

7. RESULTADOS DE PERSONAS

7a. Medidas de Percepción

SERTECPET realiza anualmente una encuesta para medir el clima laboral con base a las percepciones de los colaboradores. Los resultados se videncian en la *Tabla 54 Medidas de Percepción del Personal Bajo Metodología Great Place To Work*.

 RESUMEN DE TENDENCIAS 			
Great Place to Work® Trust Index©	Valoración Previa 2013	Valoración Actual 2016	Tendencia
Información	Media (-)	Media (+)	Favorable
Accesibilidad	Baja	Media (+)	Muy favorable
Coordinación	Baja	Media (+)	Muy favorable
Delegación	Baja	Media (+)	Muy favorable
Visión	Media (-)	Media (+)	Favorable
Confiabilidad	Baja	Media (-)	Favorable
Honestidad	Baja	Media (+)	Muy favorable
Desarrollo - Valoración profesional	Baja	Media (-)	Favorable
Reconocimiento - Valoración personal	Baja	Media (-)	Favorable
Participación	Media (-)	Media (+)	Favorable
Entorno de trabajo	Media (-)	Media (-)	Estable
Vida personal	Media (-)	Media (-)	Estable
Equidad en la remuneración	Media (-)	Media (-)	Estable
Equidad en el trato	Baja	Media (-)	Favorable
Ausencia de favoritismo	Media (-)	Media (-)	Estable
Justicia en el trato a las personas	Media (-)	Media (-)	Estable
Capacidad de apelación	Media (-)	Media (-)	Estable
Fraternidad	Media (-)	Media (-)	Estable
Hospitalidad del lugar	Baja	Media (+)	Muy favorable
Hospitalidad de las personas	Media (-)	Media (+)	Favorable
Sentido de equipo	Media (-)	Media (+)	Favorable
Orgullo por el trabajo personal	Media (-)	Media (+)	Favorable
Orgullo del equipo	Baja	Media (+)	Muy favorable
Orgullo de la empresa	Media (-)	Media (-)	Estable
APRECIACIÓN GENERAL	Media (-)	Media (+)	Favorable

Great Place to Work® Institute, Inc. 2016. All Rights Reserved

Tabla 54 Medidas de Percepción del Personal Bajo Metodología Great Place To Work

Los resultados pertenecen a los períodos 2013 y 2016, respectivamente. Este mecanismo nos muestra la correcta gestión realizada para promover un mejoramiento en el clima laboral y a su vez, asegurar el mejoramiento continuo de estos resultados para lograr que SERTECPET sea cada día el mejor lugar para trabajar.

La evolución del clima laboral se evidencia en el *Gráfico 14. Evolución del Clima Laboral*.

7b. Indicadores de Rendimiento.

Idoneidad y capacidad del personal.

La empresa se ha esforzado en invertir en una formación continua y efectiva de los colaboradores, para impulsar el mejoramiento continuo y lograr una mejor atención a los requerimientos de nuestros clientes, así como una evolución sostenible de la organización. En los resultados mostrados podemos ratificar nuestro compromiso con el desarrollo profesional equitativo de nuestros colaboradores.

• Número de acciones formativas

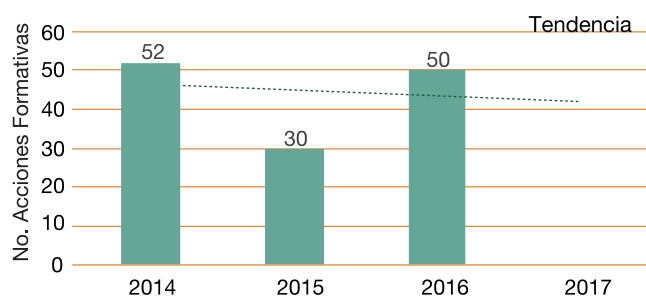


Gráfico 54 Número de Acciones Formativas

• % de colaboradores que han recibido programas de desarrollo y formación

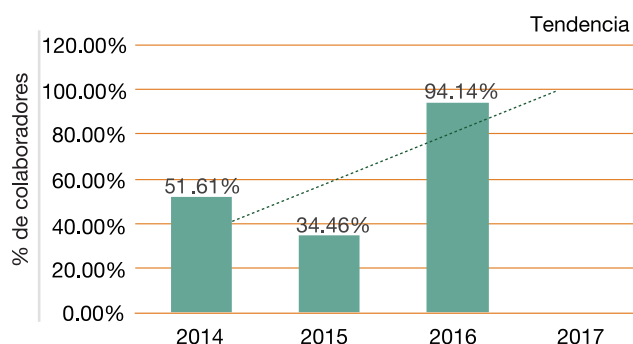


Gráfico 55 % de colaboradores que han recibido formación

• Horas anuales de formación (por persona):

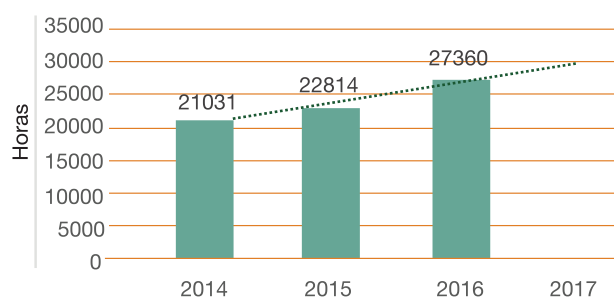


Gráfico 56 Horas anuales en formación

• Inversión en formación por persona (USD)

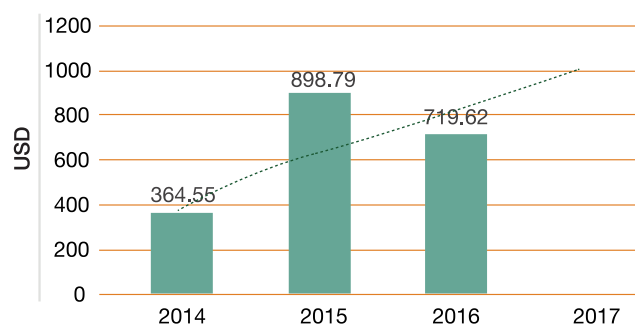


Gráfico 57 Inversión en capacitaciones por persona

• Nivel de desarrollo de competencias soft de la Organización, respecto a cada puesto de trabajo

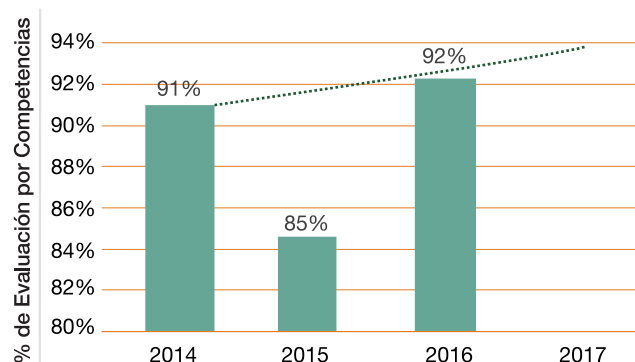


Gráfico 58 Evaluación por competencias

• Promociones en base a desempeños excelentes

En SERTECPET, se promueven ascensos ligados al plan de carrera cuando el personal tiene un excelente desempeño; en 2016 18 colaboradores obtuvieron un ascenso. El *Gráfico 26 Ascensos desarrollados en SERTECPET* descrito en el Capítulo 3, muestra el resultado positivo que ha tenido los ascensos en la compañía.

Grado de participación e implicación de las personas

En SERTECPET contamos con 5 equipos de mejora de acuerdo a una distribución de zonas de trabajo principales, en concordancia con nuestro objetivo de mejora continua. Estos equipos se enfocan en el análisis de fallos, difusión de lecciones aprendidas y detección de oportunidades de mejora.

El análisis realizado por nuestros equipos multidisciplinarios de mejora nos ha permitido generar soluciones para los hallazgos y así lograr una correcta identificación de sus causas raíz.

Número de Equipos de Mejora	
Zona Norte	1
Zona Centro	1
Zona Sur	1
Base Coca	1
Matriz Quito	1

Tabla 55 Número de Equipos de Mejora

• % de personal implicado en equipos de mejora.

	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	Base Coca	Matriz Quito
% de Colaboradores Implicados en equipos de mejora	17%	14%	36%	16%	16%
Número de personas	20	20	44	16	7
Total de personas	118	143	123	102	44

Tabla 56 % de Personal implicado en equipos de mejora

• Impacto de los resultados de los equipos de mejora

El contar con equipos de mejora, ha permitido que el personal se involucre más en la detección de observaciones internas y genere oportunidades de mejora evitando que se trasladen incidencias al cliente.

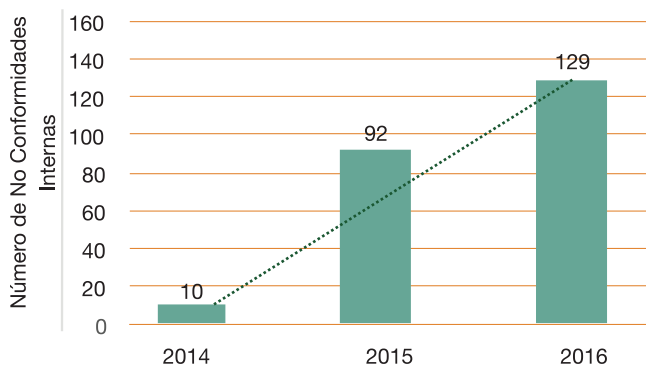


Gráfico 59 No conformidades internas

Uno de los impactos más notables de la gestión realizada por nuestros equipos de mejora es una gran disminución de las No Conformidades detectadas externamente durante los últimos años.

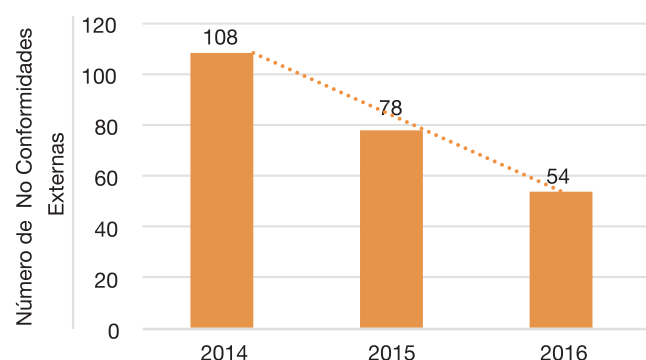


Gráfico 60 No conformidades externas

• Número de sugerencias recibidas del personal

Dentro de estas sugerencias están consideradas las tarjetas Safe Claw referentes a seguridad, acciones preventivas y observaciones de auditorías internas.

Estos procesos interactivos están a disposición de los colaboradores en forma física o digital, lo que permite registrar de forma oportuna las sugerencias de mejora.

Número de sugerencias	
2014	257
2015	139
2016	417

Tabla 57 Sugerencias del Personal

• % de personal implicado en los sistemas de sugerencias

El resultado se obtiene de la división de las acciones preventivas entre el personal del mismo periodo.

Cada vez tenemos una mayor participación de nuestros colaboradores en la generación de acciones preventivas y sugerencias, lo que demuestra su motivación y compromiso con la organización y con la mejora continua, valores que se ven reflejados en todo el Sistema de Gestión Integrado.

Porcentaje de Personal Implicado	
2014	15%
2015	12%
2016	63%

Tabla 58 % Personal implicado en los Sistemas de Sugerencias

• Impacto de las sugerencias implementadas

Impacto: Aumento del Clima Laboral

La Gerencia de Talento Humano, después de realizar las encuestas de clima laboral, analiza las sugerencias de los colaboradores y las traslada en programas que garantizan el incremento del clima laboral enfocándose en temas como la credibilidad, la imparcialidad, el orgullo, la camaradería y el respeto existente en la organización. Esto se evidencia en el Gráfico 61 Resultados de Clima Laboral por Año.

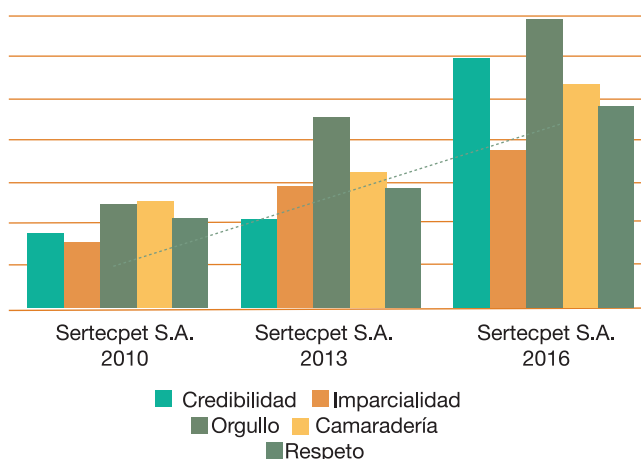


Gráfico 61 Resultados de Clima Laboral por Año

Impacto: Disminución de No Conformidades Externas

El implementar los equipos de mejora y trabajar conjuntamente en la generación de planes o programas de mejora han generado un impacto positivo disminuyendo considerablemente las no conformidades detectadas externamente como podemos observar en el *Gráfico 60 No conformidades externas*.

• Apreciación de individuos y equipos

Número de reconocimientos entregados

Para SERTECPET reconocer a su personal implica generar sentido de pertenencia, orgullo y compromiso con la organización, ya que reconocemos por la consecución de objetivos individuales o colectivos, así como por vivir y transmitir los valores empresariales en las actividades diarias.

En el año 2016 se entregaron 287 reconocimientos, detallados en el *Gráfico 62 Reconocimientos entregados 2016*.

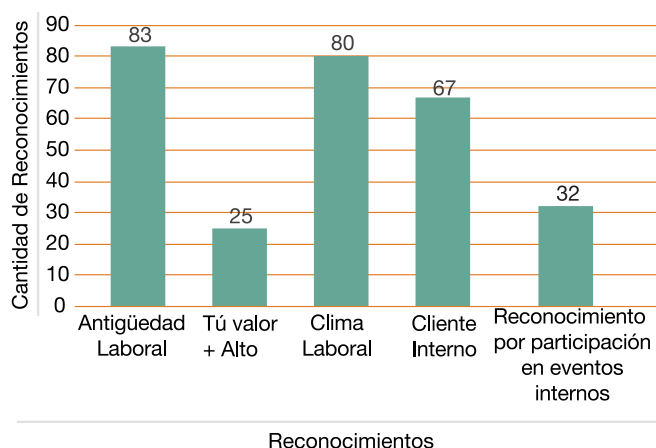


Gráfico 62 Reconocimientos entregados 2016

• % de empleados con retribución variable

SERTECPET reconoce una remuneración variable al grupo de trabajo de operaciones que realiza sus actividades en forma efectiva en los tiempos y estándares establecidos por el cliente. El *Gráfico 32 Relación sueldo base vs sueldo variable* descrito en el capítulo 3, expone los resultados obtenidos en el 2016.

• Asertividad Interna

Anualmente SERTECPET, realiza una evaluación de la percepción que tienen los clientes internos (colaboradores) de la gestión de la compañía sobre una meta de 5, esto se realiza con el fin de detectar oportunidades de mejora.

El *Gráfico 63* muestra el resultado de la evaluación de la percepción del cliente interno, que refleja un alto porcentaje de asertividad interna.

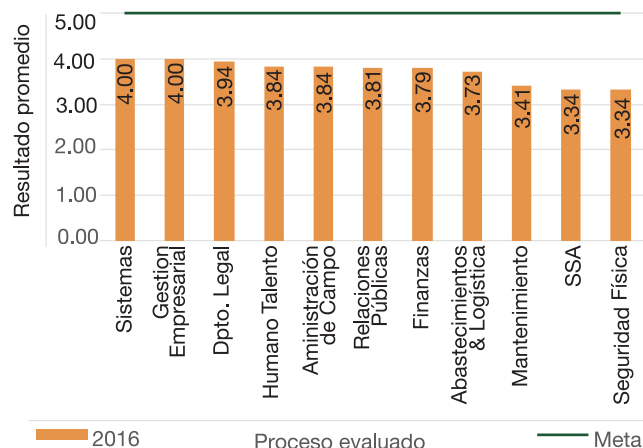


Gráfico 63 Resultados de la evaluación de percepción del cliente interno

• Cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene

SERTECPET cumple con su sistema de gestión integrado a través de la identificación y aplicación de requisitos legales de origen externo orientado a identificar, controlar y mitigar posibles riesgos a la seguridad y salud en el entorno laboral.

En 2016 el 98% de los requisitos han sido identificados e implementados. El 2% faltante, se encuentra dentro del plazo establecido para su implementación.

Requisito	Aplicable	Total	Cumplimiento	% Cumplimiento
Requisitos legales	327	343	320	
Total	327	343	329	98%

Tabla 59 % Cumplimiento de requisitos identificados

SERTECPET cuenta con un Reglamento de Higiene y Seguridad en el trabajo emitido en octubre del 2015 que instruye sobre las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

• Riesgos para la salud y accidentes

Este índice muestra la frecuencia con la que se producen accidentes en la organización. Si bien el índice de frecuencia de SERTECPET ha sobrepasado nuestra meta para 2016, se ha mantenido dentro de los rangos medio de los anteriores años.

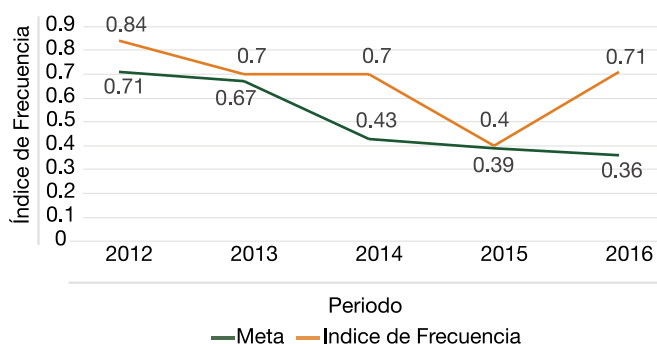


Gráfico 64 Índice de Frecuencia

• Ausentismo

El PTP (Porcentaje de Tiempo Perdido) es la relación entre el tiempo perdido total y las horas-hombre trabajadas totales. En dicha relación las horas de trabajo perdidas son las que provienen de las enfermedades catalogadas como comunes (no relacionadas con los aspectos laborales). El seguimiento de este indicador y de las tendencias de morbilidad permiten a la empresa trazar estrategias tendientes a la prevención de enfermedades comunes, tales como campañas de vacunación, desparasitación, campañas informativas, consultas médicas preventivas, etc.

Periodo	PTP (Porcentaje de Tiempo Perdido)
2015	0,20%
2016	0,28%

Tabla 60 Nivel de Ausentismo en SERTECPET

• Niveles de accidentes

La organización clasifica los accidentes de acuerdo a cuatro niveles según su gravedad; estos se encuentran detallados en el procedimiento interno: **EC.GS. SI.PR.03 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS NO DESEADOS**. Los datos del 2016 se presentan en el *Gráfico 65 Accidentes producidos en 2016*.

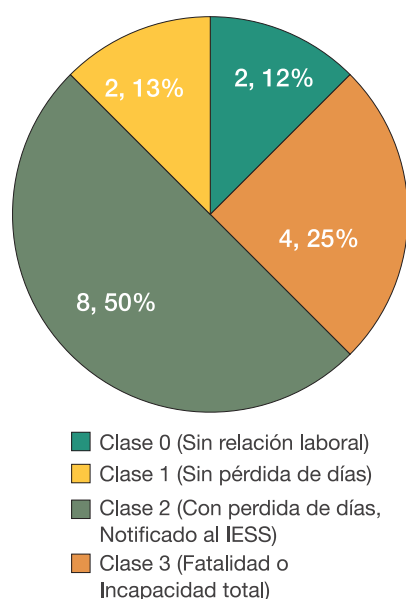


Gráfico 65 Accidentes producidos en 2016

• Tendencias de selección

Desde enero de 2015 se han realizado 479 contrataciones, de las cuales 342 contrataciones son nuevas, 7 recontrataciones y 131 cambios de contrato de eventual a indefinido.

Selección de Personal 2016	
Herramientas de Selección	# Procesos de Selección
Procesos Internos	45
Plataforma Multitrabajos	35
Metodología Assessment Center	2

Tabla 61 Tendencias de Selección de Personal

• Rotación de personal

De forma similar a como se aprecia en los resultados del clima laboral, la rotación ha disminuido un 69% entre un periodo y otro. Reducir el índice de rotación del personal implica que día a día la empresa está construyendo un clima laboral para ser una gran empresa donde trabajar, ya que se cuida el bienestar del colaborador y de su familia. Adicionalmente los colaboradores perciben que se brinda oportunidades de desarrollo y crecimiento de su personal, por lo que no buscan nuevos empleos, logrando así que los productos y servicios que brindamos sean con personal altamente calificado.

Controlar y reducir éste índice conlleva a que en forma permanente estemos buscando mecanismos y acciones para satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores que repercutirá en la excelencia operacional.

Periodo	Índice de Rotación
2015	19.8
2016	6.12

Tabla 62 Índice de rotación de Personal

Servicios prestados al personal de la organización.

• Inversión en beneficios sociales y servicios de apoyo.

La *Tabla 63 Inversión en beneficios sociales* indica la inversión realizada por la empresa en las actividades sociales.

• Índices de utilización de beneficios y servicios de apoyo

El *Gráfico 66 Beneficio de tarjeta de supermercado para los colaboradores* muestra el porcentaje de personas que usan y personas que no usan el beneficio otorgado por la empresa consistente en la tarjeta supermercado. En total, 350 personas poseen la tarjeta, que constituye un beneficio propio del personal permanente.

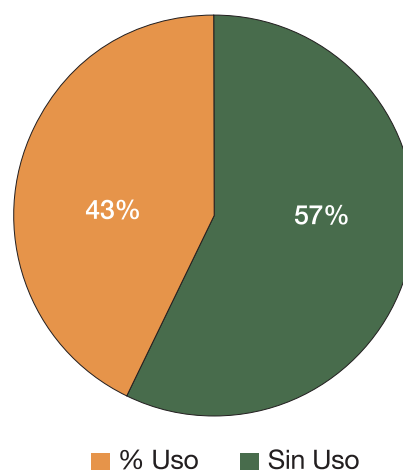


Gráfico 66 Beneficio de tarjeta de supermercado para los colaboradores

N°	Nombre De La Actividad	# Beneficiados	Inversión Unitaria	Inversión Total
1	Dotación de equipo necesario en estimulación temprana de niños con capacidades especiales (Fundación Emanuel).	42	\$ 114.29	\$ 4,800.00
2	Entrega de aguinaldos navideños a las diferentes instituciones y escuelas comunitarias.	15,000	\$ 1.23	\$ 18,450.00
3	Donación de colchones a comunidades, policía judicial, curia diocesana Sacha y colaboradores de bajos recursos.	60	\$ 150.00	\$ 9,000.00
4	Entrega de aguinaldos navideños a las diferentes escuelas comunitarias (Pacayacu)	6,438	\$ 1.60	\$ 10,300.00
5	Donación de colchones a las comunidades	19	\$ 150.00	\$ 2,850.00
6	Envío de ofrendas florales (familiares fallecidos)	17	\$ 100.00	\$ 1,700.00
7	Donación de edredones y colchones a las comunidades	60	\$ 50.00	\$ 3,000.00

Tabla 63 Inversión en Actividades Sociales

Ratios de exactitud de contratación de personal.

Validación de la información de contratación.- Identifica el número de errores de ingreso de información de contrataciones al sistema, los resultados se exponen en el Gráfico 67.

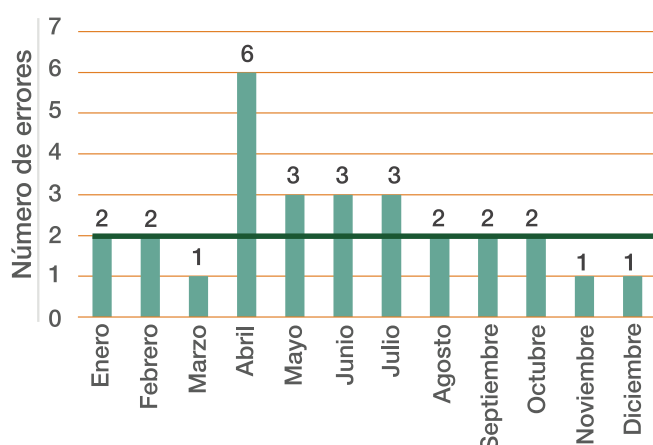


Gráfico 67 Errores en el ingreso de información de contrataciones 2016

Eficiencia de la nómina.- Identifica el porcentaje de errores respecto al valor total de la nómina, los resultados se exponen en el Gráfico 68.

Eficacia de la comunicación interna.

Desde el año 2014, se incorporó un canal informativo denominado SERTECPET Informa. Este canal ha permitido comunicar de una manera rápida las actividades que son de interés para la empresa.

Gracias a SERTECPET Informa, se ha podido llegar al 100% del personal. Sin embargo, en los últimos tres meses se ha detectado que existe al menos un 40% de colaboradores que necesitan reforzar la comunicación interna con otros canales. Por ello, desde el mes de abril SERTECPET contará con carteleras digitales y animadas que permitirán:

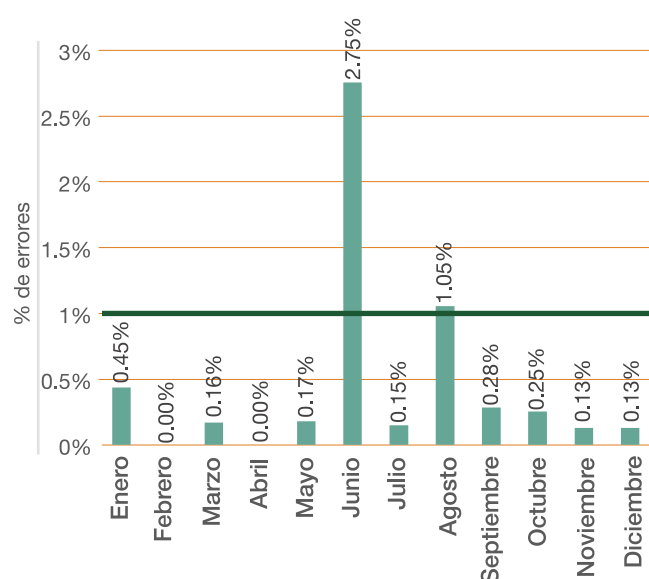


Gráfico 68 Eficiencia en el pago de nómina

- Promover, informar, educar y entretener a nuestra audiencia interna de una manera diferente, divulgando lo que nos interesa a todos.

- Mostrar una comunicación abierta y espontánea, sin jerarquía, pero sí con procesos.

- Motivar a los profesionales, incentivar la cultura organizacional e inculcar los valores.

Rapidez de la respuesta a las consultas.

Público Interno:

Los requerimientos comunicacionales y las consultas generadas desde el mismo cliente interno durante los últimos dos meses han tenido un 95% de solución casi inmediata y han obtenido un 100% de satisfacción.

Público Externo:

Los requerimientos comunicacionales durante el primer trimestre de 2017 han tenido una respuesta eficiente y eficaz en un 98%. Tan solo el 2% no ha podido ser solucionado, debido a que ciertos temas dependen de la vocería de terceros.