



Cultivando un Gran Ambiente Laboral: **Claves del Sector de Hospitalidad**

Los Mejores
Lugares para
Trabajar®

en Hospitalidad

Great
Place
To
Work®

CARIBE Y
CENTROAMÉRICA
2023

Cultivando un Gran Ambiente Laboral: Claves del Sector de Hospitalidad



Karina Díaz
Analista de Mercado
GPTW CARCA



Lourdes Lira
Gerente de Investigación
de prácticas

“La hospitalidad es una industria global, la cual abarca una amplia gama de actividades: alojamiento, transporte, entretenimiento, entre otros. Es una de las industrias más importantes para la economía mundial, ya que esta genera billones de ingresos y, además crean millones de oportunidades de empleo.

Este sector se encuentra en constante cambio y evolución. Con la pandemia de Covid19 en el 2020, diferentes organizaciones se han tenido que adaptar a las necesidades de los consumidores, así como también, a las tendencias y cambios del mercado. Sin embargo, este sector ha tenido un incremento significativo después de la pandemia y están impulsando viajes con la creciente demanda de experiencias vacacionales únicas.

Existen características que se mantienen y definen a estas organizaciones, y a partir de esto, desarrollan programas y prácticas para sus colaboradores asegurando así, establecer relaciones fundadas en la comunicación y el buen trato.

Estas organizaciones están convencidas de la importancia de la cultura como garantía para hacer que las cosas sucedan de acuerdo con sus objetivos y metas, por ello promueven comportamientos, valores y creencias compartidas, mismas que se reflejan en su forma de trabajar.

Cultivan la cercanía a través del contacto diario durante la operación, donde líder y colaborador unen esfuerzos para brindar el mejor servicio a sus clientes; pero también, conscientes de que se trata de un trabajo agotador complementan el ambiente de trabajo mediante un trato cálido, creando para ello espacios de esparcimiento y amabilidad en las relaciones.



Confianza

La confianza en la organización es la creencia de que los colaboradores confían en su organización, sus líderes y sus compañeros de trabajo. Es un factor clave para el éxito de cualquier organización, ya que fomenta la colaboración, la innovación, los valores y el liderazgo.

Cuando se trata de fortalecer la confianza de los colaboradores las organizaciones del Sector Hospitalidad se están enfocando en:

I. Oportunidades de desarrollo y crecimiento

Las organizaciones contribuyen al desarrollo y crecimiento a través de planes de carrera, ayuda económica para continuar con la formación profesional, plataformas de aprendizaje, entrenamientos y promociones internas. Consideran que este es uno de los aspectos más valorados por sus colaboradores.

II. Apoyo a sus colaboradores en situaciones críticas

Apoyan económicamente a los colaboradores cuando enfrentan situaciones complejas personales o familiares derivadas de enfermedades, imprevistos o catástrofes naturales. Disponen de un fondo propio y/o mediante actividades para recolectar fondos.

III. Programas de reconocimiento

Reconocen con frecuencia el esfuerzo individual y en equipo, premian la permanencia, la calidad en el servicio, acciones inesperadas que ponen de relieve la honestidad y trato a los clientes. Reconocen mediante menciones, premios, eventos especiales, eventos generales y creación de momentos de esparcimiento para cada equipo.

Valores

Los valores en la organización son principios y creencias fundamentales que guían el comportamiento de los colaboradores, y que también influyen en las decisiones. Son estándares que definen lo que es importante para la organización y cómo se espera que sus colaboradores actúen ante cualquier situación. Las organizaciones que pertenecen al sector de Hospitalidad tienen una amplia variedad, entre los que podemos destacar son: Responsabilidad, calidad, amabilidad, compromiso, respeto y humildad, entre otros.

Los valores van de la mano con la misión y visión de la organización, y deben ser comunicados y promovidos de manera efectiva con todos los colaboradores.

Algunas formas de impulsar los valores son:

I. Reconocimientos formales por la vivencia de los valores

II. Acompañamiento emocional y apoyo económico a colaboradores que atraviesan por un momento difícil

III. Implementación de Programas de excelencia



Innovación

La cultura de innovación se vive cada día a través de las propuestas, con el propósito de introducir nuevas ideas, conceptos y/o procesos en la organización con el objetivo de mejorar el rendimiento y lograr el cumplimiento de objetivos. La existencia de proyectos de corto o mediano plazo son abordados en conjunto y bajo la dirección de un área específica.

Dentro de este sector las prácticas innovadoras son:

I. Proyectos de participación voluntaria

Se alienta a los colaboradores a participar en proyectos adicionales a su rol, donde el interés es que puedan desarrollar diversas habilidades de liderazgo y proponer ideas de mejora para los proyectos.

II. Canal de innovación

Donde los colaboradores pueden dejar su propuesta de innovación, misma que es recibida y valorada por el Comité de Innovación. La iniciativa es acompañada por un plan de incentivos que premia el impacto de la aportación al negocio.

III. Shark tank

Enfocado en los líderes, quienes presentan y valoran ideas disruptivas, se presentan proyectos innovadores para la organización.

Beneficios del Sector de Hospitalidad

Compartimos algunos de los beneficios que las organizaciones en este Sector, han implementado y son ejemplo para contribuir al bienestar de sus colaboradores, y fomentar una excelente cultura dentro de la organización.

Bonos escolares:

Otorgados a los hijos de los colaboradores con el propósito de apoyarlos económicamente para que puedan suplir las necesidades escolares de sus hijos. Se busca mitigar el impacto económico que tiene el inicio del año escolar; inculcando de esta manera el sentido de orgullo y pertenencia de la marca en los hijos de los colaboradores.

Bono por Nacimiento:

Se entrega a los colaboradores una cantidad económica para apoyarlos con los primeros gastos generados por el nacimiento de un hijo.

Pago de ausencias por accidentes de trabajo:

Sin dejar de lado los reportes a Riesgos Laborales, en los casos de accidentes de trabajo los 3 primeros días son permisos con goce de sueldo. En casos especiales (que se evalúan según la situación y la gravedad del accidente) la organización sigue pagando el salario a los colaboradores durante su licencia y apoya con el costo de los medicamentos.

Seguro médico privado y seguro de vida:

Los colaboradores reciben en adición a la cobertura por ley, un seguro médico privado 100% cubierto por la organización, una vez hayan agotado exitosamente su periodo de prueba.

Permiso por paternidad o adopción:

El beneficio incluye padres, parejas del mismo sexo hombres y consiste en cuatro semanas de permiso pagadas al 100%.

Jornadas de salud:

Jornadas de vacunación contra el Covid-19, tétanos, operativo de salud cardiovascular, análisis médicos semestrales, renovación de tarjetas de salud, charla para la prevención del cáncer de próstata y del cáncer del seno, importancia de la lactancia materna, protección de la salud respiratoria y control de enfermedades infecto - contagiosas. salud digestiva y enfermedades gastrointestinales, etc.

Los Mejores Lugares para Trabajar® en Hospitalidad

Posición	Organización	Ubicación
1	Hilton	República Dominicana
2	Exclusive Traveler Club	Una Sola Operación Regional
3	CASA DE CAMPO RESORT & VILLAS	República Dominicana
4	THE BUENAVENTURA GOLF & BEACH RESORT, AUTOGRAPH COLLECTION	Panamá
5	Karisma Hotels & Resorts	República Dominicana
6	Catalonia Royal Bávaro	República Dominicana
7	DIAGEO	Panamá
8	Catalonia Bávaro	República Dominicana
9	Catalonia Bayahibe	República Dominicana
10	Catalonia Santo Domingo	República Dominicana



Los Mejores Lugares para Trabajar®

Great Place To Work® Caribe y Centroamérica
CAM_Contact@greatplacetowork.com
www.greatplacetoworkcarca.com

Great Place To Work®