



## **OPTIMIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE UN SALÓN DE FIESTAS**

### **PERFIL DE PUESTOS Y PROPUESTAS DE CAPACITACIÓN**

**DAIANA HAIDAR**

**Tutora: Candelaria Navarro**

***daihaider@gmail.com***

#### **Resumen**

El salón de fiestas Nika es una empresa familiar que se dedica a eventos sociales con más de 10 años de experiencia en el rubro. Desde el año 2019 comenzó un branding de su marca y en 2021 abrió nuevas sucursales en la provincia de Tucumán. A pesar de su expansión, la empresa opera en un entorno altamente informal, lo que ha generado desafíos en términos de eficiencia operativa y satisfacción del personal. La problemática principal se centra en la ausencia de un área de recursos humanos, lo que se traduce en la falta de un organigrama claro, perfiles de puestos desarrollados, y procesos estructurados de selección y capacitación del personal. El presente trabajo tiene como objetivo mejorar la organización interna del salón de fiestas K, una empresa familiar que ha crecido significativamente en los últimos años.

Para abordar estas cuestiones, el estudio emplea un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. La metodología incluye la realización de entrevistas semiestructuradas con propietarios, jefes de área y empleados clave, la observación directa de las actividades diarias, el análisis de documentos internos y la aplicación de encuestas.

Con estos datos, se desarrolló un organigrama que refleja la estructura actual de la empresa, se elaboraron perfiles de puestos detallados y se diseñaron recomendaciones para un plan de capacitación que responda a las necesidades del personal. Este proceso busca formalizar los procesos clave de la organización, mejorar la comunicación interna y optimizar la eficiencia



operativa y la satisfacción del personal.

Finalmente, en las conclusiones se destaca la importancia de formalizar la estructura organizativa como primer paso hacia una gestión más profesional y eficiente. Además, se hace hincapié en que la implementación del plan de capacitación quedará para una segunda etapa del trabajo, en la que se profundizará en un análisis cuantitativo que permita medir su impacto.

**Palabras Clave:** Recursos humanos – Organigrama – Perfil de puesto - Capacitación

### **Introducción**

En un contexto empresarial donde la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente son fundamentales para la competitividad, la profesionalización de las empresas y tener un área de recursos humanos resulta clave para su crecimiento y sostenibilidad. Un informe de Randstad Research destaca que el 53 % de las empresas identificaron el déficit de talento como su principal reto en 2023, subrayando la importancia fundamental de la gestión de recursos humanos en el diseño e implementación de estrategias empresariales eficaces. El salón de fiestas "Nika", una empresa familiar con varias sucursales en Tucumán ha transitado un camino significativo desde sus orígenes, enfrentando desafíos y reinventándose para adaptarse a las demandas del mercado de eventos.

El salón comenzó su trayectoria bajo el nombre "La Quinta", en un momento donde los eventos en clubes y casas con servicios de catering externo eran la norma. Con visión estratégica, los fundadores identificaron una oportunidad clave: integrar servicios como catering, mobiliario, iluminación y sonido directamente en el salón, simplificando la experiencia para los clientes y ofreciendo precios competitivos. Este modelo innovador marcó un hito en su crecimiento, diferenciándolos de otros salones que dependían de servicios externos.



A medida que el negocio creció, se expandieron con nuevas sucursales, consolidándose como líderes en el mercado local. Sin embargo, diferencias en las visiones estratégicas llevaron a la separación de los hermanos fundadores, lo que resultó en la creación de "Nika". Este rebranding, acompañado por una remodelación integral y una nueva estrategia de marketing, permitió al salón emerger con fuerza renovada tras los desafíos de la pandemia, convirtiéndose en un referente para bodas y eventos en Tucumán. Actualmente el salón cuenta con 4 sucursales: el salón principal:

- Nika Tafí: Este salón, ubicado en Tafí Viejo, es de propiedad exclusiva del dueño y cuenta con una capacidad para 400 personas. Con más de 10 años de trayectoria, es el salón más grande y consolidado de la marca, siendo ideal para bodas y eventos de gran magnitud.
- Nika Talitas: Situado dentro de un country, este salón tiene una capacidad para 250 personas y se alquila para su operación. Próximo a cumplir dos años, enfrenta algunos problemas relacionados con la organización y el servicio al cliente, como se refleja en las reseñas obtenidas, que destacan inconsistencias en la atención y calidad del catering.
- Nika Yerba Buena: Este salón, con capacidad para 200 personas, opera bajo un modelo societario en conjunto con otros dos socios. Al igual que Nika Talitas, se alquila el espacio. Aunque cuenta con una ubicación estratégica y un año de antigüedad, el equipo de trabajo está compuesto por personal nuevo, lo que ha generado algunos inconvenientes en la coordinación y el servicio, evidenciando la necesidad de una mayor capacitación y ajuste en los procesos.
- Nika Centro: Especializado en eventos pequeños, este salón se encuentra en pleno centro de San Miguel de Tucumán. Tiene una capacidad para 80 personas y requiere menos personal para su operación. A pesar de llevar solo seis meses funcionando, ha



tenido una muy buena aceptación debido a su carácter innovador y a su ubicación estratégica.

A pesar de su éxito, el salón enfrenta problemas derivados de su informalidad organizativa. La falta de un organigrama formal, perfiles de puesto definidos y procesos estructurados de capacitación y selección impactan en la eficiencia operativa y la satisfacción del personal.

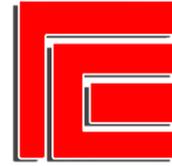
### **Situación Problemática**

El salón de fiestas "Nika" ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, expandiéndose a varias sucursales en la provincia de Tucumán. Sin embargo, este crecimiento no ha sido acompañado por una formalización adecuada de su estructura organizativa, lo que genera importantes desafíos en su funcionamiento interno.

La ausencia de un organigrama claro y la falta de perfiles de puestos definidos provocan ambigüedades en las responsabilidades del personal, lo que a menudo resulta en duplicación de tareas y conflictos interpersonales. Además, la inexistencia de procesos formales de capacitación limita la preparación del personal para enfrentar las demandas del servicio, afectando tanto la eficiencia operativa como la calidad percibida por los clientes.

Estos problemas se agravan por una comunicación deficiente entre departamentos clave, como ventas, mantenimiento y coordinación, lo que impacta en la capacidad del salón para coordinar eventos de manera efectiva. Por ejemplo, los vendedores no siempre comunican al equipo operativo los servicios adicionales contratados, lo que genera inconsistencias durante los eventos.

Por otro lado, los comentarios de los clientes reflejan insatisfacción en áreas específicas, como la falta de personal capacitado, problemas en el catering y deficiencias organizativas durante los



eventos. Aunque el salón tiene una buena reputación general, estos puntos débiles representan riesgos para su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Ante esta situación, es imperativo desarrollar una estructura organizativa formal que incluya un organigrama y perfiles de puesto detallados, acompañados por un plan de capacitación que aborde las necesidades específicas de cada área. Estos cambios no solo permitirían mejorar la experiencia del cliente, sino también aumentar la motivación y el compromiso del equipo de trabajo.

### **Preguntas de Investigación**

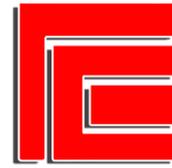
1. ¿Cuál es la estructura actual de la empresa y cómo se relacionan los diferentes roles y departamentos?
2. ¿Cuáles son las responsabilidades, habilidades y competencias requeridas para cada rol dentro del salón?
3. ¿Qué tipo de capacitación es necesaria para cada puesto para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del personal?

### **Objetivo General**

Proponer una estructura organizativa eficiente para el salón de fiestas Nika que clarifique roles y responsabilidades, con un plan de capacitación que fortalezca el desempeño del personal y la gestión interna.

### **Objetivos Específicos**

1. Elaborar un organigrama que represente las relaciones jerárquicas y funcionales entre los diferentes roles y departamentos.
2. Desarrollar perfiles de puestos para cada rol, destacando responsabilidades, habilidades y competencias necesarias.



3. Plantear un plan de capacitación basado en las necesidades identificadas, orientado a mejorar la eficiencia operativa del personal.

### **Marco Metodológico**

#### Enfoque:

El estudio se realizará desde un paradigma socio crítico y adoptará un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral de la estructura organizativa actual del salón de fiestas Nika y las necesidades de capacitación del personal.

#### Diseño de Investigación:

Se utilizó un diseño exploratorio secuencial y la investigación es descriptiva y exploratoria. Este enfoque permite describir la situación actual del salón de fiestas en términos de su estructura organizativa y necesidades de capacitación, así como explorar posibles mejoras a implementar.

#### Técnicas de Recolección de Datos:

1. Entrevistas Semiestructuradas: Se entrevistó a los propietarios, jefes de área, y algunos empleados clave del salón de fiestas para comprender la percepción de los roles actuales, la estructura organizativa, y las necesidades de capacitación.
2. Observación Directa: Se realizó la observación directa de los eventos y las interacciones del personal durante su trabajo. Esto ayuda a identificar discrepancias entre las funciones esperadas y las tareas realmente desempeñadas, así como a detectar áreas de mejora en la organización del trabajo.
3. Análisis Documental: Se revisaron los documentos existentes de las ventas del salón y por otro lado también se buscaron las opiniones de clientes que se encuentran en Google.

#### Análisis de los datos:



---

### Datos cualitativos

Codificación de la información

Matriz de análisis

Saturación de datos

### Datos cuantitativos

Análisis descriptivo

Gráficos

Procedimiento:

#### 1. Recolección de Datos:

Se comenzó con la realización de entrevistas y la observación directa durante un período de tiempo representativo, seguido del análisis de cualquier documento relevante.

#### 2. Elaboración del Organigrama:

Con base en los datos recolectados, se diseñó un organigrama que refleje la estructura actual y se propondrán ajustes para optimizar la organización del trabajo.

#### 3. Desarrollo de Perfiles de Puestos:

Se crearon descripciones detalladas de cada puesto, basadas en las entrevistas, la observación, y el análisis documental.

#### 4. Diseño del Plan de Capacitación:

Se desarrolló un plan de capacitación que aborde las brechas identificadas en las habilidades y competencias necesarias, conforme a los perfiles de puestos definidos.

### **Marco Teórico**

#### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de una empresa para alcanzar sus objetivos. Según Robbins (2005), se refiere a la



distribución formal de los empleados y abarca elementos clave como la especialización del trabajo, la departamentalización, la cadena de mando, la amplitud de control, la centralización y la formalización. Chiavenato (2011) profundiza en estos componentes, destacando la importancia de la especialización del trabajo para aumentar la eficiencia, aunque reconoce que una excesiva división de tareas puede generar alienación.

La departamentalización, por su parte, puede ser funcional (agrupando actividades similares), divisional (agrupando por productos, clientes o geografías) o matricial (combinando ambas), cada una con sus propias ventajas y desventajas. La cadena de mando establece una jerarquía clara, facilitando la coordinación y la toma de decisiones, mientras que la amplitud de control determina el número de empleados que un gerente puede supervisar de manera efectiva.

La centralización y la descentralización son dimensiones clave que influyen en la distribución del poder y la toma de decisiones. Una estructura altamente centralizada concentra el poder en la alta dirección, mientras que una estructura descentralizada delega la autoridad en los niveles inferiores. La formalización, por su parte, se refiere al grado de estandarización de los roles y procesos, y puede variar desde estructuras muy formales con reglas y procedimientos detallados hasta estructuras más flexibles y adaptables. Una estructura organizacional bien diseñada, según Mintzberg (1979), es fundamental para el éxito empresarial, ya que permite una eficiente división del trabajo y coordinación de tareas, mejora la comunicación, facilita la toma de decisiones y optimiza el uso de recursos. Sin embargo, es importante destacar que la estructura organizacional no es estática, sino que debe adaptarse a los cambios del entorno y a las nuevas estrategias empresariales. La tecnología, por ejemplo, ha transformado radicalmente la forma en que las organizaciones se estructuran, permitiendo una mayor flexibilidad y colaboración. Además, la cultura organizacional juega un papel fundamental en la forma en que los empleados interpretan y viven la estructura organizacional.



## **Organigrama**

Un organigrama es una representación gráfica que visualiza la estructura de una organización, mostrando de manera clara las jerarquías, las relaciones entre los diferentes roles y departamentos, y el flujo de autoridad. Según Daft (2010), es una herramienta esencial para comprender la distribución de roles y responsabilidades dentro de una empresa.

Chiavenato (2012) clasifica los organigramas en varios tipos: el vertical, el más común, que muestra la jerarquía de arriba hacia abajo; el horizontal, que representa las relaciones de manera horizontal para visualizar mejor la división del trabajo; y el matricial, que refleja estructuras donde los empleados reportan a múltiples supervisores, ideal para proyectos interdepartamentales.

La utilidad de un organigrama es innegable. Facilita la comprensión de las relaciones jerárquicas y funcionales, mejorando la coordinación entre áreas y la asignación de tareas, según Robbins y Coulter (2010). Además, ayuda a identificar posibles vacíos o superposiciones en la estructura, permitiendo una optimización de los recursos y la toma de decisiones más informada.

Un organigrama bien diseñado no solo es una representación estática de la organización, sino también una herramienta dinámica que puede adaptarse a los cambios y evoluciones de la empresa. Al visualizar la estructura, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, optimizar procesos y fomentar una mayor transparencia y comunicación interna.

## **Perfil de puesto**

El perfil de puesto es una descripción detallada que define las características, tareas, responsabilidades y competencias necesarias para desempeñar un rol específico dentro de una organización. Según Chiavenato (2012), esta herramienta permite una gestión más eficaz del personal al clarificar el contenido del puesto, los métodos de trabajo y las relaciones con otros roles. Pereda (2011) subraya que los perfiles varían según el enfoque de gestión de recursos



humanos, pero siempre describen los rasgos y competencias esenciales para el desempeño eficaz del puesto.

Un perfil de puesto completo, según Dessler (2013), incluye el título del puesto, una descripción detallada de las tareas y responsabilidades, las competencias técnicas y blandas requeridas, las relaciones jerárquicas y las condiciones de trabajo.

La importancia de los perfiles de puesto radica en que son el punto de partida para todas las actividades de gestión de recursos humanos. Chiavenato (2012) destaca que perfiles claros facilitan la asignación de tareas, la selección y capacitación del personal, y evitan duplicidades o sobrecargas de trabajo. Además, son fundamentales para planificar el desarrollo profesional de los empleados.

Pereda (2013) advierte sobre las consecuencias de perfiles mal elaborados, como la contratación de personas no adecuadas para el puesto o la implementación de programas de capacitación ineficaces.

Los perfiles de puesto son herramientas esenciales para una gestión de talento efectiva. Al definir con precisión los requisitos de cada rol, las organizaciones pueden atraer, seleccionar y desarrollar a los mejores candidatos, optimizando así su desempeño y contribuyendo al éxito de la empresa.

### **Capacitación**

La capacitación es un proceso educativo sistemático y a corto plazo diseñado para mejorar el desempeño de los empleados en sus puestos actuales y prepararlos para asumir nuevas responsabilidades. Chiavenato (2012) destaca que este proceso permite adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas que aumentan la eficiencia y productividad. Robbins y Coulter (2010) agregan que, además de las habilidades técnicas, la capacitación abarca habilidades interpersonales y conceptuales esenciales para el liderazgo y la gestión.



La capacitación es una inversión clave en el capital humano de una organización. Becker (1964) sostiene que esta inversión incrementa la productividad y, por ende, los resultados empresariales. Las organizaciones que priorizan la capacitación se mantienen competitivas en un mercado dinámico. Un plan de capacitación bien estructurado no solo mejora el desempeño, sino que también aumenta la satisfacción y motivación del personal, reduciendo la rotación.

Los beneficios de la capacitación son múltiples: Blanchard y Thacker (2013) subrayan la adaptación a nuevas tecnologías y exigencias del mercado, además de fortalecer la moral y el compromiso. Gibb (2008) destaca la promoción de una cultura de aprendizaje continuo e innovación.

Existen diversas modalidades de capacitación: Dessler (2013) clasifica la capacitación en: en el puesto de trabajo, fuera del trabajo, técnica, en habilidades blandas y gerencial.

En un entorno competitivo, la capacitación es una herramienta estratégica. Porter (1990) sugiere que las empresas que invierten en capacitación no solo mejoran su productividad interna, sino que también están mejor preparadas para adaptarse a cambios y responder a las demandas del mercado. Además, atraen y retienen talento, fortaleciendo su posición competitiva.

La capacitación es un proceso fundamental para el desarrollo de las organizaciones y sus empleados. Al invertir en capacitación, las empresas no solo mejoran el desempeño individual, sino que también fortalecen su competitividad a largo plazo.

### **Aplicación**

### **Observación**

La observación es una técnica clave para comprender el funcionamiento real de una organización. En este caso, se utilizó para analizar las dinámicas internas del salón de fiestas Nika, identificar áreas de mejora en la estructura organizativa y evaluar el desempeño del



personal. Este proceso incluyó dos perspectivas: la del investigador, como empleado con experiencia en el salón, y la de un empleado recién incorporado, lo que permitió tener una visión complementaria y menos sesgada de las dinámicas laborales.

La observación se realizó durante un período de tres semanas, cubriendo eventos en las distintas sucursales del salón. Mientras que el enfoque del investigador se centró en analizar la ejecución de roles y tareas desde su experiencia previa, el nuevo empleado observó las dinámicas internas y las interacciones sin influencias previas, aportando una perspectiva fresca.

El proceso de observación permitió identificar problemas críticos que afectan la eficiencia operativa del salón. La falta de claridad en roles y responsabilidades genera duplicación de tareas y conflictos interpersonales, mientras que los problemas de comunicación interdepartamental impactan en la experiencia del cliente. Estas observaciones resaltan la necesidad de formalizar la estructura organizativa del salón mediante la creación de un organigrama claro, el desarrollo de perfiles de puesto detallados y la implementación de un plan de capacitación.

## **Entrevistas**

### **Entrevista al dueño del salón**

Como segundo paso se realizó una entrevista al dueño del salón con el propósito de obtener su perspectiva respecto a la gestión actual del salón, los principales desafíos organizativos y su visión estratégica para el futuro. Esta etapa fue clave para comprender cómo las decisiones de liderazgo influyen en la estructura organizativa y en las dinámicas internas de la empresa.

La entrevista fue semi-estructurada, permitiendo explorar temas previamente definidos y dar espacio al entrevistado para profundizar en aspectos clave. Se abordaron temas como la historia del salón, los hitos más relevantes en su evolución, los desafíos operativos, y su percepción sobre la gestión del personal y las áreas de mejora.



---

## **Puntos Clave de la Entrevista**

### **1. Historia del Salón:**

- El salón inició como "La Quinta", en un contexto donde los servicios de catering externo predominaban. El dueño identificó una oportunidad en ofrecer servicios integrales, lo que marcó un punto de inflexión en su crecimiento.
- La separación con sus hermanos y el cambio de nombre a "Nika" representaron un desafío importante, especialmente al coincidir con la pandemia. A pesar de las dificultades, lograron reposicionarse con éxito en el mercado.

### **2. Estructura Organizativa:**

- Reconoce que la estructura organizativa actual es informal y carece de un organigrama claro. Las relaciones jerárquicas y funcionales no están bien definidas, lo que genera confusión en el personal.
- Identifica áreas críticas como ventas y cocina, donde la falta de liderazgo y compromiso afecta directamente los resultados operativos.

### **3. Gestión del Personal:**

- El dueño resalta la importancia de encontrar empleados que compartan los valores y la visión del salón, pero menciona dificultades para delegar tareas debido a la falta de confianza en el equipo actual.
- Enfatiza la necesidad de trabajar en la motivación del personal y en la mejora de las condiciones laborales para fomentar el compromiso.

### **4. Propuestas y Visión a Futuro:**

- Menciona la urgencia de formalizar la estructura organizativa, incluyendo la creación de un organigrama y perfiles de puesto claros.



- Sugiere mejorar la capacitación del personal y reorganizar áreas clave como ventas para recuperar el rendimiento perdido.

### **Entrevistas a Personal Clave del Salón**

Como parte del proceso de investigación, se llevaron a cabo entrevistas con las personas clave del salón Nika, con el objetivo de profundizar en la comprensión de las dinámicas internas, las problemáticas específicas de cada área y las oportunidades de mejora.

Entrevistados:

Jefe de Mozos:

Proporcionó una visión detallada sobre la distribución de tareas, la coordinación del equipo y las áreas de mejora en el servicio al cliente durante los eventos.

Jefe de Mantenimiento:

Describió las actividades realizadas tanto en el mantenimiento general del salón como durante los eventos, destacando los desafíos de coordinación y la necesidad de mejorar los flujos de trabajo.

Personal de Ventas:

Aportó información sobre la captación de clientes, los problemas actuales en el área comercial, y las dificultades para vender salones secundarios debido a que no se encuentran en buenas condiciones.

Coordinador con Experiencia:

Este entrevistado, con una trayectoria considerable en el ámbito de eventos, ofreció una perspectiva enriquecedora sobre la organización y ejecución de los eventos, así como sobre las diferencias entre Nika y otros salones en los que trabajó.

Entrevista al Chef de Cocina



Se entrevistó también a uno de los chefs del salón, pero esta entrevista presentó particularidades. Aunque inicialmente el entrevistado describió las operaciones de la cocina y los desafíos técnicos que enfrentaba, al finalizar la grabación, expresó numerosas quejas sobre la gestión del salón, reflejando insatisfacción personal y profesional, por lo cual la entrevista fue descartada ya que no reflejaba la realidad.

#### Situación Actual de la Cocina

Un hecho relevante es que el jefe de cocina dejó de trabajar en el salón en las últimas dos semanas debido a problemas familiares. Este evento subraya la informalidad en la gestión de esta área, donde la rotación frecuente de los responsables de cocina dificulta la implementación de procesos estandarizados y la construcción de un equipo estable.

#### Cuadro comparativo de entrevistados

### CUADRO COMPARATIVO DE ENTREVISTAS A EMPLEADOS

| CATEGORIA                     | VENDEDOR  | JEFE DE MOZO   | JEFE DE MANTENIMIENTO   | COORDINADOR  |
|-------------------------------|---|--|---|--|
| RESPONSABILIDADES PRINCIPALES | REALIZAR VENTAS, COBROS, SEGUIMIENTO DE PAGOS Y CONTACTO CON CLIENTES.  | SUPERVISAR A LOS MOZOS Y GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES  | MANTENIMIENTO DEL SALÓN, GESTIÓN DE INSUMOS, Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DURANTE LOS EVENTOS          | COORDINACIÓN DEL EVENTO EN GENERAL, GESTIONANDO LOS TIEMPOS DE LA FIESTA Y SUPERVISANDO A TODO EL PERSONAL                       |
| PROBLEMAS IDENTIFICADOS       | - FALTA DE COMPROMISO EN VENTAS.<br>- POCO INTERÉS POR VENDER CIERTAS SUCURSALES.<br>- COMUNICACIÓN LIMITADA CON OTRAS ÁREAS. | - FALTA DE COMPROMISO DE ALGUNOS MOZOS.<br>- FALTA DE COMPAÑERISMO Y CONFLICTOS INTERNOS.<br>- SELECCIÓN DEFICIENTE DE PERSONAL. | - FALTA DE MOTIVACIÓN Y PROACTIVIDAD EN SU EQUIPO.<br>- ROLES MAL DEFINIDOS QUE GENERAN SOBRECARGA. | - COMUNICACIÓN DEFICIENTE CON VENTAS.<br>- FALTA DE DEFINICIÓN CLARA DE ROLES.<br>- FALTA DE RECONOCIMIENTO HACIA LOS EMPLEADOS. |
| PROPUESTAS DE MEJORA          | - LIDERAZGO EN EL ÁREA DE VENTAS.<br>- METAS CLARAS Y SISTEMA DE INCENTIVOS.  | - "PURIFICACIÓN" DEL EQUIPO.<br>- FOMENTAR TRABAJO EN EQUIPO.  | - ESTABLECER ROLES CLAROS EN MANTENIMIENTO.<br>- MOTIVAR AL EQUIPO PARA AUMENTAR LA PROACTIVIDAD.   | - IMPLEMENTAR UN ORGANIGRAMA CLARO.<br>- MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS.<br>- RECONOCER Y MOTIVAR AL PERSONAL.              |

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



#### **Problemas Transversales:**

- **Falta de definición de roles:** Todos los entrevistados mencionan la necesidad de clarificar funciones y responsabilidades para evitar duplicación de tareas.
- **Comunicación deficiente:** Existe una desconexión entre áreas, especialmente entre ventas, coordinación y operaciones.
- **Falta de motivación:** A pesar de recientes aumentos salariales (escasos) y esfuerzos individuales, el equipo carece de incentivos claros y reconocimiento por su trabajo.

#### **Recopilación de opiniones de clientes a través de reseñas de Google**

Se realizó un análisis de las reseñas de Google de los salones Nika Tafi y Nika Talitas. El resto de los salones no cuenta con opiniones aún.

**Nika tafi: 1161 opiniones, 4,4 estrellas**

#### **Puntos fuertes:**

1. **Infraestructura y ambiente:**
  - Amplios espacios, tanto interiores como exteriores, bien decorados y adaptados a diferentes tipos de eventos.
  - Buena iluminación y áreas parqueizadas.
  - Estacionamiento propio.
2. **Atención al cliente:**
  - Personal amable, atento y con buena disposición.
  - Los mozos y empleados son frecuentemente elogiados por su servicio durante los eventos.
3. **Calidad del evento:**
  - Comida y bebidas en su mayoría calificadas como ricas y abundantes.



- Buena organización en general, con capacidad de adaptarse a distintos tipos de eventos.
- Eventos personalizados y atención a los detalles mencionados como puntos diferenciadores.

#### **4. Experiencia general:**

- Muchos clientes mencionan haber tenido experiencias inolvidables y altamente satisfactorias.
- Reconocimiento de los dueños por su trato cordial y atento hacia los clientes.

#### **Puntos débiles:**

##### **1. Accesibilidad:**

- Recurrentes quejas sobre el estado de las calles de acceso al salón (oscuras, sin pavimentar o deterioradas).
- Falta de señalización adecuada para llegar al lugar.

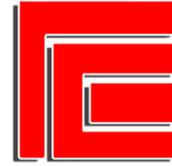
##### **2. Comida y bebidas:**

- Algunos clientes reportaron problemas con la calidad o cantidad de la comida en ciertos eventos (ejemplo: platos principales fríos o poca variedad).
- Insatisfacción con el servicio a personas con dietas especiales (ejemplo: falta de opciones adecuadas para veganos, celíacos o diabéticos).

##### **3. Climatización:**

- Comentarios negativos sobre la climatización durante eventos con altas temperaturas, señalando que el aire acondicionado no daba abasto.

##### **4. Detalles organizativos:**



- Problemas ocasionales con el servicio, como bebidas calientes, mesas mal atendidas o confusiones en la ejecución de algunos detalles.

**Nika Talitas: 28 opiniones. 3,6 estrellas**

**Puntos fuertes:**

**1. Infraestructura y ambiente:**

- Bellas instalaciones, elegantes y bien decoradas.
- Espacios amplios y agradables, con terrazas que ofrecen vistas destacadas.
- Los clientes mencionan que el lugar tiene un gran potencial debido a su estética.

**2. Atención personalizada:**

- Algunos usuarios destacan el trato amable y profesional de ciertos empleados, como coordinadores y mozos.

**3. Seguridad:**

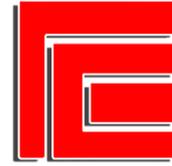
- El lugar es percibido como seguro y adecuado para eventos.

**Puntos débiles:**

**1. Catering y servicio:**

- Recurrentes quejas sobre la calidad y cantidad de la comida, como platos insuficientes para el número de invitados y comida retirada antes de que los asistentes pudieran consumirla.
- Problemas con bebidas: se menciona que se sirven marcas económicas en lugar de las premium prometidas, y que la barra no cumple con lo pactado (escasez de bebidas, vasos y mala organización).
- Algunos clientes acusan a los mozos de quedarse con comida o bebidas.

**2. Atención al cliente y comunicación:**



- Varias reseñas destacan falta de respuesta o disculpas por parte de la gerencia tras experiencias negativas.
- Algunos clientes mencionan que el servicio no es como lo describen al vender los eventos, generando expectativas no cumplidas.

### **3. Problemas organizativos:**

- Deficiencias en la logística durante los eventos, como falta de cubiertos, platos que llegan fríos, y tiempos descoordinados entre los distintos servicios (cena, postres, bebidas).
- Baja atención a detalles importantes como limpieza y distribución adecuada de recursos (baños sin papel ni jabón, largas filas en las barras).

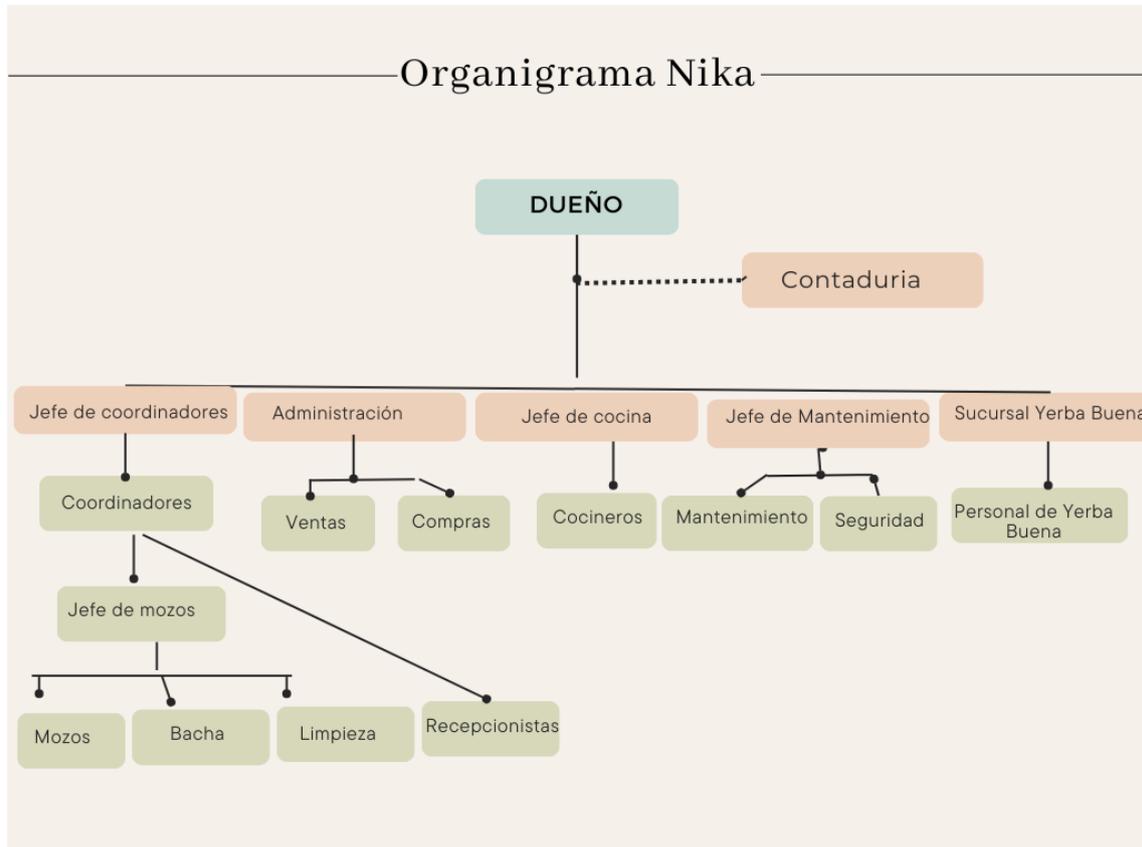
### **4. Relación precio-calidad:**

- Clientes insatisfechos con la relación entre el alto costo del servicio y la calidad ofrecida.
- La falta de profesionalismo en algunos aspectos del servicio es mencionada como un factor crítico.

La gran diferencia en la cantidad de opiniones puede influir en la representatividad de los resultados. Nika Tafi, con 1161 opiniones, ofrece una muestra más amplia y confiable. Por otro lado aunque Nika Tafi tiene un puntaje promedio más alto, es importante considerar el impacto de las opiniones negativas, especialmente aquellas relacionadas con aspectos clave como la calidad del servicio y la comida.

### **Organigrama propuesto**

En base a la información recopilada se recomienda el siguiente organigrama



Fuente: Elaboración propia

El organigrama presentado se elaboró reflejando cómo se ha venido manejando la estructura organizativa de Nika, pero incorporando algunos cambios clave que buscan mejorar la eficiencia y la formalización de las operaciones. Estos cambios se detallan a continuación:

1. **Contaduría exteriorizada:** La contabilidad de la empresa fue tercerizada hace unos meses debido a múltiples problemas relacionados con el desconocimiento de los costos reales. Este cambio ha permitido una gestión financiera más clara y precisa.
2. **Creación del área de Administración:** Se propuso un departamento de administración que integre las áreas de ventas y compras. Anteriormente, estas dependían directamente del dueño, lo que centralizaba demasiado las decisiones y ralentizaba los



procesos. Con esta recomendación, se busca descentralizar estas funciones y darles mayor autonomía.

3. **Diferenciación de Nika Yerba Buena:** Este salón se separó en el organigrama debido a su estructura particular. Al estar en sociedad con otros dos socios, cuenta con personal y administración independiente del resto de los salones. Además, es gestionado directamente por los socios, lo que requiere un enfoque distinto en su organización.

### **Perfiles de puesto**

En base a la información recopilada se desarrollaron los siguientes perfiles de puesto.

#### **Perfil de Puesto: Mozo del Salón de Fiestas Nika**

##### **Identificación del Puesto**

- **Título del Puesto:** Mozo
- **Área:** Servicio de Eventos
- **Reporta a:** Jefe de Mozos
- **Ubicación:** Salón de Fiestas Nika (sucursales varias)

##### **Propósito del Puesto**

Garantizar una experiencia de excelencia para los invitados, brindando un servicio atento, eficiente y profesional durante los eventos, cumpliendo con los estándares establecidos por el salón Nika.

##### **Funciones Principales**

1. **Servicio al cliente:**
  - Atender y servir a los invitados durante el evento con amabilidad y cortesía.
2. **Manejo de mesas:**



- Preparar las mesas con individual, vajilla, cubiertos y cristalería según las indicaciones del jefe de mozos.
- Asegurarse de que las mesas estén abastecidas durante el evento (bebidas, pan, platos adicionales).

### **3. Coordinación y logística:**

- Seguir las instrucciones del jefe de mozos respecto a las tareas asignadas y los tiempos del evento.

### **4. Cumplimiento de protocolos:**

- Observar las normas de higiene y manipulación de alimentos.
- Cumplir con el protocolo de servicio del salón, incluyendo el manejo de bandejas y técnicas de atención al cliente.

### **Responsabilidades Adicionales**

- Mantener comunicación efectiva con el jefe de mozos y otros compañeros para asegurar el desarrollo fluido del evento.
- Reportar cualquier incidente o inconveniente al jefe de mozos para su resolución inmediata.

### **Requisitos del Puesto**

- **Formación Académica:**
  - Secundario completo (deseable)
  - Cursos en atención al cliente o manejo de alimentos (deseable).
- **Experiencia Laboral:**
  - Mínimo 6 meses de experiencia previa como mozo en salones de fiestas, restaurantes o similares. (no excluyente)
- **Habilidades Técnicas:**



- Manejo de bandejas y técnicas básicas de atención al cliente.
- Conocimiento básico de alimentos y bebidas.
- **Habilidades Blandas:**
  - Comunicación efectiva.
  - Trabajo en equipo.
  - Actitud proactiva y disposición para resolver problemas.

#### **Condiciones de Trabajo**

- **Horario:** Trabajo nocturno y fines de semana, dependiendo de los eventos.
- **Ambiente:** Trabajo dinámico, que requiere interacción constante con el público y coordinación con otros equipos del salón.

#### **Indicadores de Desempeño**

- Cumplimiento de tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos.
- Mantener estándares de presentación personal y protocolo del salón.

#### **Perfil de Puesto: Coordinador del Salón de Fiestas Nika**

##### **Identificación del Puesto**

- **Título del Puesto:** Coordinador de Eventos
- **Área:** Coordinación y Atención al Cliente
- **Reporta a:** Jefa de Coordinadores
- **Ubicación:** Salón de Fiestas Nika (sucursales varias)

##### **Propósito del Puesto**

Garantizar el desarrollo exitoso de los eventos, asegurando el cumplimiento de los tiempos y requisitos establecidos por los clientes, mientras coordina las diferentes áreas involucradas en la operación del salón.

##### **Funciones Principales**



**1. Gestión del Evento:**

- Supervisar el cronograma del evento y garantizar que se cumplan los tiempos establecidos para cada actividad (ingreso, cena, show, etc.).
- Asegurar que todas las áreas del salón (cocina, mozos, mantenimiento) estén alineadas con las necesidades del cliente.

**2. Atención al Cliente:**

- Actuar como enlace principal entre el cliente y el personal del salón durante el evento.
- Resolver problemas o ajustes de último momento para asegurar la satisfacción del cliente.

**3. Supervisión del Personal:**

- Coordinar las tareas del equipo de mozos, mantenimiento y Dj, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Supervisar la disposición del salón antes del evento (mesas, decoración, iluminación) y durante el mismo.

**4. Manejo de Proveedores:**

- Gestionar la interacción con proveedores externos (fotógrafos, mesa dulce, decoración) para garantizar que cumplan con sus responsabilidades dentro del evento.

**Responsabilidades Adicionales**

- Verificar que los insumos necesarios para el evento estén disponibles (platos espaciales, vajilla, equipos, etc.).
- Reportar incidentes al final de cada evento a la Jefa de Coordinadores para mejorar procesos futuros.



---

### Requisitos del Puesto

- **Formación Académica:**
  - Secundario completo.
  - Cursos en organización de eventos (deseable).
- **Experiencia Laboral:**
  - 1 año de experiencia como coordinador en salones de fiestas, bodas o eventos similares (deseable)
- **Habilidades Técnicas:**
  - Conocimiento básico de logística y planificación de eventos.
  - Dominio de herramientas de comunicación, como WhatsApp o plataformas digitales para gestión de eventos.
- **Habilidades Blandas:**
  - Liderazgo y capacidad para coordinar equipos.
  - Resolución de problemas bajo presión.
  - Comunicación efectiva con clientes y equipos internos.

### Condiciones de Trabajo

- **Horario:** Predominantemente nocturno y fines de semana, con flexibilidad para adaptarse a los eventos programados.
- **Ambiente:** Trabajo dinámico, con interacción constante con clientes, personal del salón y proveedores externos.

### Indicadores de Desempeño

- Nivel de satisfacción del cliente medido a través de encuestas post-evento.
- Cumplimiento del cronograma y actividades del evento.
- Gestión eficaz de problemas durante el evento sin afectar la experiencia del cliente.



---

## **Perfil de Puesto: Vendedor del Salón de Fiestas Nika**

### **Identificación del Puesto**

- **Título del Puesto:** Vendedor de Eventos
- **Área:** Ventas y Atención al Cliente
- **Reporta a:** Dueño del Salón
- **Ubicación:** Oficinas de Salón de Fiestas Nika (sucursales varias)

### **Propósito del Puesto**

Asegurar la captación de clientes y el cierre de contratos para eventos, brindando un servicio personalizado y de calidad que cumpla con las expectativas del cliente, mientras se alinean con los objetivos comerciales del salón Nika.

### **Funciones Principales**

- 1. Atención y Captación de Clientes:**
  - Atender consultas de potenciales clientes de manera presencial, telefónica y digital.
  - Promover los servicios del salón destacando los valores agregados (catering, ambientación, atención personalizada).
- 2. Gestión de Ventas:**
  - Elaborar y presentar presupuestos detallados, adaptados a las necesidades y expectativas del cliente.
  - Realizar seguimientos activos para cerrar ventas.
  - Coordinar visitas guiadas a las instalaciones del salón con los clientes interesados.
- 3. Coordinación Interna:**



- Comunicar al equipo de operaciones las necesidades específicas de los eventos vendidos (servicios adicionales, detalles del contrato).
- Participar en reuniones internas para garantizar que los eventos se ejecuten según lo pactado.

#### **4. Registro y Reportes:**

- Mantener registros actualizados de las ventas realizadas, clientes potenciales y contratos firmados.
- Preparar reportes periódicos para el dueño, detallando el desempeño comercial.

#### **Responsabilidades Adicionales**

- Proponer mejoras o innovaciones en la oferta de servicios del salón, basadas en las necesidades del mercado.

#### **Requisitos del Puesto**

- **Formación Académica:**
  - Secundario completo.
  - Cursos o formación en ventas, marketing o atención al cliente (deseable).
- **Experiencia Laboral:**
  - Mínimo 1 año de experiencia en ventas, preferentemente en el sector de eventos o servicios (deseable)
- **Habilidades Técnicas:**
  - Manejo de herramientas digitales, como CRM, Excel y redes sociales para captar clientes.
  - Conocimiento de técnicas de ventas y negociación.
- **Habilidades Blandas:**



- Comunicación efectiva y orientación al cliente.
- Proactividad y capacidad para identificar oportunidades de negocio.
- Organización y atención al detalle.

### **Condiciones de Trabajo**

- **Horario:** Mixto (oficina y visitas a clientes), con flexibilidad para adaptarse a las necesidades del cliente.
- **Ambiente:** Trabajo dinámico con alta interacción con clientes, proveedores y el equipo interno del salón.

### **Indicadores de Desempeño**

- Número de eventos vendidos y cierre de contratos por período.
- Nivel de satisfacción del cliente durante el proceso de venta (medido mediante encuestas o feedback).

### **Perfil de Puesto: Responsable de Mantenimiento del Salón de Fiestas Nika**

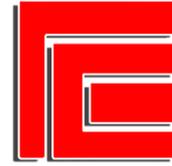
#### **Identificación del Puesto**

- **Título del Puesto:** Responsable de Mantenimiento
- **Área:** Infraestructura y Servicios
- **Reporta a:** Dueño del Salón / Jefe de mantenimiento
- **Ubicación:** Salones de Fiestas Nika (varias sucursales)

#### **Propósito del Puesto**

Garantizar que las instalaciones del salón estén en óptimas condiciones para la realización de eventos, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, mobiliarios, sistemas básicos de funcionamiento y jardinería, además de supervisar tareas específicas durante los eventos.

#### **Funciones Principales**



**1. Mantenimiento Preventivo y Correctivo:**

- Revisar y reparar equipos eléctricos, climatización y cañerías.
- Asegurarse del buen estado del mobiliario (mesas, sillas, baños) y realizar las reparaciones necesarias.

**2. Supervisión de Infraestructura:**

- Inspeccionar regularmente las instalaciones para identificar problemas o necesidades de mantenimiento.
- Llevar un registro de las tareas realizadas y las pendientes, reportando al superior inmediato.

**3. Soporte durante Eventos:**

- Estar disponible para resolver problemas técnicos o de infraestructura que puedan surgir durante los eventos.
- Supervisar que las instalaciones estén adecuadamente acondicionadas antes del inicio del evento.

**4. Gestión de Recursos:**

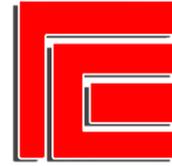
- Solicitar materiales, herramientas o servicios externos necesarios para el mantenimiento.
- Controlar el uso eficiente de los recursos y evitar desperdicios.

**Responsabilidades Adicionales**

- Apoyar al equipo operativo en el montaje y desmontaje de equipos durante los eventos.
- Supervisar el trabajo de proveedores externos relacionados con el mantenimiento, cuando corresponda.

**Requisitos del Puesto**

- **Formación Académica:**



- Secundario completo (deseable)
- Conocimientos técnicos en electricidad, plomería y mantenimiento general.
- **Experiencia Laboral:**
  - 1 año de experiencia en mantenimiento general en salones de eventos, hoteles o empresas similares (deseable)
- **Habilidades Técnicas:**
  - Capacidad para operar herramientas y equipos de mantenimiento.
  - Conocimientos básicos de sistemas eléctricos, plomería y climatización.
- **Habilidades Blandas:**
  - Resolución de problemas de manera rápida y eficiente.
  - Organización y atención al detalle.

#### **Condiciones de Trabajo**

- **Horario:** Jornada flexible, con mayor disponibilidad durante los eventos (fines de semana y horarios nocturnos).
- **Ambiente:** Trabajo dinámico que incluye tareas en interiores y exteriores, con interacción frecuente con otros equipos del salón.

#### **Indicadores de Desempeño**

- Estado general de las instalaciones y equipos según inspecciones periódicas.
- Reducción de costos y optimización en el uso de recursos de mantenimiento.

#### **Recomendaciones**

- Formalizar la estructura organizativa: Implementar el organigrama propuesto y los perfiles de puesto desarrollados para establecer roles y responsabilidades claros.



- 
- Establecer un plan de capacitación continuo: Diseñar programas adaptados a las necesidades identificadas, priorizando áreas críticas como ventas, coordinación y cocina.
  - Mejorar la comunicación interna: Implementar canales y protocolos efectivos que faciliten la interacción entre departamentos, reduciendo inconsistencias durante los eventos.
  - Fomentar la motivación del personal: Incorporar estrategias como incentivos, reconocimientos y oportunidades de desarrollo profesional para aumentar el compromiso del equipo.
  - Realizar análisis cuantitativos: Complementar los hallazgos cualitativos con datos estadísticos para tomar decisiones basadas en evidencia y evaluar el impacto de las propuestas implementadas.

### **Conclusiones**

El presente trabajo ha permitido identificar y analizar los principales desafíos organizativos y operativos del salón de fiestas Nika, destacando la importancia de la formalización en su estructura organizativa. A través de un enfoque cualitativo y herramientas como la observación directa, entrevistas y análisis documental, se ha construido un diagnóstico claro sobre las problemáticas actuales, incluyendo la falta de definición en los roles, la comunicación deficiente entre áreas y la carencia de procesos formales de capacitación. Estos factores afectan negativamente tanto la eficiencia operativa como la motivación del personal.

El diseño de un organigrama y perfiles de puesto detallados constituye un avance significativo hacia la profesionalización del salón, estableciendo las bases para mejorar la coordinación y la asignación de tareas. Asimismo, se reconoce la necesidad de implementar un plan de



capacitación que fortalezca las competencias del personal en todas las áreas clave. Sin embargo, debido a la amplitud y complejidad del tema, esta etapa será abordada en una segunda fase del trabajo, que incluirá un análisis cuantitativo y un diseño específico de las actividades formativas. En conclusión, el trabajo realizado sienta las bases para una transformación organizativa integral en Nika, alineando sus procesos internos con las demandas de un mercado cada vez más competitivo.

## **Anexo**

### **Ficha de observación**

**Lugar:** Salón de Fiestas Nika Sucursal Tafi

**Horario:** 18 a 6

#### **1. Objetivo de la Observación:**

Identificar la estructura organizativa actual del salón, los roles y responsabilidades del personal, y las interacciones entre los empleados durante el desarrollo de sus tareas diarias.

#### **2. Aspectos a Observar:**

##### **a. Estructura Organizativa:**

- **Organigrama:** ¿Existe un organigrama visible en el salón? ¿Está actualizado?
- **Jerarquía:** ¿Cómo se percibe la jerarquía en las interacciones diarias? ¿Quién toma decisiones clave?
- **Distribución de tareas:** ¿Cómo se asignan las tareas entre los empleados?

##### **b. Roles y Responsabilidades:**

- **Descripción de Roles:** ¿Cada empleado tiene claro su rol y responsabilidades?
- **Funciones:** ¿Qué tareas específicas realiza cada empleado? (Describir para cada puesto observado)
- **Coordinación:** ¿Cómo se coordina el trabajo entre los diferentes roles y áreas del salón?



**c. Comunicación:**

- **Flujo de Comunicación:** ¿Cómo se comunica el personal entre sí? (oral, escrita, digital)
- **Eficiencia:** ¿La comunicación es clara y eficiente? ¿Existen barreras?
- **Resolución de Problemas:** ¿Cómo se resuelven los problemas o malentendidos que surgen durante el trabajo?

**d. Capacitación y Competencias:**

- **Capacitación:** ¿El personal ha recibido capacitación reciente? ¿Se nota en su desempeño?
- **Competencias:** ¿El personal posee las habilidades necesarias para cumplir con sus tareas?
- **Necesidades de Capacitación:** ¿Qué habilidades o conocimientos parecen faltar o necesitar refuerzo?

**e. Ambiente de Trabajo:**

- **Motivación:** ¿El personal parece motivado y comprometido con su trabajo?
- **Interacciones:** ¿Cómo son las relaciones entre el personal? ¿Hay cooperación o tensiones?
- **Satisfacción:** ¿El personal muestra signos de satisfacción o insatisfacción con su rol?

**3. Descripción de la Jornada Observada:**

(Describir brevemente las actividades observadas, los eventos relevantes, y las dinámicas entre los empleados durante el tiempo de observación).

**4. Comentarios Adicionales:**

(Incluir cualquier observación adicional que no esté cubierta en los puntos anteriores pero que sea relevante para el análisis).



---

## **Guía de Entrevista para el Dueño del Salón de Fiestas Nika**

### **1. Introducción:**

- Breve presentación del propósito de la entrevista.
- Explicación de cómo se utilizará la información recolectada.
- Asegurar la confidencialidad de las respuestas.

### **2. Antecedentes de la Empresa:**

- ¿Cómo ha sido el crecimiento del salón desde su creación hasta ahora?
- ¿Cuáles han sido los principales desafíos en términos de organización y gestión del personal?

### **3. Estructura Organizativa:**

- ¿Cómo describiría la estructura actual del salón? ¿Existe un organigrama formal?
- ¿Considera que la estructura actual es eficiente? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Cuáles son las principales funciones y responsabilidades en su rol como dueño?

### **4. Roles y Responsabilidades:**

- ¿Cómo se definen los roles y responsabilidades de cada empleado?
- ¿Hay roles que no están claramente definidos o que necesitan revisión?

### **5. Comunicación y Coordinación:**

- ¿Cómo se maneja la comunicación interna en el salón? (entre áreas, con los empleados, etc.)
- ¿Existen dificultades en la coordinación de tareas entre las distintas áreas?

### **6. Capacitación del Personal:**

- ¿Qué importancia le da a la capacitación del personal en el salón?
- ¿Qué tipo de capacitación considera que sería necesaria para mejorar el rendimiento del equipo?



### **7. Motivación y Satisfacción del Personal:**

- ¿Cómo percibe la motivación y satisfacción del personal en el salón?
- ¿Qué estrategias utiliza para mantener al personal motivado y comprometido?

### **8. Planes Futuros:**

- ¿Tiene planes para expandir o reorganizar la estructura del salón en el futuro?
- ¿Qué cambios le gustaría implementar para mejorar la gestión del personal?

### **9. Comentarios Finales:**

- ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la estructura organizativa y el manejo del personal?

## **Guía de Entrevista para el Jefe de Mozos**

### **1. Introducción:**

- Breve presentación del propósito de la entrevista.
- Explicación de cómo se utilizará la información recolectada.
- Asegurar la confidencialidad de las respuestas.

### **2. Rol y Responsabilidades:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades como jefe de mozos?
- ¿Cómo se organizan y distribuyen las tareas entre los mozos?
- ¿Existen desafíos específicos en la coordinación del equipo?

### **3. Capacitación y Competencias:**

- ¿El personal de mozos ha recibido capacitación recientemente? ¿En qué áreas?
- ¿Qué habilidades considera que son más importantes para el equipo de mozos?
- ¿Hay alguna capacitación que considere necesaria para mejorar el servicio?

### **4. Comunicación y Coordinación:**



- ¿Cómo es la comunicación entre los mozos y otras áreas del salón, como la cocina o la administración?
- ¿Existen problemas de comunicación que afecten el servicio?

#### **5. Ambiente de Trabajo:**

- ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo entre los mozos?
- ¿Hay problemas de motivación o tensiones dentro del equipo?

#### **6. Satisfacción del Cliente:**

- ¿Cómo se asegura de que el servicio de los mozos cumpla con las expectativas de los clientes?
- ¿Reciben feedback de los clientes sobre el servicio? ¿Cómo lo manejan?

#### **7. Propuestas de Mejora:**

- ¿Qué cambios o mejoras propondría para optimizar el trabajo del equipo de mozos?
- ¿Cómo se podría mejorar la coordinación y la eficiencia del equipo?

#### **8. Comentarios Finales:**

- ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la organización y el manejo del equipo de mozos?

### **Guía de Entrevista para el Jefe de Cocina**

#### **1. Introducción:**

- Breve presentación del propósito de la entrevista.
- Explicación de cómo se utilizará la información recolectada.
- Asegurar la confidencialidad de las respuestas.

#### **2. Rol y Responsabilidades:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades como jefe de cocina?



- ¿Cómo se organizan y distribuyen las tareas dentro de la cocina?
- ¿Cuáles son los mayores desafíos en la gestión del equipo de cocina?

### **3. Capacitación y Competencias:**

- ¿El personal de cocina ha recibido capacitación recientemente? ¿En qué áreas?
- ¿Qué habilidades son esenciales para el equipo de cocina?
- ¿Qué áreas de capacitación considera necesarias para mejorar la eficiencia en la cocina?

### **4. Comunicación y Coordinación:**

- ¿Cómo es la comunicación entre la cocina y otras áreas, como los mozos y la administración?
- ¿Existen problemas de coordinación que afecten la calidad o el tiempo de entrega de los platos?

### **5. Calidad del Servicio:**

- ¿Cómo asegura que la calidad de los platos sea consistente en todos los eventos?
- ¿Qué procesos o controles utiliza para mantener altos estándares de calidad?

### **6. Ambiente de Trabajo:**

- ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en la cocina?
- ¿Hay algún problema de motivación o tensiones dentro del equipo?

### **7. Propuestas de Mejora:**

- ¿Qué cambios o mejoras propondría para optimizar el trabajo en la cocina?
- ¿Cómo se podría mejorar la coordinación y la eficiencia del equipo?

### **8. Comentarios Finales:**

- ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la organización y el manejo del equipo de cocina?



---

## Referencias

- Becker, Gary (1964). *El Capital Humano*. Madrid. Alianza Editorial
- Blanchard, Nick y Tacker James (2013). *Entrenamiento Efectivo*. Editorial Pearson.
- Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las organizaciones*. México. Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto (2012). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill Interamericana.
- Daft, Richard (2015). *Teoría y diseño organizacional*. México. Cengage Learning.
- Dessler, Gary (2013). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. México. Editorial Pearson
- Gibb, Jack (2008). *Manual de dinámica de grupos*. México. Hvmánitas
- Mintzberg, Henry (1979). *La estructuración de organizaciones: Una síntesis de la investigación*. México. Editorial Prentice Hall.
- Pereda Marín, S., Berrocal Berrocal, F. y Alonso García. M. (2011). *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Robbins, S, Coulter M. (2010). *Administración*. Editorial Pearson.