

EMPRESAS TOP+, con mayor liderazgo

Las compañías que figuran en el III Ranking de las Empresas TOP+ Centroamérica y el Caribe 2013 destacan por sus cualidades de liderazgo y comunicación, que fortalecen la cultura organizacional.



● AMResorts se llevó el primer lugar en el III Ranking de Empresas TOP+ de Centroamérica y el Caribe 2013.

“Las calificaciones han mejorado. También vemos mucho más equilibrio y compromiso en los factores de la cultura organizacional.”

LAILA CHARTUNI,
CEO TOP Companies.

Las empresas TOP+ mejoran cada año su capacidad de liderazgo y comunicación con sus colaboradores, herramientas que las fortalecen en un mundo cada vez más competitivo.

Ese es uno de los principales hallazgos del III Ranking de Empresas TOP+ de Centroamérica y el Caribe 2013, un estudio elaborado por la firma mexicana TOP Companies, el cual mide la cultura organizacional.

En la edición de 2013 se inscribieron más de 80 empresas, pero solo 44 cumplieron los requisitos para ingresar al ranking. Las compañías listadas reunieron a unos 7,613 colaboradores.

“Las calificaciones han mejorado. También vemos mucho más equilibrio y compromiso en los factores de la cultura organizacional”, expresa Laila Chartuni, CEO de TOP Companies.

TOP Companies es una empresa asesora en cultura organizacional con sede en México. En su experiencia posee la organización de un estudio de cultura organizacional para la revista Expansión, llamado Super Empresas, que evalúa a compañías mexicanas. Desde hace tres años, firmó un acuerdo con revista El Economista para hacer un estudio en la región centroamericana y el Caribe.

Las líderes

En esta ocasión, el primer lugar del

ranking regional TOP+ se lo lleva AMResorts, una cadena hotelera con base en República Dominicana.

“En México, AMResorts ha hecho un papel impresionante, ya había estado en el ‘top ten’. De esta empresa evaluamos a 1,800 colaboradores, es muy importante el modo como han trabajado la cultura”, apunta Chartuni.

En el ranking regional general –la competencia de todos contra todos–, el segundo escaño es para NH Hoteles, también de República Dominicana; y el tercero, para Manpower, siempre del país caribeño.

Harmon Hall, de Guatemala, está en el cuarto lugar; en el quinto figura la operación de Office Depot en El Salvador; el sexto va para Distribuidora Salvadoreña, mientras que el séptimo se lo agencia Manpower de Guatemala.

Manpower repite en el octavo lugar, pero esta vez su filial salvadoreña; mientras que el noveno puesto es para GTECH, de República Dominicana; y el décimo, para SCA, en Costa Rica.

Para competir, las empresas deben contar con un mínimo de 15 empleados. Sin embargo, para entrar a la lista final deben aprobar una evaluación de 16 aspectos fundamentales en las áreas de cultura y clima organizacional. Por eso mismo, el solo hecho de ingresar ya se considera como una victoria.

LAS TOP+ SUPERAN LAS PRUEBAS

● TOP Companies utiliza dos herramientas para evaluar a las empresas inscritas: primero, un cuestionario para todos los colaboradores; segundo, un Inventario de Políticas, Prácticas y Programas (IPPP).

● En el cuestionario, los trabajadores responden información clave sociodemográfica, cien reactivos con respuesta dicotómica y dos preguntas con respuestas abiertas.

● Por otro lado, el IPPP desarrolla un perfil demográfico de la empresa y un inventario de las políticas, prácticas y programas para el desarrollo de los colaboradores, con la documentación de sustento.

● Para que la firma sea elegible, al menos el 60 % de los colaboradores debe responder todo el cuestionario y el IPPP debe estar completo.

“Ojalá otras empresas con proyección nacional e internacional se animen a participar para que la competencia se vuelva más vibrante.”

LUIS FERNANDO TIRADO, director de Operaciones de AMResorts para República Dominicana, Jamaica y Curacao.

“Este estudio es como un auditor externo que nos permite tener una visión más objetiva de nuestra organización.”

ELISA FERNÁNDEZ ARIAS, gerente de Desarrollo Organizacional de Manpower MeCa.

En el apartado de cultura organizacional se evalúan aspectos como liderazgo, resonancia, cohesión organizacional, satisfacción laboral, comunicación, motivación de logro, evolución profesional y personal, políticas y procedimientos, relación laboral no desgastada y responsabilidad social.

Por otro lado, en clima organizacional se considera la motivación, imparcialidad, condiciones de trabajo, organización temporal del trabajo, condiciones de impulso a la productividad y compensaciones.

Si bien en el ranking general compiten todas y cada unas de las empresas, TOP Companies también enlista a las mejores a partir de una sola marca y por país donde operan.

En el ranking por marcas, AMResorts figura como líder, seguida de NH Hoteles, ambas de República Dominicana. En tercer lugar se incorpora Harmon Hall, en cuarto está Distribuidora Salvadoreña; y en quinto, GTECH. El sexto lugar continúa con SCA, en séptimo va hotel Terraza (El Salvador); en octavo, Manpower; noveno, Cinépolis; y décimo, Hotel Hilton Garden (Costa Rica).

TOP Companies también elabora el listado de posiciones por países. El Salvador compite con 12 organizaciones y, entre ellas, Office Depot se agencia el primer lugar; Distribuidora Salvadoreña obtiene el segundo; y Manpower, el tercero.

En Guatemala el ganador ha sido Harmon Hall, una escuela para el aprendizaje del inglés, escoltada en el sitio por Manpower y Office Depot, en segundo y tercero, respectivamente.

Mientras tanto, SCA se posiciona como la de cultura organizacional más sólida en Costa Rica. La compañía especialista en soluciones de higiene supera así el octavo lugar que logró en 2011. En el segundo y tercer escaño queda Manpower, una firma que ha mejorado sólidamente su posición en los últimos años, y el hotel Hilton



● El Hotel Terraza, de El Salvador, ha cosechado grandes éxitos a lo largo de tres años como una empresa TOP+.

Garden, por orden de mención.

En Panamá, Cinépolis avanza a la primera posición luego de ocupar la tercera en la edición del año pasado. En el número 2 figura el debutante hotel Hilton Waldorf; y en el tres, Manpower.

Office Depot da la nota también en Honduras, un país en el que fue quinto en 2012. Le continúa Cinépolis y Logistic International.

TOP Companies, además, otorga mención especial a las operaciones de Cinépolis en Perú y Colombia.

Los avances

¿Qué diferencia deja la tercera edición del estudio con respecto a las anteriores? Chartuni resume el hallazgo corporativo en un liderazgo y comunicación más fluidos.

“Ha habido esta evolución del día uno hasta ahora. Las empresas tienen más interés por la cultura y el tema base es la parte del liderazgo, cómo puedo hacer yo que mi equipo de líderes haga un mejor papel dentro de la organización y dé la batalla a nivel globalizado”, analiza Chartuni.

Para los participantes, el ranking es una oportunidad para medirse con firmas e intercambiar experiencias.

“Este estudio es como un auditor externo que nos permite tener una visión más objetiva de nuestra organización. Te permite superar la ceguera de taller. ¿Qué significa esto? Cuando solo te enfocas en tu taller vas perdiendo de vista otros factores importantes”, dice Elisa Fernández Arias, gerente de Desarrollo Organizacional de Manpower México y Centroamérica.

Para AMResorts, el líder del ranking, su posición refleja el esfuerzo por aplicar la cultura organizacional en todos los países a los que llega.

“Ojalá otras empresas con proyección nacional e internacional se animen a participar para que la competencia se vuelva más vibrante”, dice Luis Fernando Tirado, director de Operaciones de AMResorts para República Dominicana, Jamaica y Curacao.

Para otras firmas, como el hotel Waldorf Astoria, que ingresó este mismo año a Panamá –y es el primero de Latinoamérica–, se vuelve un test en su proceso de adaptación al mercado.

Yessika Lucuara, directora de Entrenamiento y Calidad de Waldorf Astoria en Panamá, explica que la medición les ayuda a cumplir su filosofía.

“El lujo no está en la infraestructura del hotel, el lujo está en las experiencias que cada uno de los miembros de nuestro equipo brinda al huésped. Eso solo podemos lograrlo cuidando y valorando a nuestro equipo”, explica Lucuara.

Así, las TOP Companies cumplen un año más con ellas mismas y siguen elevando la calidad del trabajo en toda Centroamérica y el Caribe.

Ranking Empresas TOP+ General

Centroamérica y el Caribe 2013

El Ranking Empresas TOP+ de cultura organizacional engloba a 44 de Centroamérica y el Caribe. AMResorts de República Dominicana encabeza la competencia. Dos empresas dominicanas le siguen en el segundo y tercer puesto, respectivamente: NH Hoteles y Manpower.

Posición conseguida en cada uno de los factores.

+ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

EMPRESA	PAIS	CULTURA ORGANIZACIONAL										CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Liderazgo	Resonancia	Cohesión organizacional	Satisfacción laboral	Comunicación	Motivación de logro	Evolución profesional y personal	Políticas y procedimientos	Relación laboral no desgastada	Responsabilidad social	Motivación	Imparcialidad	Condiciones de trabajo	Organización temporal del trabajo	Condiciones de impulso a la productividad	Compensaciones
1	AMResorts	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	NH Hoteles	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	Manpower	3	4	4	3	5	5	5	1	4	4	3	4	2	2	3	3
4	Harrmon Hall	5	5	1	5	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5
5	Office Depot	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	6	4	7	7
6	Distribuidora Salvadoreña	8	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	8	8	4
7	Manpower	7	8	8	8	9	6	6	10	6	8	6	6	4	6	6	6
8	Manpower	6	6	6	7	6	8	8	6	8	6	8	8	9	7	10	10
9	Gtech	9	9	9	9	8	11	9	8	10	9	9	10	10	10	8	8
10	SCA	10	11	10	10	11	10	11	11	9	12	10	11	8	11	9	9
11	Office Depot	11	10	11	11	10	12	10	10	11	13	9	11	11	9	11	11
12	Manpower	12	12	12	12	12	9	12	12	11	11	12	12	12	12	14	14
13	Hotel Terraza	13	13	13	13	13	13	13	13	9	12	13	12	13	13	13	13
14	Cinépolis	15	14	15	15	14	17	17	14	14	17	13	16	15	16	12	12
15	Hotel Hilton Garden Inn	14	17	14	14	16	15	14	15	18	14	15	14	17	18	16	16
16	Office Depot	16	16	16	17	15	14	16	16	16	15	16	15	16	17	17	17
17	Cinépolis	17	15	17	16	17	16	16	17	19	16	18	17	14	15	18	18
18	Cinépolis	18	18	18	18	18	19	18	18	15	19	17	18	18	14	15	15
19	Logistic Internacional	19	19	19	19	19	18	19	19	17	18	19	19	19	19	19	19
20	Cinépolis	20	21	22	20	22	22	20	21	23	20	20	20	20	20	20	20
21	Grupo Consisa	23	23	24	22	21	23	21	26	25	23	21	22	21	25	21	21

22	Hotel Palladium	República Dominicana	24	22	21	21	24	21	22	25	23	22	22	26	25	25	24	23
23	Duke Energy	Guatemala	25	26	25	26	25	24	24	23	25	24	25	25	23	22	23	24
24	Hotel Hilton Waldorf Astoria	Panamá	22	25	20	24	23	25	23	24	22	21	24	24	21	26	21	29
25	Manpower	Honduras	26	24	26	25	26	26	26	20	26	20	26	23	24	23	22	26
26	Office Depot	Costa Rica	21	20	23	23	20	20	25	22	24	27	21	22	26	24	26	25
27	Duke Energy	El Salvador	28	28	28	29	29	28	28	27	28	28	28	28	27	27	28	22
28	Hotel Contempo	Nicaragua	33	33	31	30	33	32	32	31	33	30	33	30	31	30	33	28
29	Del Tropic Foods	El Salvador	30	31	33	31	31	31	30	29	31	29	30	31	29	28	32	27
30	Cinépolis	Costa Rica	27	27	27	27	27	27	27	28	27	26	27	27	28	29	27	30
31	Manpower	Panamá	29	29	29	28	28	29	29	32	29	31	29	29	30	31	29	32
32	Dichter & Neira	Honduras	31	32	30	33	32	33	35	30	30	32	32	33	36	38	31	38
33	Celasa	Guatemala	35	35	35	35	35	34	34	35	34	35	35	34	33	32	34	31
34	Dichter & Neira	República Dominicana	34	34	34	34	34	35	33	34	35	40	34	38	34	35	35	41
35	Office Depot	Panamá	32	30	32	32	30	30	31	33	32	33	31	32	32	34	30	33
36	Grupo Emi	El Salvador	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	35	35	33	36	35
37	Digicel	El Salvador	37	37	37	37	37	37	37	37	37	34	37	37	38	39	37	36
38	RAE Ingenieros	Costa Rica	39	39	41	40	39	42	39	38	38	39	39	36	37	36	40	34
39	Capillas Señoriales	Guatemala	38	38	39	38	40	38	38	39	40	38	38	41	40	41	38	37
40	Vogue	El Salvador	41	40	40	42	41	41	40	42	39	41	41	40	41	40	41	39
41	Celasa	El Salvador	44	42	44	43	42	40	42	41	43	43	40	44	39	37	42	42
42	Teleperformance	Costa Rica	40	41	38	39	38	39	41	40	42	37	42	39	42	42	39	40
43	Dichter & Neira	Panamá	43	44	43	44	44	43	43	43	44	42	43	42	43	43	43	43
44	Dichter & Neira	Guatemala	42	43	42	41	43	44	44	44	41	44	44	43	44	44	44	44

Fuente: TOP Companies.



Prácticas que valen el éxito

Las TOP+ llegan a ocupar un sitio en el ranking debido a que, día con día, se esfuerzan por cohesionar a sus colaboradores para trabajar al unsono. Estas son algunas de sus tácticas.

Las TOP+ han destinado parte de su tiempo a ver más allá de sus cuentas bancarias, pues han experimentado cómo la inversión en sus trabajadores deriva en mejores resultados. Este efecto incluye sus ingresos monetarios, pero además los excede en beneficios.

Ya sea a través de prácticas sofisticadas o de iniciativas sencillas, todo suma cuando las compañías apuestan al recurso humano para convertirlo en la diferencia.

Eso lo saben bien las empresas dominicanas, por ejemplo, que en la edición 2013 dieron la nota al ocupar los tres primeros lugares en el ranking general de Centroamérica y el Caribe.

“Como país están transmitiendo que hay un verdadero compromiso, que están desarrollando a la gente y reciben lealtad

de su parte. Creo que su fórmula es digna de reconocer, vemos un servicio interesante, de calidad, de claridad en el equipo de liderazgo, están trabajando fuertemente en la cohesión de los grupos”, reflexiona Laila Chartuni, CEO de TOP Companies.

Para Luis Tirado, director de Operaciones de República Dominicana, Jamaica y Curacao de AMResorts, no es una sorpresa que República Dominicana ocupe un lugar revelante, ya que se trata de la segunda mayor economía de toda Centroamérica y el Caribe, con una historia muy enriquecedora.

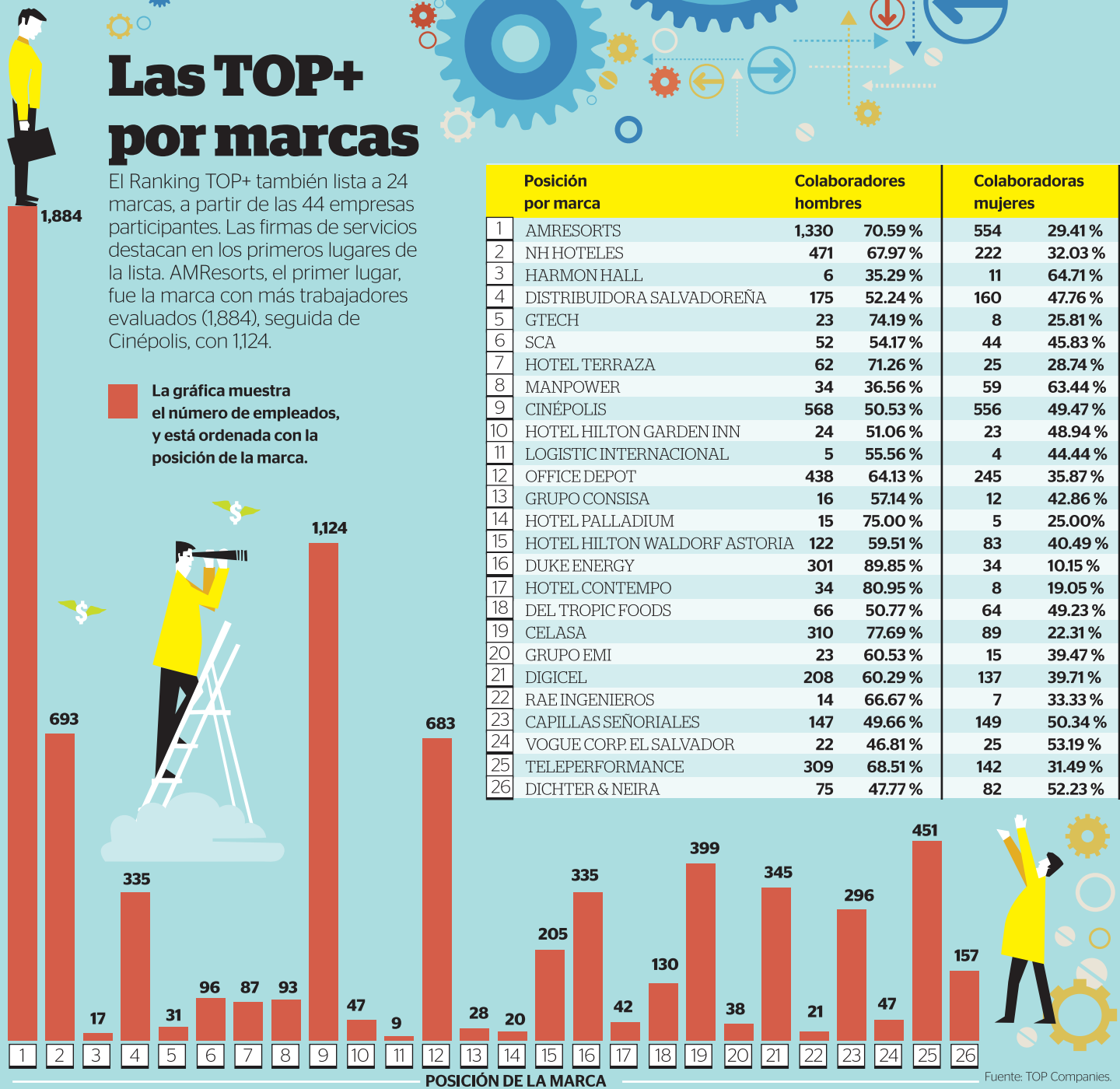
“Es un país que tiene músculo, un sector empresarial formado, buenos profesionales y toda esa infraestructura te eleva las exigencias”, analiza.

AMResorts, el primer lugar en el TOP+, ha logrado transmitir su cultura en todas sus operaciones, in-

Las TOP+ por marcas

El Ranking TOP+ también lista a 24 marcas, a partir de las 44 empresas participantes. Las firmas de servicios destacan en los primeros lugares de la lista. AMResorts, el primer lugar, fue la marca con más trabajadores evaluados (1,884), seguida de Cinépolis, con 1,124.

La gráfica muestra el número de empleados, y está ordenada con la posición de la marca.



Fuente: TOP Companies.



● El Hotel Hilton Garden Inn Liberia Airport, en Costa Rica que compitió por primera vez en el ranking, destaca por su compromiso social.

dependientemente de la nación.

Si bien empezó en República Dominicana, ya llegó a Jamaica, Curacao y México, y en 2014 abrirá un hotel en Costa Rica, específicamente en la zona de Guanacaste.

La compañía, desde sus inicios, afrontó grandes desafíos. Fundada por Alejandro Zozaya el 1.º de agosto de 2001, en Punta Cana, la empresa vio cómo sus proyecciones se desmoronaban luego de los atentados del 11 de septiembre en Estados Unidos. Sin embargo, superó la prueba.

“Nuestra compañía tiene una sed de crecimiento muy fuerte”, explica Tirado. En 2004, la firma ya tenía 11 propiedades y en 2013 ya abarcaba 31.

AMResorts se enfoca en el turismo de placer. “Somos una empresa horizontal, se respira la pasión, el gusto por servir a otras personas que depositan en nosotros la confianza de una vacación, es un viaje que pagas con tus ahorros, esperas venir y desconectarte completamente”, relata.

Una de las prácticas para garantizar la comunicación constructiva ha sido dar libertad de expresión a sus colaboradores mediante encuestas anónimas. Se trata de un ejercicio a escala regional.

Si bien hay confianza en el día a día, los colaboradores suelen ser precavidos

En sintonía con la cultura

Manpower MeCa

Si hay un programa radial que entusiasma a Manpower México y Centroamérica (MeCa), ese es el de Radio MeCa. El programa se estableció como una herramienta de comunicación interna. Todos están prendidos con el programa radial que lleva las noticias más relevantes sobre la empresa a los colaboradores. Así, Manpower sale de los mecanismos tradicionales como periódicos murales, correos electrónicos y memorandos y le apuesta al programa en directo, a través de la web y los podcasts. “Siempre es más fácil escuchar y la radio te permite la facilidad de que no necesitas interrumpir tus actividades”, explica Elisa Fernández Arias, de Manpower MeCa. ●

para dar sus opiniones con soltura. Incluso en las encuestas son reservados por el riesgo de que sus jefaturas les identifiquen por la letra.

Por esto mismo, AMResorts aprovecha su presencia regional y promueve que los evaluadores sean administradores de otras propiedades del grupo. Los resultados se manejan con confidencialidad.

Asimismo, se hace pública la eva-

luación de los gerentes. A estos no se les da una receta para resolver las eventualidades, sino que se les otorga espacio para elegir y aplicar sus propias soluciones.

Otra de las claves para el éxito es que los mandos están inmersos en la cultura de la empresa. El 90 % se trata de talento hecho en casa.

“Antes de traer a un colaborador externo pedimos al gerente general que proponga a tres o cuatro internos. Si no logramos encontrar a alguien ‘hecho en casa’, entonces lo traemos de afuera, pero establecemos de antemano un techo salarial”, explica Tirado.

Para otras empresas, como Distribuidora Salvadoreña (DISAL), la competencia en el ranking está dando grandes resultados.

Adriana Alcaine, gerente Financiera y de Recursos Humanos de DISAL, explica que en cada oportunidad la compañía identifica aspectos positivos para potenciarlos, así como áreas de oportunidad.

La distribuidora enfatiza valores como pasión por ser el número 1, pertenencia, integridad, innovación y desarrollo personal.

Además, plantea una serie de programas: la clínica empresarial, la cual da consulta de medicina general, ginecología y pediatría tanto al colaborador

Empresas TOP+ Países

El ranking Empresas TOP+ detalla la competencia en cada país participante en el certamen de 2013. En esta oportunidad destaca Office Depot, que lidera los rankings en El Salvador y Honduras. En Panamá, Cinépolis pasa del tercer lugar en 2012 al liderato; en tanto, SCA regresó a la medición para llevarse el primer lugar en Costa Rica, luego de obtener el octavo hace dos años. Las firmas debutantes han dado sorpresas, pues AMResorts se agenció el primer lugar en República Dominicana, mientras que Harmon Hall lo emula en Guatemala. Por Nicaragua ingresa Hotel Contempo. El certamen también brinda reconocimientos especiales a compañías fuera de la región que participaron en el ejercicio, pero que no pueden figurar en el listado principal por su posición geográfica.



El Salvador

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	OFFICE DEPOT	Regional
2	DISTRIBUIDORA SALVADOREÑA	Local
3	MANPOWER	Regional
4	HOTEL TERRAZA	Local
5	CINÉPOLIS	Regional
6	GRUPO CONSISA	Local
7	DUKE ENERGY	Regional
8	DEL TROPIC FOODS	Local
9	GRUPO EMI	Local
10	DIGICEL	Local
11	VOGUE	Local
12	CELASA	Regional

Guatemala

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	HARMON HALL	Local
2	MANPOWER	Regional
3	OFFICE DEPOT	Regional
4	CINÉPOLIS	Regional
5	DUKE ENERGY	Regional
6	CELASA	Regional
7	CAPILLAS SEÑORIALES	Local
8	DICHTER & NEIRA	Regional

Nicaragua

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	HOTEL CONTEMPO	Regional

Honduras

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	OFFICE DEPOT	Regional
2	CINÉPOLIS	Regional
3	LOGISTIC INTERNACIONAL	Local
4	MANPOWER	Regional
5	DICHTER & NEIRA	Regional

Costa Rica

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	SCA	Local
2	MANPOWER	Regional
3	HOTEL HILTON GARDEN INN	Local
4	OFFICE DEPOT	Regional
5	CINÉPOLIS	Regional
6	RAE INGENIEROS	Local
7	TELEPERFORMANCE	Local

República Dominicana

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	AMRESORTS	Local
2	NH HOTELES	Local
3	MANPOWER	Regional
4	GTECH	Local
5	HOTEL PALLADIUM	Local
6	DICHTER & NEIRA	Regional

Panamá

N.º	EMPRESA	PARTICIPACIÓN
1	CINÉPOLIS	Regional
2	HILTON WALDORF ASTORIA	Local
3	MANPOWER	Regional
4	OFFICE DEPOT	Regional
5	DICHTER & NEIRA	Regional

***Participación local: la empresa compitió en un solo país.
* Participación regional: la compañía compitió en el certamen con dos o más operaciones.**

Fuente: TOP Companies.

Menciones especiales

EMPRESA	País
Cinépolis	Perú
Cinépolis	Colombia

ESPECIAL EMPRESAS TOP+

como a sus familiares; descuentos en odontología, óptica y farmacia; ferias de útiles escolares y zapatos; apoyo mensual para la adquisición de víveres, entre otros beneficios.

Como parte del desarrollo académico, DISAL patrocina becas de estudios para los colaboradores y sus hijos, se apoya con un grupo de tutores para los colaboradores que han decidido completar su bachillerato e impulsa charlas sobre temas de prevención médica, manejo de las finanzas, entre otros.

Que las compañías apoyen el crecimiento de sus empleados es una de las convicciones de las TOP+. Cinépolis también lo hace, mediante horarios flexibles para los colaboradores, de tal manera que ellos puedan combinar estudio y trabajo.

La cadena cinematográfica también se vuelve una opción espectacular para trabajar, pues a través del sistema de becarios brinda la oportunidad a los jóvenes sin experiencia laboral con una tasa de contratación del 50 %, explica Elizabeth Vallarta Ramírez, gerente de Desarrollo Organizacional de Cinépolis.

Asimismo, en la empresa existe un programa de bienestar basado en cinco áreas: salud, comunidad, finanzas, equilibrio y familia.

Destaca la Universidad Cinépolis, una entidad que documenta, resguarda y transmite el conocimiento de la empresa. Dicho modelo de capacitación reúne, alinea y estructura todas las iniciativas de aprendizaje con un currículo que los colaboradores deben ir aprobando.

Por su lado, Digicel El Salvador participa por primera vez en el certamen, con la energía propia de una empresa llena de vitalidad.

50.5%
de colaboradores
de las TOP+ superan los dos años
de trabajo.



● El hotel Waldorf Astoria le apuesta al servicio de lujo y destaca en tan poco tiempo de operación.

La guía de un plan personal

SCA Consumidor

Entre las iniciativas más importantes de SCA, en Costa Rica, destaca el IDP (Individual Development Plan), el cual contempla brindar facilidades para la realización de cada uno de sus colaboradores.

“Trabajamos planes de desarrollo con nuestra gente, de forma que podamos calibrar esas expectativas y tener claras las áreas de esas competencias para seguir creciendo en tu organización”, explica Luis Rímolo, de SCA en Costa Rica.

En ese balance de vida se incluyen iniciativas como planes para el trabajo desde casa, o “home office”, un programa de salud o “fitness program”, así como el reconocimiento de los colaboradores al final de año durante la entrega de los premios “Papel de Estrellas” en diversas categorías.

El ADN de la compañía de telefonía lleva programado la comunicación abierta y el respeto a la integridad sin discriminación, tanto entre las relaciones internas como ante los clientes, dice Ana María Penado, gerente de Recursos Humanos de Digicel en El Salvador.

La compañía pone sus recursos en las actividades ordinarias que generen resultados extraordinarios, agrega. “Dentro de la organización se ha identificado a un grupo de líderes, este equipo es el ‘Revolution Team’ y está formado por personal de todas las áreas de la em-



● Digicel, en El Salvador, compitió por primera vez e ingresó al Ranking TOP+ gracias a su vibrante personal.

presa, que con su energía logra permear al resto de la organización, son una síntesis de lo que significa ser Digicel”, dice Penado.

El centro es la persona

La apuesta por las personas es un común denominador de las TOP+, ya sean estas nacidas en la región o multinacionales; ya sean empresas de servicios, comercio, manufactura u otros rubros.

Firmas como la prestigiosa marca de hoteles de lujo Waldorf Astoria tienen claras las ideas. En febrero de este mismo año abrió el primer alojamiento en Latinoamérica, lo hizo en Panamá.

Una empresa que quiere convertirse en la referencia de suntuosidad, sabe que la infraestructura es solo una parte. La diferencia está en un lujo inmaterial; es decir, el servicio.

Por eso mismo, la cadena aplica la filosofía de “People First” entre los



● Cinépolis no solo proyecta películas en las salas de exhibición, también sabe proyectar la cultura a sus colaboradores en la región.

miembros de su equipo, como llaman a los trabajadores.

“Así se determina la calidad de las áreas de los miembros del equipo, la calidad de los alimentos en los restaurantes de miembros del equipo, el desarrollo y promoción interna... son muchos estándares para que se sientan valorados y cuidados dentro del hotel”, explica Yessika Lucuara, directora de Recursos Humanos de Waldorf Astoria en Panamá.

Políticas tan sencillas como llamarse por el primer nombre entre todos facilitan la cercanía y hacen la diferencia al momento de lograr la identificación como miembros de un solo equipo.

“Todos sienten que su contribución determina el éxito y el brindar un servicio de lujo. Esas cosas nos distinguen del resto de los hoteles”, explica Lucuara.

Las TOP+ aplican la innovación para lograr la sintonía. La radio MeCa, de Manpower México y Centroamérica, es una de esas iniciativas que prenden la cultura.

La radio transmite los lunes y viernes, a través del “intrapower”, para la sede de México y en podcast para Centroamérica y República Dominicana, explica Elisa Fernández Arias,

Un intercambio de confianza

AMResorts

Una de las dificultades para los empleadores es lograr que los colaboradores expresen abiertamente su evaluación sobre la empresa. Luis Tirado, de AMResorts, explica que para superar ese obstáculo se intercambian miembros del equipo desde otros hoteles como supervisores de las encuestas al personal. Con los resultados debidamente protegidos, estos representantes se marchan a procesar los datos.

“Los resultados son públicos, los jefes conocen sus evaluaciones de desempeño. Si nos están evaluando mal, damos la libertad al gerente de hacer las correcciones de lo que piden los propios colaboradores”, explica. ●

gerente de Desarrollo Organizacional de Manpower MeCa.

El medio es efectivo, ya que facilita que los colaboradores reciban la comunicación sin interrumpir sus labores diarias. También entusiasma a los protagonistas, pues si bien hay un equipo profesional para el manejo de la radio, son los mismos trabajadores de Manpower quienes promocionan

su propio trabajo.

“Además de informar hay colaboradores que están cumpliendo su sueño de conducir un programa de radio, lo disfrutan mucho y eso es algo muy padre”, explica Fernández.

Al final, ¿son este tipo de prácticas de cultura organizacional rentables?

“El estudio ha hecho aún más evidente que cumplimos con nuestros objetivos porque aprovechamos al máximo los recursos que tenemos. Además, nos reta a mantener nuestros estándares basados en las personas”, plantea Maritza Rivera, directora de Recursos Humanos del hotel Hilton Garden Inn Liberia Airport.

Motivo de satisfacción es superar el desafío de convertirse en una TOP+, dice Alfonso Álvarez, director de Recursos Humanos de Harmon Hall, firma especializada en la enseñanza del inglés en México y Centroamérica.

“Los que laboramos en Harmon Hall nos sentimos orgullosos de portar esta camiseta y por eso queremos dar a conocer a toda la región de Centroamérica y el Caribe que somos una gran empresa para trabajar”, reafirma.

Así, todas las TOP+ están orgullosas de vestir la camiseta de la cultura organizacional. ●

**PREMIOS
EMPRESAS
TOP+**

Las empresas premiadas

La Riviera Maya fue el escenario donde las empresas TOP+ recibieron los reconocimientos que indican que son compañías que cuidan su cultura y clima organizacional.

Más de 80 compañías se inscribieron este año para participar en la III edición del Ranking de Empresas TOP+ de Centroamérica y el Caribe, pero solo 44 de ellas lograron ocupar un lugar en la medición de 2013.

En esta ocasión, la ceremonia de premiación se llevó a cabo en Cancún, México, donde se dieron cita las mejores empresas.



● Luis Tirado, director de Operaciones de República Dominicana, Jamaica y Curacao de AMResorts, el primer lugar en el TOP+. Agradeció el reconocimiento a sus colaboradores.



● El ganador del primer lugar fue AMResorts, de República Dominicana. De izquierda a derecha: Luis Ignacio Hernández, de AMResorts; Margarita Geoffroy, de Grupo Dutriz; Yuderkys del Rosario, de AMResorts; Gwendy Novelo, de AMResorts; con el reconocimiento, Luis Tirado, de AMResorts República Dominicana; Gabriel Felip, de AMResorts; y Alfredo Hernández, de revista El Economista.



● Carlos Flores, de TOP Companies; Lessli López, de TOP Companies; y Alberto José Alesi, de Manpower Panamá, ganador del tercer lugar por país.



● Víctor Hugo Muñoz Méndez, de Capillas Señoriales de Guatemala, junto con Lessli López, de TOP Companies.



● Juan Francisco Martínez, Consultora de Sistemas S.A.de C.V.(Grupo Consisa)



● La familia Cinépolis, empresa número 9 en el ranking por marcas, de izquierda a derecha: Ibeth Magaña, Claudia Marcouzet, Verónica Ruiz del Olmo y Elizabeth Vallarta.



● Arriba: José Manuel Pérez y Fariás, TOP Companies; Tomás Díaz, NH Hoteles; Patricia Cuevas, Complejo Turístico Now Larimar y Secrets Royal Beach Punta Cana República Dominicana; Mariano de la Fuente, NH Hoteles. Izquierda: Carlos Flores y Lessli López de TOP Companies y Gustavo Vega, de SCA, la #1 de Costa Rica.



● De izquierda a derecha: Carlos Flores, de TOP Companies; Lessli López, de TOP Companies; y José Gutiérrez, de Hotel Palladium, de República Dominicana.