboradores y sus familias enfocados a bienestar emocional y mental, bienestar físico (como clases de yoga, zumba, aeróbicos de manera virtual) y financiera. "Estos han permitido preparar a los colaboradores y a su familia a tener más y mejores herramientas para sobrellevar la pandemia y aumentar resiliencia", explica.

Luis Rimolo de Essity, comentó que uno de los programas de la compañía que ha sido de gran apoyo en estos momentos es el programa de "wellness 360", donde buscan ofrecer durante todo el año oportunidades de mejorar la salud física y metal de los colaboradores. "Además, buscamos implementar actividades que nos permitan seguir siendo un lugar divertido para trabajar, que los equipos y colaboradores tengan la oportunidad de interactuar aun estando lejos físicamente", explica.

"Esta cultura a través de nuestras creencias y comportamientos siempre nos reta a comprometernos con nuestros resultados, a cuidarnos nosotros y a nuestros clientes y consumidores".

LUIS RIMOLO, gerente regional de Recursos Humanos de Essity.

La conexión entre colaboradores y líderes es sumamente importante, al igual que el buen ambiente laboral, el respeto hacia el espacio y tiempo de descanso.

En Avaya, cada persona posee contacto frecuente y fluido con su líder inmediato y con su equipo de trabajo, explica Mariana Carnelli, gerente de recursos humanos regional de la compañía. Además, se fomentan las acciones de integración entre todas las áreas y países de la región, se celebran los logros y se da espacio para la diversión en el trabajo, agrega.

Pero la compañía también es respetuosa del tiempo de sus empleados. "Los programas de bienestar y el respeto por los momentos de desconexión de los empleados son prioridad para Avaya, especialmente en estos tiempos en donde el trabajo remoto se ha convertido en la nueva normalidad", detalla Carnelli .

Cada empresa trabajó con diferentes fórmulas para poder hacer frente a la situación, aunque hubo un común denominador y es que las compañías del X Ranking han buscado que sus líderes estén presentes, cercanos para que la comunicación fluya para que los colaboradores se sintieran seguros a pesar de lo complejo de la situación.

Además implicó un cambio a la hora de trabajar y de manejar la productividad.

"Hemos visto la confianza que les dieron las empresas (a los colaboradores) para poder trabajar a distancia. Era algo que les daba mucho miedo a las empresas; no lo consideraban antes porque pensaban que la gente no iba a dar los resultados que deseaban. De pronto no tuvieron otra opción", explica Chartuni.

Además covid-19 deja otro aspecto positivo en la cultura organizacional, como explica la directora de Valor Humano de The Dolphin Company, "la pandemia ha moldeado y transformando la cultura organizacional a una más empática".

Ranking Empresas TOP+ América 2020

El X Ranking que mide el clima y la cultura organizacional clasificaron 46 empresas de 25 marcas del continente. Esta vez la líder es Manpower de Puerto Rico, en segundo lugar está Manpower El Salvador y al tercer puesto llegó Intercam Banco de Estados Unidos.

Posición conseguida en cada uno de los factores

+ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 -

POSICIÓN	EMPRESA	PAÍS	SECTOR	CULTURA ORGANIZACIONAL										CLIMA ORGANIZACIONAL				
				Resiliencia	Identificación con la empresa	Crecimiento laboral	Formación - Rol model	Motivación organizacional	Actitud Laboral	Honestidad	Diversidad e inclusión	Políticas de la empresa	Responsabilidad social	Jornada laboral	Seguridad laboral	Estrés laboral	Psicología positiva	Compensación
1	ManpowerGroup	Puerto Rico	Servicios profesionales	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
2	ManpowerGroup	El Salvador	Servicios profesionales	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1
3	Intercam Banco	EUA	Servicios financieros	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
4	Essity	Costa Rica	Consumo	6	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
5	ManpowerGroup	Panamá	Servicios profesionales	4	5	5	6	5	5	6	5	4	5	6	4	7	5	5
6	Avaya	Colombia	Telecomunicaciones	5	6	6	5	7	6	5	6	6	6	5	7	5	6	6
7	ManpowerGroup	Guatemala	Servicios profesionales	7	7	7	10	6	8	7	7	7	7	7	6	6	7	7
8	Europartners Group	Costa Rica	Logística internacional	8	8	8	7	10	7	8	8	8	9	9	9	8	9	8
9	Avaya	Brasil	Telecomunicaciones	9	10	9	9	9	9	9	9	9	8	11	8	11	8	9
10	The Dolphin Company	República Dominicana	Entretenimiento	11	9	10	8	8	10	11	10	10	11	10	10	10	10	10
11	GINgroup	EUA	Servicios profesionales	12	11	11	11	11	11	10	11	11	10	8	11	9	11	11
12	ManpowerGroup	Costa Rica	Servicios profesionales	10	12	12	12	12	12	13	12	12	12	13	12	14	14	13
13	Avaya	Argentina	Telecomunicaciones	13	13	13	13	14	13	12	13	14	15	14	13	13	15	12
14	Europartners Group	Chile	Logística internacional	15	14	14	14	13	14	14	14	13	14	16	14	12	12	14
15	ManpowerGroup	República Dominicana	Servicios profesionales	16	15	15	15	16	15	15	16	15	13	12	15	15	13	15
16	DVA	Perú	Comercio especializado	14	17	16	17	17	16	16	15	16	16	15	16	16	16	18
17	Hoteles City Express	Colombia	Hotelería y turismo	17	16	18	16	15	18	18	17	17	17	17	17	17	17	17
18	Marco Marketing	Chile	Servicios profesionales	18	18	17	18	18	19	17	18	18	20	18	18	21	18	16
19	Netlogistik	Colombia	Logística y transporte	20	20	19	19	20	21	19	20	19	19	20	19	18	19	19
20	Banco de Crédito de Bolivia	Bolivia	Servicios financieros	19	19	20	20	19	20	22	22	20	18	19	20	20	20	20
21	CCK Centroamérica	Costa Rica	Servicios profesionales	21	21	21	22	22	17	21	21	21	21	25	23	19	23	23
22	EP America	EUA	Servicios profesionales	22	22	22	21	21	26	20	19	24	22	22	22	22	21	22
23	Alas	Paraguay	Comercio especializado	24	23	23	23	23	22	23	23	23	23	21	21	23	22	21
24	The Dolphin Company	Argentina	Entretenimiento	23	25	24	24	24	24	25	24	22	25	24	25	24	25	24
25	ManpowerGroup	Honduras	Servicios profesionales	25	24	25	27	25	23	26	25	25	24	23	26	25	24	25
26	Marco Marketing	Colombia	Servicios profesionales	27	27	26	26	26	27	27	26	26	26	28	24	26	26	26
27	Marco Marketing	Brasil	Servicios profesionales	26	26	29	28	27	25	24	27	27	27	27	27	28	27	27
28	The Dolphin Company	Jamaica	Entretenimiento	28	28	28	25	28	28	28	29	30	28	26	28	27	28	28
29	CityMax Real Estate	Guatemala	Bienes raíces	30	30	27	29	29	29	30	30	28	29	29	29	29	29	29
30	Sintec	Colombia	Servicios profesionales	29	29	30	31	30	30	29	32	29	31	30	30	30	30	30
31	Marco Marketing	Perú	Servicios profesionales	31	31	31	30	31	31	33	31	31	30	31	33	33	31	31
32	The Dolphin Company	EUA	Entretenimiento	32	32	32	32	34	32	32	28	32	33	34	31	32	33	33
33	Corsisa	Guatemala	Servicios profesionales	33	34	33	33	33	33	34	33	33	32	33	32	31	32	32
34	Grupo TM	EUA	Logística y transporte	36	37	35	34	32	34	36	34	34	34	32	34	34	34	35
35	Marco Marketing	Argentina	Servicios profesionales	37	33	34	36	35	36	35	35	35	35	35	36	38	35	34
36	Soluciones Creativas Capital Humano	Costa Rica	Servicios profesionales	34	36	36	35	36	35	31	36	38	36	36	35	36	36	36
37	Colwagen	Colombia	Automotriz	35	35	37	37	37	37	39	39	37	37	40	37	39	38	37
38	Llamasa	Guatemala	Servicios industriales	38	38	39	38	39	38	37	37	36	38	38	38	37	37	38
39	CityMax Real Estate	República Dominicana	Bienes raíces	39	41	38	39	38	39	38	43	39	39	39	39	35	39	40
40	Search Latinoamérica	El Salvador	Servicios profesionales	40	40	40	41	40	40	41	38	40	40	42	42	41	40	39
41	Grupo Solid	El Salvador	Comercio especializado	42	39	41	40	42	41	40	41	42	41	41	41	40	41	41
42	Grupo Solid	Guatemala	Comercio especializado	46	42	42	42	41	44	42	42	41	44	37	40	42	44	42
43	Grupo Solid	Panamá	Comercio especializado	43	44	45	43	43	43	45	40	44	43	43	44	43	43	45
44	Grupo Solid	República Dominicana	Comercio especializado	44	43	43	45	44	46	44	44	43	42	44	43	44	42	44
45	Grupo Solid	Nicaragua	Comercio especializado	45	46	44	44	45	45	46	45	45	45	45	45	45	45	43
46	Grupo Solid	Honduras	Comercio especializado	41	45	46	46	46	42	43	46	46	46	46	46	46	46	46