


ORO VERDE HOTELS		
	POLITICA DE CLIMA LABORAL	Código: RH-PL-CLI
		Versión: 002
		Fecha Emisión: 06/21
		Fecha Revisión: 10/25

OBJETIVO

Garantizar un adecuado clima laboral de la empresa a través de la medición del mismo, y sobre los resultados obtenidos, establecer planes de acción para su mejoramiento y fortalecimiento, a fin de contribuir al buen desempeño y al bienestar de sus trabajadores.

ÁREAS INVOLUCRADAS

- Recursos Humanos
- Gerencias Generales
- Jefaturas departamentales
- Todos los colaboradores

DESARROLLO


PROCESO

- La aplicación de la encuesta de clima laboral tendrá una frecuencia anual, de manera que haya un tiempo significativo para la ejecución de los planes de trabajo sobre los resultados de la misma.
- La aplicación de la encuesta se realizará dentro de los dos primeros meses de cada año, siendo el año anterior el período evaluado.
- Recursos Humanos Corporativo definirá el instrumento a usar con las preguntas respectivas y Recursos Humanos de cada propiedad será el responsable de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de cada hotel. (Ver Anexo 1)
- Participarán en la encuesta aquellos colaboradores que tengan mínimo 6 meses de antigüedad en la empresa.
- La realización de la encuesta será de forma anónima. Al llenarla, los colaboradores únicamente deben señalar el hotel y el área a la que pertenecen.
- Recursos Humanos Corporativo coordinará la tabulación de la encuesta, y la elaboración de los reportes por hotel.
- Recursos Humanos Corporativo compartirá el informe de los resultados de clima laboral a las Gerencias Generales y Recursos Humanos de cada propiedad.
- Recursos Humanos de cada propiedad, en conjunto con las Jefaturas de área, será el responsable de la elaboración de planes de trabajo para la mejora del clima.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA LABORAL

- El plan y cronograma de trabajo deberá de ser elaborado anualmente por el Jefe de Recursos Humanos de cada propiedad, en el formato definido. (Ver anexo 2).
- El plan de trabajo deberá contemplar acciones que ayuden a mejorar los resultados y ambiente laboral, y debe basarse principalmente en aquellos factores con calificaciones bajas.
- El plan de trabajo deberá contener la siguiente información: Factor, actividad, prioridad o fecha de aplicación, tiempo de duración, depende de, responsable de seguimiento (Ver anexo 2).

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Dpto. de Recursos Humanos	Directora Corporativa de Recursos Humanos	Directora Corporativa de Recursos Humanos	29 – Septiembre - 2025
			Página 1 de 4

ORO VERDE HOTELS		
	POLITICA DE CLIMA LABORAL	Código: RH-PL-CLI
		Versión: 002
		Fecha Emisión: 06/21
		Fecha Revisión: 10/25

- El plan de acción deberá ser compartido a la Gerencia General y Dirección Corporativa de Recursos Humanos.
- Recursos Humanos, las Jefaturas de área y los trabajadores deberán participar activamente en las actividades del plan de acción.
- Adicionalmente, Recursos Humanos debe realizar el seguimiento respectivo para el cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de acción.

RESPONSABILIDADES

Recursos Humanos:

- Comunica al personal el período para la realización de la encuesta de clima laboral
- Coordina la aplicación de la encuesta al personal para medir su percepción del clima laboral, de acuerdo a los parámetros establecidos en el formato de encuesta de clima laboral, enviado por la Dirección Corporativa de Recursos Humanos.
- Procesa las encuestas e identifica los porcentajes de satisfacción que se encuentran con niveles bajos en el indicador de satisfacción de clima, que inciden en el personal.
- Elabora el informe de resultados e indicadores de clima laboral (Ver anexo 3).
- Presenta e informa a las Gerencias Generales, los resultados del análisis de clima laboral.
- Coordina junto con los jefes departamentales la elaboración de los planes de trabajo sobre los factores críticos por mejorar.
- Recopila de parte de todas las jefaturas los planes de trabajo e identifica las necesidades específicas de cada área, analizando las posibilidades de gastos e inversiones para su desarrollo.
- Informa a la Gerencia los resultados de eficacia y eficiencia de las acciones establecidas en la intervención para la mejora del entorno y clima laboral.
- Monitorea el cumplimiento de los cronogramas de acción y gestión del clima laboral.
- Registra o documenta las actividades realizadas.

Gerente General:

- Examina los resultados del análisis del entorno y clima laboral, y de considerarlo, dispone acciones para mejorar el clima laboral.
- Hace cumplir esta política y realiza el seguimiento adecuado.
- Aprueba los requerimientos, presupuesto y actividades de mejoramiento en concordancia con el plan de trabajo del clima laboral.


Jefes de área:

- Elaboran un plan de trabajo en base a los resultados y observaciones de las encuestas de su área, alineada a los objetivos de la organización.
- Comparten a Recursos Humanos el plan de acción del personal de su departamento o áreas.
- Participan en la elaboración, conjuntamente con Recursos Humanos, de un Plan de desarrollo.
- Desarrollan las actividades establecidas en el plan de trabajo.

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Dpto. de Recursos Humanos	Directora Corporativa de Recursos Humanos	Directora Corporativa de Recursos Humanos	29 – Septiembre - 2025
			Página 2 de 4

ANEXOS

Anexo 1 – Formato Encuesta de Clima Laboral



ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL HOTELES ORO VERDE

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre nuestro Clima Organizacional, con el fin de tomar decisiones y/o acciones en beneficio de nuestros colaboradores.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones/asesuras, junto a las cuales está una escala de calificación que debes escoger, marcando la alternativa que mejor describe lo que sientes o piensas.

Tu podemos que respondas honestamente; no existen respuestas correctas o incorrectas, y la encuesta es anónima.

Lee cuidadosamente cada una de las aseuras y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describe tu opinión. No debe quedar ninguna aseura en blanco.

La escala a utilizar es la siguiente:

1.- Totalmente en desacuerdo

2.- En desacuerdo

3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4.- De acuerdo

5.- Totalmente de acuerdo

Tienes la opción de elegir N/A (No Aplica) en los casos en que sea estrictamente necesario, pero trata de escoger siempre una respuesta.

CULTURA	1	2	3	4	5	N/A
01. Conozco la Misión, Visión, Reglamento de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud y Código de Ética del hotel.						
02. Considero que en nuestro hotel, estamos comprometidos con nuestra Misión, Visión, Reglamento de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud y Código de Ética del hotel.						
03. Los Gerentes, Jueces y Supervisores ejemplifican en el día a día los principios y valores del hotel.						
04. Existe un ambiente de respeto en mi área de trabajo.						

26. Me siento satisfecho con la frecuencia con la cual es supervisado mi trabajo en el hotel.						
27. Me siento satisfecho con la forma como mi jefe supervisa el trabajo que realizo.						
28. En mi área de trabajo tenemos procesos y procedimientos claros y definidos.						
29. En mi área de trabajo la división de responsabilidades es equilibrada.						
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	1	2	3	4	5	N/A
30. En el hotel nos informan de los resultados obtenidos en las encuestas que realizan nuestros huéspedes o clientes.						
31. He recibido orientación y entrenamiento con respecto a cómo mejorar la calidad de servicio al huésped o cliente.						
32. Considero que el hotel se asegura que sus productos y servicios mejoren día a día, superando las expectativas de nuestros huéspedes y clientes.						
33. He recibido información de cuáles son los estándares de servicio del hotel y de mi área de trabajo.						
34. En mi área de trabajo existe orientación de servicio al cliente (interno / externo).						
HERRAMIENTAS Y RECURSOS	1	2	3	4	5	N/A
35. Mis herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera adecuada.						
36. Recibo orientación y entrenamiento para saber cómo debo actuar en caso de una emergencia.						
37. Recibo la orientación y entrenamiento necesarios que me ayudan a prevenir posibles lesiones y/o accidentes de trabajo.						
38. Estoy satisfecho con el ambiente físico (área de trabajo, limpieza, aire acondicionado, calefacción e iluminación) de mi área de trabajo.						
39. Si mi trabajo lo requiere, cuento con los elementos de protección y seguridad para el desempeño de mis funciones de forma segura.						
COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5	N/A
40. Soy informado oportunamente cuando el hotel pasa por cambios importantes.						
41. La comunicación que tengo con mi jefe facilita el desarrollo de mi trabajo.						
42. Los medios utilizados por la empresa para comunicarse con los empleados son efectivos.						
43. Conozco los productos y servicios que ofrece mi hotel.						
44. La comunicación entre las áreas es efectiva.						
DESARROLLO	1	2	3	4	5	N/A
45. He recibido orientación y/o entrenamiento interno que me ayuda a desempeñarme mejor en mi trabajo.						
46. Tengo acceso a la capacitación que requiero para realizar mis funciones.						

05. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis responsabilidades.						
06. En nuestro hotel existe el mismo trato para todos, sin distinción de edad, sexo, raza, religión, o cualquier preferencia o convicción personal.						
SATISFACCIÓN ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5	N/A
07. Me quedaría en mi empresa aunque tuviera otra oferta de trabajo en condiciones similares.						
08. Me siento orgulloso de pertenecer al hotel.						
09. Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades.						
10. La empresa me ofrece estabilidad y seguridad en mi trabajo.						
11. Estoy feliz en mi trabajo.						
12. Conozco los beneficios que me brinda la empresa y hago uso de ellos.						
LIDERAZGO	1	2	3	4	5	N/A
13. Mi jefe escucha y se comunica efectivamente conmigo y con mis compañeros.						
14. Cuento con el apoyo de mi jefe para solucionar mis inquietudes y resolver las dificultades que se presentan en mi departamento.						
15. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportes en mi trabajo.						
16. Tengo confianza en las decisiones que toma mi jefe.						
17. Me siento liderado exitosamente por mi jefe para alcanzar los objetivos fijados en nuestro hotel.						
18. Mi jefe cuenta con los conocimientos necesarios para dirigir eficazmente el departamento.						
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	N/A
19. En mi área de trabajo se cuenta con el compromiso de todos para el logro de los objetivos.						
20. En mi departamento trabajamos todos en un ambiente de armonía, cordialidad y respeto.						
21. Cuando hay dificultades en mi departamento, todos podemos hablar sobre esto y conjuntamente buscamos soluciones.						
22. En mi equipo de trabajo nos concentramos en prevenir los problemas antes de que ocurran.						
23. Existe ayuda y colaboración entre los diferentes departamentos del hotel.						
24. La reacción y/o entrega de información entre los diferentes departamentos del hotel es efectiva.						
LOGRO DE RESULTADOS	1	2	3	4	5	N/A
25. El nivel de exigencia para el cumplimiento de los objetivos es el adecuado.						

47. Mi jefe promueve el desarrollo del personal a su cargo.						
48. He recibido retroalimentación sobre mi desempeño por parte de mi jefe.						
49. La retroalimentación sobre mi desempeño es constructiva y me ayuda a mejorar.						
50. En mi hotel hay oportunidades de desarrollo personal y profesional.						


PREGUNTAS ABIERTAS

¿Para usted qué es lo mejor de la empresa?

¿Cuál es el problema más grande de la empresa?

Sus recomendaciones son...

AREA: _____ FECHA: _____

ORO VERDE HOTELS		
	POLITICA DE CLIMA LABORAL	Código: RH-PL-CLI
		Versión: 002
		Fecha Emisión: 06/21
		Fecha Revisión: 10/25

Anexo 2 – Formato Plan de Trabajo

PLAN DE TRABAJO CLIMA ORGANIZACIONAL

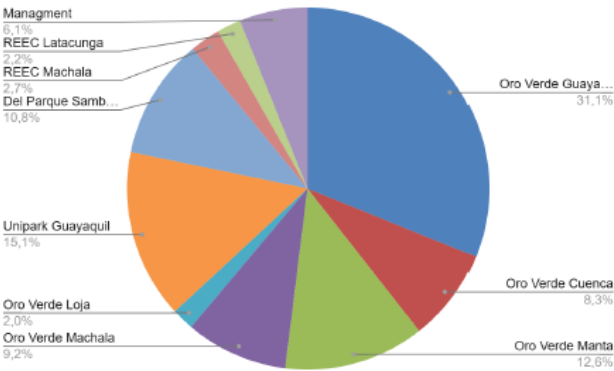
FACTOR	PREGUNTA	COMENTARIOS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	DEPENDE DE	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
LIDERAZGO	13. Mi jefe escucha y se comunica efectivamente conmigo y con mis compañeros.	No tenemos acercamiento con nuestro jefe No tenemos reuniones frecuentes	Realizar sesiones o comités gerenciales con periodicidad a definir, con seguimiento de metas y objetivos por área y globales	1	Inmediato		
TRABAJO EN EQUIPO	23. Existe ayuda y colaboración entre los diferentes departamentos del hotel. 24. La relación y/o entrega de información entre los diferentes departamentos del hotel es efectiva.	Cuando pedimos ayuda a otro departamento, no le dan prioridad Necesitamos información para realizar nuestro trabajo, y no la recibimos en la fecha acordada	Establecer indicadores de servicio entre áreas, con fechas máximas de entrega de información	2	Abril		
LOGRO DE RESULTADOS	28. En mi área de trabajo tenemos procesos y procedimientos claros y 29. En mi área de trabajo la división de responsabilidades es equilibrada						

Anexo 3 – Informe de encuesta de clima laboral

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL HOTELES ORO VERDE Febrero 2025

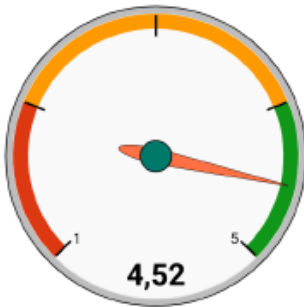
REGISTROS VÁLIDOS 556

Oro Verde Guayaquil	173
Oro Verde Cuenca	46
Oro Verde Manta	70
Oro Verde Machala	51
Oro Verde Loja	11
Unipark Guayaquil	84
Del Parque Samborondon	60
REEC Machala	15
REEC Latacunga	12
Management	34



ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL HOTELES ORO VERDE Febrero 2025

PROMEDIO GENERAL
4,52



HOTEL	PROMEDIO
Oro Verde Guayaquil	4,34
Oro Verde Cuenca	4,60
Oro Verde Manta	4,85
Oro Verde Machala	4,68
Oro Verde Loja	4,53
Unipark Guayaquil	4,47
Del Parque Samborondon	4,46
REEC Machala	4,74
REEC Latacunga	4,32
Management	4,24

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Dpto. de Recursos Humanos	Directora Corporativa de Recursos Humanos	Directora Corporativa de Recursos Humanos	29 – Septiembre - 2025
			Página 4 de 4