

MamaQuilla®

Culture Deck

Febrero 2023



Bienvenidos a MamaQuilla[®]

ESTE MANUAL ES UNA GUIA DE
NUESTRA CULTURA DE EMPRESA



La cultura de MamaQuilla aplica a todos sus trabajadores.

¿QUE LE DA A *MamaQuilla* LA POSIBILIDAD DE PERDURAR CON ÉXITO DURANTE GENERACIONES?

Las próximas páginas pretenden responder a esa pregunta.



Propósito de la empresa

¿Por qué MamaQuilla?

Para inspirar y así poder generar experiencias que perduren en la memoria de las personas .

¿Cómo lo hacemos?

Haciendo equipo - Una cultura basada en lo que nos une.

Tu opinión importa. - Fomentando una cultura donde la comunicación fluya de arriba a abajo y de abajo arriba, con el objetivo de que nuestro equipo se sienta seguro de hablar y decir lo que piensa, aunque sea incómodo.

Conociendo a quienes nos rodean. - Escuchando, entendiendo y analizando las situaciones para poder adaptarnos a las necesidades del resto.

Compartiendo todo lo que sabemos. - Compartiendo con los nuestros todo lo aprendido en nuestra carrera, a la vez que seguimos aprendiendo de los demás con humildad.

Que hacemos

Trabajamos para conseguir una hostelería de 360 grados donde cada uno de los componentes engranen a la perfección y no dejen de sorprender.



Nuestra razón de ser

Queremos inspirar y así poder generar experiencias que perduren en la memoria de las personas.

¿Qué es “generar experiencias que perduren en la memoria de las personas”?

Generar experiencias que perduren en la memoria de las personas es estimular sensaciones fuera de lo habitual y que nos hacen sentir bien, dejándonos un recuerdo positivo que perdura por el resto de nuestras vidas.

Todo lo que hacemos y cada determinación que tomamos debe ser con el objetivo de contribuir a este propósito.

¿Cómo hacemos para inspirar a nuestros equipos?

Las siguientes diapositivas detallan cómo actuamos y damos vida a nuestro propósito.



¿Cómo hacemos para inspirar a los nuestros?

- Haciendo equipo
- Tu opinión importa.
- Conociendo a quienes nos rodean.
- Compartiendo todo lo que sabemos.



Haciendo equipo

En *MamaQuilla* creemos que nuestro activo mas valioso es nuestra gente

Una cultura basada en lo que nos une:

- Trabajamos unidos y nos respetamos en todo momento.
- Buscamos personas que disfruten trabajando en equipo.
- No juzgamos al resto, ya que entendemos que cada persona es diferente y tienen diferentes aspiraciones.
- Nos apoyamos los unos a los otros y nos aseguramos que todos se sientan cómodos.

Personalidad:

- Sé tú mismo.
- Queremos que brilles por tu personalidad.



Haciendo equipo

Nuestra gente

Nos aseguramos de tratar a todo el mundo con nos gustaría ser tratados. Esta regla aplica tanto al trato al cliente como al del equipo.

Cada uno en su lugar

Solo seremos los mejores si tenemos a las personas adecuadas en los puestos correctos dentro de la empresa.

Nos centramos en inspirar a nuestra gente y darles una causa que les llene como personas y les haga dar lo mejor de sí mismos día a día.

Nuestro proceso de selección es estricto. Entrevistamos en base a aptitudes y cultura empresarial.

Todo aquel que no este alineado con nuestra cultura, no puede trabajar con nosotros.



Haciendo equipo

La persona adecuada debe:

- Tener una actitud positiva: afrontar siempre nuevos retos con ilusión y mostrar entusiasmo en lo que haces.
- Ser ágil: Capaz de adaptarte y aceptar los cambios para afrontar cualquier desafío que pueda surgir con un resultado positivo.
- Tener un gran sentido de la responsabilidad: ser responsable de las decisiones que tomas y de las funciones que desempeñas.
- Esfuerzo: Dar siempre lo mejor de ti en el trabajo. Si puede ser mejor, debe ser mejor.
- Voluntad de aprender: Buscando siempre formas de mejorarte a ti mismo y tus conocimientos.
- Trabajo en equipo: Te gusta trabajar en colaboración con los demás y empujas para lograr mejores resultados juntos.

Como reclutamos:

- Utilizamos formularios de entrevista para evaluar a los candidatos en base a sus aptitudes y cultura de trabajo.
- Entendemos que las aptitudes se desarrollan con el paso del tiempo.
- El alineamiento en la cultura de empresa es obligatorio para que alguien se incorpore en el equipo.



¿Cómo hacemos para inspirar a los nuestros?

- Haciendo equipo
- Tu opinión importa.
- Conociendo a quienes nos rodean.
- Compartiendo todo lo que sabemos.



Tu opinion importa

Como empresa valoramos:

- Transparencia: compartir información de manera clara y concisa.
- Voz: Animamos a todos los empleados a hablar libremente.
- Confianza: Alentamos a nuestros equipos para que tomen decisiones en sus áreas de trabajo en lugar de microgestionar y controlar en exceso.



Tu opinion importa

Como lo hacemos

Transparencia:

- Damos todas las herramientas e información necesaria para que todos los miembros de nuestro equipo puedan desarrollar sus funciones de manera adecuada.

Voz:

- Nuestros empleados disponen de un canal directo con los socios fundadores donde pueden formular preguntas y expresar cualquier duda o problema que puedan tener de manera segura.
- Hacemos cuestionarios trimestrales para evaluar el bienestar de nuestros equipos.

Confianza:

- Todos nuestros empleados tienen acceso a una serie de herramientas para mejorar la experiencia de nuestros clientes, que pueden utilizar cuando consideren necesario. Nuestro manual del empleado especifica todas estas una a una.



¿Cómo hacemos para inspirar a los nuestros?

- Haciendo equipo
- Tu opinión importa.
- Conociendo a quienes nos rodean.
- Compartiendo todo lo que sabemos.



Conociendo a quienes nos rodean.

¿Cómo?

Individualizando:

- Escuchamos:
 - Prestamos atención, ignorando nuestros prejuicios para comprender el punto de vista del resto.
 - Cada persona es diferente y las percepciones pueden variar desde diferentes posiciones.
 - Ponemos el 100% de la atención en el asunto, dejando de lado cualquier distracción.
- Empatizamos:
 - Tratamos de entender el punto de vista del otro.
 - Hacemos todo lo posible para comprender los problemas o percepciones que pueda tener nuestra gente.
 - Entendemos que cada persona es diferente y las percepciones pueden variar desde diferentes posiciones.
- Analizamos y actuamos en consecuencia:
 - Analizamos toda la información recibida y pensamos de qué manera podemos adaptarnos a las necesidades del resto.
 - Una vez tenemos claridad, actuamos en consecuencia para mantener un ambiente inclusivo y diverso, sin afectar al propósito de *MamaQuilla*.



¿Cómo hacemos para inspirar a los nuestros?

- Haciendo equipo
- Tu opinión importa.
- Conociendo a quienes nos rodean.
- Compartiendo todo lo que sabemos.



Compartiendo todo lo que sabemos

En *MamaQuilla* creemos que todos los miembros de nuestros equipos son dignos de confianza.

Trabajamos juntos para conseguir resultados como equipo, pero confiamos en todos los miembros dándoles libertad para tomar sus propias decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad.

Consideramos que los miembros de nuestro equipo son de lo mejor de la industria y entendemos que los mejores piden confianza y libertad a la hora de trabajar para dar lo mejor de sí.



Compartiendo todo lo que sabemos

Consideramos que los miembros de nuestro equipo son de lo mejor de la industria y entendemos que los mejores piden confianza y libertad a la hora de trabajar para dar lo mejor de sí.

Por ello, nos aseguramos de dar un contexto claro a todo el equipo para que todo el mundo tenga claridad y una guía sobre la cual trabajar.

¿Que es dar contexto?

Dar contexto es proporcionar perspectiva y comprensión sobre los objetivos de la empresa de manera clara, concisa y transparente, para así poder tomar decisiones poderosas en una misma dirección.

Damos contexto a traves de:

- Estrategia de la empresa
- Objetivos de la empresa
- Roles y posiciones bien definidas
- Transparencia en la toma de decisiones
- Métricas



Compartiendo todo lo que sabemos

¿Como damos contexto y ponemos objetivos?

Trabajamos con OKR's para poner objetivos globales de empresa y medir los resultados.

- OKR's es en ingles "Objective and Key Results" (Objetivos y Resultados Clave).
- Se trata de una metodología que ayuda a asegurar que todos los esfuerzos a lo largo y ancho de una compañía se enfocan en los mismos puntos clave.
- Cada año, como empresa, publicamos un máximo de tres grandes objetivos a cumplir, cada uno con resultados claves medibles
- Estos OKR's son los que asientan el contexto para el resto de empleados y nos dan dirección como empresa.

Seguimiento y desarrollo

- En MamaQuilla no creemos en entrevistas anuales de desempeño.
- Utilizamos un modelo mucho más fluido basado en conversaciones, feedback y reconocimiento.
- Además, hacemos reuniones 1 a 1 trimestrales para revisar de manera más formal y estructurada el desarrollo de los empleados.



Compartiendo todo lo que sabemos

Preparando a nuestros equipos para el éxito

Antes de poder dar libertad, preparamos y formamos a nuestra gente para el éxito y nos aseguramos de que comprendan el contexto y la cultura de la empresa.

Si se malinterpreta la cultura y no se establece correctamente el contexto, las consecuencias pueden ser muy dañinas tanto para el empleado como para la empresa.

Para evitar que esto suceda, contamos con un sólido programa de incorporación y formación continua para garantizar que nuestra gente siga aprendiendo y desarrollándose, según se indica a continuación:

- Nuevas aperturas cuentan con 40 horas de formación previa a la apertura oficial.
- 20h de formación a nuevos miembros del equipo en 14 días.
- 70h de formación por persona al año después de la incorporación.

Una vez que se ha firmado como completado el programa de incorporación, entra en juego la libertad.



Compartiendo todo lo que sabemos

RESUMEN

Sé humilde, aprende y gánate la confianza del equipo con tus actos y tu trabajo, para después tener más libertad a la hora de trabajar y poder contribuir a la formación de nuevos miembros del equipo, a la vez que comprendes que no importa cuanto tiempo lleves trabajando o qué posición ocupes, siempre podemos aprender de los demás.

MamaQuilla SE COMPROMETE A:

- Formar a todos nuestros equipos
- Buscar maneras continuamente para que todos podamos seguir creciendo y aprendiendo como profesionales y cómo personas.
- A tener una mentalidad abierta y escuchar para seguir aprendiendo de los nuestros.
- A ser flexibles al cambio y adaptarnos a la mayor velocidad posible sin perder nuestra esencia.

LO QUE SE ESPERA DE TI:

- Que seas humilde.
- Que seas paciente y pases todos los periodos de formación para comprender nuestra hostelería antes de pedir libertad a la hora de trabajar.
- Que una vez tengas esa libertad demuestres tus palabras con hechos y seas responsable de tus actos.
- Qué ayudes a formar y acoger a todos los nuevos miembros del equipo *MamaQuilla*.



**Estas diapositivas explican cómo
creemos poder maximizar nuestra
probabilidad de éxito continuo**



**Nuestra cultura es un trabajo en
proceso.**

**Cada año tratamos de afinar más
nuestra cultura, a la vez que seguimos
aprendiendo**