1. **Objetivo**

Reconocer el buen desempeño de los colaboradores, permitiendo mantener motivados al personal y fomentando el óptimo desempeño, para así ser más eficientes y eficaces con las labores dentro de la empresa, para alcanzar los objetivos empresariales.

1. **Alcance**

El presente programa aplica para todo el colaborador del Hotel Arenal Springs Resort & Spa.

1. **Definiciones**
   1. **Salariales:**

* + 1. **Bonos**: Se trata de una prestación anual otorgada con base en el desempeño de los trabajadores.
    2. **Comisiones**: Se trata de un porcentaje de la venta realizada o bien un objetivo cumplido adicional al sueldo base.
    3. **Unidades de producción**: Por cuantas más unidades haga, mayor será el salario que recibirá.
    4. **Primas por objetivo**: pueden ser individuales o por equipos. Se trata de recompensas que se ofrecen al trabajador por cumplir con algo establecido anteriormente.
    5. **Aumento de sueldo**: incrementar el salario de un trabajador es uno de los aspectos más importantes en las relaciones laborales.
  1. **No Salariales:**
     1. **Flexibilidad de horarios**: ofrecer horarios flexibles a los empleados les permitirá conciliar la vida familiar y laboral**.**
     2. **Actividades en grupo**: organiza planes de ocio y tiempo libre fuera del horario laboral para fortalecer la unión entre los compañeros de trabajo (sesiones de cine, comidas o cenas de empresa, partidos de fútbol, etc.).
     3. **Regalos**: recompensar el esfuerzo de los empleados con regalos cada cierto tiempo.
     4. **Incentivos dentro de la oficina**: animar a sus empleados con incentivos sin salir de la oficina.

1. **Análisis de selección de candidatos beneficiados por el programa de incentivos.** 
   1. **Periodo:** cada mes.
   2. **Nominación:**
      1. **Quien nomina:** cualquier cliente externo o interno, del hotel.
      2. **Posibles incentivados:** 
         1. Aquellas personas que realicen una acción que se destaque, y que va más allá de sus funciones, logrando que la experiencia del cliente externo o interno sea extraordinaria, respetando los lineamientos de la empresa.
         2. Aquellas personas que día con día se esfuerzan por hacer mejor sus tareas sin importar que tengan una condición desfavorable.
         3. Aquellas personas que trasmiten y generen ambientes laborales extraordinarios.

Aquellas personas que logren que la empresa alcance algún estándar [Norma (tecnología)](https://es.wikipedia.org/wiki/Norma_(tecnolog%C3%ADa))[Estandarización](https://es.wikipedia.org/wiki/Estandarizaci%C3%B3n), [Estándares web](https://es.wikipedia.org/wiki/Est%C3%A1ndares_web), especificaciones de la World Wide Web.de privilegio.

* + - 1. Aquellas personas que son mencionadas en las redes sociales y hojas de evaluación, y donde se logre evidenciar su destacado servicio.
    1. **Requisitos:** Cumplir con los requerimientos de registro de la tabla 6.1.
    2. **Recepción de los nominados:** Las boletas se depositan en el buzón instalado en el comedor de colaboradores.
  1. **Selección:**
     1. **Tabulación:**
        1. La nominación debe ser retirada por dos miembros de Comité de Servicio al Cliente.
        2. Se identifican los nombres de los nominados y se anota en el acta correspondiente.
     2. **Votación:** 
        1. Se realizará en reunión de comité del servicio al cliente.
        2. Es confidencial.
        3. Existe un formulario 5.3, donde se mencionan todas las acciones al lado un espacio para su calificación, cada integrante del comité evaluará de 0 hasta 100 puntos, siendo el cien la máxima calificación, se suman los votos y se promedia para obtener su calificación. De ahí se define el premio.

1. **Disfrute:** 
   1. De la calificación 0 hasta 80 en los próximos 15 días hábiles después de que se le informe por medio de una carta.
   2. De la calificación 81 hasta 95 en los próximos 30 días hábiles después de que se le informe por medio de una carta
   3. De la calificación 96 hasta 100 en los próximos 45 días hábiles después de que se le informe por medio de una carta.
   4. No es transferible, salvo en el caso de hospedaje o tours, los cuales pueden ser otorgados a un familiar o alguna persona que el nominado considere, siempre y cuando cumpla con los requerimientos que pida el proveedor.
2. **Formularios:**
   1. Registro Nominación

**Hotel Arenal Springs**

**Resort & Spa**

Comité Servicio Al Cliente

Registro Nominación

Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre del Nominado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha de la Acción: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Explique la acción: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre Testigo#1 Nombre Testigo#2

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma Testigo#1 Firma Testigo#2

**5.2 Tabla de incentivos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Porcentaje**  **Obtenido** | **Incentivo** |  |
| **0- 5** | **Taza y llavero con dedicatoria** |  |
| **5.1 - 8** | **Elegir una opción, Pizza, Sushi, Snack, botella vino línea económica.** |  |
| **8.1 - 9** | **Un Almuerzo o Cena en algunos de los restaurantes + 1 acompañante y si hubieran más participantes.** |  |
| **9.1 – 9.5** | **Tour 2 pax , Orden Compra ¢50 000, Súper Rosvil,** |  |
| **9.6 - 100** | **Hospedaje desayuno incluido, 2 pax hotel escogido por Gerencia, Orden Compra ¢100 000 Súper Rosvil,** |  |
|  |  |  |

**5.3 Boleta Votación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° Acción** | **Acción** | **Nombre Nominado** | **Puntos** |
|  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |