

7. RESULTADOS DE PERSONAS

7a. Medidas de percepción.

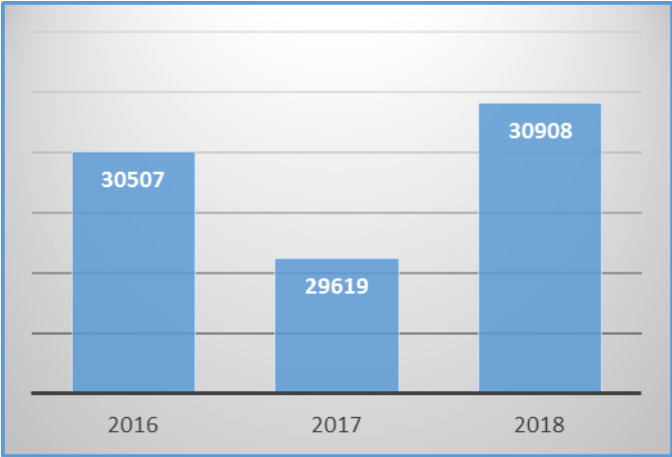


Gráfico 7.a.1 Productividad USD

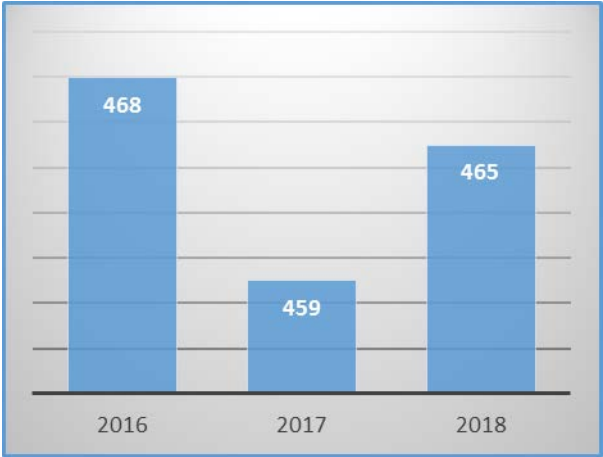


Gráfico 7.a.2 Promedio de trabajadores

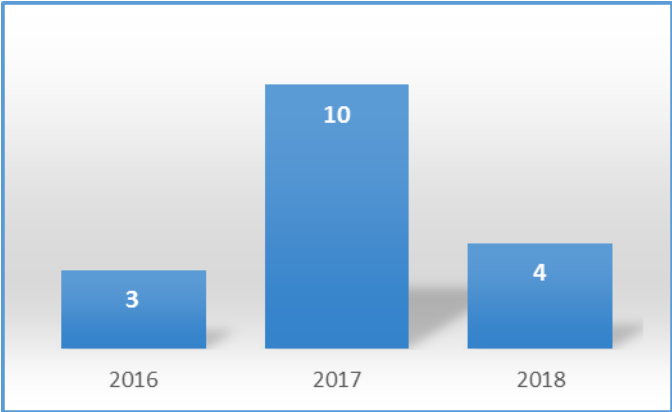


Gráfico 7.a.3 Promociones Internas

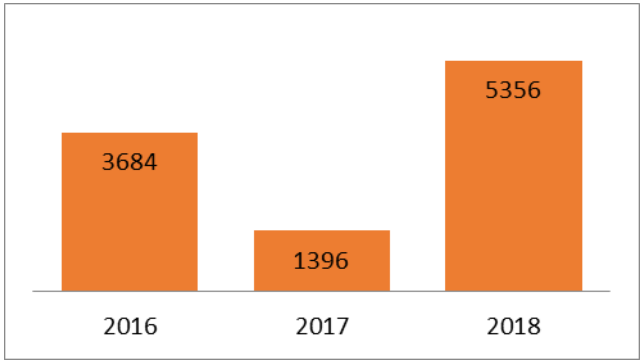


Gráfico 7.a.4 Inversión en Capacitación USD

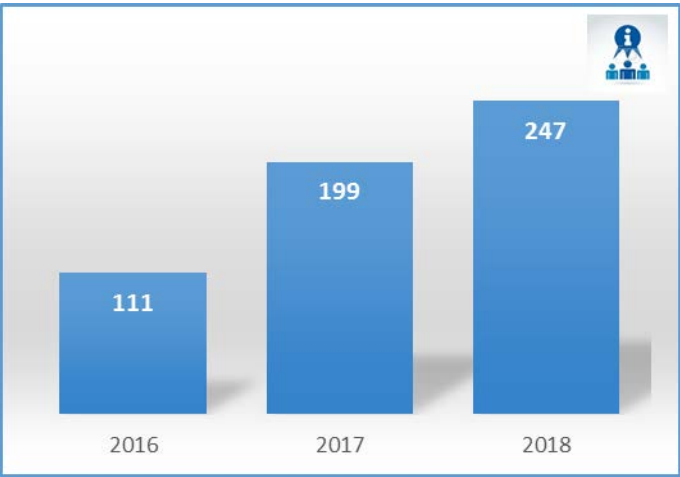


Gráfico 7.a.5 Acciones de capacitación recibidas por los trabajadores

Indicador	Indice Satisfacción
SENTIDO DE PERTENENCIA/SATISFACCIÓN	100%
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	92%
COMUNICACIÓN	96%
RELACIÓN JEFE-COLABORADOR	98%
COMEDOR DE EMPLEADOS	83%
TAQUILLAS DE EMPLEADOS	77.23%
Indice de Satisfacción General	87.60%

Tabla 7.a.1 Resultados de la satisfacción del cliente interno 1er trimestre 2019.



El salario devengado por los trabajadores en el periodo comprendido, está en correspondencia con el nivel de ocupación y contratación.

Gráfico 7.a.6 Salario devengado por los trabajadores MUSD

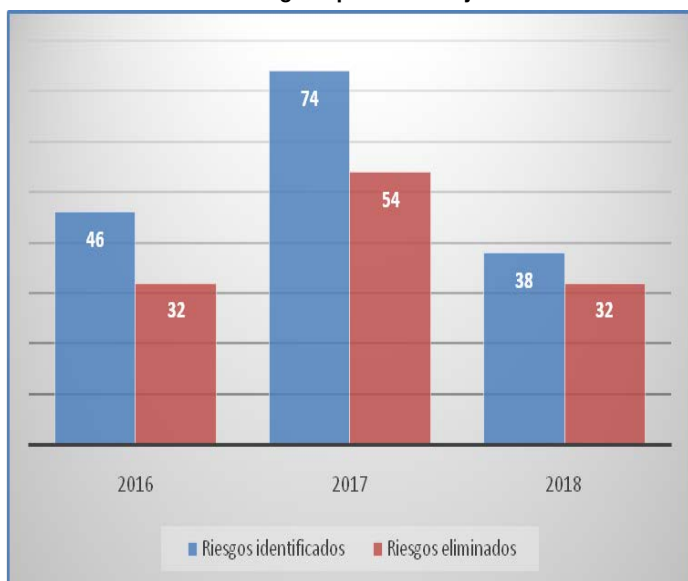


Gráfico 7.a.7 Riesgos de seguridad y salud en el trabajo

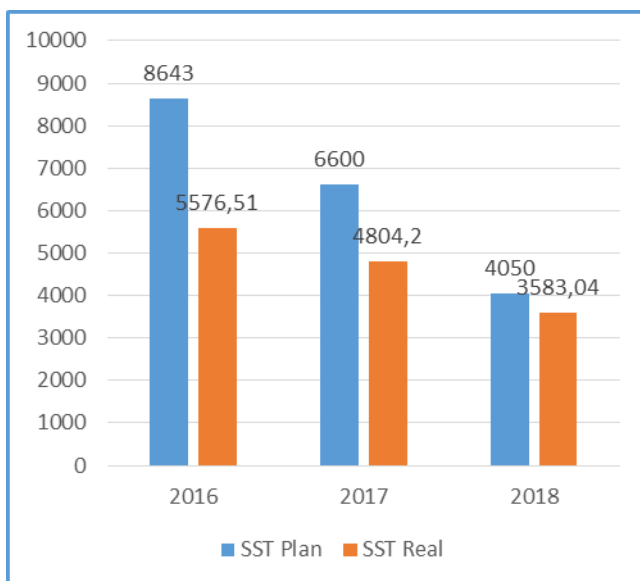


Gráfico 7.a.8 Presupuesto para seguridad y salud en el trabajo USD

7b. Indicadores de Rendimiento.

Los indicadores de rendimiento de los resultados de las personas se relacionan con el tema estratégico de la organización: Obtener la máxima satisfacción de los empleados del Hotel.

En el año 2016 y 2018 el comportamiento de la productividad se comportó de manera estable, en el año 2017 la productividad se vio afectada debido al paso del Huracán Irma que provocó el cierre de diferentes áreas por derrumbes como: bar de la playa, bar de la piscina, teatro de animación, restaurante la Palapa, lo que trajo consigo cierre de contratos.

De una plantilla aprobada de 508 trabajadores: En el período 2016 – 2018, el promedio de trabajadores estuvo en correspondencia con el nivel de operación del Hotel. En el año 2017 el promedio de trabajadores disminuyó por el paso del Huracán Irma que provocó el cierre de contratos determinados, debido a la disminución del nivel de operaciones. En el 2018 se logró mayor eficiencia ya que la productividad fue mayor con una plantilla menor.

El Hotel brinda oportunidades de movimiento interno de personal para ocupar plazas de mandos superiores. En los dos últimos años, fueron promovidos para trabajar como corporativos en la Cadena Iberostar: el jefe de animación, la gobernanta y dos supervisoras.

En el periodo analizado 2016-2018 fueron capacitados el 100% de trabajadores, dando cumplimiento al diagnóstico anual de capacitación realizado en cada área. La inversión de capacitación en el Hotel disminuye en el año 2017 a causa de las afectaciones del Huracán Irma, que provocó que el personal se destinara a las labores de recuperación. En el 2018 se incrementa, ya que fueron ejecutadas las acciones pendientes del año anterior. Las dos capacitaciones

en el exterior, presupuestadas en el 2018, se ejecutaron y las recibieron ocho trabajadores. Estas capacitaciones han permitido que el personal posea mayor conocimiento en la inocuidad alimentaria y elevar el desempeño y los estándares en los servicios de Bares y Restaurantes con la preparación de diferentes tragos y cocteles.

En las encuestas de satisfacción del cliente interno se han obtenido resultados positivos, los más bajos fueron: Comedor de empleados y taquillas. Como estrategia de la alta dirección se incluyó en el plan de inversiones del año 2019 la reparación capital de ambos locales.

Los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, tienen el respaldo de un presupuesto destinado a la solución de estos. Los medios de protección individual son entregados en función de sus necesidades a los trabajadores, para el cuidado de su salud.

El índice de ausentismos, que se calcula por las ausencias justificadas e injustificadas contra el fondo de tiempo utilizable, en el período analizado 2016 - 2018 fue de 0.7%.