

IMPLEMENTACION DE RUTAS DE APOYO Y CONTROL PARA MEJORAR EL CLIMA

LABORAL

Autor Lina María Muñoz Ariña

Código: 2018127043

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

Tecnóloga en Gestión Hotelera y Turística

Tutor de prácticas profesionales

PAOLA SOFIA NARVAEZ URIBE

Tutor empresarial

ANGELO DIRIENZO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS

TECNOLOGÍA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA

SANTA MARTA

2021

Tabla de contenido

1.Contenido	4
Introducción	
2.Generalidades de la empresa	5
2.1 Aspectos legales, económicos y organizacionales	
2.2 Filosofía institucional	
3. Información del trabajo realizado	7
3.1Descripción del área de trabajo	
3.2 Descripción de las actividades asignadas	
4. Propuesta.....	7
4.1. Nombre de la propuesta	
4.2 Diagnostico	
4.3 Planteamiento o identificación del problema	
5. Justificación.....	9
6. Objetivo General	9
6.1 Objetivos específicos	
7. Referentes Teóricos.....	10
8. Plan de acción	10
9. Resultados obtenidos.....	12
10. Autoevaluación	13
11. Recomendaciones generales.....	13
12. Conclusiones.....	13

13. Bibliografías.....14
14. Anexos.....14

1. Contenido

Introducción

El presente trabajo de grado para optar por el título de Tecnólogo en gestión hotelera y turística, en la universidad del Magdalena, alberga como tema, investigar las problemáticas a mejorar en el ambiente laboral actualmente desempeñado; tratando de mitigar las falencias directamente relacionadas en el área de F&B, pero sin dejar a un lado, todas las dependencias de la locación, cumpliendo los objetivos propuestos en primera instancia. Para acertar con el mayor déficit del departamento, fue necesario llevar a cabo un proceso investigativo con el fin de encontrar la problemática más relevante y proponer una estrategia de mejora constante. La propuesta consiste en comenzar a implementar rutas de apoyo y control para el clima laboral entre compañeros y jefes. En cuanto al ambiente laboral entre trabajadores se alcanza a ver con facilidad la separación y desapego que hay entre empleados, todos se rodean con personas de su misma dependencia.

En el tiempo que se tomó para llevar a cabo la investigación de la problemática, se pudo llegar a pronunciar con mucha frecuencia, las discusiones y desacuerdos por parte de los miembros laborales, en cuanto al proceso, se logró tener gran claridad de acuerdo a que no existe el respeto entre trabajadores y líderes, de uno u otro modo, no se diferencia quien lleva la batuta de mando, esto genera gran confusión hasta para ellos mismos, de ante mano se deja en evidencia el mal manejo de autoridad.

La presente problemática genera incomodidad en el momento de realizarse las reuniones mensuales o integraciones que solamente, son realizadas una vez al mes con poco éxito, sería muy satisfactorio poder crear lazos interpersonales con todos los empleados y empezar a ver el hotel como el segundo hogar de cada uno. En clases de administración siempre se enmarca el tema de ganar clientes, en este caso, huéspedes, pero, actualmente se

ha comprobado que tener a un trabajador feliz, tiene mucha más ventaja y es la mejor estrategia de marketing, la casa vende si sus empleados sienten su lugar de trabajo como su hogar, no existe mejor comodidad dentro de una organización, que trabajar en un ambiente con un excelente clima laboral.

Se espera obtener con este proceso, un avance con grandes posibilidades de éxito para la locación, mitigando un poco la desigualdad y discusiones recurrentes por la falta de comunicación, pero, sobre todo, conectando a las personas mucho más con la cultura Selina, como se mencionó anteriormente, si el trabajador está feliz y tranquilo, de la misma manera hará sentir al huésped, como en su propia casa, principios básicos de servicio al cliente.

2. Generalidades de la empresa

2.1) Aspectos legales, económicos y organizacionales

Nombre de la empresa: SELINA HOTELS

Razón social: SELINA MEDELLIN

Cultura: Impactar positivamente las necesidades sociales, ambientales y económicas de las comunidades en las que existimos. Desde clases de inglés hasta talleres de salud mental y limpieza de playas. Estamos orgullosos de ejecutar programas de impacto intercultural en todas nuestras ubicaciones.

Dinámicas: Selina ofrece a sus huéspedes hermosos lugares para hospedarse, viajar y trabajar en el extranjero por tiempo indefinido. Además, utilizamos nuestro profundo conocimiento local para crear actividades y experiencias auténticas de forma continua en más de 60 destinos en todo el mundo.

Desde el corazón de los centros urbanos hasta la profundidad de la jungla amazónica,

ponemos alma y corazón para introducir a los nómadas, a los que se toman un descanso y a los que prefieren quedarse adentro con una nueva y emocionante forma de explorar el mundo.

2.2) Filosofía institucional.

Historia

En 2007, Rafael Museri y Daniel Rudasevski vivían en Pedasí, un pequeño pueblo de pescadores en Panamá. Dirigían proyectos inmobiliarios y, mientras desarrollaban la ciudad, comenzaron a construir un círculo social muy unido con lugareños y viajeros. Estos dos amigos tenían un proyecto en mente. Después de viajar por el mundo y alojarse en muchos lugares, creyeron que podían comenzar a cambiar el mundo de la hotelería y compartir esta comunidad con otros viajeros. Así nació en 2014 el primer Selina en Venao, una ciudad de surf cerca de Pedasí.

Una vez que se comprobó que el modelo era un éxito en Venao, comenzó la expansión. Selina está creciendo rápidamente en América Central y continúa expandiéndose por América del Sur, América del Norte y Europa.

Misión

Inspira conexiones auténticas y significativas con gente, lugares y comunidades por todo el mundo.

Visión

Conservación de lugares físicos inspiradores y culturales, para todo tipo de público, para promover iniciativas locales de arte y cultura, cuidar el medio ambiente mediante la reforestación o la limpieza de playas, incluso enseñar inglés, yoga, surf, entre otras

habilidades.

3. Información del trabajo realizado

3.1.) Descripción del área de trabajo.

Área de alimentos y bebidas del hotel SELINA MEDELLIN, específicamente en la cocina del restaurante del hotel.

3.2) Descripción de las actividades asignadas.

Funciones a realizar: Ser capaz de trabajar en todos los ámbitos de Alimentos y Bebidas, incluido el bar, el restaurante y Cocina, aprender a hacer inventarios, recetas y calcular costos. Borradores de informes de la Localización. Recibir a los invitados, entregar los pedidos de los clientes, demostrando consistentemente un alto nivel de Servicio al Cliente. Preparar mesas y servir comida y bebida.

4. Propuesta

Problemática: Falta de clima laboral en todas las dependencias del hotel.

4.1 Nombre de la propuesta:

IMPLEMENTACION DE RUTAS DE APOYO Y CONTROL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

La falta de empatía y comunión entre trabajadores del hotel es muy visible para todos, no se siente el ambiente Selina arraigado en los miembros, la cadena de hoteles internacional tiene como visión conectar a la comunidad con la marca, pero, ¿Dónde quedó, conectar a los trabajadores en armonía?, lo más importante en una empresa debe ser siempre el clima laboral, es por medio de este que las personas, sienten la necesidad de hacer las cosas bien en su área de trabajo, llegar a trabajar todos los días con una sonrisa, puesto que, van a ver a sus amigos, las relaciones interpersonales entre compañeros, debe

ser tan importante como atender bien a un huésped, lo primordial y en lo que un jefe debe pensar diario, es en mantener felices a sus trabajadores, motivándolos a mejorar cada día, mostrándoles cómo hacerlo y lo más importante haciéndolos sentir como en casa.

La hospitalidad es la base de todo, no solo con los clientes, sino con los trabajadores en primera instancia, porque estos, son la cara de la empresa, por ellos se pierden o se ganan huéspedes, es la raíz del éxito empresarial.

4.2 Diagnóstico

El área de recepción de un hotel siempre se piensa que es la más relevante y la que está enterada de todo lo que sucede, puesto que, desde esta se lleva un control de ocupación, gastos, etc., pero, el área de cocina se da por enterada de todo, debido a que, por esta pasan los trabajadores día a día a buscar sus alimentos, es muy importante resaltar lo notable que se ven por grupos los trabajadores, cada dependencia reunidos por clanes, sin la necesidad de integrarse unos con otros, se nota a simple vista la falta de un buen clima laboral.

De igual manera, se alcanza a notar el abuso de autoridad por parte de algunos supervisores, quienes utilizan su poco manejo para intimidar y amedrentar a sus trabajadores, no existe una buena comunicación asertiva, los inconvenientes laborales van desde expresiones poco profesionales a insultos verdaderamente relevantes a la hora de hablar de respeto, se nota con claridad, la falta de estudio para asumir puestos con tanta demanda de responsabilidad.

4.3 Planteamiento o identificación del problema

La propuesta consiste en comenzar a implementar rutas de apoyo y control para mejorar el clima laboral entre compañeros y jefes. En cuanto al ambiente laboral entre trabajadores se alcanza a ver con facilidad la separación y desapego que hay entre empleados, todos se

rodean con personas de su misma dependencia. En el proceso de investigación se pudo llegar a revelar con mucha frecuencia que, los problemas radican por la falta de manejo de la empresa, es decir, mala administración por parte de gerencia, falta de comunicación y sobre todo de responsabilidad, no se respeta una cadena de mando, porque en realidad no hay quien líderes de la manera más precisa.

5. Justificación

Con esta propuesta mejoraría el déficit por la falta de armonía y unión empresarial e impulsaría a sobresalir ante la comunidad la misión de la marca, serían embajadores Selina sobresaliendo y resaltando ante la sociedad en el marco de convertir la sede Medellín en el mejor hotel a nivel global. Con un excelente clima laboral, se conseguiría la completa felicidad y comodidad por parte de los trabajadores, harían su trabajo por amor y no por obligación.

6. Objetivo general

Desarrollar rutas de apoyo y control para mejorar el clima laboral en la locación Selina Operations Medellín, dejando de un lado las diferencias y mala administración hasta la fecha, enmarcando y arraigando la cultura de la organización, para convertirse así en el mejor equipo humano de trabajadores a nivel internacional de la marca.

6.1 Objetivos específicos

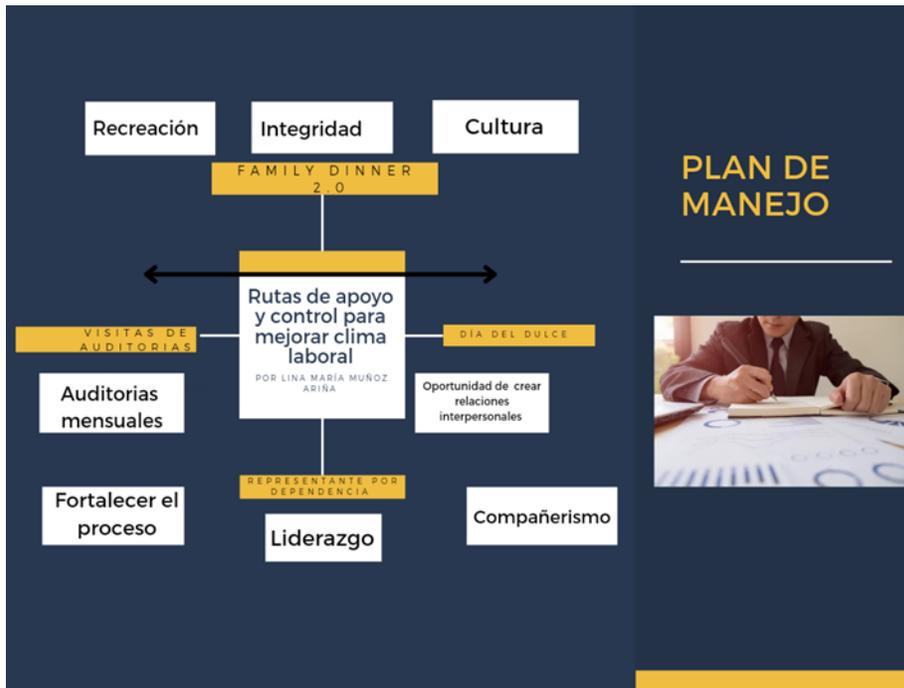
- Demostrar y enmarcar la importancia del clima laboral en una empresa.
- Descubrir las buenas prácticas de manejo organizacional en cuanto al personal a dirigir.
- Presentar con gran éxito la locación con el mejor equipo humano de trabajo a nivel internacional de la marca.

7. Referentes teóricos

Al final de este proyecto se evidenció que no existen trabajadores felices en el hotel, todos llegan a trabajar por obligación, no necesariamente por amor a su puesto de trabajo, el abuso de autoridad se nota muy enmarcado en los empleados por parte de gerencia, en general, algunos supervisores haciendo labores que no le corresponden y descuidando totalmente sus obligaciones, no existe un supervisor de recursos humanos en la locación, dejando en evidencia el mal manejo del personal, no existe en las autoridades una capacitación correcta de como potenciar el buen ambiente laboral. En pocas palabras, no se tiene la experiencia, ni mucho menos la capacidad de manejar un buen ambiente laboral.

8. Plan de acción

Figura 1



Family dinner 2.0:

La cultura Selina maneja una reunión mensual, la que consiste en organizar una cena con todos los trabajadores de cada locación, la idea de esta integración es generar armonía

entre los empleados y compartir anécdotas, olvidando en esa hora, el puesto desempeñado por cada uno, y empezar a verse más como amigos o en este caso, como lo indica el nombre, una familia.

Sentarse a comer todos en integridad es una muy buena estrategia para el clima laboral, pero, por falta de buena administración y organización de este evento, se tornó aburrido y muy predecible a la hora de saber que se acerca, puesto que, sólo se sirve la comida, que en muchos casos es repetitiva, por consiguiente provoca aburrimiento y desapego de parte de los empleados, algunos ni siquiera asisten por falta de interés, no existe un punto de conversación para motivar a los conectores a integrarse, en realidad, este evento ha perdido la esencia por el cual fue creado, la idea es incrementar estrategias con altas expectativas, así, por ejemplo, se turnen los departamentos para organizar el Family, crear dinámicas y juegos para cambiar la temática mensualmente, consiguiendo así una mejor aceptación por parte de todos.

Visitas frecuentes de un auditor imparcial:

La locación Selina Operations Medellín, está abandonada en cuanto a las visitas de auditores, no existe alguien que se encargue del clima laboral, como antes mencionado, no se sitúa el cargo de Recursos Humanos en el hotel, por lo cual, para que este proceso sea terminado con éxito, se necesita un auditor imparcial, que visite o haga reuniones mensuales, no sólo con el gerente, sino de igual manera con todos los trabajadores, porque estos son los que tienen la última palabra en cuanto a cambios.

Escoger un representante por cada departamento:

La táctica para seguir se basa en estipular reuniones mensuales, entre el auditor y los

representantes de cada dependencia, para hablar de la evolución del plan de mejora, creando una buena comunicación y liderazgo por parte de los trabajadores, consiguiendo así empleados felices y hacerlos sentir importantes dentro de la compañía. (El representante no puede ser el supervisor, el propósito del proyecto es impulsar el liderazgo en los trabajadores).

Día del dulce:

En un entorno laboral sano, se deben planear técnicas recreativas para manejar un excelente clima laboral, en este caso, el paso a seguir será, organizar la entrega de un dulce el día 30 de cada mes, a un compañero de otra dependencia, generando así relacionarse con otros trabajadores, no sólo con los de su organización, lo primordial es entablar relaciones interpersonales en todos los empleados. La idea de esta táctica es que nadie sepa quien le va a regalar el dulce, esto genera emoción y aceptabilidad, dicho de otra manera, tu compañero secreto.

9. Resultados obtenidos

La propuesta de implementación de rutas de apoyo y control para mejorar el clima laboral se implementó con éxito a mi salida de la locación, se están llevando a cabo reuniones mensuales con cada dependencia, estipulando sesiones de supervisores con cada líder de equipo de trabajo, se reunieron para planear rutas y estrategias que ayudaron a mitigar el mal clima laboral, anteriormente presentado, cabe destacar que no fue un proceso sencillo de sobrellevar, porque se presentaron obstáculos en el camino, pero se tuvo una excelente aceptación de parte de los trabajadores y se lograron los objetivos antes propuestos.

10. Autoevaluación

Mi proceso de prácticas fue muy complejo desde mi llegada, encontré la dependencia en un completo desorden organizacional, tornando la convivencia difícil de sobrellevar, era un ambiente poco agradable en cuanto al clima laboral, la mayoría de supervisores no tenían capacitación para saber liderar a sus trabajadores, exceptuando de este grupo a mi supervisor, quien siempre trato de darme soluciones y ayudarme, no tuve rotación por las demás dependencias acordadas en el contrato, lo cual no me permitió adquirir los conocimientos deseados en las distintas áreas laborales, que era mi objetivo principal. En cuanto a mi desempeño laboral, dejé una huella en el Hotel, porque pude implementar el plan de mejora y la creación de una receta, basada en mis raíces natales, que está en proceso de inclusión al menú de desayunos. Además, logre crear vínculos interpersonales con muchos compañeros y futuros colegas, que dejaron marcada mi vida, de manera que ayudó a mejorar el ambiente laboral.

11. Recomendaciones generales

Mis recomendaciones consisten en tratar de seguir el plan de mejora, para mitigar la problemática por la falta de buen clima laboral, de la misma forma, poder convertirse en la locación con el mejor equipo organizacional a nivel Colombia.

12. Conclusiones

En conclusión con el trabajo realizado, se logro efectuar satisfactoriamente el plan de mejora, aplacando la problemática encontrada en la locación, restableciendo el ambiente laboral y la comunicación por parte de los trabajadores, quienes fueron los principales responsables de terminar con éxito este proyecto, la empresa comprendió la importancia de mantener a un trabajador feliz, en contraste con manejar a tres huéspedes inconformes, dejando en claro, lo significativo que es lograr un excelente entorno en las empresas,

obteniendo así hacer sentir a los empleados como en su propio hogar, permitiendo analizar en retrospectiva la diferencia del antes y después de implementar el proyecto.

En general, el «clima laboral» abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, lo que hace que no exista una receta única para caracterizarlo, pues cada entorno exige peculiaridades diferenciales al estar influenciado por factores externos e internos de la organización (DeJoy, 1990).

13. Bibliografía

Acción psicológica, junio 2014, vol. 10, No 2

DeJoy, D. M. (1990). Toward a comprehensive human factors model of workplace accident causation. *Professional Safety*, 35 (5),11-16.

Lozano Lozano, J. A., Chacón Moscoso, S., Sanduvete-Chaves, S., & Pérez Gil, J. A. (2013). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo. *Acción psicológica*, 10(2), 101-114.

<https://www.selina.com/es/what-is-selina/>

14. Anexos

Family Dinner 26 de junio

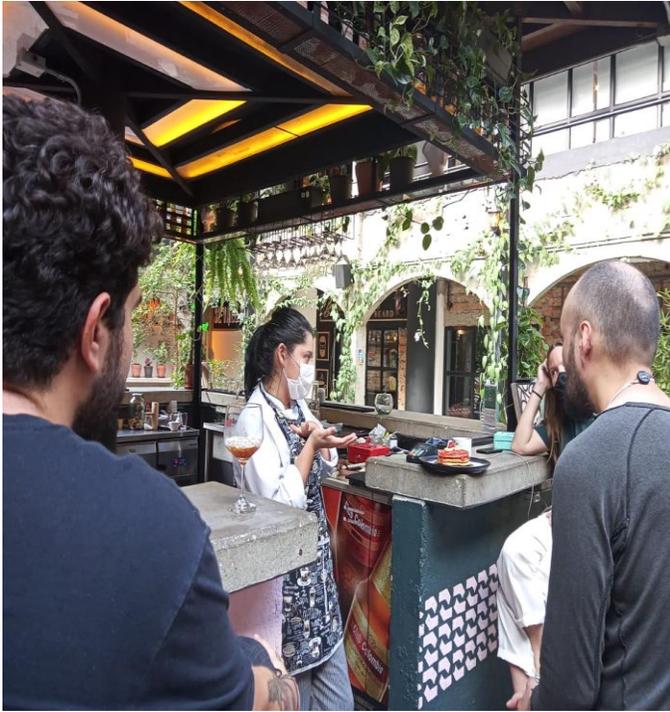


Despedida de compañera



Presentación de la creación de mi plato





Capacitación de Barismo



