

1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

CULTURA
Smiles

#UNA PINCELADA DE **SONRISAS**

LAS AMÉRICAS
HOTELS GROUP

epm[®]

¿Quiénes somos?



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

Misión Las Américas Hotels Group

Existimos para **crear y gestionar** negocios turísticos que ofrezcan **experiencias felices, inolvidables, con sentido, calidez y amabilidad** para nuestros clientes, propietarios, colaboradores, proveedores y comunidades de manera sostenible.

epm[®]



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

¿Cultura Smiles?

Surge la necesidad de trabajar en un **modelo de cultura** para todos los hoteles del grupo.



Entendiendo la cultura



Entrevistas de profundización

Líderes de impacto en la estrategia (Gerentes, Directores)



Entendimiento de la Cultura

Encuestas online confidenciales y voluntarias a líderes.



Medición ADN:f

Encuesta de diagnóstico de clima y cultura.



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

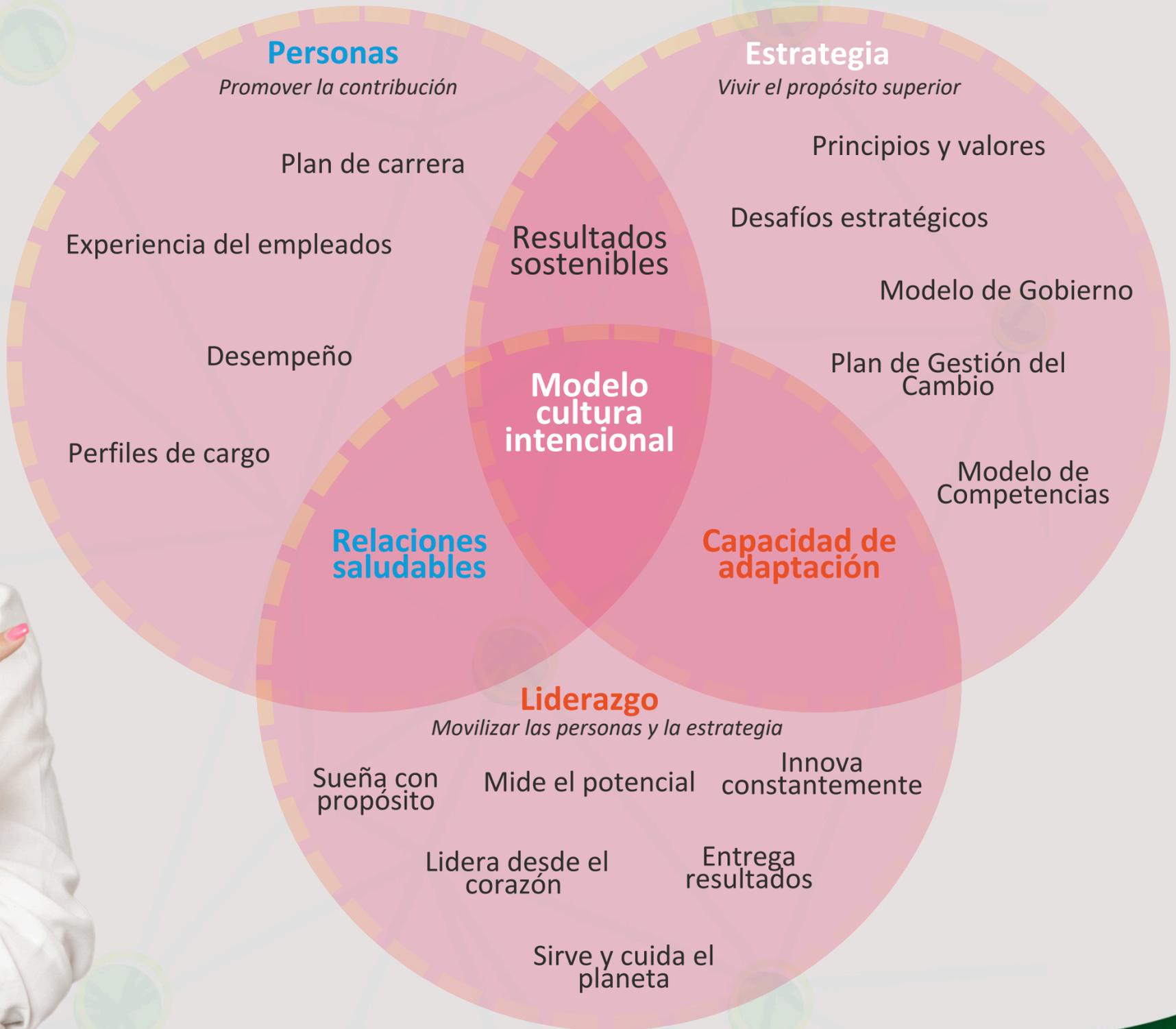
¡Cultura intencional!

Trabajar en la creación de una cultura intencional, implica la alineación de **estrategia**, **liderazgo** y **personas**, que faciliten la creación de **resultados sostenibles**, **relaciones saludables** y **capacidad de adaptación** permanente.

epm[®]

1er Encuentro de experiencias

**talento humano
y organización**



Personas

Promover la contribución

Plan de carrera

Experiencia del empleados

Desempeño

Perfiles de cargo

Estrategia

Vivir el propósito superior

Principios y valores

Desafíos estratégicos

Modelo de Gobierno

Plan de Gestión del Cambio

Modelo de Competencias

Resultados sostenibles

Modelo cultura intencional

Relaciones saludables

Capacidad de adaptación

Liderazgo

Movilizar las personas y la estrategia

Sueña con propósito

Mide el potencial

Innova constantemente

Lidera desde el corazón

Entrega resultados

Sirve y cuida el planeta



Propósito superior



¡Brindar experiencias felices, inolvidables y con sentido!

Valores



Integridad



Excelencia



Disciplina



Calidez y
alegría

Principios

Somos íntegros viviendo
nuestro propósito

Medimos la contribución
buscando la excelencia

Innovamos y gestionamos
hacia una mejor experiencia

Lideramos con calidez y
alegría

Elegimos trabajar con altos
estándares para nuestros
clientes

Somos sostenibles y
generamos valor compartido

1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

¿Por qué *Smiles*?

¡La expresión de nuestra cultura es a través de la
sonrisa!

#UnaPinceladaDe**Sonrisas**



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

Equipo

Ambiente
saludable



respeto

Amabilidad



Servicio



Cercanía

Amor por
lo que
hacemos

Felicidad

Calidez

diversión

Propósito

Buen trato

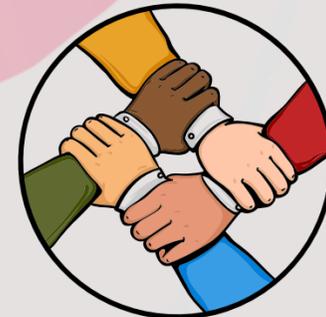
Entusiasmo



Transparencia

Alegria

Bienestar



Pasión

Coherencia

#UnaPinceladaDeSonrisas



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

1



Escala de **Lanzamiento**

En esta escala realizamos el lanzamiento oficial de nuestra Cultura Smiles en todos los hoteles del grupo.

Plan de Ruta **Gestión del Cambio**

2



Escala de **conexión**
¡Conectar para movilizar!

En esta escala realizamos visitas internas a las áreas para conectar directamente con cada uno de los colaboradores, compartiendo información de valor de nuestra Cultura Smiles.

4



Escala de **motivación**
¡Todos a vivir la Cultura Smiles de forma genuina!

En esta escala realizamos concursos, retos creativos, actividades lúdicas, entre otras dinámicas que nos permitan continuar aprendiendo y apropiando nuestra Cultura Smiles.

3



Escala de **interiorización y reflexión**
¡La Cultura Smiles es intencional y coherente!

En esta escala realizamos conversatorios, podcast, foros, y otras actividades lúdicas que nos permitan conocer e interiorizar nuestra Cultura Smiles desde cada uno de nuestros roles.

5



Escala de **valoración**
¡Valorar para avanzar!

En esta escala realizamos encuestas para identificar qué tanto hemos interiorizado y apropiado nuestra Cultura Smiles.

1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

Plan de Ruta **Gestión del Cambio**



Escala de **lanzamiento**

¡Un viaje hacia la **Cultura Smiles!**

¡Estás invitado a disfrutar un viaje con nosotros para sacar la mejor versión de ti, logrando juntos fortalecer nuestra cultura organizacional!

#UnaPinceladaDeSonrisas

Semana de la **CULTURA SMILES**

¡Una pincelada de sonrisas!

Para:

Colaboradores Las Américas Hotels Group

De:

Dirección Corporativa de Talento Humano

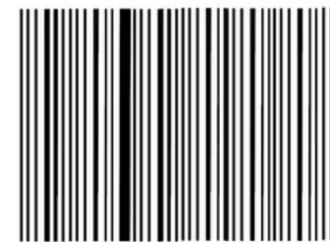
Fecha:

Del 22 al 24 de enero

Hora y lugar:

8:00am - 5:00pm Salón Imperial

#YoSoySmiles



LAS AMÉRICAS
HOTELS GROUP



Hotel Las Américas



Hotel Capilla Del Mar



Hotel Lagoon



Hotel Golden Tower

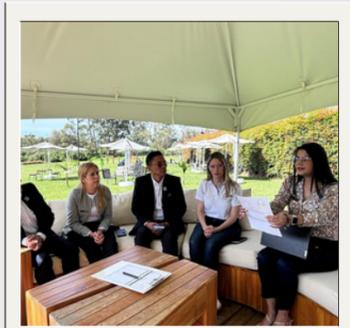


1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización



Escala de **conexión**
¡Conectar para movilizar!



Conversando con líderes



Actividades lúdicas



Espacios de aprendizaje



Sopa de letras Smiles HGT



Sopa de letras Smiles HLA



Friday Smiles



Caminata Gerencial

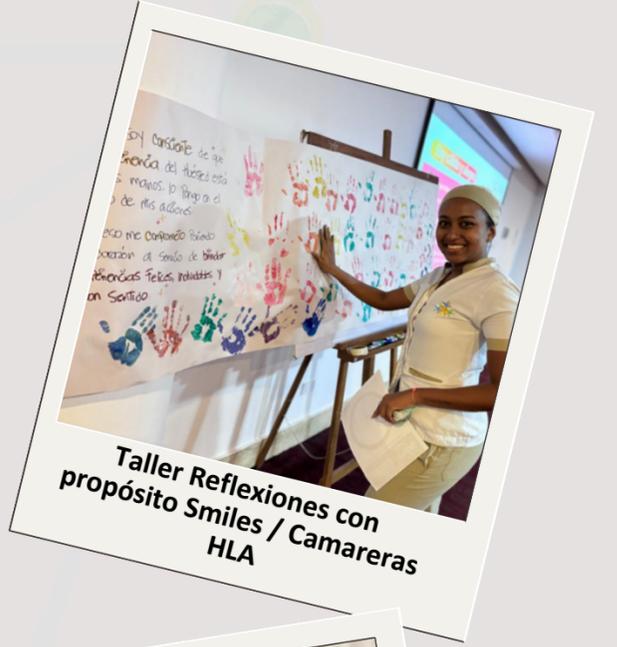


Escala de **interiorización y reflexión**

¡La Cultura Smiles es intencional y coherente!



Podcast Sintonía Smiles



Taller Reflexiones con propósito Smiles / Camareras HLA



Semana de la Cultura



Programa de Liderazgo Smiles



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización



Escala de **motivación**

¡Todos a vivir la Cultura Smiles de forma genuina!



Retos Creativos



Actividades lúdicas

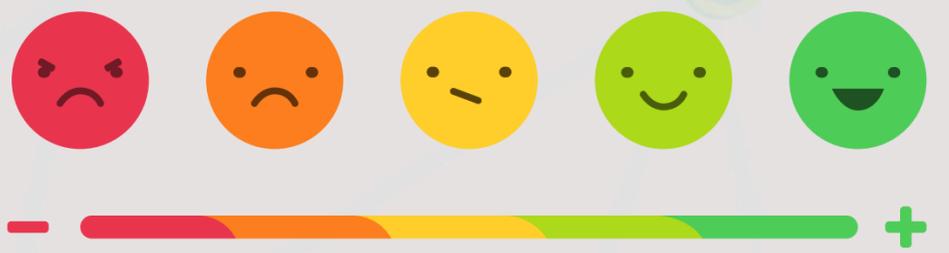


Yo Trabajo Seguro y con sentido Smiles



Escala de **valoración**

¡Valorar para avanzar!



Encuestas de:

Pulso de Clima Organizacional

Momento de Vida

Cambio



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

¿Cómo estamos
comunicando nuestra
cultura *Smiles?*



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización



Público interno



Colaboradores

Público externo

Usuarios de LinkedIn

Huéspedes y clientes

1er Encuentro de experiencias

talento humano y organización

Colaboradores

Medios de comunicación internos:

 Boletín informativo: Entérate

 Pantallas digitales

 Carteleras físicas

 Voz a voz

 Correo electrónico

Plan de Endomarketing:

Yo soy un colaborador **Smiles** poniendo en práctica los comportamientos de nuestro principio.
¡Somos íntegros viviendo nuestro propósito!

1 Actúo con integridad en el logro de los objetivos.



¡Felicidades!

En el Hotel Lagoon Llanogrande vivimos nuestra **Cultura SMILES**.

Área ganadora del reto creativo del principio.

S **Somos íntegros viviendo nuestro propósito.**

"Destacamos al área que realizó el mejor reto creativo, logrando que los colaboradores interioricen nuestro propósito superior."

#UNA PINCELADA DE SONRISAS

NUESTRA CULTURA SMILES
 #UNA PINCELADA DE SONRISAS

Promoviendo nuestros Principios y valores

S Somos íntegros
M Mediamos la contribución
I Impulsamos y gestionamos experiencias
L Lideramos con calidez y alegría
E Esforzamos por trabajar con altos estándares
S Somos sostenibles y generamos valor compartido

Integridad **Excelencia** **Disciplina** **Calidez y Alegría**

Brindar experiencias felices, inolvidables y con sentido.

¡Entérate!
 Hotel Capilla del Mar

TIPS DE BIENESTAR

VALOR DEL MES

GUARDIA EJECUTIVA

OCUPACION

MENÚ DE DÍA

CUMPLEAÑOS

INFORMACION DE INTERES

¿Qué aportarías desde tu rol para el fortalecimiento de nuestra cultura SMILES?

Siendo empático

Hacer que cada día sea un momento inolvidable

HAJ QUE VIVIR LA VIDA SIEMPRE ALEGRE

¡Viva al Momento!

¡Disfrutando del momento!

¡Disfrutando del momento!



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización



Usuarios de LinkedIn

Estrategia de LinkedIn

Promover la marca empleadora de **Las Américas Hotels Group** a través de la red profesional LinkedIn, con el objetivo de visibilizar la cultura organizacional de los hoteles del grupo, y de esta manera impactar y generar conexiones con los usuarios interesados en laborar con nosotros, logrando destacar frente al mercado competitivo como un grupo hotelero con excelentes condiciones laborales y múltiples beneficios para los colaboradores.



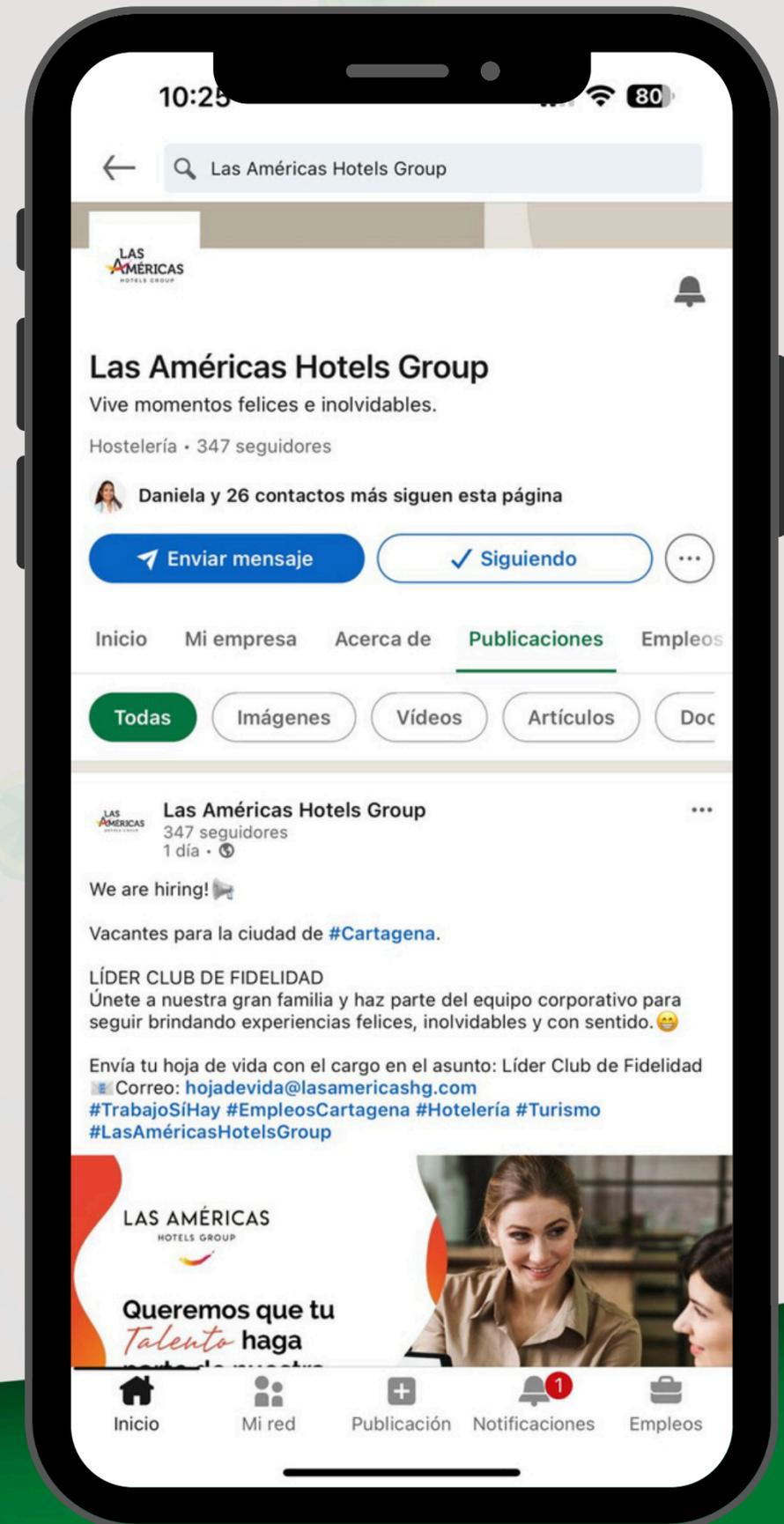
Aporta visibilidad



Atracción de talentos



Generar conexiones



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

Plan de Marketing Smiles

“Experiencias con sentido para ti”

Huéspedes y clientes



Protocolo de comunicación en el discurso

Blog de experiencias con influencers

“Yo soy Smiles”

Redes sociales

Mailing mensual con información sobre nuestra cultura

Sitios claves del hotel
#MemoriesSmiles



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

¡Victorias tempranas!



Hotel Las Américas Casa de Playa: Posición #1 en Cartagena.

Hotel Las Américas Torres Del Mar: Posición #2 en Cartagena.

Hotel Capilla Del Mar: Posición #54 en Cartagena.

Hotel Lagoon Llanogrande: Posición #1 en Rionegro

Hotel Golden Tower Panamá: Posición #19 en Ciudad de Panamá

- Mejoras en las cifras de satisfacción al cliente
- Disminución en el porcentaje de rotación



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización

¡Victorias tempranas!



HOTEL LAS AMÉRICAS CARTAGENA DE INDIAS

LAS AMÉRICAS HOTELS GROUP

#1 Ranking de Tripadvisor 2024

Hotel Las Américas Casa de Playa

MEJOR CALIFICADA

1. Hotel Las Américas Casa de Playa

4.862 opiniones

Nº1 en relación calidad-precio de 1.277 lugares donde alojarse en Cartagena.

¡Gracias a nuestros huéspedes, visitantes y clientes que lo hacen posible! son nuestra razón de ser.

#LasAméricasEsMás • RNT#3377

Hotel Lagoon Llanogrande

Travelers' Choice Awards Best of the Best 2024

#UnLugarQueInspira

RNT#62207

Lagoon HOTEL LLANOGRANDE

LAS AMÉRICAS HOTELS GROUP



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización



26 premios en el 2024



travelmyth



Lagoon
HOTEL · LLANOGRANDE ·

16 premios en el 2024



- Categoría Piscinas para niños
- Categoría Tenis
- Categoría Accesibilidad
- Top 20 Hoteles 5 estrellas en Colombia
- Top 10 Hoteles en Colombia
- Colección Piscina con toboganes
- Categoría Piscina al aire libre
- Colección Piscina con bar
- Categoría Gimnasio
- Top 3 Hoteles de negocio en Cartagena
- Categoría Primera línea de playa
- Categoría Romántico
- Top 30 Hoteles para luna de miel en Colombia
- Colección Spa
- Categoría Piscina
- Top 10 Hoteles para luna de miel en Cartagena
- Top 3 Hoteles en Cartagena
- Categoría Parking
- Colección Piscina con carriles de nado
- Top 3 Hoteles de lujo en Cartagena

- Top 20 Hoteles de lujo en Antioquia
- Top 50 Hoteles para luna de miel en Antioquia
- Top 3 Hoteles para luna de miel en Rionegro
- Categoría Familiar
- Categoría Romántico
- Categoría Piscina
- Top 50 Hoteles de negocio en Antioquia
- Categoría Parking
- Categoría Gimnasio
- Top 30 Hoteles 5 estrellas en Antioquia
- Categoría Piscina para niños
- Piscina Climatizada
- Piscina al Aire libre



1er Encuentro de experiencias

talento humano
y organización



Gracias