

Universidad del Rosario



Un encuentro diario con la Práctica Diaria del Gerente en su cargo

Trabajo de Grado

Valentina Rojas Cruz

Sara del Pilar Granados Bermúdez

Leidy Natalia Rojas Herrera

Natalia Guzmán Castellanos

Bogotá DC

2023

Universidad del Rosario



Un encuentro diario con la Práctica Diaria del Gerente en su cargo

Trabajo de Grado

Valentina Rojas Cruz

Sara del Pilar Granados Bermúdez

Leidy Natalia Rojas Herrera

Natalia Guzmán Castellanos

Viviana Carolina Romero

Marketing y Negocios Digitales

Bogotá DC

2023

Declaración de originalidad y autonomía

Declaro bajo la gravedad del juramento, que he escrito el documento de título “Un encuentro diario con la Práctica Diaria del Gerente en su cargo”, en la opción de grado de PADE 3 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 trabajo no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Valentina Rojas Cruz

Sara del Pilar Granados Bermúdez

Leidy Natalia Rojas Herrera

Natalia Guzmán Castellanos

Declaración de exoneración de responsabilidad

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

Valentina Rojas Cruz

Sara del Pilar Granados Bermúdez

Leidy Natalia Rojas Herrera

Natalia Guzmán Castellanos

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Glosario..... | 6 |
| Resumen..... | 7 |
| Abstract..... | 8 |
| 1. Perfil del Gerente | 9 |
| 2. Objetivo del proyecto..... | 10 |
| 3. Transcripción | 10 |
| 3.1 Presentación: ¿Quién eres?, ¿Qué es esto?, ¿Cuál ha sido tu trayectoria? | 10 |
| 3.2 Pregunta uno: ¿Cómo fomentar un ambiente de colaboración y productividad en su equipo de trabajo? | 11 |
| 3.3 Pregunta dos: ¿Cómo mides el resultado de tu equipo cuando delegas funciones por cumplir? | 11 |
| 3.4 Pregunta tres: ¿Cómo fomentas una comunicación asertiva en tu grupo de trabajo para que todos estén alineados a los mismos objetivos?..... | 12 |
| 3.5 Pregunta cuatro: ¿Cómo gerente del restaurante que es lo que usted hace que ninguna otra persona puede hacer? | 12 |
| 3.6 Pregunta cinco: ¿Que te inspiro a abrir tu propio negocio?..... | 12 |
| 4. Conclusión | 13 |
| 5. Referencias..... | 14 |

Glosario

Administrar: Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

Delegar: Dicho de una persona: Dar la jurisdicción que tiene por su dignidad u oficio a otra, para que haga sus veces o para conferirle su representación.

Emprender: Acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro.

Entrevista: Vista, concurrencia y conferencia de dos o más personas en lugar determinado, para tratar o resolver un negocio.

Independencia: Entereza, firmeza de carácter.

Gerenciar: Gestionar o administrar algo.

Participación: Acción y efecto de participar.

Productividad: Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Rigidez: la rigidez puede ponerse de manifiesto a través de una conducta severa o un comportamiento intachable de acuerdo a los normas éticas y morales.

Resumen

En este trabajo se analiza la relación del tipo de liderazgo que se emplea en una empresa y los resultados que esta presenta. El presente estudio de caso se realizó en conjunto a Lucinda Herrera, dueña del restaurante Colombianísimo, quien a través de las anécdotas personales relata cómo ha podido convertir su negocio en un lugar ameno para trabajar para sus colaboradores, y cómo a través de ellos, su empresa tiene un crecimiento exponencial a través del tiempo. El acercamiento a la vida diaria de la gerente del restaurante, permite identificar fortalezas y habilidades que todo gerente necesita desarrollar e implementar en cualquier tipo de negocio.

Palabras clave: Gerencia, liderazgo, negocio, crecimiento exponencial, ambiente laboral.

Abstract

This work analyzes the relationship between the type of leadership used in a company and the results it presents. This case study was carried out together with Lucinda Herrera, owner of the Colombianísimo restaurant, who through personal anecdotes tells how she has been able to turn her business into a pleasant place to work for her collaborators, and how through them, her company has exponential growth over time. The approach to the daily life of the restaurant manager allows us to identify strengths and skills that every manager needs to develop and implement in any type of business.

Keywords: Management, leadership, business, exponential growth, work environment.

1. Perfil del Gerente

Lucy Herrera, de 57 años y recién pensionada después de 31 años de trabajo en la fundación social (Banco Caja Social), se presenta como la propietaria de un restaurante inaugurado en abril de 2019. A pesar de los desafíos económicos, incluido el paro de enero de 2020 y la pandemia, ha logrado mantener su negocio, incluso expandiéndolo con emprendimientos adicionales, como la compra de una camioneta y la apertura de una frutería.

En cuanto a su enfoque gerencial, Lucy destaca la importancia de crear un ambiente inclusivo y simplificar procesos. Valora la participación de todos en la toma de decisiones y aboga por un equipo comprometido que se enfoque en resultados. En cuanto a la delegación de funciones, mide el éxito cuando los empleados se convierten en sus propios líderes y contribuyen activamente al logro de objetivos. En cuanto a la comunicación, promueve la asertividad y la creatividad, realizando reuniones semanales para evaluar fortalezas, debilidades y proponer nuevas metas.

Como gerente, confía en su capacidad para brindar un servicio excepcional y crear un ambiente acogedor para los clientes. Su inspiración para abrir el negocio proviene de su experiencia en el banco Caja Social y la fundación nichos y empresas, con un enfoque en ayudar a personas de bajos recursos y madres cabezas de hogar. Además, busca su independencia financiera y tiene sueños de expandir su oferta de alimentos saludables.

En resumen, Lucy es una emprendedora apasionada y comprometida, cuyo enfoque en la colaboración, delegación, comunicación asertiva y servicio al cliente ha contribuido al éxito de su restaurante a pesar de los desafíos económicos. Su historia refleja una combinación única de experiencia, motivación altruista y amor por la cocina.

2. Objetivo del proyecto

Identificar como la gerente administra su negocio, los puntos a mejorar, como trabaja el lugar cuando se encuentra presente y ausente. Identificar los puntos claves de la gerencia del restaurante y cuáles son los aspectos más complicados para administrar. Saber cómo es crear un negocio y de donde viene la inspiración para crear uno.

3. Transcripción

3.1 Presentación: ¿Quién eres?, ¿Qué es esto?, ¿Cuál ha sido tu trayectoria?

Lucy Herrera, de 57 años, con dos hijas, recién pensionada tras 31 años de trabajar en el Banco Caja Social, donde comenzó como Digitadora y creció ocupando nueve cargos en el grupo empresarial hasta llegar a gerente, decide montar un proyecto que cambió su vida. A pesar de los desafíos económicos, abrió su propio negocio en abril de 2019 y afrontó la

pandemia desde enero de 2020. Junto con su hija, emprendió proyectos, compró una camioneta y se trasladó a un nuevo local, demostrando resiliencia y perseverancia.

3.2 Pregunta uno: ¿Cómo fomentar un ambiente de colaboración y productividad en su equipo de trabajo?

La respuesta de Lucy está enfocada en la valoración de la inclusividad tanto en el ámbito personal como laboral, busca integrar a todos en un ambiente unificado. Destaca su preferencia por simplificar procesos, fomentar la apertura de opiniones y proyectar una imagen de servicio. Prioriza la creación de un equipo de trabajo participativo, evitando rigidez y facilitando las cosas de manera sencilla, siempre cumpliendo con las normas de sanidad en el negocio.

3.3 Pregunta dos: ¿Cómo mides el resultado de tu equipo cuando delegas funciones por cumplir?

La respuesta destaca la importancia de medir el rendimiento cuando los empleados se convierten en sus propios jefes. Se enfatiza la orientación hacia el logro y los resultados, con la participación activa de cada individuo, generando ideas nuevas y creando productos. Se menciona la atención al cliente, la adaptación de servicios y la observación de las preferencias de los clientes según sus perfiles y recursos económicos. La colaboración y el compromiso de todo el equipo se presentan como clave para obtener resultados positivos y beneficios para el restaurante, promoviendo una energía positiva y la satisfacción de todas las partes involucradas.

3.4 Pregunta tres: ¿Cómo fomentas una comunicación asertiva en tu grupo de trabajo para que todos estén alineados a los mismos objetivos?

La persona es directa y firme al expresarse, pero siempre con respeto, es decir mantiene una comunicación clara y equilibrada. Valora la creatividad y la participación de todos en el equipo, de esta manera genera confianza y hace que todos estén alineados para el cumplimiento de objetivos. Se enfoca en el desarrollo conjunto, analizando fortalezas y debilidades en reuniones semanales, donde escucha activamente a su equipo y con base en la participación de todos establece metas para mejorar continuamente.

3.5 Pregunta cuatro: ¿Cómo gerente del restaurante que es lo que usted hace que ninguna otra persona puede hacer?

El punto diferencial del gerente está en el servicio, Lucy tiene confianza en sus habilidades, destacando su importancia para los clientes y empleados. Disfruta ofreciendo un servicio donde los clientes se sientan como en casa, sin imposiciones en la elección de platos, con variedad y atención centrada en consentir a los clientes, quienes son fundamentales para su éxito financiero.

3.6 Pregunta cinco: ¿Que te inspiro a abrir tu propio negocio?

La inspiración para el emprendimiento proviene de la experiencia en el Banco Caja Social donde se formó con valores centrados en ayudar a las personas a través de su larga trayectoria con el manejo de equipos. Aparte de buscar la independencia financiera y crecimiento personal, también quiso poner en práctica la gestión de equipos para ayudar especialmente a madres cabezas de hogar y personas de bajos recursos. Además de ser contadora, su pasión por la cocina la llevó a abrir un restaurante que brinda alimentos para cualquier tipo de persona y apunta a ofrecer opciones saludables y veganas. Su siguiente meta es la apertura de una frutería con las características anteriormente mencionadas.

Su sueño es ofrecer oportunidades a aquellos con talento culinario pero limitados recursos educativos, y que su restaurante aporte a la vida de las personas que más lo necesitan. Este año para Lucy fue transformador, enseñándole sobre la diversidad social y proporcionándole una motivación diaria en el restaurante. Su valoración más grande es apreciar cada día la oportunidad de contribuir positivamente a la vida de los demás.

4. Conclusión

La recaudación de información con Lucy nos deja una enseñanza muy grande frente al cumplimiento de sueños, el aprendizaje y la motivación. A pesar de estar relacionada durante 31 años con el sector financiero, pasando por todos los cargos en la empresa hasta llegar a ser gerente con un equipo completo a su cargo, no dejó sus sueños personales olvidados, sino que aplicó todos sus conocimientos para emprender y cumplir con los objetivos planteados.

Asimismo, su disciplina y perseverancia se ven reflejadas en los resultados del restaurante. Su equipo está motivado gracias a las acciones de Lucy frente a escucha, participación, optimización y liderazgo. La estructura de trabajo está definida bajo un objetivo clave el cual es priorizar y entender al cliente; con base en este, los procesos funcionan de la manera correcta debido a que sus empleados están regidos bajo esta premisa y cada uno, desde sus cualidades, vela por cumplir con el objetivo.

Finalmente, la historia de Lucy es motivadora e inspiradora. Nos enseña que, a pesar de vivir varios obstáculos, de sobrevivir a una pandemia y de perseverar día tras día, los resultados se ven reflejados. Esto gracias a trabajar en el cumplimiento de unos objetivos previamente determinados, junto con una buena planeación y ejecución de actividades establecidas y, sobre todo, de un excelente trabajo en equipo regido por el respeto y la tolerancia.

5. Referencias

- Bierman, H., Bonini, C. & Hausman, W. Análisis cuantitativo para la toma de decisiones. Octava edición. Irwin. México D.F., México. 1996.
- Espindola, J. Análisis de problemas y toma de decisiones. Segunda edición. Pearson. México D.F., México. 1999.
- Hillier, F. S., and G. J. Lieberman. "Investigación de operaciones. Séptima edición. Editorial McGraw-Hill." (2001).
- Huber P. George. Toma de Decisiones en la Gerencia, Trillas.
- Infante, A. Evaluación financiera de proyectos de inversión. Octava edición. Editorial Norma. Bogotá. Colombia. 1992.

Kourdi, J. Estrategia «Claves para tomar decisiones en los negocios». Primera edición. Cuatro Media. Buenos Aires, Argentina. 2008.

RAE. (2024). Real Academia Española. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/>

Rheault Jean Paul, Introducción a la Teoría de las Decisiones con Aplicaciones a la Administración. Limusa.

Robbins, S. & Coulter, M. Administración. Décima edición. Pearson. México D.F., México. 2010.

Rodríguez, M. & García, J. Herramientas para la toma de decisiones con Excel. Primera edición. Omicron system. Buenos Aires, Argentina. 2004.

Rojas Herrera, L.R. (2023, 30 de octubre). *Entrevista Gerente – PADE 3* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ru4B_4ou42o&t=11s