



Universidad de San Andrés

Departamento de Humanidades

Licenciado en Diseño

**Movere - Motivación y trabajo en
equipo aplicado a la gastronomía**

Autor: Iván Aranguren

Legajo: 30334

Mentor: Bea Sauret

Septiembre 2023, Buenos Aires.



MOVERE

motivados a mejorar

Motivación + Trabajo en equipo

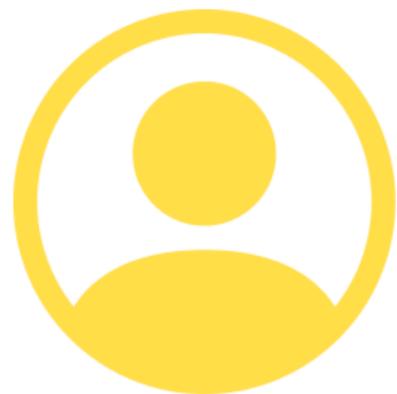
+70%

de las personas consideran
que los tiempos de atención en
locales gastronómicos no son buenos.

fuentes: encuesta propia

La investigación dejó en evidencia que es común en clientes de locales gastronómicos una insatisfacción con la atención que reciben a la hora de consumir presencialmente en bares y/o restaurantes.

Esto llevó a profundizar en entrevistas con gerentes y empleados para entender cuales son los problemas que afectan en la experiencia de los clientes



Gerentes



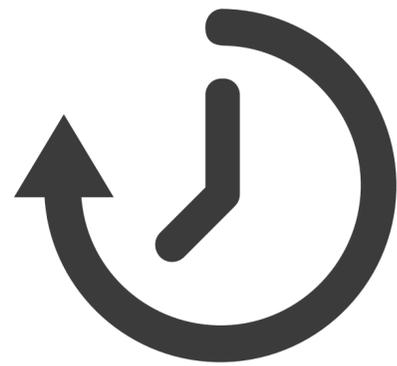
Empleados

Camareros
Cocineros

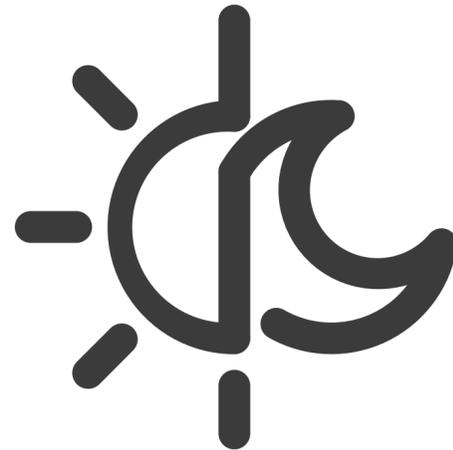


Locales gastronómicos
Gran Bs.As.

Resultando en la identificación de los siguientes factores que afectan negativamente en el rendimiento de los empleados:



jornadas
extensas



horarios
nocturnos



exigencia
física



baja
remuneración

A partir de esto, se desarrolló



MOVERE

motivados a mejorar



MOVEERE

motivados a mejorar

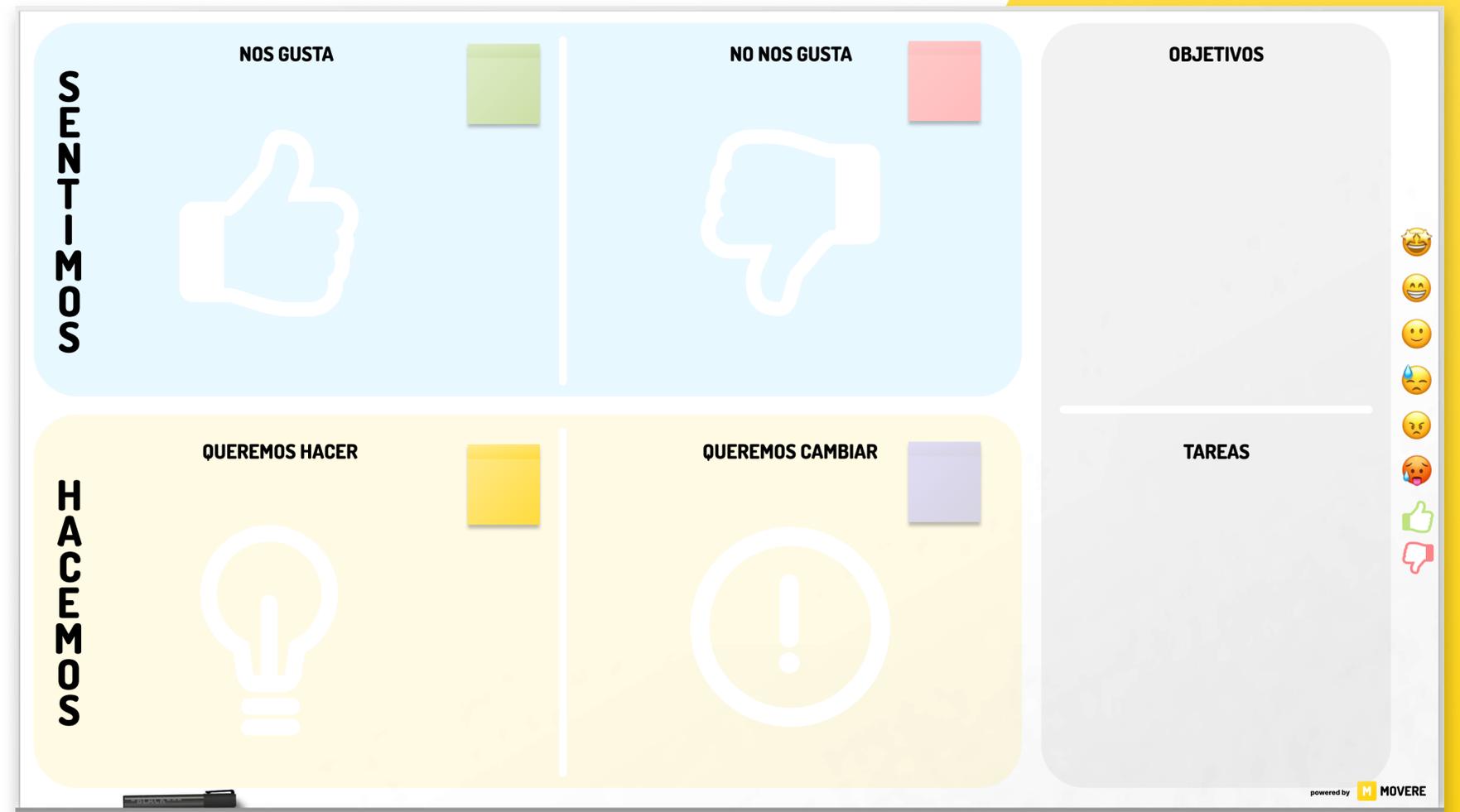
Movere es un sistema que busca generar motivación y fomentar el trabajo en equipo en empleados de locales gastronómicos, con el objetivo de mejorar su hábito laboral, y así brindar un mejor servicio a sus clientes esto se logrará a través de la incorporación de 4 herramientas en el entorno laboral,

El sistema se basa en la implementación de 4 herramientas de trabajo y un sistema de beneficiós para los empleados

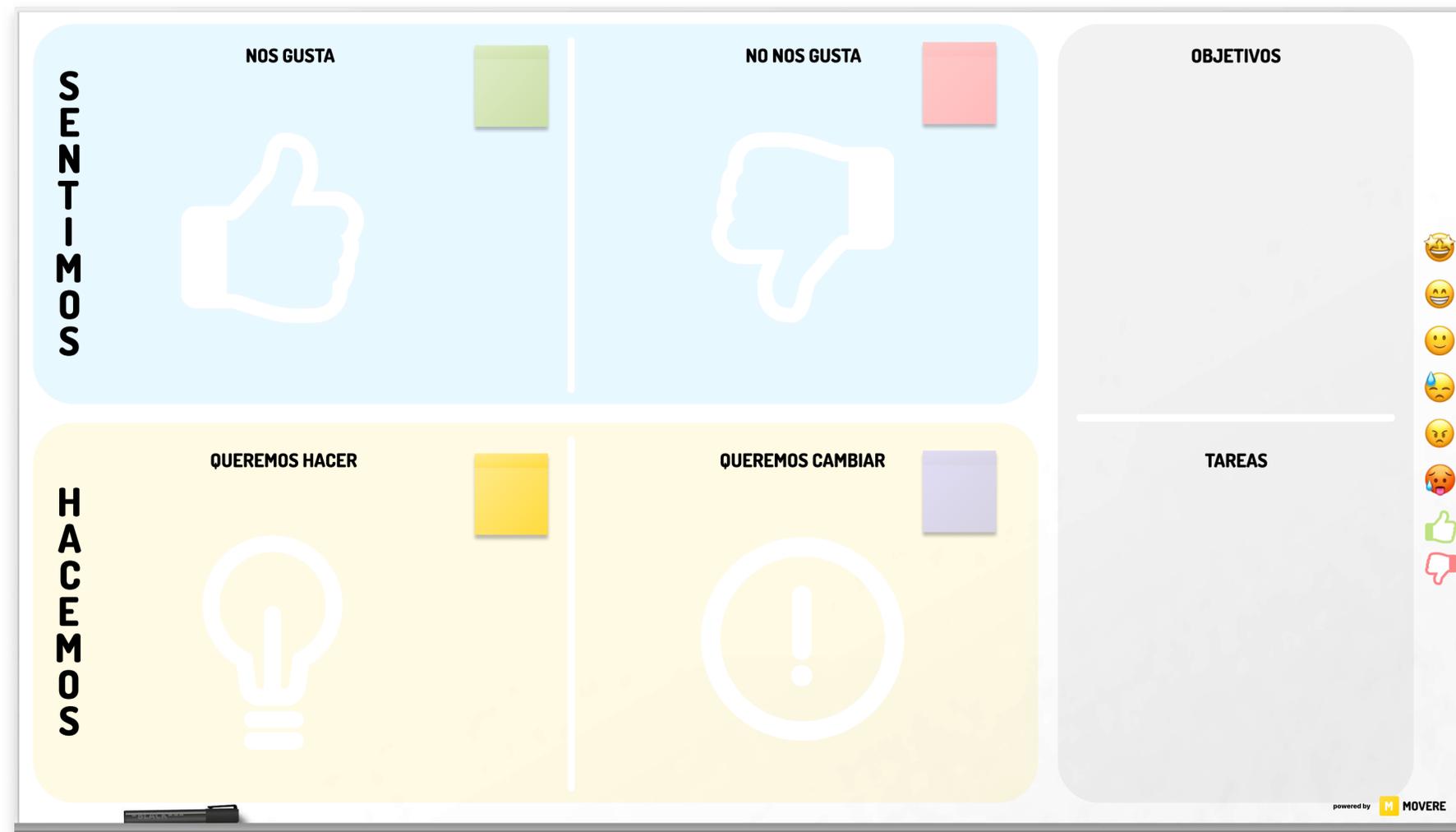


Espacio de trabajo colaborativo

Herramienta física para plasmar sensaciones e ideas, generando comunicación y unión en el equipo.



El objetivo es que los empleados tengan un espacio colaborativo para generar ideas y transmitir sus sensaciones, y que esto, a través de reuniones semanales de todo el equipo, se transforma en acciones que busquen mejorar el bienestar de los empleados y la experiencia de los usuarios.



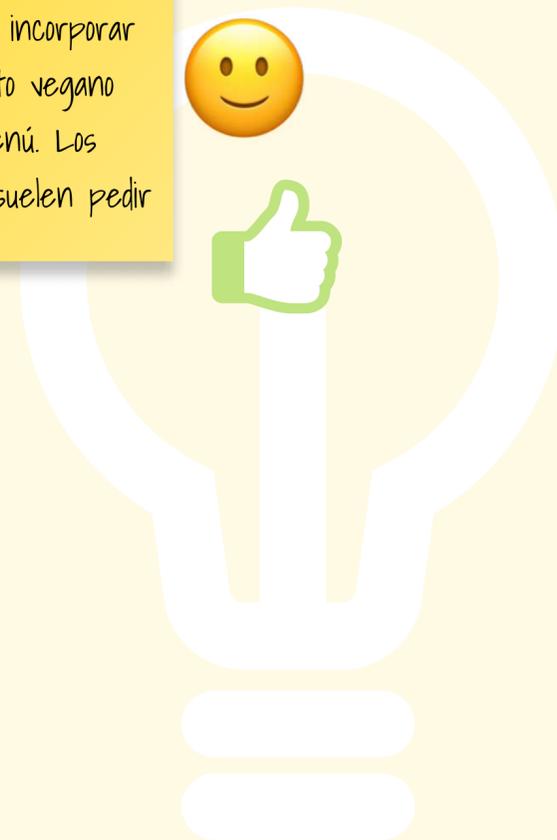
A través de post its podrán plasmar las ideas en la pizarra. También podrán agregar stikers, para representar que sienten con respecto a eso. y se podrá transformar en una charla, con comentarios y sentimientos de los otros empleados sobre este post it.

**H
A
C
E
M
O
S**

QUEREMOS HACER



Podríamos incorporar algún plato vegano en el menú. Los clientes suelen pedir



SENTIMOS

NOS GUSTA

Las reuniones antes de empezar el día ayudan a organizarnos

Los clientes están muy contentos con los platos 😊



NO NOS GUSTA

Nos estamos extendiendo todos los días del horario de salida 😡



OBJETIVOS

- Subir a 4 estrellas para fin de mes!
- Implementar platos veganos
- Mejorar la hamburguesa
-
-
-
-



HACEMOS

QUEREMOS HACER

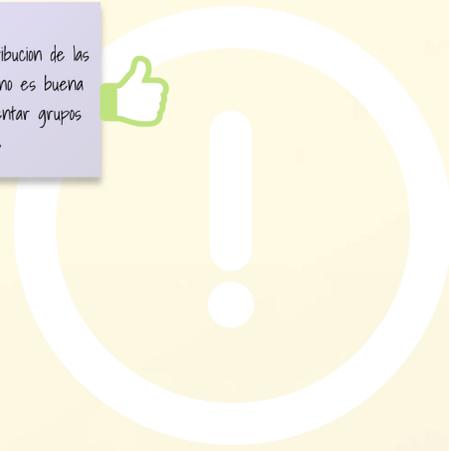
Podríamos incorporar algún plato vegano en el menú. Los clientes suelen pedir 👍 😊 👍

Me parece buena idea! Tengo algunas opciones en mente. Agus 😊 👍



QUEREMOS CAMBIAR

La distribución de las mesas no es buena para sentar grupos grandes 👍



TAREAS

Santi
Preparar mesas cuando hay cambio de turno

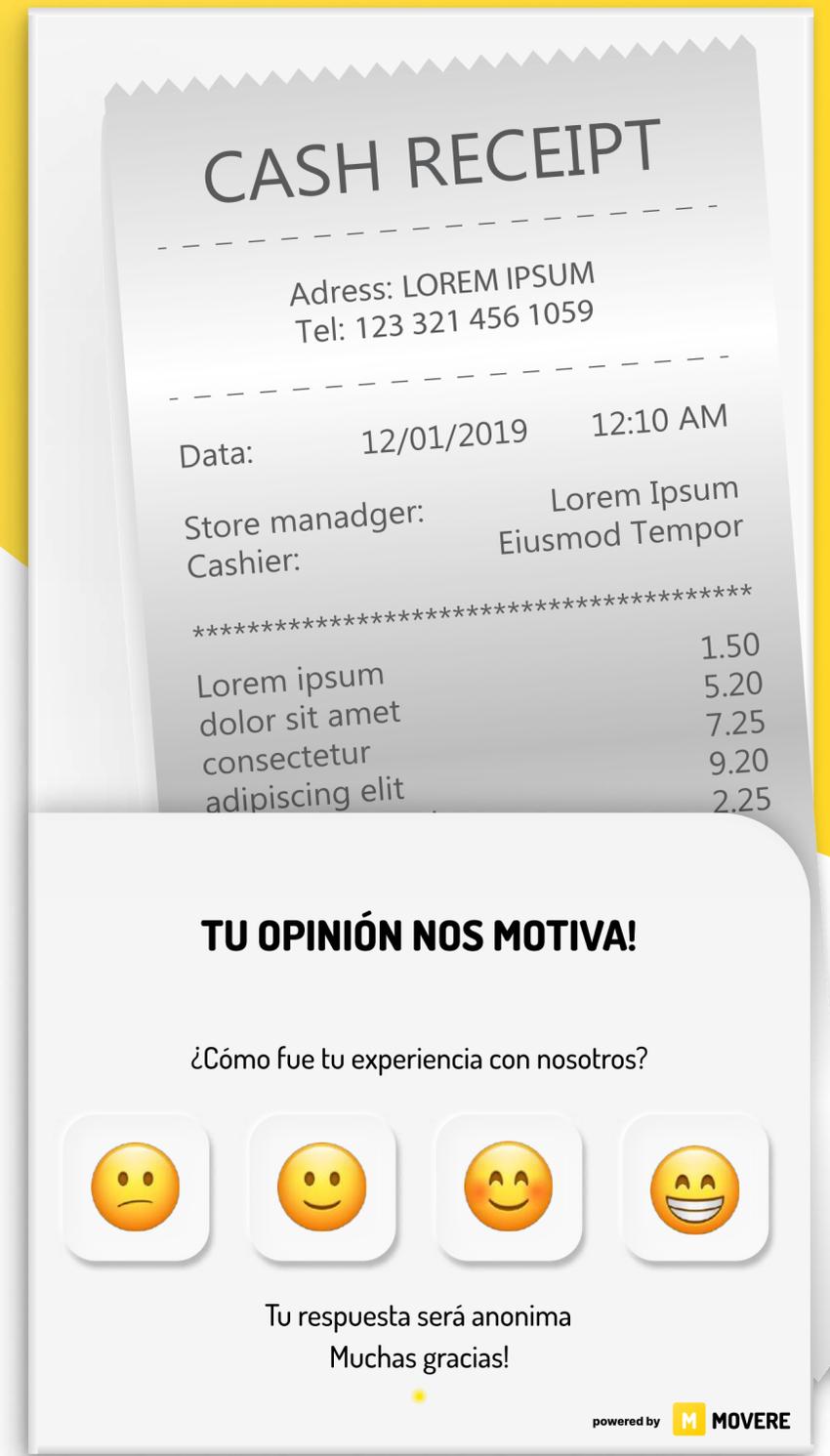
Sofi
Armar centros de mesa

Fer
Proponer 1 nuevo plato para la semana que viene

Tomí
Armar diseño del nuevo menú

Sistema de **valoración** de la experiencia del cliente

Un porta cuentas, el cual tiene 4 botones por medio de los cuales el cliente podrá representar su sentir sobre la experiencia que acaba de tener, que sirve para saber que tan conforme esta el cliente con el servicio que le ofrecen.



Esta pantalla muestra las valoraciones de los clientes en tiempo real, cliente por cliente, monitoreando el progreso a lo largo del día, y dando feedback en el momento que están trabajando. También nos muestran el valor promedio del día, que es un valor numérico que surge de las opiniones de los clientes. Este valor podrá ser comparado con el promedio del mes, y con el mejor día del mes. Para así tener un parámetro de si el equipo esta mejorando o no.



mie 6

junio

HOY

3,2



MEJOR DÍA

3,5



PROMEDIO DEL MES

2,7



Acceso al HISTORIAL



Promedio del día

mie 6

junio

HOY **3,2**



MEJOR DÍA **3,5**



PROMEDIO DEL MES **2,7**



Acceso al HISTORIAL



Promedio del día



Mejor día del mes

mie 6
junio

HOY **3,2**
★ ★ ★ ☆

MEJOR DÍA **3,5**
★ ★ ★ ☆

PROMEDIO DEL MES **2,7**
★ ★ ★ ☆



Acceso al HISTORIAL



Promedio del día



Mejor día del mes



Promedio del mes

mie 6
junio

HOY **3,2**
★ ★ ★ ☆

MEJOR DÍA **3,5**
★ ★ ★ ☆

PROMEDIO DEL MES **2,7**
★ ★ ★ ☆



Acceso al HISTORIAL



Promedio del día



Mejor día del mes



Promedio del mes

Nivel 3 ★ ★ ★ ☆

mie 6

junio

HOY **3,2**



MEJOR DÍA **3,5**



PROMEDIO DEL MES **2,7**



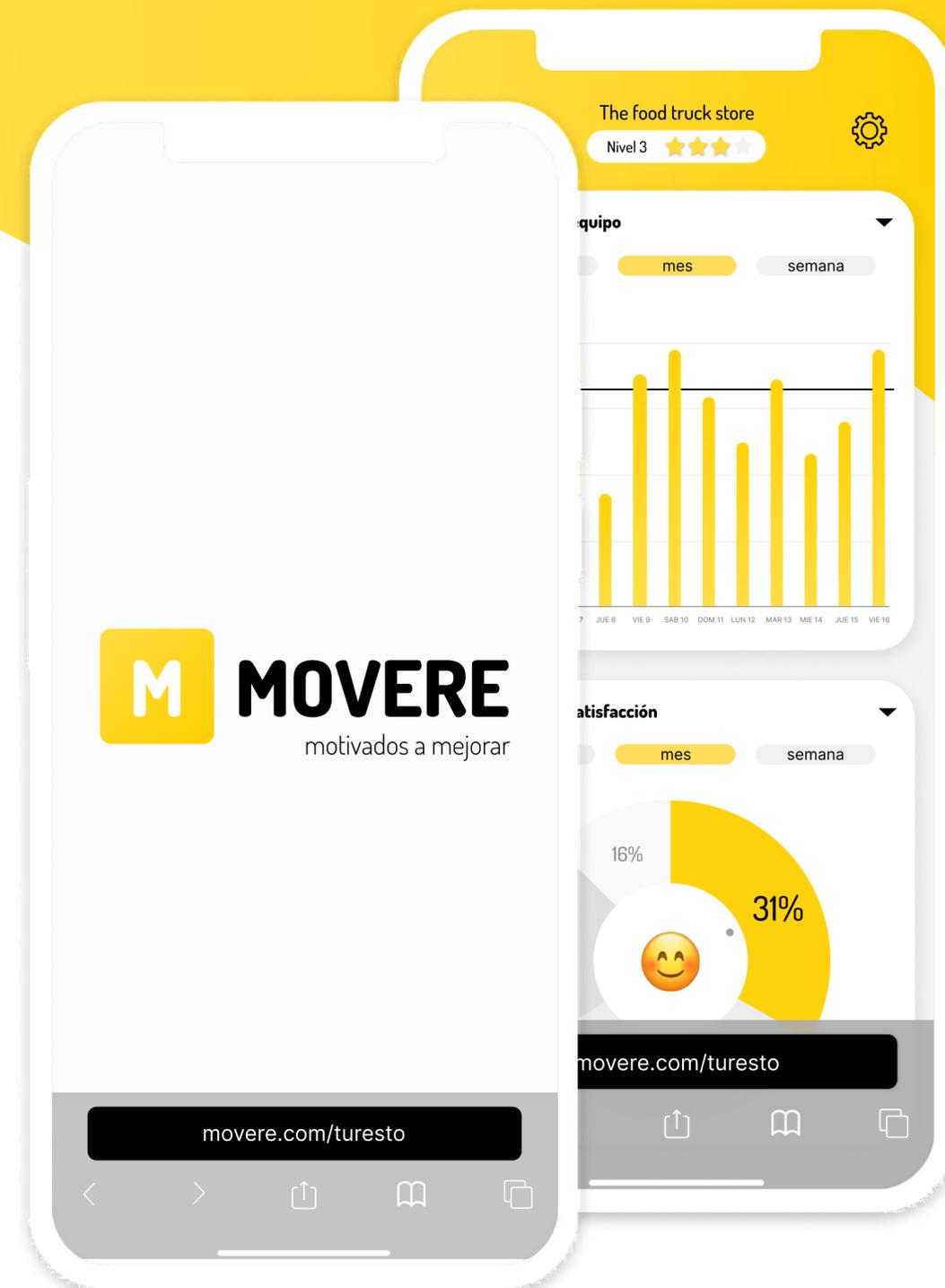
Acceso al HISTORIAL



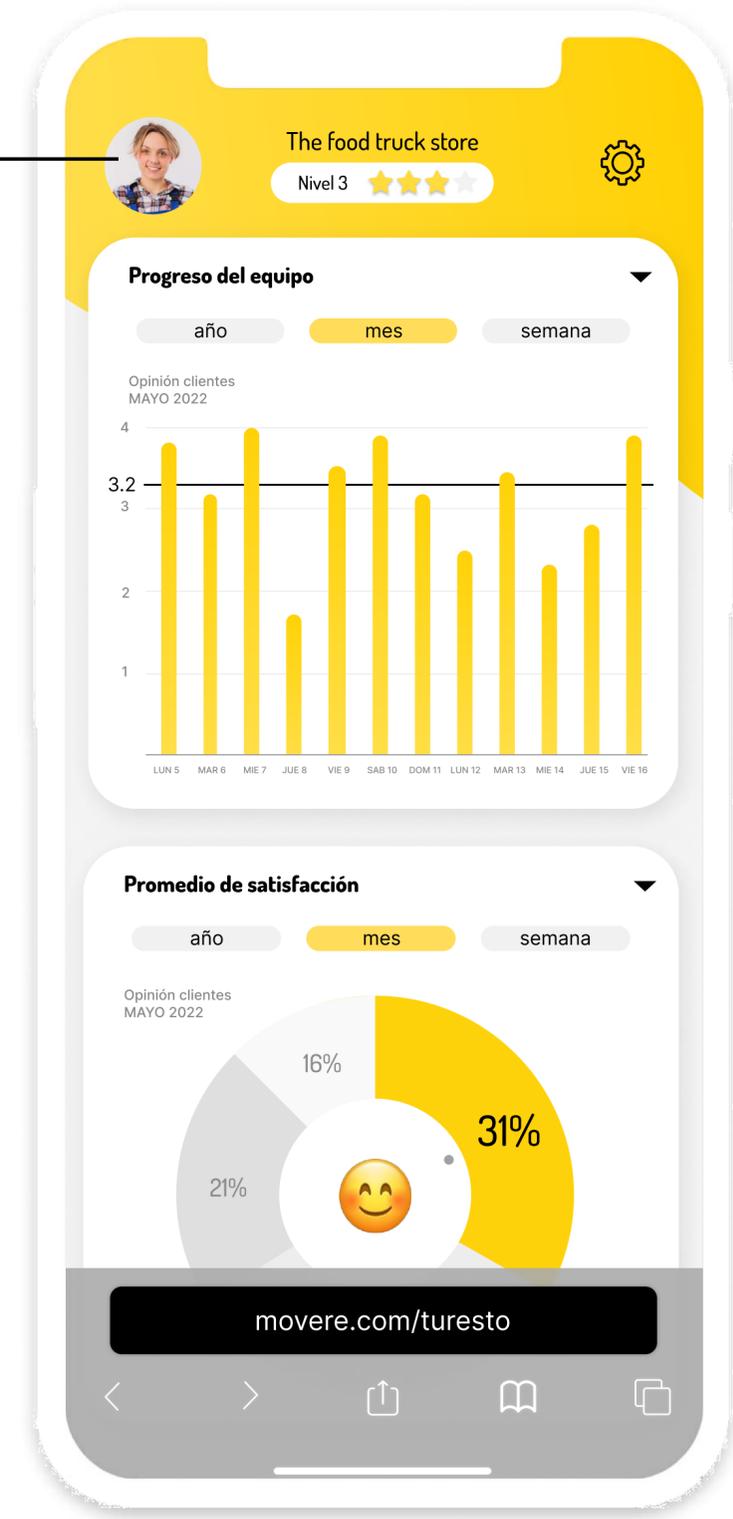
Acceso al HISTORIAL

Plataforma de seguimiento

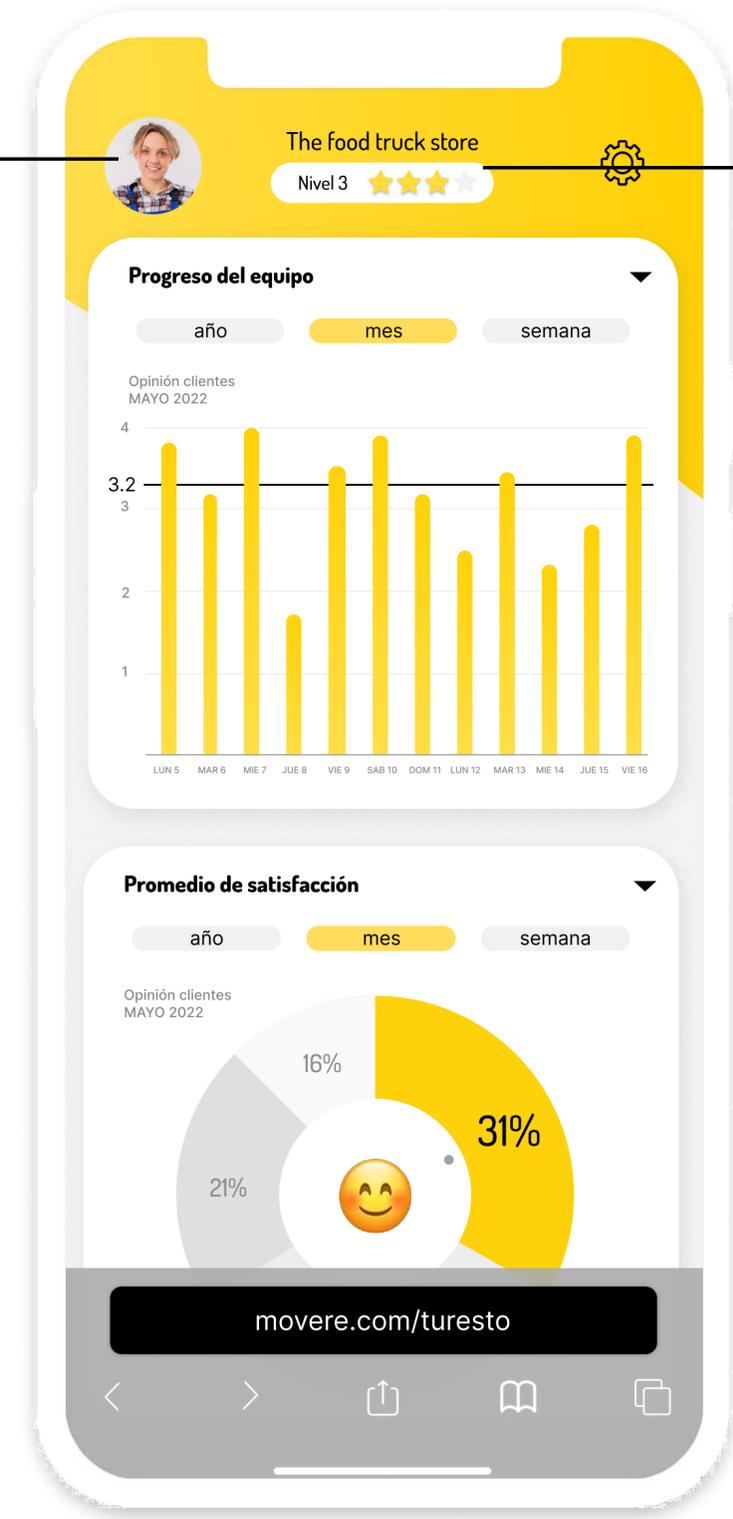
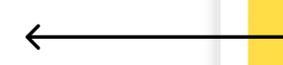
Ayudar a visualizar el rendimiento del local en el largo plazo, a tener un seguimiento de las tareas y objetivos, a generar bienestar y unión de equipo por medio del reconocimiento, y a realizar un seguimiento de los beneficios que reciben los empleados.



Perfil del empleado ←

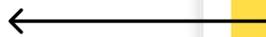


Perfil del empleado



Nivel del restaurante

Perfil del empleado



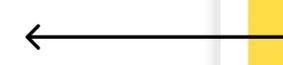
Nivel del restaurante



Progreso de resultados a lo largo del tiempo



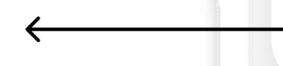
Perfil del empleado



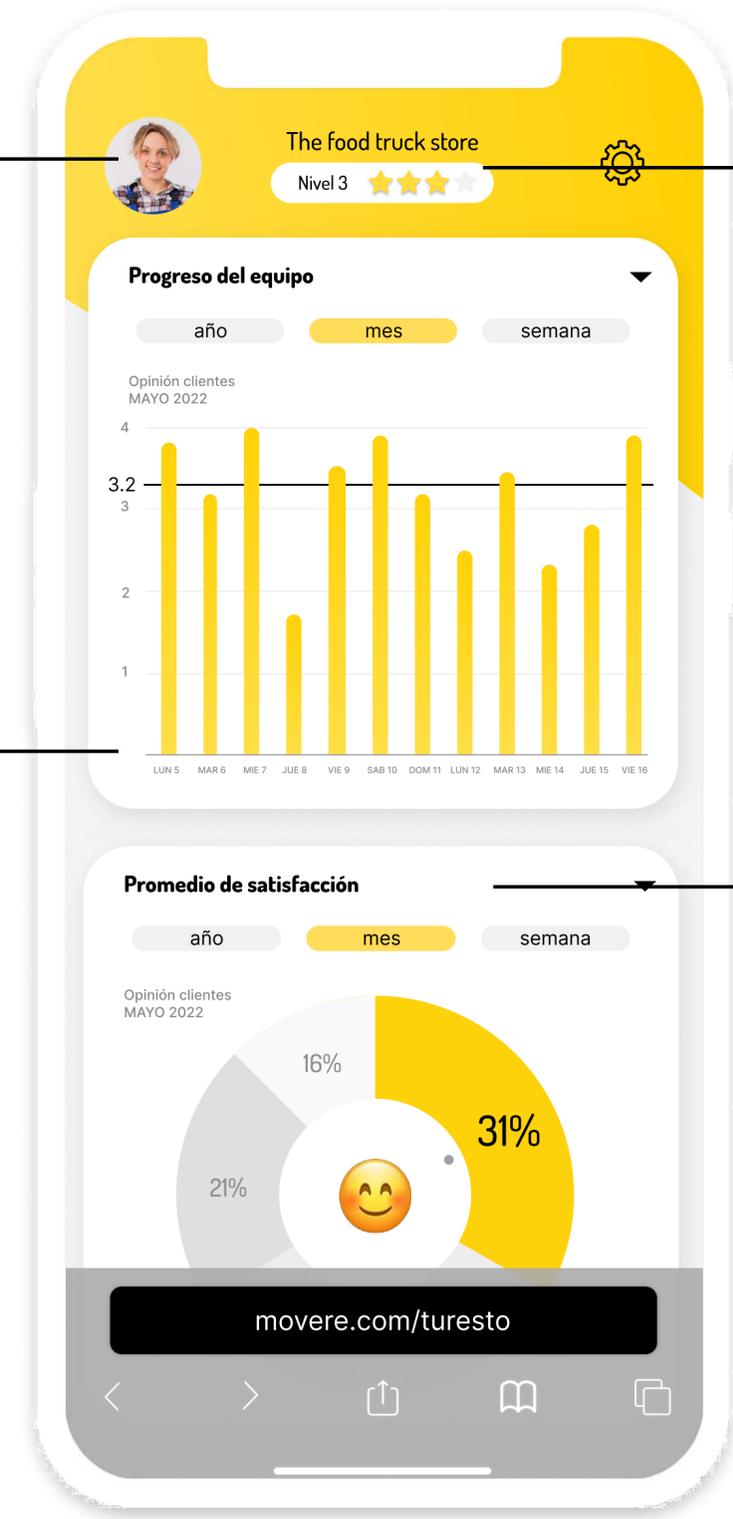
Nivel del restaurante



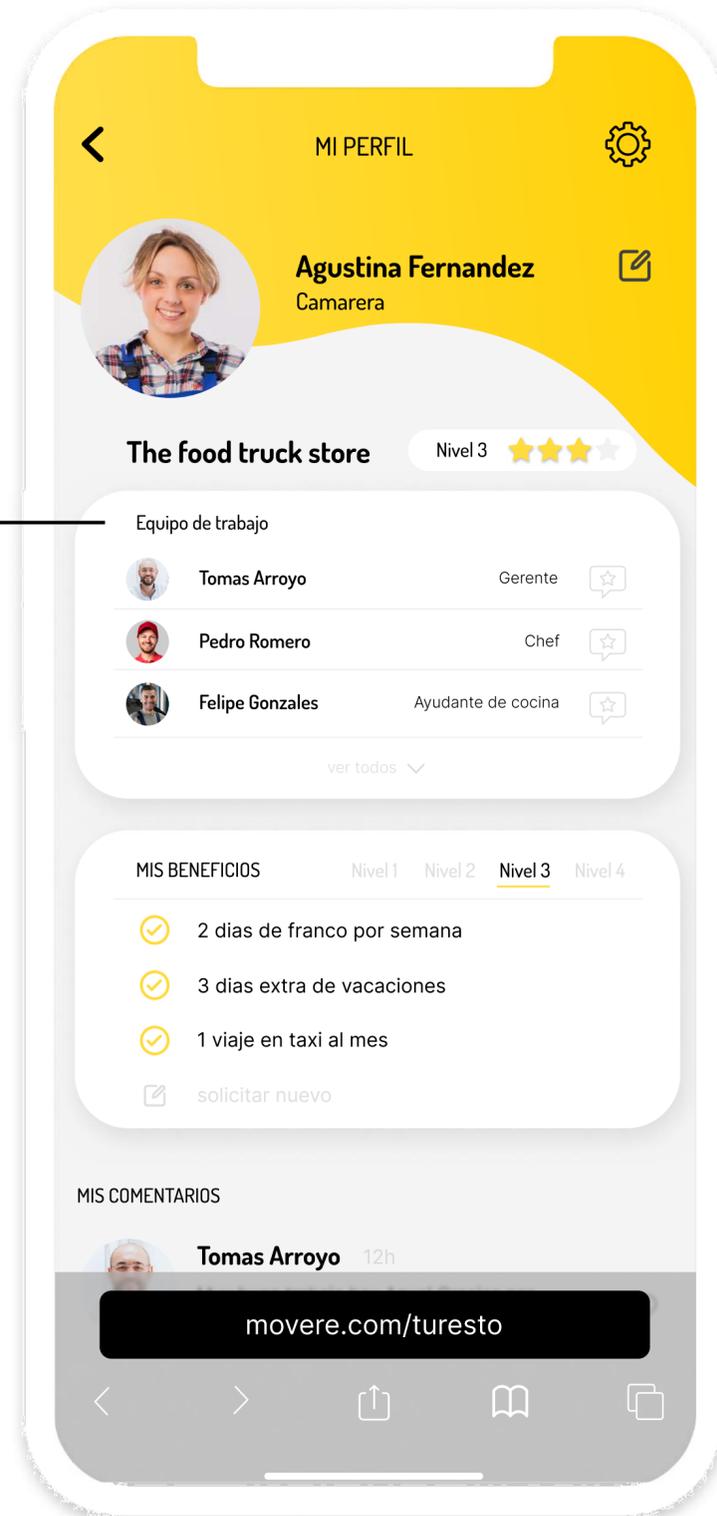
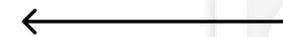
Progreso de resultados a lo largo del tiempo



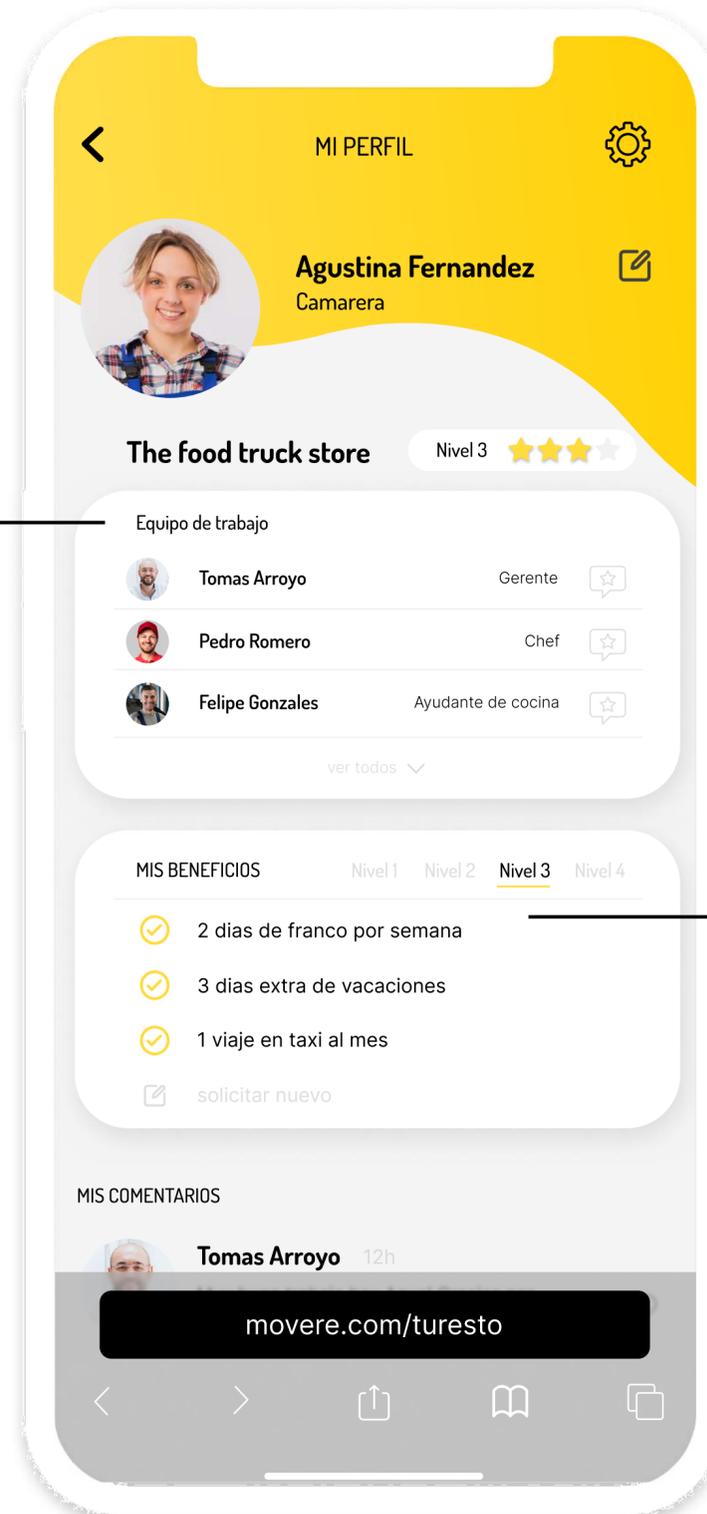
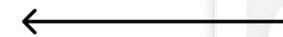
Promedio de satisfacción de los clientes



Equipo de trabajo

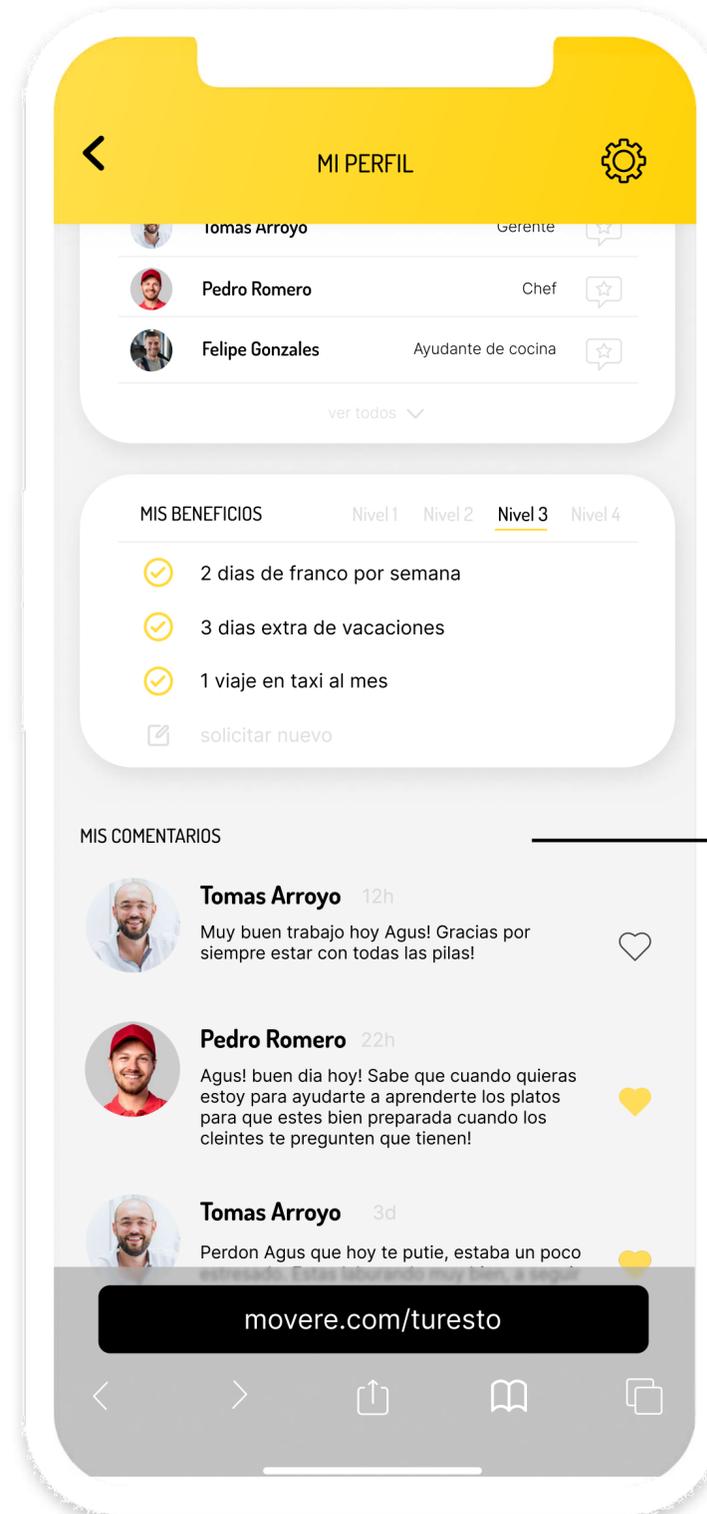


Equipo de trabajo



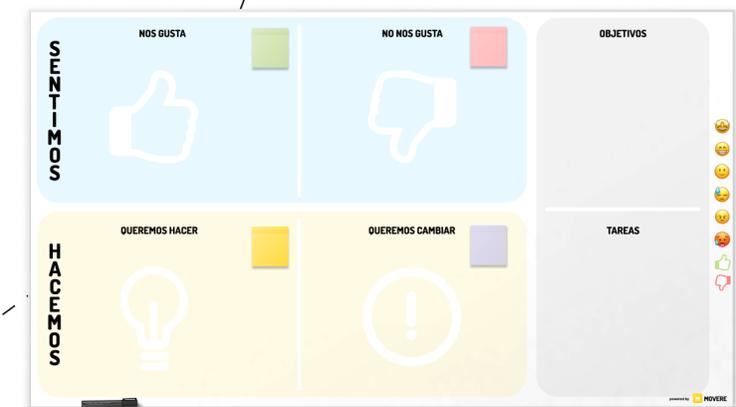
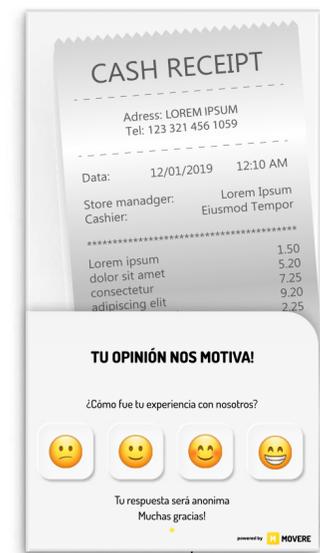
Beneficios





Comentarios de compañeros

Todas estas herramientas se suman con un sistema de beneficio de los empleados, basado en el rendimiento.



Sistema de beneficios

El sistema de beneficios estará basado en las valoraciones de los clientes. Cuanto mayor el nivel del restora, mejores beneficios recibirán los empleados.

Nivel 3



MIS BENEFICIOS

Nivel 1

Nivel 2

Nivel 3

Nivel 4



Bono de fin de mes



3 días extra de vacaciones

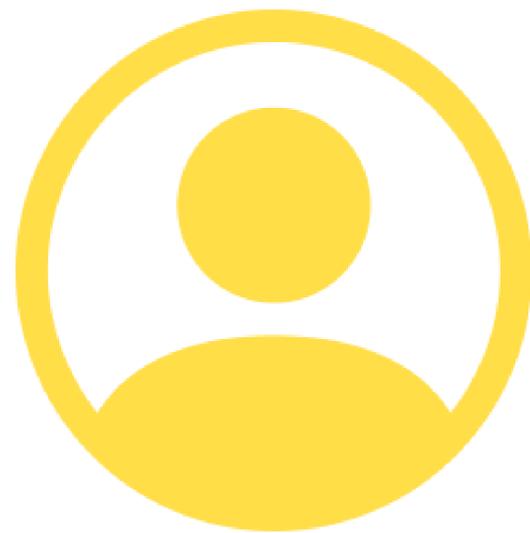


1 viaje en taxi al mes

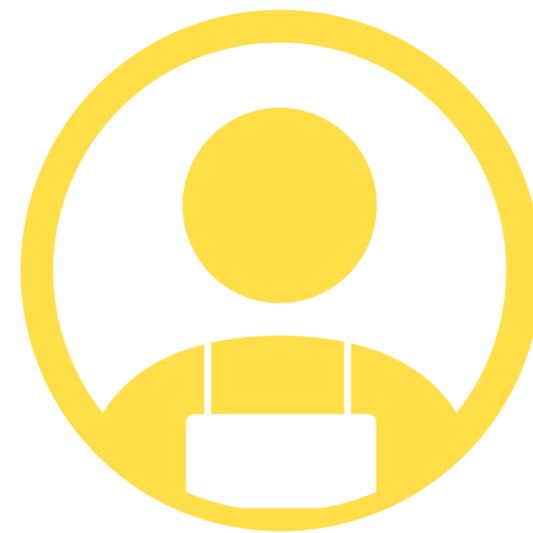


solicitar nuevo

Los beneficios estarán previamente acordados entre el gerente y los empleados, ambos querrán llegar a un acuerdo en tener beneficios que motiven a ambos.



Gerente

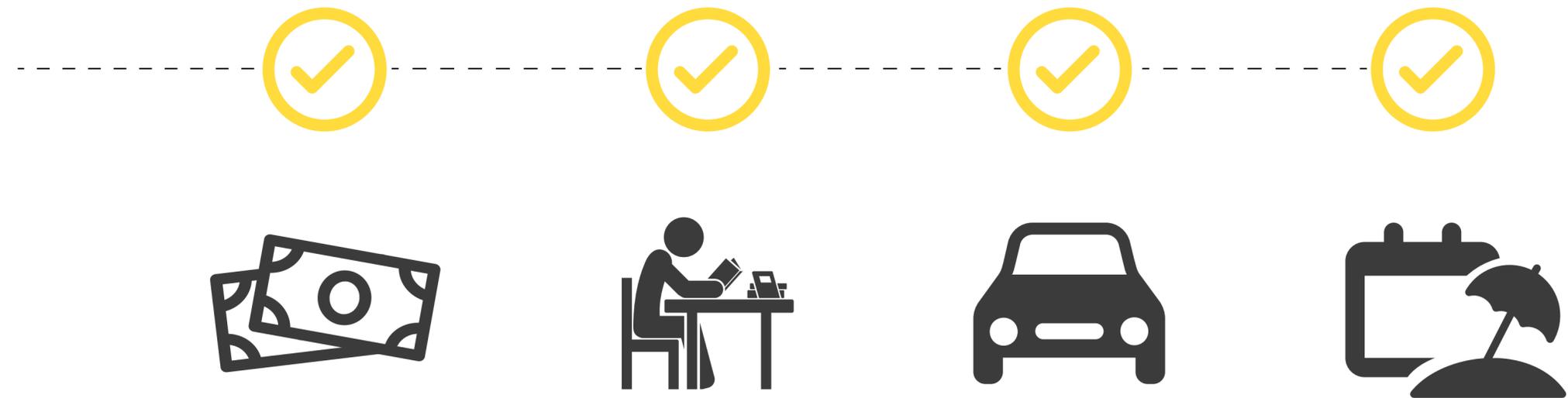


Empleado

Podrán ser tanto económicos, de ayuda en transporte, días de estudio, vacaciones diferenciadas. Cada empleado tiene necesidades diferentes, el objetivo es que todos tengan un beneficio que los motive a mejorar.



Empleado



Empleados



Herramientas
de **trabajo**
colaborativo



Mejorar las
experiencias de
sus clientes

Recompensas



Empleados



Herramientas
de **trabajo**
colaborativo



Mejorar las
experiencias de
sus clientes

Recompensas



Empleados



Herramientas
de **trabajo**
colaborativo



Mejorar las
experiencias de
sus clientes

Recompensas



Empleados



Herramientas
de **trabajo**
colaborativo



Mejorar las
experiencias de
sus clientes

Recompensas



**Beneficios para
los empleados**

Herramientas
de **trabajo
colaborativo**



Recompensas

**Mejorar las
experiencias de
sus clientes**



De esta manera se cierra el ciclo del sistema Movere, donde la valoración que le dan los clientes al restorán determinan los beneficios de los empleados, quienes, trabajaran en equipo e implementaran mejoras con la intención de llegar al cuarto nivel, y obtener cada uno una recompensa.