


EL ECONOMISTA

WWW.ELECONOMISTA.NET



El estudio de 2022 revela que es el año de poner mayor atención a los colaboradores, y de reinventar los liderazgos. Los líderes tienen que saber escuchar, interactuar con empatía y comunicar debidamente.

TOP+
AMÉRICA
El potencial
del liderazgo

**ESPECIAL
XII RANKING
TOP+AMÉRICA**

POR:
**ALFREDO HERNÁNDEZ
CANALES**
CENTROAMÉRICA

Las empresas Top en América y que son mejor evaluadas por sus propios colaboradores por volverse sus referentes, donde pueden platicar con sus líderes y sentirse sostenidos fueron revelados por Top Companies.

Por doceavo año consecutivo, revista El Economista presenta el Ranking TOP+ América elaborado por TOP Companies que evalúa 12 factores de 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 empre-



LAS EMPRESAS TOP+ AMÉRICA REINVENTAR LOS LIDERAZGOS

El estudio de 2022 revela que es el año de poner mayor atención a los colaboradores, de reinventar los liderazgos; en donde los líderes tiene que saber escuchar, interactuar con empatía y comunicar debidamente.

sa y responsabilidad social.

Además, se toma en cuenta factores en clima organizacional: jornada laboral, seguridad laboral, estrés laboral, psicología positiva y compensación.

El Ranking TOP+ América 2022 tuvo una participación de 143 empresas, de 98 países diferentes, de las cuales 41 lograron entrar al ranking y se elaboraron 293,212 encuestas a colaboradores.

A lo largo de estos 12 años se han evaluado 1,193 empresas, de las cuales han entrado en los diferentes ranking 425 de ellas, llegándose a encuestar a más de 600,000 colaboradores.

Eso es lo que se ha hecho en la edición de este XII ranking de TOP+ América: medir las acciones que hacen las compañías, desde la visión de los colaboradores, lo que representa un 80 % de la nota; el otro 20 % se basa en el inventario de Políticas, Prácticas y Programas de las compañías participantes.

Revelaciones

El estudio de 2022 revela que es el año de poner mayor atención a los



● La #1, de izq. a der: Miguel Ángel Bermejo, Director Senior de Recursos Humanos Corporativo-Américas; Yuderkys del Rosario, Gerente RH Dreams Dominican La Romana; Katherine Retana, Gerente RH Dreams Las Mareas Costa Rica; Luis Carlos Franco, Director Operaciones Recursos Humanos.

600
mil colaboradores han sido encuestados a lo largo de 12 años del Ranking Top+ América.

colabores, de reinventar los liderazgos; en donde los líderes tiene que saber escuchar, interactuar con empatía, comunicar debidamente y reconocer que no lo sabe todo.

Esto conlleva a la reinención de las empresas, donde se han tenido que adecuar medidas tomadas en la crisis y que no termina de desaparecer. Así, las compañías han tenido que replantear estrategias, explica Laila Chartuni, presidenta de TOP Companies.

“En definitiva, (la pandemia) a todos nos ha impactado tanto en lo emocional como organizacional, y en esta última claramente identificamos que los modelos de negocio sufrieron cambios, se modificaron, se reinventaron, al igual que el liderazgo”.

Chartuni detalla que, en términos de forma de trabajo, “también se está reinventando, con la posibilidad de trabajar desde casa y los esquemas híbridos”.

La experta asegura que todas estas modificaciones irán obligando a tener mucha más claridad en los objetivos estratégicos de cada negocio, a comunicarlos correctamente con los colaboradores. “Y también hacer propios los objetivos individuales, identificarlos para poder llegar a las metas con mayor claridad”.

La presidenta de Top Companies detalla que “hemos visto a nivel La-

**ESPECIAL
XII RANKING
TOP+AMÉRICA**

EL ECONOMISTA/CORTESÍA



● Europartners Group, de sector de logística y transporte internacional, tiene presencia en 20 países, ocupó el puesto #9 del Ranking Top+ América.

1,193 empresas han sido evaluadas a lo largo de estos 12 años, 425 de ellas han entrado en los ranking.

tinoamérica un grave problema de salud mental, en términos de depresión, ansiedad. Ha habido en este tiempo mucha gente afectada emocionalmente. De ahí la importancia de acompañarlos a los colaboradores, observarlos más allá de las normas de cada país”.

Ahí es donde radica la importancia de crear nuevos líderes en las empresas; el estudio detalla que una constante que se repite en las empresas es la necesidad de estrechar comunicación. Es importante la cercanía, pero si el líder no tiene conexión emocional, no funciona la comunicación.

“El líder hoy tiene que saber escuchar, interactuar con empatía, reconocer que no lo sabe todo, estar abierto a aprender de sus colaboradores, de las otras generaciones con las que convive. La postura rígida del líder de antes, hoy no cabe”.

Las empresas, por otra parte, se volvieron “punto de anclaje y apoyo” para los colaboradores, quienes buscaron ayuda para enfrentar la situación durante la pandemia. “Muchos hallaron en ellas lo que no encontraban en ningún otro lugar; ya fuera información, orientación de cómo actuar o atención médica”.

Lo interesante, detalla el estudio, es saber qué están haciendo las empresas para acompañar en ese proceso de rea-

daptación, reinención, reconfiguración de vida del colaborador, y cómo van hacia el futuro con esos elementos de vida que están apoyando. “Por supuesto

no es responsabilidad absoluta de la empresa, pero es claro que las Súper Empresas de Latam se lo han tomado muy en serio”.

La ganadora

La empresa ganadora en la edición 2022 fue AMR Collection, del sector hotelero, en donde 4,575 colaboradores de Costa Rica y República Dominicana mostraron su satisfacción por la cultura, clima y ambiente laboral en el que se desempeñan.

La trayectoria de la empresa ha sido amplia, desde sus inicios en 2001, cuando comenzó su primer hotel en República Dominicana y después de más de 20 años, AMR Collection tiene presencia en 13 países en el continente Europeo y Americano.

Incluye seis marcas de resorts: Secrets, Dreams, Breathless Zoëtry, Alua y Sunscape. “sus propiedades brindan a cada huésped alojamiento de primera, ubicaciones y experiencias extraordinarias. En 2021 Apple Leisure Group y sus unidades de negocio, AMR Collection incluida, se integran a la familia Hyatt como parte de un proyecto mucho mayor y que está presente en los 5 continentes”, detalló la compañía a consultas de El Economista.

De los 17 indicadores que evalúa el Ranking, AMR Collection de Costa Rica obtuvo el primer lugar en 13 de ellos y los restantes cuatro quedaron en segundo lugar.

Parte de las razones por las cuales los colaboradores evalúan de buena forma a esta empresa hotelera nos lo explica la compañía: “Son múltiples los beneficios que otorgamos a nuestros colegas y que se adaptan al lugar donde se encuentran. Queremos que el equipo cuente con lo necesario para alcanzar su mejor versión. Constantemente buscamos mejorar las habilidades de nuestro equipo mediante certificaciones técnicas y académicas, pero queremos ayudarles, sobre todo, a ser mejores seres humanos que contribuyen a un mundo mejor. Cada hotel implementa proyectos de bienestar, integración,

“En definitiva, (la pandemia) a todos nos ha impactado tanto en lo emocional como organizacional”.

LAILA CHARTUNI,
presidenta de TOP Companies.



EL ECONOMISTA/CORTESÍA

● La empresa ganadora del primer lugar fue AMR Collection. De izq. a der. Yuderkys del Rosario, Gerente RH Dreams Dominicus La Romana; Katherine Retana, Gerente RH Dreams Las Mareas Costa Rica.



EL ECONOMISTA/CORTESÍA

● Europartners Group, donde no hay empleados sino talentos; donde no hay jefes, solo líderes.

reconocimiento, apoyo a las comunidades que se complementan con servicios de transportación, restaurante de colaboradores, etc”.

Entre los planes que tiene AMR Collection para mantener o mejorar los ambientes laborales es “seguir evaluando nuestras iniciativas de compromiso con ayuda de certificaciones independientes como el Ranking TOP+ América. Internamente, continuar midiendo la satisfacción del equipo. Usar los resultados de nuestro eNPS para que, junto con los mismos colegas, implementemos planes de mejora”.

Además de crear programas de desarrollo para líderes para ayudarlos a cumplir sus expectativas y las de sus equipos. “Continuar acompañando la integración con Hyatt para actuar como una sola compañía, intercambiar talento

y conocimiento. Acercarnos aún más a nuestros colaboradores con canales de comunicación ágiles y eficientes. Consolidar una marca empleadora que acompañe a nuestros colegas durante toda su trayectoria dentro de AMR Collection”.

La empresa asegura que su cultura está basada valores compartidos y que viven diariamente: Empatía, integridad, respeto, inclusión, experimentación y bienestar. “Dichos rasgos contribuyen a tener una filosofía y experiencia de los colaboradores coherente y unificada. Cuidar de alguien, nace de la empatía y de una auténtica conexión humana. La empatía nos permite ponernos en el lugar de las demás personas y sentir lo mismo que ellas sienten. La integridad significa hacer lo correcto, incluso cuando pueda resultar difícil”.

“Al tratar a las demás personas con

respeto, creamos un sentimiento que refleja cómo queremos que nos traten. Practicar la inclusión es fundamental para crear un lugar de trabajo en el cual a las personas se les valora por quienes son y por su contribución”, detalla la empresa.

Y agregan que “la experimentación nos permite descubrir nuevas ideas para satisfacer necesidades y hacer mejor las cosas. Por último, el bienestar es una prioridad para nuestra empresa, que empieza por el cuidado personal. Al fin y al cabo, cuando nos cuidamos, podemos cuidar mejor a las personas que nos rodean. Es esta nuestra cultura y la gran importancia de la misma”.

La empresa sin jefes

Europartners Group, dedicada al sector de la logística y el transporte internacional, quedó en noveno lugar, pero ellos tiene una singular forma de impulsar su negocio, ya que no cuentan con empleados, ellos tiene talentos y donde no hay jefes, solo líderes.

“En Europartners no somos empleados, no somos colaboradores, somos talentos y somos valorados por nuestras habilidades y capacidades. No tenemos jefes, tenemos líderes, personas con experiencia que construyen los caminos para que los talentos utilicen todo su potencial para crecer como personas y profesionales”, respondió la compañía a consultas de El Economista.

Europartners Group empezó como un agente de carga —un “freight forwarder”, como se le conoce en el mercado— dedicado a ofrecer un servicio en diferentes modalidades de transporte internacional. “Nuestra promesa de marca es ser ‘always fast, friendly and dedicated’, rápidos, amables y dedicados, siempre”.

En la actualidad, Europartners Group tiene presencia en 20 países en todas las Américas, desde Canadá hasta Argentina y cuentan con planes de expandirse a los mercados de Asia y Europa. “Nuestro objetivo al abrir oficinas en estas regiones es convertirnos el proveedor #1 en soluciones logísticas”.

¿Cuáles son los beneficios que tienen

Ranking Empresas Top+América 2022

En este XII Ranking de empresas que mide el clima y la cultura organizacional participaron 143 empresas, de las cuales entraron en el ranking 41 de ellas. La ganadora resultó ganadora la cadena de hoteles AMR Collection. En el estudio participaron 293/212 colaboradores.

Posición conseguida en cada uno de los factores



POS.	EMPRESA	PAÍS	SECTOR
1	AMR Collection	Costa Rica	Hotelaria Hospedaje
2	ManpowerGroup	Puerto Rico	Servicios Profesionales en Recursos Humanos
3	Avaya	Colombia	Telecomunicaciones
4	Walmart Centroamérica	Honduras	Productos y Servicios
5	Essity Centroamérica SA.	Costa Rica	Industria de la salud
6	Alas	Paraguay	Productos y Servicios
7	Europartners Group	El Salvador	Logística y Transporte Internacional
8	Walmart Centroamérica	Guatemala	Productos y Servicios
9	ManpowerGroup	Guatemala	Servicios Profesionales en Recursos Humanos
10	Europartners Group	Panamá	Logística y Transporte Internacional
11	Avaya	Brasil	Telecomunicaciones
12	Marco Marketing	Chile	Servicios de Publicidad
13	Walmart Centroamérica	Nicaragua	Productos y Servicios
14	Essity Centroamérica SA.	El Salvador	Industria de la salud
15	AMR Collection	República Dom.	Hotelaria Hospedaje
16	Marco Marketing	Perú	Servicios de Publicidad
17	Walmart Centroamérica	Costa Rica	Productos y Servicios
18	Walmart Centroamérica	El Salvador	Productos y Servicios
19	Office Depot Latinoamérica	Honduras	Comercio Autoservicio
20	Marco Marketing	Colombia	Servicios de Publicidad
21	Essity Centroamérica SA.	Guatemala	Industria de la salud
22	Concentrix	Nicaragua	Customer Technology Services and Solutions
23	ManpowerGroup	Honduras	Servicios Profesionales en Recursos Humanos
24	Europartners Group	Perú	Logística y Transporte Internacional
25	Avaya	Argentina	Telecomunicaciones
26	Europartners Group	Colombia	Logística y Transporte Internacional
27	Europartners Group	Guatemala	Logística y Transporte Internacional
28	Marco Marketing	Brasil	Servicios de Publicidad
29	Concentrix	Colombia	Customer Technology Services and Solutions
30	Concentrix	Honduras	Customer Technology Services and Solutions
31	Concentrix	República Dom.	Customer Technology Services and Solutions
32	Marco Marketing	Argentina	Servicios de Publicidad
33	ManpowerGroup	Panamá	Servicios Profesionales en Recursos Humanos
34	Western Union	Perú	Otros Tipos de Intermediación Monetaria - Casa de Remesas
35	Concentrix	El Salvador	Customer Technology Services and Solutions
36	Europartners Group	Ecuador	Logística y Transporte Internacional
37	EP America	Estados Unidos	Logística y Transporte Internacional
38	Concentrix	Brasil	Customer Technology Services and Solutions
39	Concentrix	Costa Rica	Customer Technology Services and Solutions
40	Europartners Group	Costa Rica	Logística y Transporte Internacional
41	Concentrix	Jamaica	Customer Technology Services and Solutions
42	Office Depot Latinoamérica	El Salvador	Comercio Autoservicio
43	ManpowerGroup	Costa Rica	Servicios Profesionales en Recursos Humanos
44	CityMax Real Estate	Guatemala	Inmobiliario

CULTURA ORGANIZACIONAL										CLIMA ORGANIZACIONAL							
	Liderazgo	Dinámica 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	Estres laboral	Psicología positiva	Compensación
	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1
	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4
	5	5	5	6	5	5	7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6
	6	7	6	5	6	7	6	6	6	6	8	6	6	6	8	7	5
	7	6	7	7	6	8	5	8	7	8	7	8	9	7	7	6	7
	8	10	9	8	8	8	8	8	7	7	6	7	8	8	6	8	9
	9	9	8	10	10	9	10	10	9	9	9	9	7	9	9	9	8
	11	8	11	9	9	10	9	9	10	11	10	10	10	10	10	10	10
	12	11	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	12
	12	11	12	12	13	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	11
	13	13	14	13	14	13	15	12	13	13	14	14	14	14	13	13	13
	14	16	13	14	12	14	13	14	14	14	14	13	13	14	14	15	15
	15	14	15	16	15	15	14	17	15	15	15	15	16	15	15	14	14
	16	15	16	15	16	16	15	16	16	16	16	17	16	16	17	16	16
	18	17	17	17	17	17	16	15	16	17	17	16	17	17	16	18	19
	17	18	19	18	18	18	17	18	18	18	18	18	18	18	19	17	18
	19	20	18	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	20	21	19
	21	19	20	20	20	20	20	21	20	21	23	20	20	18	20	20	20
	20	21	25	21	21	22	21	20	21	21	21	21	22	21	21	21	21
	22	23	22	23	22	22	22	22	22	22	22	22	21	24	22	25	23
	23	22	23	22	24	24	24	25	23	23	23	23	23	23	23	22	22
	25	24	26	24	24	23	24	23	24	24	25	24	24	24	24	24	24
	24	26	24	25	25	25	26	26	26	26	26	26	26	26	25	25	25
	26	27	28	27	26	23	25	26	26	26	26	25	26	26	26	24	26
	27	29	21	26	28	27	27	30	27	27	27	28	27	28	27	27	27
	29	28	27	28	27	28	28	28	29	28	28	27	28	27	28	28	28
	31	25	29	29	29	29	31	30	29	28	28	29	29	30	28	29	29
	28	30	31	31	31	30	31	27	30	31	30	31	30	29	30	32	30
	34	31	36	32	32	31	29	28	31	31	32	31	31	31	31	30	31
	32	32	39	30	33	32	32	32	32	32	32	33	32	32	33	31	33
	33	33	33	33	33	33	33	33	33	34	33	34	32	33	32	33	32
	33	34	30	34	36	34	34	36	34	35	33	34	34	34	34	34	34
	35	35	38	35	35	36	36	36	36	36	35	35	35	36	35	35	35
	36	36	34	36	35	40	37	36	34	36	36	36	36	35	36	37	36
	37	38	37	37	37	35	37	35	37	35	38	37	37	37	38	36	37
	38	37	35	40	38	41	38	39	38	41	38	38	38	38	37	38	40
	39	42	39	40	39	41	39	41	39	40	37	39	39	39	39	39	39
	40	43	38	39	37	40	40	38	41	40	40	40	40	40	40	40	38
	41	41	41	41	41	38	42	41	40	39	42	41	41	41	41	41	42
	42	39	40	42	42	39	46	42	42	42	41	42	41	42	41	41	41
	44	44	44	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
	43	45	42	44	44	44	44	44	46	47	44	44	44	44	44	44	44

45	ManpowerGroup	El Salvador	Servicios Profesionales en Recursos Humanos	45	48	49	45	48	45	44	45	46	44	45	43	45	45
46	CityMax Real Estate	El Salvador	Inmobiliario	47	43	46	45	47	44	45	46	44	45	46	46	46	46
47	Office Depot Latinoamérica	Guatemala	Comercio Autoservicio	48	46	45	47	48	47	48	44	47	48	44	47	47	47
48	Europartners Group	República Dom.	Logística y Transporte Internacional	46	47	48	46	48	47	48	48	48	47	48	49	48	48
49	ManpowerGroup	República Dom.	Servicios Profesionales en Recursos Humanos	49	47	48	47	46	50	51	49	49	48	49	49	49	49
50	Soluciones Creativas Capital Humano	Costa Rica	Consultoría de Recursos Humanos	50	53	50	50	52	51	50	51	50	51	50	50	51	50
51	Europartners Group	Chile	Logística y Transporte Internacional	51	51	51	51	49	52	50	51	50	51	53	51	52	51
52	CityMax Real Estate	República Dom.	Inmobiliario	52	50	53	51	53	50	52	52	52	52	52	52	53	52
53	Carvajal Empaques	El Salvador	Industria Manufacturera	54	52	52	53	54	53	53	53	53	54	50	53	55	53
54	Western Union	Panamá	Otros Tipos de Intermediación Monetaria - Casa de Remesas	53	55	54	56	55	54	54	54	54	53	55	54	53	54
55	Office Depot Latinoamérica	Panamá	Comercio Autoservicio	56	54	55	55	55	55	55	55	57	55	54	54	55	55
56	Office Depot Latinoamérica	Costa Rica	Comercio Autoservicio	55	56	58	54	56	56	57	58	56	56	56	56	56	57
57	Europartners Group	Brasil	Logística y Transporte Internacional	57	57	57	57	57	56	55	59	59	57	57	57	59	57
58	The Dolphin Company	St Kitts	Turístico	59	60	56	58	58	58	59	58	58	58	58	58	58	58
59	The Dolphin Company	República Dom.	Turístico	61	58	59	59	57	60	57	59	57	57	59	59	59	59
60	Hospimédica	Costa Rica	Sector Salud - Comercio Consumo Masivo - Venta y Distribución Implementos Médicos	60	61	60	60	63	60	59	61	60	61	62	60	62	60
61	Promotora Ambiental	Colombia	Servicios	58	59	62	61	61	61	61	60	61	62	60	61	60	61
62	Pronto BPO	Honduras	Recursos Humanos	62	65	61	62	62	62	62	62	63	60	63	62	60	62
63	Hoteles City	Regional	Hoteles	63	68	66	60	63	63	63	63	63	63	66	63	63	63
64	Pronto BPO	Guatemala	Recursos Humanos	65	64	63	64	67	64	65	64	64	64	64	64	64	65
65	The Dolphin Company	Jamaica	Turístico	64	62	65	65	65	65	64	65	65	68	64	65	65	64
66	The Dolphin Company	Argentina	Turístico	66	66	64	63	66	66	66	66	67	66	66	67	66	66
67	Grupo Distelsa	Guatemala	Agroindustrial	69	70	67	67	67	67	67	67	67	67	65	67	68	67
68	Consortium Legal Centroamérica	El Salvador	Legal	67	68	66	68	68	69	68	68	69	65	67	68	68	68
69	Multigroup	Costa Rica	Manufactura y Producción de Productos Metálicos	68	69	69	69	68	70	71	68	69	68	70	69	69	69
70	Bato Shared Services	Costa Rica	Centro de Servicios Financieros	74	73	70	70	70	69	69	70	70	70	71	69	70	70
71	Consortium Legal Centroamérica	Nicaragua	Legal	71	71	70	72	71	72	70	71	71	71	74	71	72	70
72	Grupo Perfesa	República Dom.	Agroindustrial	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	73
73	Consortium Legal Centroamérica	Honduras	Legal	72	73	71	73	74	73	73	73	73	72	73	73	73	73
74	Multigroup	Nicaragua	Manufactura y Producción de Productos Metálicos	73	76	75	75	73	74	74	74	74	74	74	74	74	74
75	SCOTIA GBS DR	Regional	Servicios Profesionales	75	74	74	74	74	75	75	75	74	75	75	75	75	75
76	Consortium Legal Centroamérica	Guatemala	Legal	76	77	76	76	76	76	76	76	76	76	77	76	76	77
77	doTERRA Centroamérica	Guatemala	Servicios	77	75	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	76
78	Pronto BPO	El Salvador	Recursos Humanos	78	78	78	78	78	78	78	78	78	77	78	78	80	75
79	Mostro	Guatemala	Agencia de Publicidad	79	79	79	79	79	79	79	80	76	78	76	79	78	79
80	Alaplaza Mail	Panamá	Retail	83	83	80	81	80	80	80	80	80	80	80	80	80	81
81	Promotora Ambiental	Costa Rica	Servicios	81	81	81	81	81	83	83	82	81	81	82	84	81	80
82	Quick Hit Solutions	Chile	Tecnologías de Información Financiera	80	82	84	82	83	83	82	81	81	82	80	81	82	82
83	Consortium Legal Centroamérica	Costa Rica	Legal	82	80	83	83	82	82	81	82	83	84	83	83	83	83
84	Modiga	Paraguay	Importación de Alimentos, Bebidas, Bazar y Ferrería	86	84	85	84	84	84	84	86	85	83	85	84	84	84
85	Multigroup	Guatemala	Manufactura y Producción de Productos Metálicos	85	85	82	87	85	85	85	84	85	84	85	85	85	85
86	Corsisa	Guatemala	Tecnología	84	89	89	85	86	86	86	85	86	86	86	86	86	86
87	Promotora Ambiental	Panamá	Servicios	87	87	87	86	86	87	89	88	89	90	87	91	87	87
88	Microserfin	Panamá	Financiero	89	90	88	89	88	88	88	87	88	87	88	87	88	88
89	doTERRA Centroamérica	Costa Rica	Servicios	88	88	86	88	89	89	87	90	87	89	89	89	89	89
90	Acclaim Energy	Estados Unidos	Energía	90	91	90	90	92	90	92	90	89	90	88	90	86	90
91	Texpassa	Guatemala	Textil	91	86	91	94	91	90	92	91	91	91	91	91	92	91
92	GTA	Guatemala	Comercio/Retail	93	92	92	91	92	91	91	92	93	93	92	92	92	92
93	Quick Hit Solutions	Colombia	Tecnologías de Información Financiera	94	93	93	93	93	93	93	93	92	92	91	93	91	93
94	Medcom	Panamá	Servicios	97	94	95	92	94	94	94	94	94	94	95	94	94	94
95	APTIV Services Honduras	Honduras	Rubro Artesero	92	95	94	97	95	95	95	95	95	94	94	95	98	95
96	GRS Sociedad Corredora de Seguros	Costa Rica	Servicios Financieros - Intermediación de Seguros y Gestión de Riesgos	95	96	96	95	98	96	96	96	96	96	96	96	96	96
97	PBS Nicaragua	Nicaragua	Comercio	96	97	97	96	96	97	97	96	97	97	97	97	96	97
98	Asociación Duarte De Ahorros y Préstamos	República Dom.	Financieros	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

Fuente: Top Companies

ESPECIAL
XII RANKING
TOP+AMÉRICA

Colaboradores

Pos.	Empresa	Número de colaboradores
1	AMR Collection	4,575
2	Walmart Centroamérica	36,661
3	ManpowerGroup	120
4	Avaya	718
5	Essity Centroamérica SA.	120
6	Alas	144
7	Marco Marketing	1,270
8	Office Depot Latinoamérica	691
9	Europartners Group	153
10	Concentrix	24,218
11	Western Union	440
12	EP America	37
13	Soluciones Creativas Capital Humano	11
14	CityMax Real Estate	152
15	Carvajal Empaques	481
16	Hospimédica	58
17	The Dolphin Company	869
18	Hoteles City	210
19	Pronto BPO	708
20	Grupo Distelsa	2,023
21	Bato Shared Services	438
22	Grupo Perfesa	224
23	SCOTIA GBS DR	1,517
24	doTERRA Centroamérica	27
25	Consortium Legal Centroamérica	447
26	Mostro	60
27	Altaplaza Mall	60
28	Multigroup	438
29	Promotora Ambiental	1,215
30	Módiga	128
31	Acclaim Energy	30
32	Texpasa	945
33	Quick Hit Solutions	43
34	Corsisa	28
35	Microserfin	278
36	GTA	3,010
37	Medcom	456
38	APTIV Services Honduras	350
39	CRS Sociedad Corredora de Seguros	40
40	PBS Nicaragua	121
41	Asociación Duarte De Ahorros y Préstamos	298

Fuente: Top Companies

Observar y acompañar, retos asumidos por las Empresas TOP



DERIVADO DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS QUE REALIZAMOS EN AMÉRICA LATINA, ESTAMOS CIERTOS, QUE EL CAMINO A RECORRER POR PARTE DE LAS EMPRESAS QUE ENCABEZAN EL RANKING TOP+ AMÉRICA 2022 POR EL BIENESTAR MENTAL DE SUS COLABORADORES DESPUÉS DE LA PANDEMIA, ES LARGO Y COMPLICADO, PERO YA ESTÁ EN LA RUTA A SEGUIR.

Vemos que los líderes de estas empresas se mantuvieron cercanos y acompañaron a sus colaboradores pese a la distancia, con empatía, dando retroalimentación, estableciendo objetivos de acuerdo a las circunstancias y guiando a su gente para alcanzar las metas.

Y así deberá continuar, no me queda duda. El futuro será para aquellas empresas y líderes que se mantengan cercanos al ser humano en general, que lo coloquen en el centro de sus actividades, sea cliente, colaborador, proveedor o miembro de la comunidad. Estrategia, producto y gente seguirán siendo prioridad, pero esta última en el centro de la operación.

Si bien no se trata de una responsabilidad absoluta de la empresa, sino compartida con el colaborador, el líder deberá trabajar en el desarrollo y evolución de su gente. Ahora, más que antes, tiene que modelar personas con gran resiliencia, capacidad de análisis y acción, con mucha agilidad y mayor fortaleza emocional.

En cuanto al colaborador, vemos que pondera su propósito y sentido de vida tanto en términos laborales como personales. Si no lo encuentra en una empresa no brindará bidireccionalidad y se irá a buscar su propósito en otra organización. Así que la constante será el propósito alineado a la estrategia de la organización.

El bienestar se mantendrá como prioridad, pues seguimos viendo a nivel Latinoamérica un preocupante problema de salud mental, en términos de depresión y ansiedad. Mucha gente se ha visto afectada emocionalmente durante este tiempo de pandemia. Por eso insisto en la importancia de que los líderes observen a sus colaboradores, los escuchen y acompañen.

Si tú quieres, como líder, resonar con el otro, necesitas acompañar, estar cercano, entendiendo el día a día. Y eso es algo que no se da en un abrir y cerrar de ojos, es algo que se construye. Quien no lo haya hecho aún, es momento de que empiece, y las culturas tendrán que modificar ese rol model en términos de conductas que realmente resuenen con su gente. Es mucho más profundo que el clima organizacional.

¿Alguien duda acaso de que la crisis sanitaria mundial afectó a todos y nos seguirá afectando durante los siguientes años? Entonces, lo que nos queda a líderes y empresas es seguir observando y acompañando. Ese es también el testimonio que nos quedamos de las empresas que participaron en el 8º Congreso Internacional TOP Companies, que recién celebramos.

La constante en nuestras vidas seguirá siendo el cambio, y no solo eso, cambios abruptos que deberemos introyectar rápido, con capacidad de análisis en poco tiempo y reacciones también veloces, que posiblemente no sea tan asertivas en primera instancia. Flexibilidad, adaptación y seguir aprendiendo a interpretar la información serán inherentes a la operación cotidiana. No perdamos eso de vista.

143 empresas de 98 países diferentes participaron en el Ranking TOP+ América 2022.

los empleados dentro de la empresa? “Para nosotros, es muy importante mantener una expectativa de balance de vida profesional y personal, donde no se tenga que elegir una sobre otra”. Para eso tienen beneficios especiales, como: esquemas de trabajo flexible, planes de crecimiento, movilidad internacional, promoción de la diversidad, equidad e inclusión, entre otros.

Por su parte, Galib Karim, vicepresidente senior Global para América Latina de Avaya, que está ubicada en el cuarto lugar del Ranking General, señaló que “en el entorno actual de trabajo desde cualquier lugar es indispensable que nos enfoquemos en garantizar las

mejores experiencias no solo de los clientes sino también de nuestros empleados”. “Nos sentimos muy agradecidos con Top Companies y orgullosos de recibir este reconocimiento a nuestra cultura y valores organizacionales ya que en Avaya estamos conscientes de que somos responsables de hacer del mundo un lugar mejor junto con nuestros colaboradores, comunidades, clientes, socios y proveedores, y esta acción nos muestra que estamos en el camino correcto”, agregó.

Según revela la investigación de este año, “ha habido una evolución clarísima en la cultura de las empresas con la finalidad de poder identificar las necesidades de los colaboradores, estar en contacto con ellos más que nunca”.

“La comunicación ha evolucionado y esto ha traído consigo la reinención de temas culturales. Se han replanteado para poder hacer frente a los cambios climáticos en los últimos años, así como las afectaciones sociales, que evidentemente impactan las culturas organizacionales. Me parece interesante cómo los seres humanos nos estamos readaptando a estos cambios, porque los modelos de trabajo también se están adaptando”, concluye Laila Chartuni, presidenta de TOP Companies. ●

mejores experiencias no solo de los clientes sino también de nuestros empleados”.

“Nos sentimos muy agradecidos con Top Companies y orgullosos de recibir este reconocimiento a nuestra cultura y valores organizacionales ya que en Avaya estamos conscientes de que somos responsables de hacer del mundo un lugar mejor junto con nuestros colaboradores, comunidades, clientes, socios y proveedores, y esta acción nos muestra que estamos en el camino correcto”, agregó.

Según revela la investigación de este año, “ha habido una evolución clarísima en la cultura de las empresas con la finalidad de poder identificar las necesidades de los colaboradores, estar en contacto con ellos más que nunca”.

“La comunicación ha evolucionado y esto ha traído consigo la reinención de temas culturales. Se han replanteado para poder hacer frente a los cambios climáticos en los últimos años, así como las afectaciones sociales, que evidentemente impactan las culturas organizacionales. Me parece interesante cómo los seres humanos nos estamos readaptando a estos cambios, porque los modelos de trabajo también se están adaptando”, concluye Laila Chartuni, presidenta de TOP Companies. ●

“El líder hoy tiene que saber escuchar, interactuar con empatía, reconocer que no lo sabe todo”.

LAILA CHARTUNI,

presidenta de TOP Companies.



CREZCA CON NOSOTROS

PREPARADOS PARA SER SU SOCIO ESTRATÉGICO EMPRESARIAL. TRABAJEMOS JUNTOS.

INTECAP.EDU.GT/EMPRESARIAL

REGIÓN CENTRAL

PBX: 2410-5555
Ext. 10615

REGIÓN SUR

PBX: 7828-0122

REGIÓN NORTE

PBX: 7873-3814

REGIÓN ORIENTE

Tel: 7942-6130

REGIÓN OCCIDENTE

PBX: 7873-4000
Ext. 30306

 [intecapoficial](#)

 [intecap empresarial](#)

**intecap**
EMPRESARIAL