

Edición 205 | Junio 2011

Summa

Edición de aniversario



Roberto Kriete
TACA

Alberto Alemán
ACP

Alberto Ebrard
Walmart de
Centroamérica

Vocación de liderazgo

La ACP, TACA y Walmart son las tres empresas más admiradas en América Central y República Dominicana

summamediagroup

www.revistasumma.com



9 771659 072007

Estados Unidos 8 Dólares
México 85 Pesos
Guatemala 40 Quetzales
Honduras 155 Lempiras
El Salvador 8 Dólares
Nicaragua 150 Córdobas

Costa Rica 4125 Colones
Panamá 6 Dólares
Rep. Dominicana 265 Pesos
Puerto Rico 8 Dólares
Colombia 15650 Pesos
Venezuela 17150 Bolívars

ESPECIAL EMPRESAS LÍDERES EN LA REGIÓN

Empresas líderes en América Central y República Dominicana



Cuáles son las estrategias que
utilizan las compañías más admiradas
para destacarse en la región



Coordinación Summa: Luis Diego Quirós

Textos: Johanna Camargo y Claudia Contreras (Summa) y Tania Robles (Hay Group)
Equipo Hay Group: Verónica Méndez, gerente de Marketing México y Centroamérica; Adriana Leiva,
líder de Marketing para Centroamérica, Tania Robles, consultora asociada, y Elizabeth Nejamen, consultora asociada.

ESPECIAL: EMPRESAS LÍDERES

Un estudio de **Revista Summa** y **Hay Group**, firma global de consultoría en *management*, que se propone contribuir a elevar la productividad y la competitividad de las empresas en la región

Por cuarto año consecutivo Hay Group y **Revista Summa** presentan a la comunidad empresarial el estudio "Empresas líderes en América Central y República Dominicana", con el objetivo de reconocer a las compañías más admiradas de nuestra región, al mismo tiempo que analizamos las prácticas gerenciales que las han hecho distinguirse en cada uno de nuestros países.

Nuestro estudio parte de las nominaciones realizadas por los altos ejecutivos de las empresas más grandes de nuestra región, que califican en siete categorías a las que consideren referentes de negocio. Además analizan sus propias prácticas de *management* y en este año se enfatiza en la atracción, la retención y el desarrollo de sus líderes.

El cuadro de honor de las Empresas líderes de América Central y República Dominicana 2011 está integrado por doce empresas de seis países que obtuvieron un promedio mínimo de 8,5 en la evaluación de los siete temas de negocio calificados por los altos ejecu-

ACP se distingue además con una de las mejores calificaciones en todos los temas de negocio analizados.

La empresa que más peldaños escala para ubicarse en la segunda posición este año es la salvadoreña TACA, que además se queda con la primera

“ Hay una tendencia hacia los estilos de liderazgo tutorial que propician entornos más flexibles ”

tivos de la región. Dos de estas empresas se clasifican como regionales.

Este año seis empresas repiten en el cuadro de honor. Destaca la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) en la primera posición por tercer año consecutivo y se ha mantenido en las dos primeras posiciones desde 2008, cuando comenzó nuestro estudio; la

posición en imagen, finanzas y atención al cliente.

Regresando al Top 3, luego de obtener el segundo puesto en 2009 y el séptimo el año anterior, Walmart Centroamérica se distingue como la más admirada en cuanto a su eficiencia operativa; seguida muy de cerca por la panameña COPA Airlines, que se man-

Cuadro de Honor

#	Empresa	País	Finanzas	Operaciones	Productos y Servicios	Atención a clientes	Recursos Humanos	RSE	Imagen	Promedio
1	Autoridad del Canal de Panamá	Panamá	9,47	9,48	9,25	9,27	8,97	8,75	9,71	9,27
2	TACA	El Salvador	9,81	9,67	8,53	9,39	8,48	8,34	9,93	9,17
3	Walmart Centroamérica	Regional	9,71	9,90	8,82	8,48	8,57	8,64	9,68	9,11
4	Copa Airlines	Panamá	9,52	9,63	8,63	9,06	8,75	8,20	9,31	9,01
5	Colgate Palmolive	Regional	9,58	9,25	8,94	8,33	9,02	8,00	9,56	8,95
6	Grupo León Jimenes	Rep. Dominicana	9,13	9,11	8,64	8,01	9,44	8,87	9,38	8,94
7	Banco General	Panamá	9,18	8,75	8,33	8,89	8,42	8,53	9,21	8,76
8	Grupo Pellas	Nicaragua	8,46	8,77	8,11	9,09	8,81	9,17	8,67	8,72
9	Grupo Simán	El Salvador	9,04	8,49	8,85	8,67	7,84	8,33	9,17	8,63
10	Cervecería Hondureña	Honduras	8,58	7,83	8,02	7,33	9,75	9,33	9,05	8,56
11	Grupo Ramos	Rep. Dominicana	8,74	8,97	8,05	7,97	8,74	8,13	8,97	8,51
12	Pollo Campero	Guatemala	8,03	8,96	8,86	8,38	8,00	7,75	9,53	8,50

ESPECIAL EMPRESAS LÍDERES EN LA REGIÓN

tiene en la cuarta posición desde el año anterior.

Colgate Palmolive ingresa por primera vez al cuadro de honor con una calificación muy alta en todos los temas de negocio, mientras que el dominicano Grupo León Jimenes y el panameño Banco General bajan algunos peldaños, pero se mantienen en el cuadro de honor desde que comenzó el estudio.

Ingresa el nicaragüense Grupo Pellas, el salvadoreño Grupo Simán, el dominicano Grupo Ramos y regresa al cuadro de honor la Cervecería Hondureña, que ocupó la posición de honor en la primera edición de nuestro estudio (2008). Cierra el selecto grupo Campero, que por tercera ocasión forma parte del cuadro de honor.

Metodología

La información del estudio se recopiló mediante una encuesta electrónica aplicada por **Summa** y **Hay Group** durante enero y febrero a más de mil altos ejecutivos pertenecientes a aproximadamente trescientas de las compañías locales, regionales y multinacionales más grandes de América Central y República Dominicana.

En la primera parte a cada ejecutivo se le solicitó que seleccionara las compañías que considera líderes en la región, las cuales cada uno pudo calificar en una escala de 1 a 10, en 19 temas específicos enmarcados dentro de siete categorías:

- **Finanzas:** rentabilidad, credibilidad de información y transparencia de operaciones.
- **Operaciones:** actualización tecnológica en los procesos, utilización eficiente de los recursos y eficiencia logística.
- **Productos y servicios:** calidad del producto ofrecido, desarrollo de productos innovadores, precio justo y cumplimiento de las exigencias del mercado.

ALIANZA ESTRATÉGICA

Hay Group es la firma global de consultoría en management que realiza el estudio de "Empresas más admiradas del mundo" con la revista *Fortune* desde 1997. Con 89 oficinas en 47 países y una base de más de 8.000 clientes alrededor del mundo, Hay Group trabaja en conjunto con los líderes de las organizaciones para convertir sus estrategias en realidad.

Con una comprensión de clase mundial sobre el desempeño de las organizaciones, Hay Group mantiene alianzas con los más reconocidos medios informativos de negocios como *Fortune*, *CEO Magazine*, *Gestión de Negocios* y ahora con *Revista Summa*, para presentar a la comunidad empresarial la cuarta edición del estudio *Empresas líderes en América Central y República Dominicana*.

- **Atención al cliente:** utilización de tecnología para la atención al cliente, innovación de estrategias y métodos de atención y satisfacción del cliente.
- **Recursos humanos:** atracción de personal con talento, esquemas de compensación y beneficios, capacitación y desarrollo, y reconocimiento no monetario a sus empleados.
- **Responsabilidad Social:** apoyo a causas sociales y ecológicas.
- **Imagen:** conocimiento del mercado y modelo para la industria en sus prácticas en general.

Los factores considerados para determinar la evaluación final de las compañías nominadas fueron las calificaciones que se les otorgaron y el número de menciones. De esta forma, el cuadro de honor de las "Empresas líderes de América Central y República Dominicana" lo constituyen las empresas que obtuvieron una calificación promedio igual o mayor a 8,5.

En el caso del ranking por país, fueron incluidas todas las empresas con calificaciones promedio iguales o mayores a 7.

Se realizó además un análisis según el tema de negocio evaluado, en donde mostramos también las compañías que obtuvieron las mejores calificaciones en cada categoría específica.

Para garantizar la credibilidad y representatividad del estudio, es importante señalar que todas las auto-nominaciones fueron excluidas.

En la segunda parte del estudio los altos ejecutivos tuvieron la oportunidad de responder acerca de las prácticas internas de "Talento y liderazgo" que distinguen a sus organizaciones. Esto nos permitió evaluar y confrontar las prácticas que diferencian a las empresas líderes de la región y presentar los principales hallazgos en la segunda parte del presente artículo.

Para maximizar el aprendizaje en el sector empresarial, el estudio fue complementado con el valioso aporte de los CEO de las tres empresas líderes con mayor puntuación, a quienes se entrevistó con el objetivo de comprender algunas de las prácticas de gestión del negocio que han hecho de sus organizaciones las Empresas líderes de América Central y República Dominicana.

Líderes por país

Este año se incluye una nueva categoría en nuestra clasificación, debido a la gran cantidad de nominaciones que señalan a las oficinas regionales para Centroamérica y Caribe más allá de un país específico.

A la cabeza de las regionales se consolida Walmart, seguida por una nueva integrante de la lista de honor: Colgate Palmolive, y pisándole los talones vienen CEMEX, Coca Cola FEMSA y Unilever. Completan la clasificación BATCCA y Kimberly Clark Centroamérica.