

# La fuerza del “reconocimiento”

Una de las prácticas más potentes de Gestión de Personas es, según todos los estudios e informes, la relacionada con el reconocimiento, es decir, con el refuerzo positivo que se da tras la realización de un desempeño excepcional por un profesional y cuya recompensa no se espera, no está pactada.

El reconocimiento no es un sistema de incentivos o bonos en el cual la recompensa se otorga tras el logro de un objetivo que el profesional sí conoce y, por tanto, espera. De todas las prácticas de recompensa, esta es la más potente y, posiblemente, menos costosa.

El reconocimiento puede ser público o privado. La ventaja de lo primero es que su impacto trasciende a muchos más profesionales y suele tener un efecto de irradiación importante. Existen grandes diferencias culturales en cuanto al valor de los reconocimientos públicos. Así, en las culturas anglosajonas se ve como algo muy positivo, mientras que en las mediterráneas y de origen latino se prefiere la discreción. Por ejemplo, los reconocimientos que suponen la nominación de “empleado” del mes, son muchos más potentes en el mundo sajón que en el nuestro.

El reconocimiento puede ser más costoso (un gran viaje, un pago en metálico importante) o simplemente un pequeño detalle pero muy valorado (una

invitación a una cena especial para dos personas en un entorno único, un fin de semana en un spa o una pequeña cuantía económica). Dar la enhorabuena, hacer una mención de honor en una convención o simplemente dar las gracias por el trabajo excepcional realizado son también buenos ejemplos.

## Efecto motivador

Los reconocimientos tienen un alto efecto sobre la motivación tanto del profesional que lo merece y recibe, como de los compañeros de su entorno. Existe también un reconocimiento estructurado –que normalmente se denomina plan de reconocimiento– pensado para “premiar” a un grupo de profesionales por sus desempeños excepcionales; y un reconocimiento “espontáneo” con el objetivo de premiar una acción meritoria cuyo coste, en muchas ocasiones, no está claramente identificado como “de reconocimiento”. En el primer caso suele haber una partida presupuestaria específica den-

tro del ámbito de la compensación que soporta el plan.

En general se utilizan más los premios en productos o servicios que en dinero, lo que permite una mayor diferenciación respecto a otros elementos de la compensación.

Para los planes de reconocimiento es importante que se den dos circunstancias:

- Que realmente se premien “comportamientos excepcionales” entendiéndose por tales conductas claramente diferenciales que el profesional no tiene obligación legal de hacer y por las que no se le está pagando en la retribución fija o en el sistema de objetivos.
- Que la organización tenga una estructura directiva gerencial sana, equilibrada, justa. Por todo ello, el reconocimiento, desde el más sencillo (“dar las gracias”) hasta el más estructurado a través de un plan, implica que los directivos de la compañía sientan que tienen en su mano un arma tremendamente poderosa de compromiso de sus profesionales.



**Coral González**  
Directora de PeopleMatters

**Los planes de reconocimiento hay que ponerlos en valor, empaquetarlos y comunicarlos adecuadamente, tanto dentro como fuera**

Imagen de los 42 premiados en la celebración de la Primera Edición de los "Premios a la Excelencia" celebrada el pasado 29 de febrero en Madrid.



## “Premios a la Excelencia” Reconocimiento a la labor de sus profesionales

Los premiados han sido seleccionados entre los más de 28.000 profesionales que trabajan en las 70 delegaciones de España que diariamente ponen en práctica los valores que definen a Prosegur como Compañía. Algunos de ellos son la orientación al cliente, la proactividad y el trabajo en equipo.

Prosegur ha creado estos premios con el fin de reconocer públicamente aquellas actuaciones meritorias como actos que engrandecen al empleado que los realiza. Muchos de los profesionales de la Compañía evitan la comisión de delitos con eficiencia y prestan un importante servicio a la sociedad. Esta manera de actuar, va más allá de lo meramente exigible.

Comprometidos con la gestión de personas  
Consciente de que el capital humano es clave para lograr la calidad y la excelencia en el servicio a sus clientes, Prosegur desarrolla políticas de gestión de recursos humanos para potenciar el talento, entre las que se encuentran la Universidad Prosegur que invierte en la formación de los profesionales de la Compañía a la vez que supone un entorno de encuentro y de intercambio de experiencias.

Además, a través de la Fundación Prosegur, la Compañía lleva a cabo proyectos de voluntariado corporativo para fomentar entre sus empleados los valores solidarios. En el ámbito de la educación, otra de las áreas sobre las que trabaja es la del apoyo a estudiantes, empleados y familiares en el desarrollo de su formación profesional, universitaria y escolar. Prosegur ha sido reconocida como la mejor empresa del sector de la seguridad privada para trabajar en España, según la 6ª edición del estudio Merco Personas. Este informe recoge las impresiones de empleados, uni-

versitarios, antiguos alumnos de escuelas de negocios, directores y expertos en gestión del talento y población general, sobre las mayores empresas del país. Con una plantilla de más de 150.000 profesionales en el mundo, se ha mantenido firme en su crecimiento, con una apuesta clara por la innovación, un equipo humano de primer nivel y una organización orientada al cliente. Este éxito responde al modelo integrado de seguridad que la Compañía lleva desarrollando en estos más de 35 años de historia y que se basa en la cercanía al cliente, la excelencia y la calidad.

“ En Prosegur creemos que es un deber dar el reconocimiento a quien se lo merece porque, sin ninguna duda, el esfuerzo de un trabajador enriquece el esfuerzo colectivo”

Alejandro Corominas, Director General de Prosegur España

# Reconociendo las acciones excelentes de nuestros empleados

NH Hoteles lleva años identificando, dando valor y reconociendo algunos de los comportamientos extraordinarios que muestran diariamente sus empleados. El éxito se basa en reconocer las actuaciones sobresalientes que realizan, fomentando así el orgullo de pertenencia de aquellos que han sido premiados.

Premiar la labor excelente de los empleados es un asunto clave para NH Hoteles. Por ello, gracias al Programa de Reconocimiento trimestral, desde hace más de 6 años los Directores de Hotel entregan una serie de premios a todos aquellos empleados que hayan demostrado comportamientos ejemplares.

El procedimiento es sencillo: una vez se publican los ganadores, se promueven y difunden en cada centro de trabajo aquellas labores "sobresalientes" que son reconocidas tanto por supervisores como por el resto de los miembros de la Organización, sin olvidar que resulta igual de importante la entrega del premio como la difusión del mismo.

¿A qué tipo de acciones nos estamos refiriendo? A aquellas actuaciones excelentes que muestren sentido de pertenencia y compromiso con la Compañía; las mejores actitudes y habilidades hacia el cliente; la generación de ideas que aportan valor al negocio y fomentan la participación; y las mejores actitudes comerciales. Todas ellas fomentan la cultura única que se vive en NH Hoteles y son claros ejemplos que el resto de trabajadores deben seguir.

#### El premio perfecto

La gran diversidad de empleados que tiene NH Hoteles –19.600 empleados de 138 nacionalidades– ha hecho que los premios

tengan que adecuarse a esta globalidad y a la variedad de gustos. No obstante, hace ya algún tiempo dieron con el reconocimiento perfecto: ocio. Y qué mejor manera que disfrutarlo en NH Hoteles.

Los empleados reciben *credits*, los puntos del programa de fidelización de NH Hoteles, que les permite alojarse y disfrutar de cualquier producto o servicio que haya disponible en el hotel. Además de las diversas comunicaciones de estos Programas de Reconocimiento, las cifras avalan la importancia que tienen dentro de la Organización: solo en el año 2011 se repartieron 227.070 *credits*, y ya está en marcha la siguiente edición.

“ Los premios constituyen una herramienta más para la gestión de las personas que forman parte de los equipos”

Íñigo Capell, Chief Resources Officer de NH Hoteles



Wake Up  
To a Better  
World NH  
HOTELS

Imagen de algunos de los empleados de NH Hoteles premiados por su excelente labor en el desempeño de sus funciones.