

EL ECONOMISTA

WWW.ELECONOMISTA.NET

CENTROAMÉRICA

Noviembre - Diciembre 2014 / AÑO 7 / #83

TOP+

IV RANKING EMPRESAS TOP+ C.A. Y EL CARIBE 2014

Las compañías con mejor liderazgo, comunicación y trabajo en equipo son las que destacan en el IV Ranking de Empresas TOP+ Centroamérica y el Caribe 2014

LÍDERES

Las compañías con mejor liderazgo, comunicación y trabajo en equipo son las que destacan en el IV Ranking de Empresas TOP+ Centroamérica y el Caribe 2014. Los organizadores señalan que cada vez más las firmas comprenden la importancia de invertir en una adecuada cultura organizacional.

EN CULTURA ORGANIZACIONAL

De ese último tipo, de las que dan ese extra, son todas las firmas que lograron hacerse con un puesto en el IV Ranking de Empresas TOP+ Centroamérica y el Caribe 2014, un estudio elaborado por TOP Companies que mide la cultura organizacional en las compañías.

La clasificación hecha anualmente por la firma con sede en México es presentada en exclusiva en la revista El Economista, gracias a una alianza que data desde 2010.

Según los organizadores, en la edición de este año participó un total de 78 compañías.

Sin embargo, debido a lo riguroso de la metodología de evaluación, solamente 20 lograron clasificarse al ranking final.

Cifras que representaron una reducción con respecto a la participación de 2013, cuando se inscribieron más de 80, y 44 de ellas lograron cumplir los requisitos para aparecer en la lista definitiva.

A juicio de Laila Chartumí, CEO de TOP Companies, esa reducción obedece a que se está tomando más conciencia sobre el verdadero significado de tener un clima y cultura organizacional.

«Cada día, más personas, especialmente altos directivos empresariales, están entendiendo en qué consisten

estos temas y por qué deben invertir tiempo y esfuerzo en ellos», afirma la ejecutiva.

Para evaluar a los participantes, los organizadores del ranking utilizan dos herramientas: un cuestionario de 100 preguntas que admiten solo un sí o un no como respuesta y que se pasa entre los colaboradores de la compañía de forma anónima, y el denominado Inventario de Políticas, Prácticas y Programas (IPPP) con el que se desarrolla un perfil demográfico de la empresa y de las actividades que usan para el desarrollo del personal.

El formulario debe ser respondido por al menos el 60 % de los colaboradores de la compañía. El IPPP, por su parte, debe estar completo en su totalidad.

Dado que con esos datos se analiza lo más íntimo de la empresa, aquellas que buscan participar en el ranking son, por lo general, según los representantes de Top Companies, organizaciones maduras que están dispuestas a escuchar a sus colaboradores.

Las mejores

La casilla uno del ranking regional TOP+ se la agencia este año Palladium Hotels & Resorts, de República Dominicana, una operación que en la edición de 2013 se había posicionado en el número 22 de 44 posibles.

A juicio de Chartumí ese impor-

POR LEONEL TABARRA

Existen dos grandes tipos de empresas: aquellas que cumplen con sus obligaciones patronales básicas pagando un salario y dando algunas prestaciones para que los empleados cumplan eficientemente sus órdenes, y otras que, por iniciativa propia, desarrollan una serie de políticas, valores y prácticas compartidas por todo el personal; medidas con las que se busca crear un ambiente laboral diferente.

tante sillo de la firma obedeció a un trabajo muy fuerte por "poner en orden la casa".

"Acá lo que habla es la voz del colaborador y sin lugar a duda este año encontraron una administración diferente y con perfiles de personas mejor adaptadas a las reglas o cultura empresarial de Palladium. Pero cada empresa tiene sus formas y obedece a diferentes tiempos", dice.

Office Depot y Distribuidora Salvadoreña (ambas en El Salvador), por su parte, se agenciaron los puestos 2 y 3 respectivamente.

En comparación con 2013, ambas también experimentaron mejoras en sus calificaciones. Mientras Office Depot se ubicó en el 5.º lugar en la clasificación anterior, Distribuidora Salvadoreña lo hizo en el 6.º.

"Muchas empresas han venido subiendo su posición en el ranking general cada año porque han creído en la apuesta de la cultura organizacional y se dieron cuenta de que se trata de una relación ganar-ganar, por ello han reforzado los diferentes aspectos de su cultura", enfatiza la CEO de TOP Companies.

Otra empresa hotelera que destacó en la lista regional de este año, por su operación en República Dominicana, el Dreams Palm Beach Punta Cana, fue AMResorts. Aunque en 2013 la firma se agenció el primer lugar, en 2014 cayó al cuarto.

Temas clave

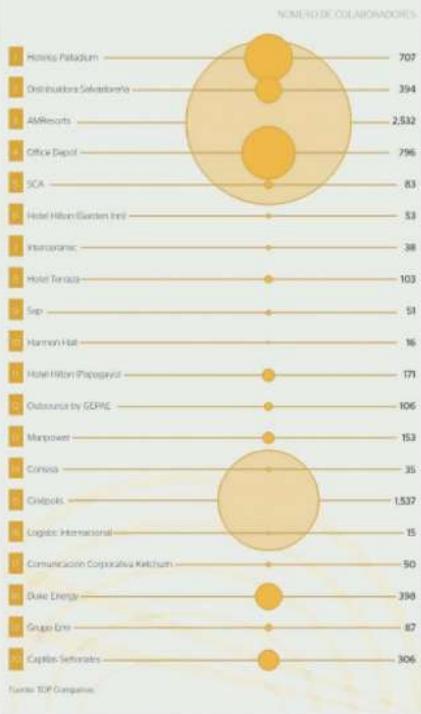
Pero ¿qué debe entenderse por clima y cultura organizacional y qué los hace tan importantes para estas compañías?

En palabras sencillas, Chartuni explica que el primero se compone por la cobertura empresarial de las necesidades básicas de una persona, es decir sueldos, bonos de compensación, vales de despensa o útiles escolares.

Por el contrario, cultura organizacional implica una etapa superior. Es un reconocimiento moral que da el jefe inmediato o líder y es ajeno a cuestiones monetarias. Es ahí donde co-

Las TOP+ por marcas

Al Ranking TOP+ 2014, se inscribió un total de 76 empresas. Al final, solo 20 cumplieron con los requisitos. Su fuerza laboral suma un total de 7837 colaboraciones.



Fuente: TOP Companies.



El Hotel Tenaca, de El Salvador, ocupó el lugar 14.º en el ranking general de empresas TOP+.

mienza el significado que tiene para cada uno de los colaboradores trabajar en una empresa.

De acuerdo con Chartuni, esa diferenciación cobra un interés particular para las compañías porque al satisfacer solo las necesidades económicas, es muy fácil que una persona, en la que no se haya creado vínculos emocionales con la organización, se vaya con la competencia por un ligero aumento de sueldo.

Algo que, a diferencia de lo que se suele pensar, tiene un alto costo para una compañía desde el punto de vista de la curva de aprendizaje.

"Para las empresas que piensan simplemente que se vaya, hay una fila suficientemente larga de aspirantes' esto tiene un costo desde la capacitación y conocimiento que el empleado se lleva", dice Chartuni.

Por ello, no es extraño que ahora las instituciones busquen ir más allá que la simple remuneración básica. Más bien tratan de que el individuo se sienta

reconocido por sus logros y que su labor diaria cobre otro significado y sea asimilada con la misión de la empresa.

"Al tener ese sentido de pertenencia y orgullo, desaparece la palabra jefe y surge el líder; y desaparece el empleado y nacen los colaboradores, porque colaboran en alcanzar los objetivos de la empresa y son más comprometidos, productivos e, incluso, ya piensan bien antes de irse incluso por un ofrecimiento de \$100 o \$200 de salario extra", asevera la ejecutiva.

De hecho, Chartuni asegura que entre los hallazgos que más han llamado su atención destaca el hecho que el "jefe inmediato" que antes solo dictaba órdenes o delegaba tareas ha ido dando paso a la figura de un líder que más bien motiva a las personas y las acompaña en sus logros.

Unido a eso, según ella, el factor trabajo en equipo y la colaboración al interior de las compañías ha mostrado asimismo mejoras en el tiempo.

"Estamos muy mal acostumbrados que cada quien va por su lado, incluso dentro de las mismas organizaciones los departamentos no cooperan entre sí y las empresas deben responder a una economía global con competencia sin fronteras", asegura.

De esta manera, El Economista cumple otro año trabajando junto a TOP Companies en la presentación de las firmas regionales con la mejor cultura organizacional. Pase a conocer en detalle el listado. »

"Las instituciones ahora buscan ir más allá de las bases, sino llegar a generar emociones en las que uno se sienta reconocido por sus logros y ya no sientan que no trabajan sino que la labor diaria cobra otro significado".

MARLA CHARTUNI, CEO de TOP Companies

100 preguntas contiene el cuestionario que pasa TOP Companies a los colaboradores.



Como parte de su misión de trabajo, el personal de la firma Outsourcing participa frecuentemente en labores de beneficio a diversas comunidades de los países donde operan.

hacia lo interno como hacia las comunidades del entorno.

"Entendemos la rentabilidad de esto (interactuar con su personal), pues nos proporciona información de primera mano, que nos permite ir afianzando valores, agregando otros y actualizando normas", afirma Ivélisse Aquilón, directora corporativa de Gestión Humana de dicha empresa.

Palladium, que es parte del español Grupo de Empresas Matutes, inició su operación en Punta Cana a principios de la década de los noventa. Hoy en día, el complejo consta de cuatro hoteles y su personal alcanza las 707 personas.

Adriana Alcalá Herrera, gerente financiera de Distribuidora Salvadoreña, una productora, importadora y comercializadora de bebidas alcohólicas y alcohol etílico, así como de cereales, galletas y paltos desechables, que se agenció el tercer lugar del ranking general también cree que el compromiso de los trabajadores es uno de los elementos clave que más se debe cultivar.

"En las organizaciones se pueden encontrar personas de diferentes edades, estados civiles, creencias religiosas

o políticas, pero el común denominador debe ser el orgullo de trabajar para la empresa", opina.

Por eso la firma que cuenta con 390 colaboradores permanentes ha invertido tiempo y recursos en prácticas tendientes a mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Entre esas medidas se encuentran, por ejemplo, una clínica empresarial, ferias de útiles escolares y zapatos, un apoyo mensual para la adquisición de víveres, becas estudiantiles y descuentos en clínicas odontológicas, ópticas, lugares de recreación y farmacias.

"Estamos convencidos de que los esfuerzos por mejorar nuestra cultura organizacional valen la pena, pues dan enfoque y generan empleados comprometidos que luchan por alcanzar los objetivos de la empresa como si fueran propios", dice Alcalá.

Departamento clave

Otra operación hotelera que destacó y se ubicó en el 4.º lugar del ranking TOP+, fue la del Dreams Palm Beach Punta Cana, propiedad de AMresorts, una transnacional de 13 años de edad que maneja hoy 35 establecimientos y suma casi 18,000 colaboradores en siete países.

La gerente de recursos humanos del Dreams Palm Beach, Yaderlys del Rosario Berroa, considera que su departamento tiene la tarea clave de desarrollar el sentido de pertenencia, el liderazgo, la iniciativa y el compromiso de los colaboradores, algo que han tratado de crear y extender a través de la difusión en medios impresos, curso y pláticas con su personal.

"Un buen clima de trabajo ayuda a mejorar la productividad,

reducir el absentismo, retener al personal, reducir los conflictos y aumentar la satisfacción de todos. Beneficios, comunicación, coaching permanente, eventos y proyectos en equipo son algunas de las acciones que pueden impulsar el clima de crecimiento", asegura.

De igual forma, la empresa mexicana Intercerám, que posee una plantilla total de más de 4,400 colaboradores, donde no se incluyen los más de 1,500 que laboran en franquicias independientes, cree que la comunicación ha sido un elemento importante de coordinación, retroalimentación e información que ha beneficiado todos los procesos en el interior y el exterior de la compañía.

En el ranking general de empresas TOP+, sus operaciones en Guatemala y Panamá, iniciadas en 2007, obtuvieron el 5.º y 13.º lugar respectivamente.

Entre los programas más destacados que la firma ha creado están un sitio de intranet en donde los colaboradores pueden realizar consultas y denuncias, cursos de capacitación para reducir accidentes y acceso a la Universidad Intercerám en la que se actualiza al personal en materias como ética, valores, liderazgo, técnicas y procedimientos, entre otros.

Por su parte, Antonio Montes, gerente de Recursos Humanos de Cinépolis Centroamérica y Andina, abona que el conocimiento de los objetivos propios de cada trabajador y cómo se articulan con los de la organización es otro de los factores cruciales.

"Tener identificadas las metas de cada colaborador y la forma en la que influye en el resultado es vital para garantizar la alineación de esfuerzos para la consecución de las metas corporativas y por ende generar crecimiento", dice.

La cadena, que cuenta con más de

"Tener identificadas las metas de cada colaborador y la forma en la que influye en el resultado es vital para garantizar la alineación de esfuerzos".

ANTONIO MONTES,
gerente de Recursos
Humanos de Cinépolis
Centroamérica y
Andina

37
operaciones em-
presariales en Centro-
américa y el Caribe
fueron evaluadas en
el ranking general.



Los colaboradores de la cadena Cinépolis surtan más de 1,500 en la región centroamericana.

1,500 colaboradores en la región, se alzó con los puestos 18, 24, 26 y 28 por sus operaciones en Honduras, El Salvador, Panamá y Guatemala, respectivamente. Entre los diversos beneficios que la firma ha impulsado para alcanzar sus objetivos están programas sociales, posibilidad de trabajar y estudiar, capacitaciones internacionales y el potencial de desarrollar una carrera profesional en Cinépolis por medio de sus programas de escuela de gerentes.

Aunque las empresas que operan en diversos países en simultáneo, como varias de las mencionadas, pueden verse en dificultades para el manejo de tantos

empleados, Lynthee Machuca, gerente regional de Recursos Humanos de Outsourcing, asegura que en el caso de esa firma, su denominada "cultura de acción PAE" les ha garantizado que sin importar la latitud geográfica donde se desarrolle el trabajo, se conserven los mismos comportamientos. Dichas competencias culturales abarcan la flexibilidad, el compromiso, la calidad, la confidencialidad y la innovación.

Estas y otras estrategias de las empresas TOP+ han sido clave en la consecución de sus buenos resultados. Muchas de ellas también pueden servir como guías a otras firmas.

Empresas TOP+ por país

El ranking Empresas TOP+ detalla la competencia en cada país participante en el certamen de 2014. En esta ocasión, destaca la cadena de almacenes de artículos de oficina Office Depot, que ocupó el primer lugar en Honduras, Costa Rica y El Salvador. Luego aparece Interceramic, en las primeras posiciones en Guatemala y Panamá. Por su parte, Maripower es la única participante por Nicaragua. El certamen brinda reconocimientos especiales a empresas fuera de la región centroamericana que participaron, pero no pueden figurar en el listado principal por su ubicación geográfica.

Costa Rica

EMPRESA	
1	Office Depot
2	SCA
3	Hotel Hilton Garden Inn
4	Sap
5	Hotel Hilton El Pipizal
6	Comunicación Corporativa Ketchum
7	Maripower
8	Cinépolis

Panamá

EMPRESA	
1	Interceramic
2	Office Depot
3	Cinépolis
4	Maripower

El Salvador

EMPRESA	
1	Office Depot
2	Distribuidora Salvadoreña
3	Maripower
4	Hotel Terraza
5	Outlooker by GEPE
6	Cinépolis
7	Conasa
8	Duán Energy
9	Grupo Dm

Guatemala

EMPRESA	
1	Interceramic
2	Office Depot
3	Harmon Hall
4	Maripower
5	Cinépolis
6	Duán Energy
7	Capitas Sefonares

Honduras

EMPRESA	
1	Office Depot
2	Cinépolis
3	Maripower
4	Logista Internacional

Nicaragua

EMPRESA	
1	Maripower

Puerto Rico

EMPRESA	
1	Sap

República Dominicana

EMPRESA	
1	Horreo Paladium
2	Almorsó
3	Maripower

Menciones especiales

EMPRESA	PAÍS
Cinépolis	Colombia
Cinépolis	Perú
SuperWare	Colombia
Office Depot	Colombia
Starcom	Argelia
Starcom	EAU

