



Proyecto Integrador Restaurante Gourmet María y el Mar by Jose Maria



Andrea Juanita Casas Martínez

Especialización en Gestión Humana
Escuela de Administración

11 de julio
Ibagué, Colombia
2024



DECLARACIÓN DE AUTONOMÍA



“Declaro bajo gravedad de juramento, que he escrito el presente proyecto integrador de especialización por mi propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original.

Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”.

Andrea Juanita Casas Martínez

Julio 11 de 2024

DECLARACIÓN DE EXONERACIÓN



“Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autora. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”.

Andrea Juanita Casas Martínez

Julio 11 de 2024

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA



- María y el Mar: creada por el chef colombiano José María Iregui y su familia.
- Combina comida peruana con sabores colombianos.
- Cuatro restaurantes en Ibagué, cada uno con un concepto diferente.



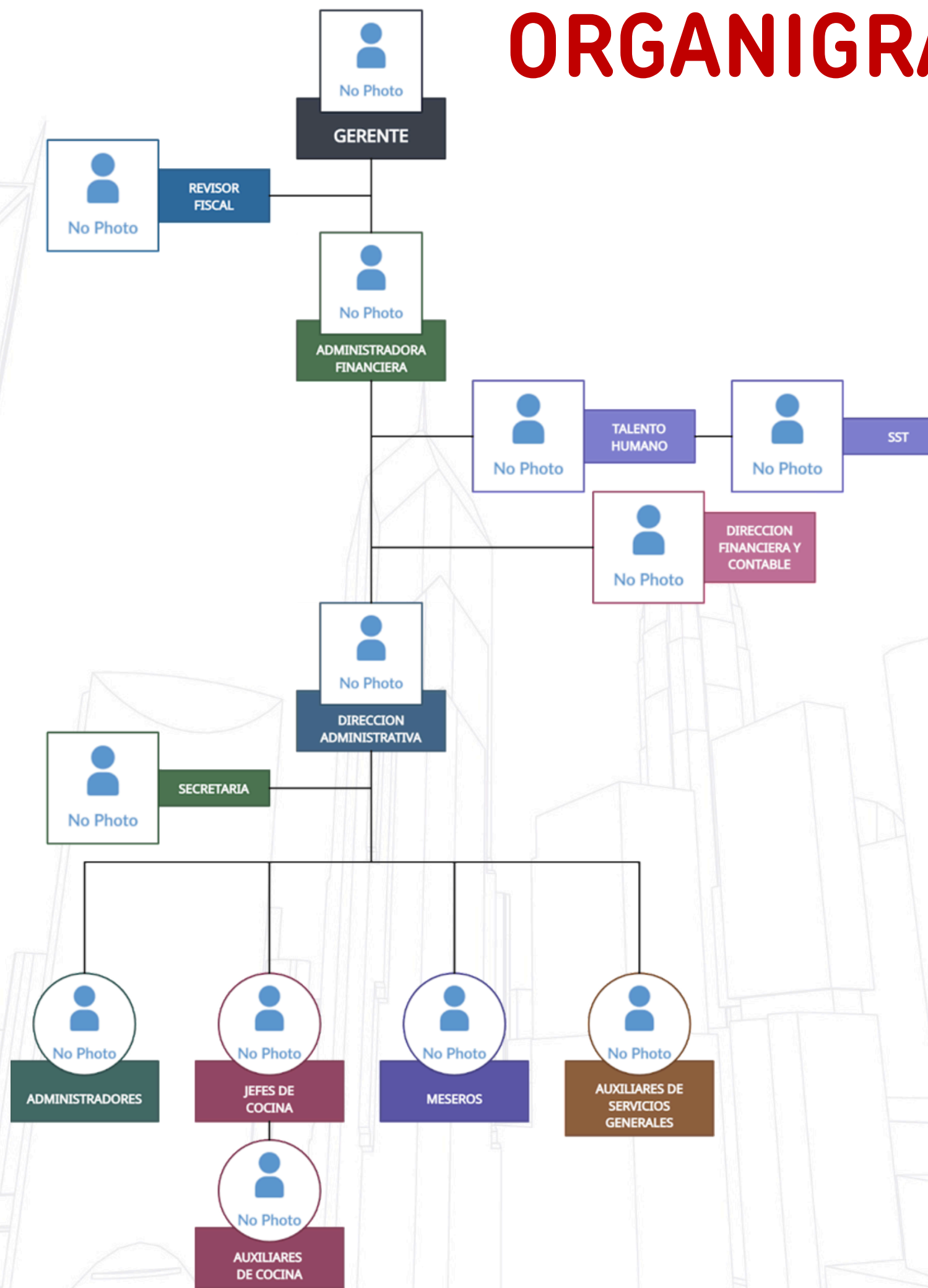
MISIÓN

Somos un grupo de restaurantes que brindamos atención al cliente en cuatro puntos del territorio, cada uno con una oferta gastronómica diferente. Buscamos satisfacer el gusto y preferencias de nuestros clientes, de tal modo que nuestro nombre sea reconocido como una experiencia memorable, de igual manera ser una opción destacable y diferente, manteniendo y resaltando la calidad en nuestros platos (María y el Mar, 2020, p. 6).

VISIÓN

“Ser reconocidos entre los mejores restaurantes a nivel local y nacional de acuerdo con el nivel de ranking, por nuestra oferta gastronómica, ambiente y atención” (María y el Mar, 2020, p. 6)

ORGANIGRAMA



OBJETIVO GENERAL

- Diseñar una ruta de acción para la optimización del clima organizacional en el restaurante *María y el Mar*.
- Impulsar un ambiente laboral positivo y trabajo en equipo.
- Incentivar el compromiso y bienestar de los colaboradores.



Realizar un diagnóstico situacional sobre calidad y servicio al cliente.

Elaborar estrategias que fomenten la comunicación abierta y transparente.

Potenciar habilidades de liderazgo, gestión de conflictos y motivación del equipo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ANÁLISIS DOFA MARIA Y EL MAR

Análisis Interno

Análisis externo

Fortalezas

- Alto reconocimiento y posicionamiento de la marca en la ciudad de Ibagué.
- Cocina de alta calidad con un chef reconocido.
- Amplia variedad de productos.
- Decoración y ambientación agradables.
- Ubicación estratégica.

- Inflación económica del país.
- Inestabilidad de los precios de los productos de la materia prima.
- Epidemias sanitarias.
- Percepciones de la comunidad respecto a la comida de mar.
- Crecimiento de la competencia en el sector.

Amenazas

Debilidades

- Falta de medición de satisfacción del cliente.
- Relaciones interpersonales y laborales bajas.
- Clima laboral bajo.
- Dificultad de parqueo en la zona.
- Tecnología obsoleta,
- Inexistencia de estrategia organizacional.
- No hay programas de bienestar

- Aumento del turismo.
- Ampliación de la marca a mercados más incluyentes.
- Presencia en diversas plataformas de domicilios.
- Elaboración de menús para clientes con dietas específicas.
- Aumento de oportunidades de empleo.

Oportunidades

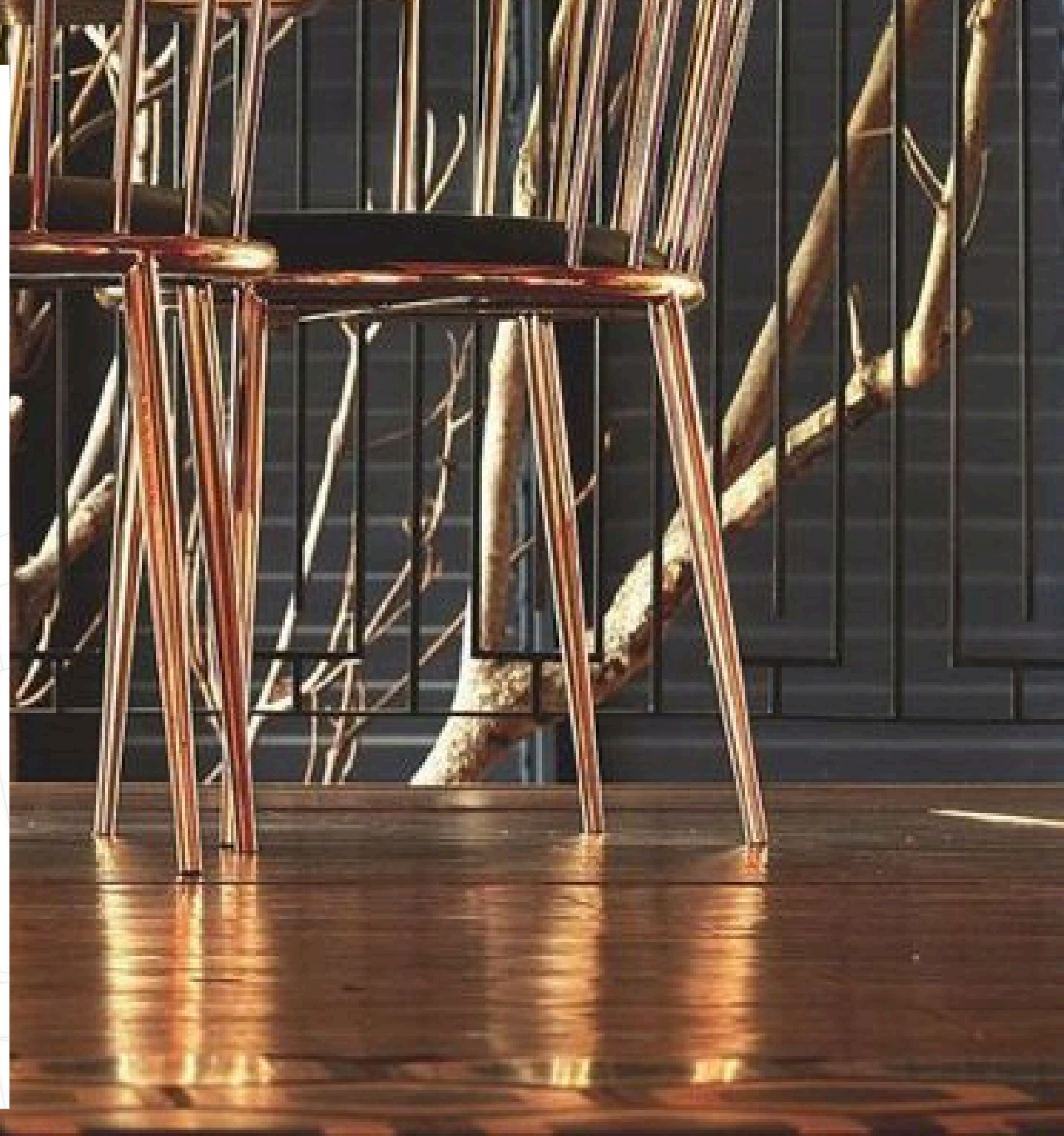
D

O

DIAGNÓSTICO

Se realizó una recolección de información sobre la cultura organizacional, estructura, comunicaciones, liderazgo, clima organizacional, rotación de personal, salarios, beneficios y aspectos legales. Los hallazgos incluyen una falta de comunicación efectiva, baja motivación del equipo, jornadas laborales extensas y falta de reconocimiento y recompensas equitativas. Los resultados del Cuestionario de Diagnóstico de Comportamiento Organizacional (CDO) del Sistema integral de apoyos para el fortalecimiento de las organizaciones.

Elemento muestral: 20 colaboradores.





RESULTADOS

Tabla 1.

Correlación del cuestionario de diagnóstico de comportamiento organizacional respecto a la preferencia y las variables a evaluar del contexto

[+]

| VARIABLE | COEFICIENTE DE CORRELACIÓN |
|-------------------------|----------------------------|
| SATISFACCIÓN LABORAL | 0.10 |
| COMUNICACIÓN | -0.05 |
| MOTIVACIÓN | 0.15 |
| RECONOCIMIENTO | 0.12 |
| EQUILIBRIO VIDA-TRABAJO | 0.08 |

□

Resultados Estadísticos Cuestionario de diagnóstico de comportamiento organizacional (CDO)

RESULTADOS



La matriz de correlación y la tabla resultante proporcionan una visión clara de cómo las preferencias laborales de los empleados están relacionadas con diferentes aspectos del contexto laboral, lo que puede guiar la implementación de estrategias para mejorar el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

- Motivación (0.15): La mayor correlación positiva sugiere que empleados con mayor preferencia por ciertas condiciones laborales tienden a estar más motivados.
- Reconocimiento (0.12): También muestra una correlación positiva, indicando que las preferencias laborales están relacionadas con el nivel de reconocimiento que sienten los empleados.
- Satisfacción Laboral (0.10): Similarmente, una correlación positiva moderada.
- Comunicación (-0.05): Una correlación negativa débil, sugiriendo poca o ninguna relación entre preferencia y calidad de la comunicación.

HALLAZGOS

Comunicación
inefectiva

Falta de
motivación

Clima
organizacional
deficiente

Alta rotación
de personal

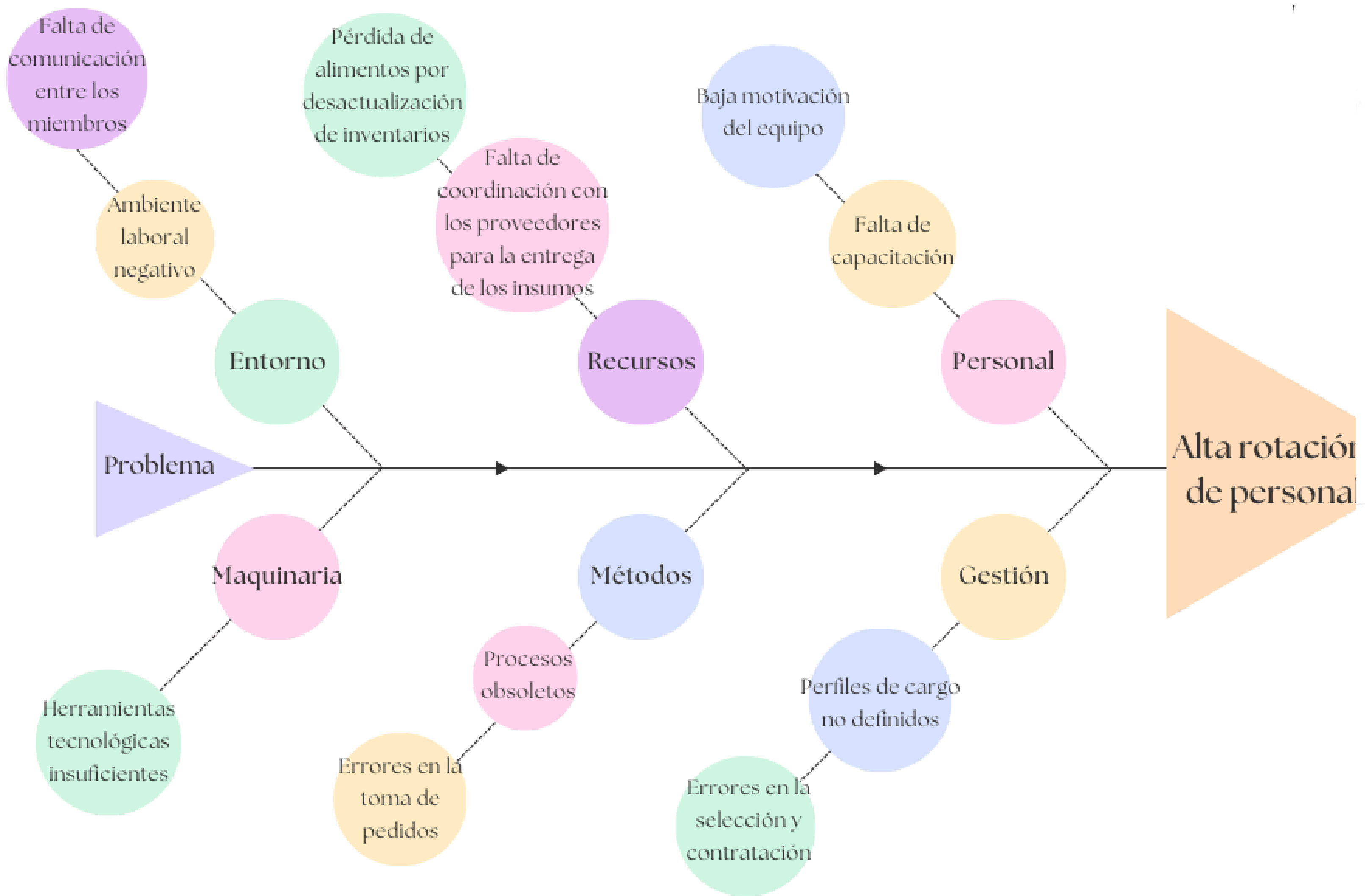
Sistema de
bonificaciones
inequitativo

Perfiles de
cargo no
definidos

No hay
feedback.

Ausencia de
programas de
beneficios y
bienestar

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Problema

Entorno

Recursos

Personal

Maquinaria

Métodos

Gestión

Alta rotación de personal

PLAN DE MEJORAMIENTO

| Plan de Mejoramiento Propuesto | Objetivo | Acciones de Mejora |
|--|---|--|
| 1. Comunicación Abierta y Efectiva | Fomentar la comunicación abierta entre jefes y subalternos. | Establecer canales de comunicación vertical, programar reuniones de equipo quincenales, y designar un coordinador de comunicación. |
| 2. Sistema de Reconocimiento y Recompensas | Reconocer y valorar el desempeño de los empleados. | Diseñar un sistema de incentivos que incluya menciones en reuniones grupales, premios mensuales y trimestrales. |

PLAN DE MEJORAMIENTO

| | | |
|---|---|--|
| <p>3. Flexibilización de Horarios Laborales</p> | <p>Promover un entorno laboral que apoye el bienestar y la salud mental de los empleados.</p> | <p>Flexibilizar los horarios laborales, implementar políticas de días libres pagados y tiempo libre adicional para eventos familiares.</p> |
| <p>4. Introducción de Programas de Beneficios y Bienestar</p> | <p>Establecer políticas y programas de beneficios para los empleados.</p> | <p>Desarrollar y comunicar políticas de bienestar, incluyendo programas de salud, actividades recreativas y beneficios adicionales.</p> |

PLAN DE MEJORAMIENTO

5. Definición de
Perfiles de
Cargo

Identificar los
cargos por nivel
de competencias,
destrezas y
habilidades.

Elaborar un diccionario de
competencias, definir
las competencias
específicas por áreas y
funciones, y certificar cada
uno de
los cargos.

PLAN DE BIENESTAR

Teniendo en cuenta que en la organización no se han desarrollado planes o programas de bienestar, se llevó a cabo la aplicación de una encuesta de Bienestar Laboral.

Objetivo general:

Optimizar el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados, mejorando el clima organizacional y fomentando un ambiente de trabajo saludable y productivo.

alcance

a 20 colaboradores del área operativa: jefes de cocina, auxiliares de cocina, cajeros, jefe de meseros, meseros y auxiliares de servicios generales.

- **Objetivos específicos:** Fomentar la comunicación abierta y transparente.
- Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas.

- Desarrollar programas de bienestar físico y mental. Aumentar la retención y motivación del personal.

PLAN DE ACCIÓN

Comunicación Abierta y Transparente:

- **Estrategia:** Establecer canales de comunicación vertical y horizontal.
- **Tareas:** Reuniones quincenales, designar coordinador de comunicación, crear chats grupales.
- **Indicadores:** Participación en reuniones y encuestas de satisfacción laboral.

PLAN DE ACCIÓN

Sistema de Reconocimiento y Recompensas:

- **Estrategia:** Diseñar un sistema de incentivos y reconocimientos.
- **Tareas:** Establecer criterios claros, nombrar comité de evaluación.
- **Indicadores:** Evaluación de desempeño, encuestas de satisfacción laboral

PLAN DE ACCIÓN

- **Equilibrio entre Vida Laboral y Personal:**
- **Estrategia:** Flexibilizar horarios laborales.
- **Tareas:** Ajustar horarios, implantar políticas de días libres pagados.
- **Indicadores:** Disminución de la rotación de personal, tasas de ausentismo.

PLAN DE ACCIÓN

Programas de Bienestar:

- **Estrategia:** Desarrollar programas de bienestar físico y mental.
- **Tareas:** Talleres de manejo del estrés, actividades recreativas y deportivas
- **Indicadores:** Participación en talleres y actividades, encuestas de satisfacción.

CONCLUSIONES

Este plan de bienestar quiere abordar las problemáticas encontradas en el diagnóstico por medio de la encuesta realizada a sus colaboradores para que pueda existir una mejora en cuanto a la calidad de vida y a sus condiciones en general, ya que esto generará una satisfacción laboral y esto va a contribuir a que el éxito de la organización sea más alcanzable.

En primer lugar se identificó que la gestión de talento humano presenta ciertas deficiencias significativas, pues aunque los procesos operativos se cumplan, la comunicación entre jefes y subordinados se ha visto dificultada debido a que el número de colaboradores en la empresa ha aumentado significativamente y también la carga laboral, y con eso afectando el bienestar laboral de los colaboradores los cuales han disminuido la productividad de la organización.

En segundo lugar la motivación y el liderazgo son áreas críticas en las cuales los líderes no poseen las habilidades para motivar constantemente a su equipo y esto va directamente proporcional al compromiso y a la cohesión de equipo.

Por último se identifica con urgencia que el clima organizacional necesita mejoras para que pueda existir una mejor percepción acerca de su lugar de trabajo y de su satisfacción, aun así es importante recalcar que gracias a este proyecto hemos podido tener un acercamiento de a los colaboradores, quienes han querido cooperar con nuestras propuestas y dinámicas para mejorar el bienestar y el clima organizacional de maría y el mar.

REFERENCIAS



Cámara de Comercio de Barranquilla (2010 – 2015) *Plan estratégico PGR*. <https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2019/04/Formulario-Clima-Organizacional.pdf>

Congreso de la República de Colombia (1950) *Decreto 2663 de 1950. Código Sustantivo del Trabajo. En el cual se regulan las relaciones laborales y las leyes aplicables a la gestión del Talento Humano*. Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199983>

Congreso de la República de Colombia (2002) *Ley 789 de 2002. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo*. Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6778>

Congreso de la República de Colombia (2015) *Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único*

Reglamentario del Sector Trabajo. Función pública. [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7217)

[i=7217](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7217)

Dreamstime, (2000–2024) 245 Millones de imágenes de stock, la comunidad de stock más grande del mundo, 53 millones de usuarios. <https://es.dreamstime.com/>

García Villamil, D. M., Herrera Pulgarín, C. P. (2013) *Comparativo de las principales características asociadas al clima organizacional en dos instituciones del sistema de salud en Colombia y en EE.UU. Clínica Shaio y West*

Kendall Baptist Hospital. Universidad Jorge Tadeo Lozano.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3383/ENSAYO%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1>

Hernández, L. (enero 22, 2024) 100 preguntas para tu encuesta de bienestar laboral. *Nailted*.

<https://nailted.com/blog/es/preguntas-para-tu-encuesta-de-bienestar-laboral/>

Hernández, Y et al. (2017) Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14), 2 – 3.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>

María y el Mar (2020) *Manual de presentación, procedimientos operativos y políticas legales*.