

# **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS**



## **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**IDENTIFICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA  
EMPRESA PLANET CHICKEN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**

### **INTEGRANTES:**

**ARANA GUILLEN, JUAN MIGUEL**

**FARFAN FUENTES, FIORELA NOEMI**

**FUERO ANTARA, MARILI YANETT**

### **ASESOR:**

**MAG. MILLAN BAZAN, CESAR AUGUSTO**

**LINEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOVIEMBRE, 2019**

**“IDENTIFICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA  
EMPRESA PLANET CHICKEN”**

Presentado a la facultad de Ciencias Empresariales. Escuela profesional de  
Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas.

**APROBADO POR:**

**Dr. Quintana Portal, Juan Daniel**

.....

**Presidente**

**Dr. Vines Yacila, Víctor Eduardo**

.....

**Secretario**

**Dr. Borja Castillo, Julio César**

.....

**Vocal**

**Lima, 16 de noviembre de 2018**

**Dedicatoria**

A Dios por habernos iluminado y encaminarnos en lo correcto para poder cumplir nuestros objetivos profesionales, en tanto también a nuestros padres por el apoyo constante.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a todas las personas que a lo largo de estos años nos ayudaron para seguir adelante con nuestras metas y objetivos. Agradecer a nuestros padres, que han sido un apoyo constante en todo este tiempo y sin ellos no habría sido posible conseguir lo que estamos logrando.

Gracias, ahora nos toca hacer, que ustedes se sientan orgullosos de nosotros por nuestros futuros logros.

## Resumen

El trabajo de investigación que a continuación presentamos es un estudio descriptivo que hace alusión a la identificación de la cultura organizacional y el desempeño del personal, de la compañía Planet Chicken. El problema desarrollado en esta investigación reside en determinar los elementos que integran en nuestras variables de investigación, por lo tanto, nos permite reconocer sus debilidades y fortalezas de esta compañía.

Este trabajo se centró en precisar las cualidades que existen entre la cultura organizacional y el desempeño del personal, en base a rendimiento y productividad. Como parte del estudio, hemos obtenido los testimonios de los anfitriones y de los clientes fidelizados, para determinar los puntos clave del bajo rendimiento por parte del personal, teniendo en cuenta la baja productividad y la pérdida de clientes que inicialmente tuvo esta sede. Con los datos conseguidos de esta investigación, nos proporcionarán información indispensable para realizar el diagnóstico de la situación actual, lo cual plantearemos las mejoras necesarias, que ayudarán al área de producción a obtener mejoras en su desempeño y en su ambiente laboral.

Mediante la realización del análisis, se ha logrado formular las siguientes estrategias, Plan de capacitación, Plan de compensación, Evaluación de conocimientos, Test de clima laboral. Este planteamiento ayudara a mejorar el rendimiento, la productividad y el ambiente laboral del área de producción. El mismo que generar cambios en el servicio y sus productos que ofrece esta empresa.

Palabras claves: Cultura organizacional, desempeño del personal, productividad, ambiente laboral, capacitación y compensación.

## **Abstract**

The research work that we present below is a descriptive study that refers to the identification of the organizational culture and the performance of the staff, of the company Planet Chicken. The problem developed in this research lies in determining the elements that integrate into our research variables; therefore, it allows us to recognize its weaknesses and strengths of this company.

This work focused on specifying the qualities that exist between organizational culture and staff performance, based on performance and productivity. As part of the study, we have obtained the testimonies of the hosts and loyal customers, to determine the key points of low performance by the staff, taking into account the low productivity and the loss of customers that this headquarters initially had. With the data obtained from this investigation, they will provide us with indispensable information to make the diagnosis of the current situation, which we will propose the necessary improvements, which will help the production area to obtain improvements in its performance and in its work environment.

Through the analysis, the following strategies have been formulated: Training plan, Compensation plan, Knowledge evaluation, Work environment test. This approach will help improve the performance, productivity and work environment of the production area. The same as generating changes in the service and its products offered by this company.

**Keywords:** Organizational culture, staff performance, productivity, work environment, training and compensation.

## Tabla de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Tabla de Contenidos.....	vii
Introducción.....	ix
<b>1. Problema de la Investigación</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problema Específico.....	4
1.3. Casuística.....	4
<b>2. Marco Teórico</b>	
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	24
<b>3. Alternativa de solución</b>	
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

Apéndice A

Apéndice B

Apéndice C

Apéndice D

Apéndice E



## Introducción

Actualmente existen muchas empresas y organizaciones que están prestando un interés singular en el contenido de la cultura organizacional como apariencia estratégica y mejorar el desempeño de sus empleados a través de mecanismos y decisiones tácticas que guíen la actividad organizacional hacia la comprensión de las respuestas de los miembros ante las condiciones internas y presiones externas que finalmente precisan el desempeño y la productividad.

El estudio realizado en la investigación describe el grupo de valores, costumbres, normas, hábitos y la conducta que caracteriza a colaboradores de la sede Santa Anita, de manera de establecer un ambiente que nos ayude a proponer el actuar de las actividades orientadas a la mejora la competitividad y percepción del entorno laboral de los procesos y mejorar la productividad. Ya que la cultura organizacional y el desempeño laboral esta fundamentalmente dentro de gestión y organizaciones que también optimiza las mejoras en los procesos internos y mejora el ejercicio laboral en las organización, llevando al avance de la productividad.

A continuación la descripción que realizaremos y estableceremos, serán estrategias corporativas que dirijan el fortalecimiento y mejoramiento continuos de los aspectos más notable del resultado de la investigación, y que éstas contribuyan a dar mayor solidez en la corporación.

Planet Chicken abrió sus puertas el 26 de setiembre del 2011. Es una franquicia de timpu y lomo sac, pertenece a la misma familia de pardo's y pascuale hnos., pero con una propuesta totalmente diferente, donde la estrella es el pollo a la brasa y su

acompañante la exquisita comida criolla. Está dirigida a un público B y C, la ubicación de la sede a estudiar está ubicada en Mall Aventura Santa Anita Av. Nicolás de Ayllón 3012 – Ate.

La empresa se caracterizó por la innovación y calidad de sus platos, y el buen trato de sus colaboradores, la simple satisfacción de sus clientes resulto insuficiente es consciente de que existe la posibilidad que un cliente sea captada por la competencia por ello, persigue su satisfacción plena no solo con sus productos y servicio, sino con el desarrollo y la creación de relaciones estables de cooperación y mejoría a largo plazo, en un plano individual en el que el cliente se sienta identificado y apreciado, a través de la cooperación de sus colaboradores y proveedores.

Planet Chicken tiene como misión de brindar felicidad a través de su servicio excelente; productos de delicioso sabor; calidad en un comfortable ambiente. Su visión es de llevar una pequeña parte de la gastronomía peruana al mundo, y sus Valores son verdad; comunicación; respeto; responsabilidad.

La necesidad del estudio fue para conocer, el marco que guía a las personas en la conducta diaria de los trabajadores de la corporación y/o área el desenvolvimiento al cumplimiento en el desarrollo de las actividades de producción. Por tal motivo resulta interesante conocer la consecuencia de la cultura organizacional en el ejercicio laboral en la sede de Planet Chicken (Mall Santa Anita), es de conocer mediante la selección del personal y las capacitaciones que tiene y requiere el personal para el buen rendimiento en el desempeño laboral y la mejora de la producción.

La importancia en la investigación fue considerar que la cultura organizacional tiene el valor esencial que tienen los colaboradores y como resultados un mejor desempeño de sus funciones que generen un impacto en la motivación, la moral, productividad y gratificación en la compañía. Las empresas deberían llevar a cabo programas de capacitaciones para sus colaboradores en donde se puedan ejercer y mejorar las habilidades de cada miembro de la organización, fortalece sus valores y mejorando la contención de los buenos colaboradores.

Es considerable sostener que la cultura organizacional debido a que permite conocer las dificultades en que los grupos de trabajo, o equipos con una doctrina positiva y clara que mejore el funcionamiento de la compañía y parte de la base que toda persona debe tener es que el desarrollo de sus funciones y responsabilidades deben ser claras para que cumpla sus metas y objetivos. Es una equivocación pensar que la evaluación del desempeño es un medio de control y coacción. No se trata de evaluar para sancionar, sino para mejorar el planteamiento de objetivos y hacer razonable el desempeño profesional de la persona en la empresa.

Este estudio está lo hemos estructurado por tres capítulos que mostraremos de la siguiente manera:

Capítulo I. Detalla el problema de la empresa, el planteamiento del problema, enunciado del problema, problema de la investigación y una casuística (referente al problema).

Capítulo II.- Se detalla el Marco Teórico de los precedentes de la investigación, las bases teóricas, conceptos y definiciones de las variables a tratar y también de algunas

costumbres exitosas y algunas experiencias exitosas de la empresa con temas afines de la investigación.

Capitulo III.- Se propone las opciones de solución que da ha conocer las respuestas, a la problemática planteada a través del problema general y de los problemas específicos.

Finalmente meditaremos las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos respectivos de este trabajo.

## **1. Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Es importante establecer que la cultura organizacional en el cumplimiento del colaborador; el que favorece la eficiencia laboral de los procesos de producción de la sede del lugar donde estamos planteando la solución para una mejor calidad de servicio, producto y coadyuve al cumplimiento de las metas, objetivos y misión del área.

La cultura organizacional es el rendimiento de la intercomunicación de la secuencia de variantes tales como:

Valores: Son costumbres que la persona tiene y cree que está haciendo bien y el comportamiento que va a tener dentro de la empresa.

Wow, Comunicación, Respeto, Verdad, Cooperación, Responsabilidad y lealtad.

Creencia: Está fundamentado en ese pensar que tiene la persona sobre determinadas cosas.

Hábitos: Cosas que uno constantemente repite y forman parte también de la imagen que tiene la organización.

Experiencia: Se asocia a la vivencia de las personas el día a día (conocimientos y habilidades).

Hasta las culturas establecidas están conforme a un modo que van innovando en el sustento a las particularidades externas e internas. Hay culturas que detallan también encasillar las condiciones específicas indeterminando que se modifica frecuentemente.

La apariencia cultural en la corporación y la otra parte de la sociedad es complicado, ya que dentro de la compañía existen subculturas y se aíslan o se incorporan al grupo de la organización. Así la ejecución de herramientas que estime la cultura organizacional es de mejor alcance para la compañía Planet Chicken, debido a que el factor es preciso para el cumplimiento de todos los colaboradores que constituye la empresa de la sede Mall de Santa Anita, tomado como muestra.

La cultura organizacional nos ayuda a entender que al obtener un excelente rendimiento y competitividad en el mercado, la empresa debe contar una cultura organizacional, ya que ayudara al crecimiento económico de la empresa. Ritter (2017), afirma que” la cultura organizacional tiene aspectos esenciales para el éxito, para entender el éxito de las organizaciones ya que es una herramienta que potenciara a la competencia entre las empresas” (p.41)

La problemática que nos lleva a este análisis es que, si el área de producción no conoce la cultura organizacional de la empresa, se encontrará reducido al no trabajar principalmente en las fortalezas y debilidades, el rendimiento de la empresa que tiene una gran dimensión del desempeño de los trabajadores. Al incremento de la satisfacción en rentabilidad y más productividad. Es por todo esto que tiene gran consideración el cumplimiento de los procesos instalados.

Al conocer las variables que influyan en el desarrollo rivalizante que deben ser congruentes con las políticas establecidas, la organización esta indefensa a las participaciones improductivas y negativas, que llevan al perjuicio monetario sino también de la ubicación, ya que afecta al consumidor final.

## 1.2 Planteamiento del Problema

Partiendo de que el factor humano es quien hace desarrollar a la organización, por ello es indispensable tener con un personal apto y que genere oportunidades para el progreso a nivel individual como organizacional, por lo que el área de recursos humanos debe estar concentrada en destinar programas, procedimientos y políticas para obtener una estructura administrativa eficiente.

Por ello, cabe destacar que los puntos que quiebre del área fueron: el incumplimiento de los procesos en la elaboración del pollo a la brasa, donde se omitió la parte importante de la producción de los insumos y de la presentación adecuada de los platos con mayor demanda en la PLANET CHICKEN.

El crecimiento apresurado de las organizaciones, el comportamiento de los participantes de la organización frente a los nuevos requerimientos y al rápido incremento de mejoras, imponen a enormes compañías a nivel internacional, a capacitarse para conocer la conducta grupal y personal del capital humano, encaminando hacia los objetivos de la compañía, fundamentando cimientos psicológicos en la averiguación de la existencia organizacional.

En el caso de PLANET CHICKEN, se notó un gran porcentaje de estrés en los colaboradores del área de producción, quienes no están al 100% capacitados en su área, generando una baja producción por parte de ellos lo cual perjudicó considerablemente en el ambiente laboral y la rentabilidad de la empresa.

El medio ambiente puede perjudicar de manera negativa o positiva el comportamiento de los colaboradores, limitando o no su productividad en el rendimiento y/o el ingenio en el trabajo, por lo tanto el medio ambiente estará en cuenta como variable externa, y también será considerado un activo intangible en las compañías y lograr el mecanismo de armonía por lo que formula el problema sobre la cultura organización y el desarrollo laboral.

### **1.2.1 Problema General.**

¿De qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño del personal del área producción en Planet Chicken del distrito de Santa Anita, 2018?

### **1.2.2 Problema Específico.**

¿De qué manera los principios y valores determinan los resultados de las capacitaciones del personal de producción de Planet Chicken del distrito de Santa Anita, 2018?

¿De qué manera el comportamiento influye en la eficiencia del personal de producción de Planet Chicken del distrito de Santa Anita, 2018?

## **1.3 Casuística**

La cultura organizacional es un proceso constituido por factores tangibles e intangibles, que está dentro de la empresa, es decir, es la forma de convivir al interior compartiendo los niveles de producción, colaboración, innovación, aptitudes, lo cual viabiliza la identificación con la organización.



Esta Oportunidad de Mejora, aún se presenta de manera constante en la empresa Planet Chicken como se detalla a continuación: Se ha recolectado el testimonio de los siguientes colaboradores y clientes de la empresa quienes manifiestan lo siguiente: Claudia (servicio) indica que una vez comandado el pedido por parte de los anfitriones de servicio, el área de producción no manejan bien el tema de sentido de urgencia, ya que por ser Planet Chicken en un formato de fast food, los pedidos se entregan en menos de 8 minutos y si se demoran más de lo establecido el invitado realiza su reclamo, que son totalmente justificados por los líderes (Jhonatan - líder) pero no se ve la misma preocupación por parte de los anfitriones de producción (Erick, Jhonny – maestros brasa). Situación que es preocupante, ya que en el momento del incidente a los invitados se les pide las disculpas del caso y se les ofrece algún otro producto de cortesía para no generar futuros rechazos por parte de los clientes.

Parte importante de las políticas de PLANET CHICKEN, es el tiempo de servicio que como máximo es de 8 minutos, el cual está estandarizado en la marca, tiempo en el que el mismo rubro lo determina por ser el formato de FAST FOOD, pasado el tiempo estipulado es generado una cortesía al cliente.

También es importante detallar que otra Oportunidad de Mejora, que se ha observado en el área, es el incumplimiento de los procesos de producción, se sabe que como toda empresa Planet Chicken tiene un recetario estandarizado, que tiene que ser cumplido y respetado por los colaboradores, pero en este caso muchos de los anfitriones como Erick (maestro brasa) indica que no lo están cumpliendo por muchos factores como: falta de tiempo, falta de capacitación, no conocen al 100% los procedimientos, falta de personal, etc. Estos problemas se van observando desde hace

mucho pero no se ha podido resolver en su totalidad puesto que este formato presenta un alto índice de traslación de personal, y no se ha podido dejar de laborar con el personal más antiguo de la empresa, quien también es el que transmite a los nuevos ingresos la mala práctica de los procedimientos, esto origina que tengamos problemas con las presentaciones de los platos y/o la demora de entrega de los pedidos, esto genera incomodidad por parte de los clientes hasta la devolución del pedido, nuestro trabajo de investigación ayudará a identificar la optimización de recursos y objetivos de eficacia, ya que nos permitirá disminuir las fallas y las pérdidas con nuestros productos.

Se pudo conversar con Alicia (Cliente fidelizado), nos indica que en muchas ocasiones que ha realizado sus compras en la empresa Planet Chicken, ha podido detectar que los productos no saben igual, ya que cree que pueden ser que cambian de cocineros o simplemente no están realizando bien los procesos, de igual forma ella siempre realiza sus consumos en Planet Chicken, debido al buen servicio que brindan el área de caja y bueno las salsas también son muy buenas.

También se conversó con Frans (Cliente fidelizado), quien también nos informó que en muchas ocasiones ha podido observar a los colaboradores como cansados y estresados durante la operación, por ello aduce que los productos no salen tan bien como lo suelen hacer, ya que en muchas ocasiones sus pedidos se demoran más de lo debido y bueno ya no va tan seguido como antes solía hacerlo.

Se considera que, debido a estos factores ya mencionados, traerán futuros problemas con los invitados (Los clientes son considerados como invitados, ya que es parte de la cultura de la empresa y son llamados de esta manera “Invitados”).

Por ello se está evaluando de qué manera dar solución a este problema.

Se considera que, debido a estos factores ya mencionados, los trabajadores de Planet Chicken del distrito de Santa Anita de la sede del Mall de Santa Anita, necesita tener señalado los valores, objetivos para el desenvolvimiento y gratificación de sus colaboradores. Se unirá, por lo tanto, con valores alusivos al emprendimiento personal.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales.

Palomino y Peña (2016). *El vinculo entre el desempeño laboral y la cultura organizacional de la sociedad Distribuidora y Papeleria Veneplast Ltda.* Tesis de pregrado. Universidad de Cartagena. Colombia. Este trabajo de tiene como finalidad es universal, analizar el vinculo entre el desempeño laboral y el clima organizacional de la sociedad Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. El modelo será de ejemplar Correlacional y Descriptivo. Correlacional, debido a que se investigará formar recomendaciones entre variables correctas de la problemática de interés, para esta tesis compromete observar la forma en que se ordena el clima organizacional con el desempeño laboral de los empleados. Descriptivo, porque se abordarán las características del problema bajo consideración, en este caso, de los empleados, el clima organizacional y el desempeño de los mismos y Correlacional, debido a que se investigará formar relaciones entre variables propias de la problemática de interés, para este estudio interesa observar la forma en que se correlaciona investigará formar recomendaciones entre variables correctas de la problemática de interés, para esta tesis compromete observar la forma en que se ordena el desempeño laboral de los colaboradorres y el clima organizacional. La población utilizada son los trabajadores de la Sociedad Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., estos corresponden a 97 personas. Se pudo concluir que con esta investigacion se concreto asu cumplimiento a su meta especifica, conveninete a evaluar el vinculo entre el desempeño laboral de los

colaboradores y el clima organizacional de la sociedad Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., pues se contribuyó mayor comprensión e inteligencia en torno a la circunstancia mediante un estudio metodológico, serio y detallado. Por otra parte se pudo decretar que los colaboradores en su gran mayoría eran jóvenes, ya sea femenino como masculino, soltero, de estratos tres, con aprendizaje técnico tecnológico, y originarios del medio local. Profesionalmente se desempeñan en cargos como asistentes, trabajando en jornadas de 48 horas por semana, con contrato a término indefinido, tuvieron una relación mayor a un año, con beneficios parcialmente bajos y en general reciben prestaciones laborales y beneficios. Finalmente se pudo corroborar la existencia del vínculo entre el desempeño laboral de los colaboradores con el clima organizacional de la compañía. El método estadístico llevó a determinar que la gran parte de las superficies del clima tienen una repercusión trascendente y positiva sobre el desempeño, resaltándose aquellas proporcionadas a diplomáticas interpersonales, meta y motivación así como la apreciación general del clima organizacional. De esta manera, las dimensiones personales del rendimiento tienen consecuencias positivas en gran medida, sobre el desempeño general. Como conclusión universal de esta investigación se puede sugerir que todas aquellas medidas sean consideradas con mira a la mejora del clima organizacional y estas decisiones sean de los gerentes de la sociedad Veneplast Ltda., tendrán como consecuencias a largo o mediano término sobre el desempeño laboral de los colaboradores, por ende las mejoras en casos puntuales del servicio tendrán como consecuencia en el desempeño global.

Ortiz (2016). *Particularidades de la cultura organizacional de una unidad productora de derivados y alimentos lácteos ubicada en la ciudad de Coatepec, Veracruz, México*. Tesis de Posgrado. Universidad de Granada. España. Esta

investigación eligió este tema, y obtuvo como fin aproximarse a las particularidades de la cultura de una empresa productora multinacional situado en el estado de Veracruz, México. Para emprender la investigación se tomaron en cuenta dos sugerencias para analizar a la cultura organizacional a través de extensiones (Cameron y Quinn, 1999; y Hofstede, 1999). Incluye un apartado conceptual con base en algunas teorías sobre la organización –como entidad productiva-, la cultura, y lo que se puede denominar como cultura organizacional, así como un ejemplo del estado del conocimiento sobre el tema en cuestión. Además, se presenta el desarrollo metodológico realizado para aproximarnos a la caracterización objetivo de esta investigación, concluyendo con la presentación de los resultados y con la discusión de los mismos. Si bien consideramos que este campo de conocimientos es susceptible de ser abordado para su estudio desde diferentes perspectivas metodológicas, la que seguimos aquí dejó al autor un aprendizaje sobre el proceso seguido, y una inquietud para perfeccionar el aparato metodológico aplicado, y sobre todo considerar la posibilidad de estudios que integren el punto de vista de diferentes disciplinas como pueden ser, por ejemplo, las ciencias antropológicas, sociológicas y organizacionales a fin de aportar a la mejora de los estudios, enriquecer los puntos de vista particulares, pero sobre todo coadyuvar a la comprensión del ser humano en uno de los contextos donde supone su desarrollo como persona: la organización.

Llano y Rivera (2015). *Metodo de Gestión de Talento Humano y su dificultad en el rendimiento Laboral de los colaboradores de la Floricola Agrogana S.A. de la Parroquia Joseguango bajo Provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga-Ecuador. La finalidad que busca el propósito es desarrollar el desempeño laboral de los colaboradores de la Florencia

AGROGANA S.A. mediante la preparacion de un metodo de Gestion de Talento Humano, el cual evidencia considerables las consecuencias sobre el beneficioso para la misma, que se enfoca a la produccion y comercializacion de flores, de la provincia de de Cotopaxi. El primordial inconveniente es la insuficiencia en el desempeño laboral, el mismo que inicio por la poca interaccion laboral, el poco conocimiento del perfil laboral, la ausencia de incentivos, por el mal clima laboral que produce disconfomidad en los colaboradores. La investigacion se ejecuta con apoyo de la indagacion en campo, la investigacion bibliografica, por ello se usa el diálogo, la indagación y el correspondiente diseño del interrogatorio cuya implementacion fue muy importante para la comunidad. La población es un grupo finito o infinito de objetos o personas con particularidades similares de donde se obtiene la informacion, la cual consta con un total de 120 trabajadores de las áreas administrativas, Post-cosecha y campo. Se pudo definir que floricola no tenia estructurado el procedimiento de talento humanano, ya que a traves de una evaluacion se obtuvieron resultados indicando lo mencionado, por ende la importancia que establece este estudio es el Metodo de Gestion de Talento Humano coopera al mejoramiento continuo y eficiencia del desempeño de los colaboradores, generando un clima laboral exitoso a cumplir con los propositos establecidos por la Floricola, de esta forma pueda llegar a los objetivos empresariales. Cde acuerdo a la manera de reclutamiento y selección de colaboradores que la FLORIDA AGRAGANA S.A. adapta, es en base a la recomendaciones de otras personas ajenas a la empresa, tomando en cuenta que no es la mejor opcion para ocoger al colaborador, dando asi como resultados que no se puede integrar un colaborador nuevo. Despues del estudio podemos definir que tanto las responsabilidades que se desempeña cada colaborador no tiene relacion con su conocimientos, por ellolas normas de ascenso del colaborador que

usa la Floricola, no son tomadas en consideracion de manera continua, por lo que provoca una inestabilidad para la misma.

Mendoza (2015). *Estudio de la Cultura Organizacional en el Restaurante Magic, Situado en la Cabecera Departamental de Zacapa*. Tesis de Posgrado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La cultura organizacional es grupo de creencias, servicios y entendimientos primordiales que tienen los colaboradores de una organización, por lo que establecen algunos indicadores de investigación que ofrecen la información adecuada para cumplir con el puesto y la finalidad de la empresa. El estudio se llevó a cabo en el establecimiento MAGIC situado en la cabecera departamental de Zacapa, proyectándose así como la meta en general, estudiar la cultura organizacional de dicho restaurante, con el objetivo de establecer su cultura y así, el crecimiento de objetivos tanto personales como colectivo, así como la relaciones pacíficas dentro de la empresa. Para el estudio de campo se adaptó un cuestionario de la muestra de treinta colaboradores del restaurante, mismo que con veintitrés ITM dentro de ellas, en escala de Likert, con el mismo que se conoció el tipo de cultura organizacional del colaborador del establecimiento objeto de investigación, es una cultura organizacional dúctil e innovadora, con valores repartidos, pues ellos están comprometidos e identificados debido a la participación continua.

Zambrano (2015). *La Cultura Organizacional en el Restaurante Mamalina como Fuente de Crecimiento Empresarial*. Tesis de Posgrado. Universidad San Buenaventura. Colombia. El estudio procura identificar las particularidades insistentes de la cultura organizacional del Restaurante Mamalina. Para este objetivo se emplea el modelo que esta renombrado con más de veinte años de validez que es el desarrollado



por Denison para evaluación y medición de la cultura organizacional de la manera muy imparcial. El mecanismo es la encuesta la cual mide cuatro particularidades a saber: Consistencia, Involucramiento, Adaptabilidad misión que gira en base a creencias y supuestos; así el estudio se aproxima al conocimiento de la cultura organizacional para definir su incidencia aquellas particularidades persistentes y realizar recomendaciones adecuadas considerando las de menor desempeño. El modelo analiza el impacto en los ejes de ductilidad, foco externo e interno, como como aparece en el estudio de resultados. Esto permite una investigación de la cultura en sí y su vínculo con el desarrollo empresarial o su paralización si no hay acciones que aprueben tener las bases para mantener en el mercado y poder gestionarla. El rol que desempeña el talento humano es toda empresa es vital así como la forma de relacionarse en este espacio, lo que va conformando la cultura, el mismo que debe de relacionarse y entenderse con los objetivos y metas de la organización. Para obtener este estudio de la realidad del mundo de los investigados, peculiaridades, rasgos actitudes que marcan la cultura organizacional del establecimiento por ello es de carácter descriptivo con la utilización de sistemas cuantitativos y cualitativos y estudio 13 de cada uno de los índices que forman las particularidades y los datos numéricos como resultados al tabular las encuestas. En los resultados obtenidos por este estudio se puede observar que los índices de menor desenvolvimiento son la consistencia y la misión. En la empresa hay defectos administrativos caracterizados por la falta de comunicación y transferencia de valores, objetivos metas organizacionales que se comporten y alienten la tarea de los colaboradores en la organización. Mientras que las peculiaridades de involucramiento y adaptabilidad dan a conocer mejor puntuación, donde resalta el compromiso de los colaboradores y el direccionamiento de servicio al cliente lo cual es confortante pero si no hay un norte no se tiene la certidumbre de saber hacia dónde se dirige la

organización, desarrollarlos es tedioso. Como durante todo el proceso se ha venido mencionando al talento humano con su participación diferente e importante, se plantea un modelo de gestión de talento humano por habilidades ya que es la base para la formación que se busca entre las habilidades de las personas y las metas de la empresa. La gestión humana desde la visión estratégica contribuye otros aspectos muy importantes para la cultura como es el desempeño, desarrollo de las personas y selección, que se repite constantemente en su permanencia en el entorno.

Cortez (2015). *Análisis de la Cultura Organizacional en el Restaurante Pizza Burger Diner del Departamento de Zacapa*. Tesis de Posgrado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La cultura organizacional se diferencia permitiendo a sus integrantes el entendimiento de considerar para representar la vida de la organización, a la vez que compone un componente diferente que le aprueba ser particular de las demás organizaciones. El estudio se llevó a cabo en el restaurante Pizza Burger Diner ubicado en la cabecera departamental de Zacapa, proponiéndose como finalidad general analizar la cultura organizacional que notan los colaboradores, así mismo saber las opiniones y el tipo de cultura organizacional dominantes en la empresa. Debido el incremento del trabajo en campo se adaptó un cuestionario a los dieciocho colaboradores del establecimiento el cual consta de veintisiete preguntas de escala de Likert, evaluando cada itinerario para estudiar y conocer que tan débil o determinante puede ser la cultura en la organización. Se definió que la percepción de los colaboradores del restaurante muestra del estudio. Respecto a la cultura organizacional está bien constituida, ya que la mayoría de los colaboradores contribuyen con su opinión en cada indicador por lo que se determina beneficioso.

Calderón (2013) *.La Cultura Organizacional en El Equilibrio Laboral (Estudio Realizado En Lubricantes La Calzada S.A.)*. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El presente estudio tiene como finalidad dar a comprender los motivos para manifestar si la cultura organizacional interviene en la permanencia laboral, según la apreciación de un grupo de participantes de una empresa de venta de lubricantes y baterías para carro la Calzada S.A. de Retalhuleu. El modelo de monografía está conformado de 26 trabajadores que tienen mayor a un año laborando en la empresa. La primera variable del estudio es la Cultura Organizacional, que gracias a ello se hizo una investigación para saber si interviene la permanencia laboral de los trabajadores dentro de la empresa, teniendo como causas internas y externas que puedan en su afecto provocar el desequilibrio laboral a los trabajadores. La herramienta empleada es el estudio de la escala de Likert, es un tipo de medida formada por intención de renovar los niveles de la averiguación social mediante la empleabilidad de categorías de respuestas estandarizadas. El estudio a desarrollar es el tipo descriptivo interpreta, estudia, y menciona que es un campo de estudio amplísimo, correlaciones estructuradas, emplea relaciones, variables independientes y dependientes. Por ende también se empleará la fórmula de cese de personal cuyo datos son recopilados para localizar la oscilación de personal dentro de una compañía, si el índice es muy bajo rendimiento se da la paralización y envejecimiento del colaborador de la organización y si en caso se presenta muy por encima o con fluidez se comunica inestabilidad a los trabajadores dentro de la empresa.

Olvera (2013). *Estudio de la Motivación y su dominio en el desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. El estudio

es en base a una investigación mixta, debido a que anhela cualificar y cuantificar las diferentes variables que intervendrían en esta investigación, que tiene como fin principal establecer las causas motivacionales que interponen en el desempeño laboral del colaborador Administrativo del área comercial de la organización constructora Furoiani Obras y Proyectos. Para lograr este objetivo se consideró como referencias las diferentes hipótesis administrativas que están dentro de sus fundamentaciones las causas motivacionales, convirtiéndose en uno de los puntos con mayor determinación de esta investigación. Como herramienta de recopilación de datos se adaptó el cuestionario CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) a la población –muestra de estudio, la cual consta de 38 colaboradores. La información que obtengamos de este estudio nos proveerá de toda la data necesaria para llevar a cabo un diagnóstico sobre las causas de motivación y la influencia de la misma en el desempeño laboral. Se propondrá un plan de acción en el uso del recurso humano que permita determinar los factores que influyen en la eficacia y eficiencia de los trabajadores y su crecimiento organizacional con incidencia eficaz en la consecución de las metas comunes en ambas partes como el colaborador y la empresa.

Marroquín y Pérez (2011). *El Clima Organizacional y su vínculo con el Desempeño Laboral en los colaboradores de Burger King*. Tesis de pregrado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. El estudio se realizó en la cadena de restaurantes de comida rápida Burger King; la población comprende entre 17 años de edad como mínimo de sexo masculino como femenino el muestreo que se empleó fue probabilístico sencillo en toda la muestra debido a que las mediciones del subconjunto fueron diagnósticas acertadas del conjunto mayor, el estudio fue de 125 colaboradores, adaptando la técnica cuantitativa para estudiar los diferentes procesos y funciones de

diferentes restaurantes. La metodología se llevó a cabo en primera instancia con la conversación previa de la gerencia general de los establecimientos para obtener el visto bueno para realizar la investigación en campo, como siguiente paso se contactó con los encargados de gerencia de los restaurantes para solicitar el permiso de los investigadores para realizar la actividad concerniente. Se ejecutó un acercamiento por parte de los investigadores con los colaboradores asignados, se programó el día y la hora para adaptar el cuestionario en todos los restaurantes con la conversación previa del gerente general y las investigadoras, finalizando con la adaptación de la misma para recopilar los datos de la investigación y para consolidarlo fue necesario el apoyo de la técnica de observación y cuestionario. La investigación tuvo como resultado que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Burger King se cumple de manera satisfactoria la interrelación, permitiendo que ambas ejecute con importancia y responsabilidad las funciones que deben realizar a diario.

### **2.1.2 Nacionales.**

Alcaide (2018). *Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: caso chilis*. Tesis de Posgrado. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. El estudio demuestra que su principal objetivo sobre la intervencion de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millenials si tiene relación ( $r=0,758$ ;  $sig=0.000$ ); si al colaborador se le brinda una cultura organizacional atravez de valores y politicas con los que se identifican se consigue el incentivo para la realización de sus metas y los de la compañía; sin embargo las corporaciones del giro de alimentos y bebidas no lo consideran primordial; no se proponen como objetivo poner en optimizar o inculcar la cultura organizacional, no

consideran los resultado mejoralos que esta otorga como superar el desempeño de sus colaboradores; finalizando así que se debe colocar en práctica esta variable para llegar a conseguir un mejor resultado para la finalidad de la compañía.

Solís (2017). *Cultura Organizacional en el Restaurant Chili's Lima Plaza Norte*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú. El trabajo de investigación tuvo como propósito definir que el nivel de la cultura organizacional en el restaurant Chili's Lima Plaza Norte se encuentra en el distrito de Independencia. Dicho restaurant es conocido por su gran cantidad de platos, con el mejor ambiente y la cálida servicio mejorados por parte de los trabajadores del lugar, y tiene como dirección de partida la cultura que los identifica como corporación para poder desempeñar y realizar sus labores de manera correcta. Por ello esta investigación que busca determinar el nivel de identidad, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo puesto que a través de la literatura se llegó a la decisión de considerar estas cuatro dimensiones. El problema de esta investigación fue saber si la cultura organizacional del restaurant se mantenía o el nivel disminuía puesto que, en ese tiempo de investigación, existió cambio de gerencia, siendo ello el origen del problema de estudio. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo dado que se utilizaron datos estadísticos para definir los objetivos de estudio, también fue un estudio no experimental puesto que no se quiere utilizar la variable de estudio. Se realizó un censo a los 36 colaboradores de las distintas áreas: bar, servicio y producción. Como herramienta para precisar el objeto de estudio se utilizó el cuestionario que cuenta con 16 preguntas, donde se midió los aspectos establecidos. Como resultado, el nivel de la cultura organizacional del restaurant Chili's Plaza Norte fue alto. Siendo un aspecto positivo para la compañía dado que, se podrá generar una relación firme de comunicación, identidad, liderazgo y trabajo en equipo

entre colaboradores – marca, realizándose con mayor productividad las labores cumpliendo de manera grupal los objetivos planeados.

Romero (2017). *Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en Operarios de la corporación Avícola en Huarmey*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú. Esta investigación se realizó con el objeto de conocer la relación existente de la cultura y el compromiso organizacionales en los operarios de una empresa avícola en Huarmey. El muestreo estuvo conformado por 160 operarios, teniendo en cuenta variables sociodemográficas (edad y estado civil) y sociolaborales (tiempo de experiencia). La estructura de la investigación empleado fue el no experimental, de corte transversal, asimismo, el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional. Se utilizó la Escala de Cultura Organizacional de Daniel Denison, el cual consta de 60 ítems y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, el cual consta de 18 ítems. Los resultados finalizaron que existe correlación directa, alta y muy significativa entre las variables Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional ( $r = 0.819$ ), es decir, a mayor Cultura Organizacional, mayor Compromiso Organizacional. Asimismo, existen diferencias significativas a nivel de las dos variables (cultura y compromiso) con las variables (edad, estado civil y tiempo de servicio) determinándose que, a mayor edad, estado civil casado y mayor tiempo de servicio existe un mayor nivel tanto de cultura y compromiso organizacional.

Cueva y Gonzales (2017). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Restaurante sabor de Mi Tierra de San Ignacio – 2017*. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Chiclayo. El colaborador tiene como objetivo principal determinar la calidad de servicio y el desempeño laboral en el restaurant Sabor de mi

Tierra, utilizando herramientas de elaboración propia. El tipo de investigación que se utilizó para este trabajo de investigación es de tipo no experimental descriptivo transversal. Este trabajo utilizó la metodología científica, que consistió en identificar el problema, para después de analizar las teorías, se plantearon soluciones a través de las conclusiones. El estudio propuesto es del tipo no experimental descriptivo por un lado describirá el fenómeno objeto de estudio y enunciará las características de la realidad, en el restaurante Sabor de mí tierra. También, se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudan a contribuir al marco teórico de la investigación y así poder sustentar nuestra base teórica, en cuanto a los métodos y pasos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al cliente. Se finaliza que existen varias deficiencias en el Desempeño Laboral y la calidad de servicio de restaurant Sabor de mi Tierra.

Guerrero y Sandoval (2016). *Implicancia de la Cultura Organizacional en la Productividad de la Distribuidora Comercial Toffy del Distrito de Tumbes*. Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. El trabajo tiene por objetivo definir la relación que existe entre la cultura organizacional y la productividad, con la interrogante: ¿En qué dimensión la cultura organizacional tiene implicancia en la productividad de la Distribuidora Comercial Toffy del Distrito de Tumbes?; con su hipótesis: —La cultura organizacional tiene consecuencia en la productividad; el tipo de investigación que se utiliza fue: Descriptiva, de diseño transversal y no experimental, se aplicó los métodos deductivo, analítico, inductivo y sintético, se aplicó la técnica de entrevistas y encuestas, la observación a 20 trabajadores. Los resultados más relevantes fueron afirmar que existe relación directa entre la cultura organizacional y la productividad, con las acciones que se realicen y se orientará a mejorar la cultura



organizacional, la que repercutirá en un mayor nivel de productividad por parte de los trabajadores de la Distribuidora. Este estudio pretende que la compañía a partir de hallazgos concluyentes realice estrategias dirigidos a consolidar y fortalecer una cultura corporativa, que influya en el proceso de la capacitación, el plan de comunicaciones y las relaciones interpersonales; logran un mejor nivel de productividad por los trabajadores de la empresa.

Limache y Ruiz (2017). *La Capacitación del colaborador y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant la Glorieta Tacneña. año 2016*. Tesis de Pregrado. Universidad Privada de Tacna. Tacna. El informe hace mención a la tesis “La inducción del personal y el rendimiento laboral de los trabajadores del establecimiento la Glorieta Tacneña. año 2016”, para obtener el título profesional de Ing. Comercial de la Universidad Privada de Tacna. El trabajo tiene el objeto de determinar cómo influye la inducción en los trabajadores como el rendimiento laboral de los trabajadores del Restaurant la Glorieta Tacneña, lo que es fundamental, medir el conocimiento de capacitación de personal en el Restaurant la Glorieta Tacneña y observar el grado de rendimiento de los trabajadores del Restaurant la Glorieta Tacneña. El trabajo realizado es de investigación tipo pura, de nivel correlacional y un modelo no experimental, transeccional y transversal, utilizando el método científico deductivo. El muestreo esta realizado por 60 trabajadores del Restaurant La Glorieta Tacneña, ya que ellos representan la población de estudio. El estudio de liderazgo define una relación directa en ambas variables, el desempeño laboral se relaciona con la induccion del trabajador, en un 81.77%, dado el R - cuadrado calculado. También este resultado se demuestra en un p-valor de 0.00, ya que al ser menor que 0.05 muestra la relación que existe. También el coeficiente de correlación es de 0.904. Estos datos demuestran que la induccion que tiene el Restaurant La Glorieta Tacneña a generado resultados directos en

el desempeño de sus colaboradores, a medida que se otorga mayor inducción a los trabajadores, el resultado evidenciara inclinación a generar mejores resultados de la corporación es por eso que la investigación genera una contribución directa al área de gestión y dirección de corporación, en el área de RR.HH., y una colaboración al Restaurant La Glorieta Tacneña, que permite tomar decisiones para la mejora de los procesos.

Mino (2014). *Relación entre el clima Organizacional y el Desempeño en los colaboradores Trabajadores del Restaurant de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Tesis de Pregado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. El trabajo permitió precisar la relación del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Restaurant de Parrillas Marakos 490, el cual se empleara como herramienta la encuesta, la Escala de Likert y sus resultados tuvieron la siguiente dimensión: procedimiento del cargo, productividad, conducta, compromiso perspectivas de los servicios, aspectos corporales, perspectivas del producto que corresponde al desempeño laboral y la estructura, de la responsabilidad remuneración individual, riesgos y toma de decisión, la tolerantes al conflicto que responde a la evaluación del clima laboral. La aplicación de las herramientas y recolección de los datos, se obtuvo resultados a través del programa SpssStatics 18, el que permitió determinar, si el clima laboral influye en el desempeño, que un colaborador tiene una mejor habilidad cuando experimenta o percibe un mejor clima laboral. La investigación es de tipo y nivel descriptivo, ya que se analiza el grado en el cual, las variables, son correlacionables. Existe la correlación que se determina estadísticamente el coeficiente de relación de Spearman y siguiendo el método científico, que utiliza un enfoque cualitativo.

Quispe (2015). Clima organizacional y rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis de pregrado. Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac-Perú. Este trabajo realizado en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. El enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tiene como objeto determinar la conexión que existe entre desempeño laboral y el clima organizacional, nos muestra reconocer el grado del desempeño laboral de los colaboradores en base a tres dimensiones de la productividad laboral, eficiencia y eficacia laboral. Para obtener la información se usaron 64 encuestas a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha se realizó a hombres y mujeres, los que se presentan su labor en esta municipalidad, durante el tiempo del 2015. En relación a la herramienta de recopilación de datos, se utilizó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional tuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (algunas veces, siempre, casi siempre, muy pocas veces y nunca). También, el cuestionario sobre el desempeño laboral, está compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La legitimidad y la fiabilidad de la herramienta fue realizada según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los totales que se obtuvieron son de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Las herramientas son seguras y consistentes. Para cuantificar la relación que existe entre dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, que observamos que tiene una relación de 0.743, donde muestra que hay una relación directa; positiva moderada; que quiere decir que a medida que se aumenta la relación de un mismo sentido, crece para ambas variables. También, la significatividad es alta porque la evidencia estadística muestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente pruebas estadísticas para negar la relación, porque el p-valor  $<0.05$ . Por eso, se confirma con un grado de

fiabilidad del 95% se tiene una relación significativa entre el desempeño laboral y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Se llego a la conclusion que mediante este estudio, se observa que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha no llegan a la efectividad al realizar un desempeño. Según el objetivo general se confirma que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 La cultura organizacional.**

#### ***2.2.1.1 Definiciones.***

Se comprende a la cultura organizacional, a todo lo que se determina a una institución y la compara de otra, haciendo que los asociados perciban parte de ella, ya que practican los mismos valores, ideales, comportamiento, conducta, orden, idioma, habitual y honores. Cabe indicar, que estas composturas se encuentran internamente familiarizadas al clima organizacional. (Llanos, 2016, p. 80)

Es el prototipo habitual de comportamiento, es decir, los ideales y los valores distribuidos que los asociados gozan frecuentemente. La cultura se induce cuando las personas expresan, realizan y reflexionan adentro de un ámbito organizacional. Comprende la experiencia y el traslado de entendimientos, ideales y prototipos de comportamiento a lo extenso de una etapa, lo que se refiere que la cultura de una organización es conveniente y no se renueva tan apresurado. A menudo decreta el estilo

de la compañía y establece normas de manera que se debe comportar los asociados. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 262)

“Es la agrupación de costumbre e ideales creados mediante ejemplares, valores, conductas y perspectivas repartidos por los asociados de la institución, se diferencia una organización de otra, en forma establecida de reflexionar e intervenir de una organización” (Córdova, 2013, p. 81).

### ***2.2.1.2 Tipos de la cultura organizacional.***

Murga (2016) Señala cinco tipos de la cultura organizacional:

- Culturas innovadoras: Se determina por su nivel de tolerancia, imaginación, entendimiento, prácticas y valores que especifican disposiciones y modo de realizar las cosas las cuales ayudan en la sociedad en fomentar de crear actuales entendimientos y el firmamento de innovar.
- Culturas de logro: Es una cultura donde se valora el esfuerzo y se construye en base al interés, algo que fomenta que exista rapidez en lo que se pueda realizar u opinar. Se valora la escucha estricta sobre la información, los rendimientos y se impulsa el comportamiento traslúcido y leal para obtenerlo.
- Culturas de equipo único: Promover el trabajo en conjunto es la innovación de una cultura de equipo en la que se valora la contribución. En un ambiente de -- trabajo en equipo, los compañeros comprenden y creen en la inteligencia, en el proyecto y en las decisiones para las mejoras en la institución.
- Culturas centradas en el cliente: Es un mecanismo muy preciado que presenta beneficios primordiales a cualquier institución. Implica sacrificio y

especialmente a los administradores quienes deben laborar en la alineación de los valores inspirados para guiar a los consumidores de toda la institución.

- Culturas en las que las personas son lo primero: Puede parecer como una imaginación pero es una verdad, lo que se puede producir es para y por los clientes. El cliente es el objetivo mas valioso de cada institución, sin ellas las instituciones no tendría sentido de supervivencia. (p.1)

Joel (2016) Nos indica los siguientes tipos:

- Organizaciones enfocadas a la norma: La finalidad es la protección y la permanencia.
- Organizaciones enfocadas a resultados: Renocer los propósitos de capacidad y mejor elemento de procedimiento. La organización de la compañía, los cargos y las funciones se valoran todas en tiempo de su tributo a la finalidad.
- Organizaciones enfocadas a las personas. Su finalidad es el crecimiento y complacencia de sus asociados. (p.1)

### ***2.2.1.3 La influencia del líder en la cultura de la organización.***

Los jefes, en especial los que tiene mayor cargo, son los encargados en establecer el clima de la organización: sus valores intervienen en el mismo camino. Aún cuando la expresión se emplea de diferente manera, un valor puede precisar como los ideales parcialmente es o no conveniente, y conduce las labores y el comportamiento de los individuos en la ejecución de los objetivos de la institución. Los valores pueden tener en cuenta en forma de ideas que permite las determinaciones diarias. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 265)

Las instituciones necesitan, para desarrollar y mantener del liderazgo de sus administradores y esto es privilegiado para las que tienen final de utilidad y las que no, debido a que las instituciones necesitan de los administradores, requerimos conocer algunos aspectos principales tales como: Lealtad con la misión, relación con los objetivos, seguridad en uno mismo y lealtad personal. (Rivera, 2012, p. 1)

#### ***2.2.1.4 Característica de la cultura organizacional.***

Chiavenato (2011) Existen seis características:

- Regularidad en las conductas percibidas: Las ideas de los partícipes se determinan por un estilo habitual, terminos propios y solemnes relacionados con comportamientos y desigualdad.
- Normas: Patrones de conducta que conocer dirigir sobre el modo de realizar las cosas.
- Valores sobresalientes: Valores que la institución ampara en primera solicitud y que aguarda que los individuos participen, como cualidad de beneficio, elevada eficiencia o bajo ausentismo.
- Filosofía: Gobierno que fortalece los ideales sobre cómo tratar a los funcionarios y usuario.
- Reglas: Lineamientos decretados y vinculados con el comportamiento adentro de la institución.
- Clima organizacional: Pasión transferida por el ámbito de labor. (p. 73)

Marcos (2011) Las siguientes características señala:

- decision individual: El nivel de compromiso, albedrio e individualización que tiene las personas.
- Comprension del riesgo: El nivel en que los trabajadores son estimulados a ser belicosos, creativos y a aceptar retos.
- Supervision: Conjunto de normas y proporción de control directa que se utiliza para verificar la conducta de los colaboradores.
- Afinidad e incorporacion: Nivel en que los asociados se comprometan con la institución mucho más que con su equipo de trabajo o con su ambiente profesional y en que las unidades institucionales son motivadas a trabajar de una forma unida y sincornizada.
- Sistema de incentivos: Este nivel (aumento de haberes, promociones, etc) se fundamenta a criterios como el esfuerzo de los trabajadores frente al rendimiento en la productividad, tiempo de trabajo, etc.
- Comprension del conflicto: El nivel en que los trabajadores tienen la libertad de apaciguar los problemas y los malos entendidos de una manera libre. (p. 1)

#### ***2.2.1.5 Importancia de la cultura organizacional.***

PLANET CHICKEN ha pasado por una transición constante con el fin de generar mayor satisfacción en sus invitados, por ello, programaron diferentes capacitaciones para su personal enfocándose en la zona de producción, que es el zona con mayor oportunidad de mejora, se tocó el punto principalmente que es el procedimiento correcto de la elaboración del pollo a la brasa, debido a que es el producto bandera del restaurante.



Las personas que dieron esta capacitación fueron los Maestros Brasa, colaboradores con mucha experiencia en la marca y sobre todo en el área.

Los puntos claves fueron los siguientes:

- Recepción del pollo B3
- Almacenamiento del pollo B3
- Limpiado y aderezado del pollo B3
- Encendido del horno
- Tiempos de cocción
- Cortado de pollo a la brasa
- Tiempos de retención
- BPM
- PEPS

También podemos señalar que existe 5 razones por el cual la cultura organización es importante:

1. Creas una identidad para tu empresa: Los colaboradores se encontrarán más inclinados a tener superioridades y objetivos si la cultura organizacional de la empresa así lo evidencia. Esta relaciones entre los valores instituciones y los colaboradores hará que se sientan parte de la organización.
2. Mejoras la productividad: Un colaborador satisfecho con la organización entregará lo mejor de él. Brindará un mejor rendimiento pues se siente parte de y comprometedor con la organización que lleva sus mismos valores e intereses.
3. Proyectas una imagen positiva: Al conocer que se tiene un ambiente laboral agradable, las personas considerarán más la imagen.

4. Retienes empleados: Contratar colaboradores que distribuyen sus valores en la organización favorece a que el grupo sea más provechoso. Además, se logrará que sean legales a la organización y así se evitará el reemplazo constante y los costes que eso conlleva.
5. Atraes millennials (generación) talentosos: Hoy en día, los millennials más ingeniosos tienen también una gran obligación de compenetrarse con la cultura organizacional. Buscan un puesto donde encontrarse a gusto y cuyos valores se expandan más allá de lo interno. (Sosa, 2018, p. 1)

La cultura organizacional se perdura entonces, porque la organización tiende a cautivar y mantener a individuos que parecen comprometerse con los valores y creencias. De la misma manera que la gente decide desplazarse a ciertas regiones (por la humedad, la temperatura entre otros) también los colaboradores elegirán la cultura organizacional que favorecen como ambiente de trabajo.

La cultura empresarial es de interés primordial considerado por los colaboradores, originando un sensación en la motivación, lo honrado, las recompensas y rendimiento en la organización. Las organizaciones deben ejecutar un proyecto para el crecimiento de sus colaboradores donde puedan desenvolverse y enriquecer sus capacidades en los miembros de su organización, incrementando la retención de los buenos colaboradores y fortaleciendo sus valores.

Es primordial conservar la cultura organizacional ya que es necesario porque permite descubrir inconvenientes en los grupos de trabajo, o formar grupos con ideas positivas y claras para obtener una buena marcha de la organización. (2018, p. 1)

### ***2.2.1.6 Beneficios de la cultura empresari, fuerte.***

Una cultura fuerte es aquella que es entendida y seguida por la mayoría del grupo, sin requerir muchas normas y órdenes oficiales para ello. Cuando se tiene una cultura fuerte, usted tendrá los siguientes rendimientos en su negocio:

1. Mejor toma de decisión: Un grupo que vive la cultura del comercio, sabe reconocer exactamente las prioridades y por eso toma decisiones más apresuradas y con mayor calidad.
2. Menor turn-over (volumen de negocios): Si se tiene claro cuál es la cultura del negocio, se podrá conseguir en colocar a empleados que tienen el perfil adecuado y eso reducirá la rotación.
3. Mejor desempeño y satisfacción: El grupo que se siente unido por una cultura única y que tenga percepción para que todos se sienten más a gusto de laborar y hacer mejor su trabajo.
4. Más resultados de negocio: Si su cultura es fuerte y ordenada con su negocio, esto afectará su resultado positivamente a largo período.

Una cultura organizacional fuerte es la que está orientada al desempeño, las cuales son:

- Orientación a resultados, búsqueda de la excelencia, recompensas a los excelentes rendimientos.

Muchas veces en una cultura fuerte nuevos miembros que no logran aclimatarse, se mantiene por poco tiempo en la organización sea porque son desvinculados o desisten.

Son las Culturas fuertes las que observan que su principal activo es el recurso humano, al cual hay que considerarlo, educar y entregar las herramientas para el resultado de sus funciones con éxito.

Es importante reconocer la cultura de la organización, a fin de confirmar sus códigos, valores y ritos para poder integrarse y dirigir al grupo a la meta. (Romero, 2017, p. 1)

## **2.2.2 Desempeño laboral.**

### ***2.2.2.1. Definiciones.***

Pedraza et al. (2010) Menciona que el rendimiento de los colaboradores son considerados invaluable para propagar la existencia y popularidad de una organización. Por ello ahora los gerentes de recursos humanos sienten apego a la apariencia que facilitan no solo medirlo sino también a obtener mejoras. En este caso el desempeño son las conductas y proceder que se observan en los colaboradores que son importantes para el cumplimiento del propósito de la organización, donde también pueden ser considerados como competencias a nivel personal y de qué manera aportan a la organización. Este desempeño puede tener éxito o no, esto depende de muchos factores que pueden resaltar a través de la conducta. (p. 495)

#### ***2.2.2.1.1 Conducta.***

Sanchez P. (Marzo 2018) Hace referencia a que es lo que se ve de nuestro compromiso. El concepto de conducta humana refiere a las diferentes acciones que nosotros realizamos en nuestra vida diaria. La conducta puede describirse a la realización de actividades y acciones y está implicada a un pensamiento o emociones. (p.1)

Por ende es primordial tener en cuenta la existencia de 3 tipos:

a.- Conducta Agresiva: - Es la que es mal fácil de identificar. Muchas de ellas que las personas las realizan, son hereditarios, ya que eso les sirvió a sus antepasados, ya que tenían un fin evolutivo muy útil. A lo largo de la historia del ser humano las conductas agresivas servían para evitar a posibles enemigos que tenían el propósito de invadir propiedades, defender posiciones de poder o defender derechos.

b.- Conducta Pasiva: - En este tipo de conducta son innatos de las personas que optan por huir de los problemas. Son las que mayormente acceden a las peticiones de los demás en vez de meterse en problemas, no alzan la voz, son muy tolerantes y son mayormente sumisos.

c.- Conducta Asertivo: - Son aquellas que son las más aceptadas por la sociedad para que la relación entre los ciudadanos sea el más adecuado. Sin duda en la actualidad no todas las personas logran desarrollar esta conducta.

Nos informan que el rendimiento laboral son conductas y comportamientos del personal que se unen y siguen lineamientos que los dirigen a un fin en común con la empresa, debido a que no solo se pueden medir sino también generar mejoras.

Y fundamental, ya que uno de los frutos que provee la valoración del desempeño es el mismo personal, no solo la organización. Debido a que esta herramienta se puede definir como otras oportunidades para todos dentro de la empresa oportunidades (línea de carrera, incentivos, salario emocional y formación.).

El libro titulado “El Fin de la valoración del Desempeño”. En este proceso de evaluación del rendimiento puede evidenciarse los conocimientos de los líderes quienes son el mando intermedio del equipo de trabajo, evaluar de qué manera se maneja el mensaje dentro de la organización o también en qué nivel el colaborador se identifica con la cultura institucional.

Por ello el Desempeño Laboral es uno de las causas fundamentales para el desarrollo de la organización.

Gómez (2016) indica que el sistema de valoración y crecimiento está evolucionando hacia un punto de llegar a conversaciones o comunicación informal dentro de la empresa. Un modelo que pone en evidencia el desarrollo de este proceso es el que el Dr. Tim Baker dio a conocer en uno de sus ejemplares, donde especifica que los administradores a la hora de gestionar los sistemas de desempeño anual o semestral, pierden el tiempo en monólogos que poco o nada ayuda, generando costos altos para la

empresa tanto por el tiempo como todos los recursos que fueron invertidos y sobre todo la falta de motivación que pueden causar a los colaboradores.

Este nuevo prototipo creado por el Dr. Tim Baker tiene como base las “5 conversaciones” que deberían de ser aplicados en diferentes situaciones que no fueron planificados del lapso de un año. Cada uno de estas conversaciones debe de estar enfocado en diferentes puntos: clima laboral, oportunidades de mejora, fortalezas, debilidades, oportunidad, amenazas, sobre todo el desarrollo profesional y línea de carrera e innovación. (p, 1)

Este autor nos menciona la gran importancia y la evolución de la evaluación del desempeño de los colaboradores, por ello nos menciona un ejemplo de este proceso que va enfocado en la motivación del colaborador, que deben ser puestos en práctica en un determinado tiempo y se debe de tener en cuenta los cinco beneficios que se logra gracias a la intervención de este instrumento de gestión de colaboradores son: se crea un ambiente de comunicación constante, lugar de dialogo abierto y directo. Que logra aportar feed back, feed forward y opiniones oportunos. Que se dan en un proceso flexible. Que fomenta la comunicación de la retroalimentación de manera adecuada.

#### *2.2.2.1.2 Motivación.*

Herrera C. (2016) Indica que la motivación es también una de las causas psíquico que más se conecta con el desarrollo de las personas. El incentivo no es parte de la personalidad, sino la relación de las personas con la realidad, por ende el incentivo

es diferente de un trabajador a otro y en una persona puede ser distinto en varios aspectos de su vida. (p 1)

a.- La motivación intrínseca: Esta es asociada a actividades que se reafirman en uno mismo. Lo que hace que uno tenga ganas de realizarlo sin tener obligación alguna.

b.- La motivación extrínseca: Motivación que se define por factores externos como la recompensa y los castigos. Como cuando realizamos una actividad con un fin determinado donde nosotros no somos los protagonistas.

Se define como el sistema que promueve al seguimiento constante del logro de los objetivos o cubrir una necesidad.

#### *2.2.2.1.3 FeedBack.*

La retroalimentación es un sistema donde se dan cambios de información o hipótesis entre dos personas. Feedback, tiene la finalidad de aplicarse en diferentes situaciones como tecnológicas, biológicas y sociales.

Porque la retroalimentación no es otra que la instancia de respuesta en el sistema de comunicación y se caracteriza por el cambio de roles constantemente entre dos personas.

El emisor intervendrá con el mensaje moviendo al receptor, de modo que esta realice el acto de acuerdo al mensaje que este recibió. Como consecuencia de todo este



sistema que propone la retroalimentación, es que se ha convertido en una buena estrategia de comunicación en las organizaciones y el marketing, un área donde es muy importante conocer la opinión de los consumidores respecto a un producto determinado.

#### ***2.2.2.2. Principios de la valoración del rendimiento.***

Barceló (2018) Menciona que la valoración del rendimiento debe ser en base a los siguientes criterios que están lineados a su crecimiento, entre ellas están:

La valoración del rendimiento debe de estar ligado al crecimiento profesional de los colaboradores, los estándares de la valoración del rendimiento debe ser en base la información referente al puesto de trabajo, donde se puedan establecer los objetivos del proceso de evaluación del rendimiento, donde se aprecia la colaboración y compromiso de los colaboradores en todo momento en un 100% y el evaluador debe ser la persona quien brinde mejoras a través de ellas. (p.1)

La valoración del rendimiento debe de estar basado en ciertos principios que se muestran a continuación: Debe de estar relacionado con el desarrollo de los colaboradores, el sistema de evaluación tiene que ser claro y preciso, es necesario que el personal se sienta valorado, por ende demuestren compromiso con la empresa el evaluador sea considerado como una persona que brinda mejoras tanto para ellos como para la empresa.

### ***2.2.2.3 Factores que se evalúan.***

Rivas, Gonzales y Navarro (2012) afirman “Conocimientos del trabajo, nivel del trabajo, interacción con los colaboradores, estabilidad emocional, nivel de síntesis y analítica” (p.1).

Los factores que se evalúan en el desempeño laboral son: el know how, de los colaboradores que pueden ser aportes para la organización, por otro lado también es considerado importante la eficiencia en los resultados obtenidos por su trabajo, la capacidad de interactuar con el resto de sus compañeros y de qué manera puede influir en ellos, la estabilidad emocional es otro factor importante y relevante y por último es importante que los colaboradores demuestren la capacidad analítica debido a que en ocasiones se pueden presentar circunstancias que requieran de análisis y asertividad por parte de ellos.

### ***2.2.2.4 Criterios para elegir la evaluación del desempeño.***

Koontz (2012) afirma que son los siguientes: “Desenvolvimiento en el cumplimiento de objetivos, desempeño como administradores, valoración de los administradores con base en objetivos que se puedan cumplir.” (pp. 404-409)

Se menciona que la valoración del rendimiento debe medir según lo establecido para llegar a la meta indicada y llevar acabo la misión, así como el rendimiento en las funciones gerenciales y administrativas, no es suficiente contar con un administrador que no cumple con las expectativas del puesto y que no puede desenvolverse con

eficiencia en un cargo superior de la empresa, algunos de los colaboradores pueden haber tenido éxito y no necesariamente como administradores eficaces.

#### ***2.2.2.5 El proceso de valoración se divide básicamente en tres etapas.***

Ureña S. (2013) Menciona que el Planteamiento de Objetivos: es una etapa en la que el evaluador establece metas que el colaborador o evaluado debe cumplir en un tiempo indicado, seguido a esta etapa: viene el momento de verificar todo el proceso de evaluación: Evaluación de los individuos: es la etapa en la que se realiza una comparación sobre lo que se consiguió y las metas establecidas, el evaluador tiene un papel muy importante en todo el sistema de evaluación del rendimiento, debido a que están preparados para desenvolverse de manera eficiente y justa. (p.1)

#### ***2.2.2.6. Tendencias para la gestión y evaluación del rendimiento y crecimiento de colaborador.***

Barceló (2018) Menciona la evaluación del rendimiento interviene de manera fundamental en una empresa innovadora y moderna .El rendimiento del desempeño es una herramienta que se usa para verificar que tan productivo y eficiente es un colaborador a nivel individual.

Para ello existen tres tipos de evaluación que ayudaran a definir puntos fundamentales en el desempeño de los colaboradores:

- Evaluación de Resultados de manera individual

- Evaluación de Factores de Acción
- Evaluación de Desempeños Diversos.

Una de las más comunes es el desempeño diversos, en donde se realiza un formulario para destacar las conclusiones obtenidos entre la meta establecida y en la otra parte se determina que acciones fueron las que gestionaron dichos resultados.

Al valorar el rendimiento la empresa recibe información para ver qué es lo que se va a realizar al respecto; y si el rendimiento está por debajo de lo establecido, se tomaran medidas y si el rendimiento es satisfactorio, debe de ser valorado. (p. 1)

La valoración del rendimiento es fundamental en las organizaciones modernas, ya que es considerado como la herramienta principal para medir el rendimiento o eficiencia de los colaboradores de forma individual, y según los resultados obtenidos se puede tomar una decisión más asertiva sobre ellos como, por ejemplo:

- Incrementar el rendimiento y superar lo establecido mediante el feedback.
- Implementar normas de compensación: Esto puede ayudar a determinar que colaboradores merecen el incentivo o quienes deben de ser promovido.
- Decisiones de promover: Estas se promueven en base al desempeño de los colaboradores o y también puede darse en base a la planificación inicial.
- Necesidades de capacitación y crecimiento: El bajo rendimiento de los colaboradores puede dar a conocer que se requiere feedback o una nueva capacitación.
- Planeación y crecimiento de la carrera profesional: Oportunidad de desarrollo de los profesionales en específico.

Inexactitud de la información: el bajo desenvolvimiento en el puesto puede dar a conocer una la información sobre el proceso el puesto y sobre el futuro de dichos colaboradores en el área.

Equivocación en el perfil del puesto: El bajo rendimiento puede deberse a que considere funciones que no corresponde al puesto.

Retos externos: en algunos casos el desempeño es en base a factores que no tienen nada que ver con lo laboral como, problemas familiares, problemas económicos y de salud, que pueden evidenciarse en los resultados obtenidos de las evaluaciones.

Matos (2013) Refiere a la evaluación una herramienta que permite verificar desempeño del colaborador de manera individual. Esta herramienta permite obtener resultados precisos del desenvolvimiento y desempeño del mismo.

También sirve para determinar si hay inconvenientes en que un colaborador pueda integrarse sin inconvenientes en la organización. También se puede identificar las oportunidades de mejora y habilidades de dicho colaborador.

Es importante tener en cuenta que este proceso es realizado de manera periódico y también se informe en que consta y de qué forma se evaluara y cuánto tiempo será válido, normalmente se da cada año o cada seis meses. Al establecer la valoración se darán unas normas en general para los evaluadores para disminuir el riesgo de subjetividad. (p. 1)

Es denominado como una herramienta necesaria para evaluar el rendimiento de los colaboradores y que permite obtener resultados verdaderos del rendimiento individual de sus logros, también se puede detectar el foda de los evaluados.

Es un sistema donde determina que se evaluara, tiene el tiempo determinado para las evaluaciones y también cuenta con normas estandarizadas para los evaluadores.

Gómez (2016) menciona que las normas y procesos de gestión y análisis del desempeño han evolucionado de manera notable, ya que la retroalimentación y el autoanálisis de manera constante del líder y compañeros son los principales.

Estos cambios han llegado a ser muy particulares tanto así que en las empresas han obtenido cambios notorios, también se han anulado los impresos y puntuaciones de las evaluaciones. Actualmente ya no se están considerando los resultados numéricos, ahora se están tomando en cuenta los comentarios y los logros que los colaboradores pueden obtener, relacionando los puntos clásicos: Habilidades y valores; Metas anteriores; Nuevas metas; Acciones de lineamiento realizadas; Necesidades de lineamiento; Posibilidades de desarrollo; Potencial; Ambiente laboral y Conclusiones. (p.1).

Hoy en día las políticas, evaluación del desempeño y de los procesos de gestión de los colaboradores han evolucionado hasta convertirse en autogestión, autoevaluación, el Feed back continuo que son muy considerados en las grandes organizaciones que incluso los resultados.

### 3. **Alternativas de solución**

La cultura Organizacional está muy vinculada con el rendimiento laboral, ya que gracias a ello se pueden obtener mejores resultados en varios aspectos como: productividad, rentabilidad e imagen de la maca en general.

Para que los colaboradores del área de producción de la firma Planet Chicken Santa Anita. Entienda y pueda identificarse con la cultura organizacional deben comprender varios factores entre ellos están los más importantes y son fomentar el cumplimiento de los procesos establecidos, los valores, la misión, estándares de calidad y características personales del área, ya que son la base fundamental de Planet Chicken.

Cuando exista problemas en cuanto al desempeño laboral dentro del área de producción, se debe reforzar con mayor énfasis la cultura organizacional, conservar el orden, la calma, la emoción, brindar a los colaboradores confianza, estabilidad y desarrollo profesional. Fuera de ello es fundamental tomar en cuenta las recomendaciones y consideraciones de los colaboradores ya sea cuándo se incorpore algún cambio o consultar si se encuentra cómodo en el área, si existiera alguna duda o si tuviera una idea innovadora, y por último el líder debe contar con la confianza de sus colaboradores para que pueda seguir guiándolos y motivándolos.

El desempeño laboral predomina mucho en los resultados obtenidos, para ello los trabajadores del área de producción de la empresa Planet Chicken, tienen que ser conscientes, comprometidos con los procesos y la cultura organizacional y si el área realmente pone en práctica lo mencionado, lleva a la empresa a la obtener muchas ventajas, además de retener el talento de los colaboradores. Para tener una Cultura

Organizacional que sea identificado por los colaboradores del área de producción y gracias a ello mejore el desempeño laboral, intervienen varios factores una de ellas es que los colaboradores estén liderados por personas que tengan las mismas perspectivas, tengan claro el objetivo, ponga en práctica la cultura, que estas sean un buen referente para ellos, la empresa debe brindar un ambiente muy bien equipado, condiciones climatológicas e incluso la decoración del espacio en que los trabajadores interactúan, mientras mejor sea las condiciones en las que los colaboradores se encuentran, mejores serán los resultados obtenidos. Un líder debe desarrollar un clima comunicativo, flexible, abierto y cooperativo esto sirve para que el trabajador se sienta parte de donde labora. También la empresa debe realizar el vínculo promueve el trabajo en equipo poniendo en práctica los valores de manera. Cabe resaltar que otro factor importante es la motivación a los trabajadores, ya que ayuda en su mejor desempeño esto con lleva además al reconocimiento por su buen desempeño y brindarles incentivos.

Actualmente en la empresa Planet Chicken, la cultura organizacional y el desempeño laboral son factores muy trascendentales para el crecimiento y crecimiento de la empresa, ya que un buen trabajador debe estar capacitado y orientado para que pueda desempeñarse bien en el área, para ello el colaborador debe contar con compromiso y con ganas de aprender, también debe de acondicionarse al cambio y tener una creatividad innovadora, esto es importante ya que puede dar sugerencia de los cambios que se pueda realizar, el trabajo en grupo es muy importante puesto que si un colaborador de la empresa trabaja muy bien coordinado con sus demás compañeros, el trabajo que se realizara será más rápido y esto conlleva a un mejor desempeño para que la empresa no tenga dificultades.



Por lo tanto, la empresa Planet Chcken, debe de comprometer más a su equipo de trabajo, en especial al área de producción a ser partícipe de su cultura, ya que de esta manera mejoraría el desempeño laboral de sus colaboradores, y por ende la calidad de sus productos en un 100%, brindando de esta manera un producto y servicio de calidad a sus invitados, quienes son fundamentales según su visión como empresa.

## Conclusiones

**Primero.** - Se advierte que la cultura Organizacional contribuye en el área de producción de la organización Planet Chicken, Santa Anita, donde se pudo detectar que los colaboradores no están comprometidos con los procesos y el reglamento interno establecidos. Mientras que el desempeño de los colaboradores de la misma área no es bueno, debido a que no perciben el no estar identificados con la empresa. (Apéndice A)

**Segundo.** - Se concluyó que la cultura organizacional influye considerablemente, ya que si los colaboradores no tienen claro cuál es su misión, visión y bajo qué valores tienen que cumplir sus funciones, la empresa obtendrá los mismos resultados hasta ahora, productos de baja calidad.

**Tercera.** - Se detectó que en el área de producción de la firma Planet Chicken Santa Anita, la línea de carrera no es considerado como un incentivo para que el trabajador pueda dominar, sino que lo ven como un proyecto a futuro que no ven cumplirse desde hace mucho.

**Cuarta.** - Se conversó con el personal del área de producción, quienes indicaron que no se sienten totalmente capacitados, ya que durante este último año solo fueron instruidos por un personal de otra línea del mismo rubro, por lo que ellos hicieron ver su incomodidad porque no tienen los conocimientos respaldados por una persona capacitada al 100% en los productos de Planet Chicken, por ello vemos perjudicado el desempeño y calidad de los productos. (Apéndice B)

## **Recomendaciones**

**Primera.-** Se sugiere implementar políticas administrativas, tales como línea de carrera trimestral en función al desempeño y logros obtenidos del colaborador, sistema de remuneración variable en función a la productividad y cumplimiento de objetos y metas de cada colaborador, se realizarán elevaciones salariales como consecuencia de la evaluación del desempeño y la situación financiera de la empresa, el pago de horas extras y viáticos será reconocido, los cuales nos permite que los colaboradores del área de producción se sientan importantes y parte de la familia Planet Chicken.

**Segunda. -** Recomendamos capacitar a los colaboradores del área de producción en cuanto a los 4 pilares (misión, valores, sapo y sape) de la empresa, ya que es la base de Planet Chicken, con el fin de que ellos puedan conocer a más fondo su misión dentro del área. (Apéndice C)

**Tercera. -** Proponemos desarrollar las diferentes habilidades de los anfitriones, con el fin de captar a un nuevo líder de área, con el que el resto de los colaboradores se sientan identificados y puedan seguir y alinearse a los mismos procesos. Considerar el desempeño y compromiso de cada trabajador para ello se debe premiar con el acenso, ya que es muy importante e influyente en el desempeño del resto de los colaboradores. (Apéndice D)

**Cuarta. -** Aconsejamos contratar un personal adecuado con los conocimientos al 100% de los productos, para brindar capacitaciones a los anfitriones del área de producción. Realizar capacitaciones y talleres motivacionales constantes, con el fin de que los anfitriones sean constantes y pongan en práctica en el cumplimiento de los procesos de

producción. Capacitar a los colaboradores del área de producción en cuanto a los 4 pilares de la empresa, ya que es la base de Planet Chicken, con el fin de que ellos puedan conocer a más fondo su misión dentro del área.

## Referencias

### Libro Electrónicos

Pedraza E; Amaya G y Conde M. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI, núm. 3 p. 495.  
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

### Tesis

Alcaide V. (2018), “Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Servers Millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3625/1/2018\\_Alcaide-Cardenas.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3625/1/2018_Alcaide-Cardenas.pdf)

Ancana J. y Quispe K. (2013), Plan de Cultura Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa Incmena S.A.C. en el distrito de Villa El Salvador – 2012. Universidad Autónoma del Perú.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/153/1/ancana%20mochcco%20-%20ancana%20mochcco.pdf>

Cevallos Y. (2013), Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral, Dirección provincial Agropecuaria de Santa Elena. Universidad estatal península de Santa Elena. La libertad. Ecuador.  
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1136/1/gesti%20del%20talento%20humano%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%20>

%91o%20laboral%2c%20direcci%3%93n%20provincial%20agropecuaria%20de%20santa%20elena%2c%20a%3%91o%202013.pdf

Cortez S. (2015), Evaluación de la Cultura Organizacional en el Restaurante "Pizza Burger Diner" del Departamento de Zacapa.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Cortez-Vasquez.pdf>

Cueva B. y Gonzales C. (2017), Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4260/Cueva%20Peltroche%20%20Gonzales%20Adrianzen%20%20.pdf;jsessionid=E0D0099FA68F842721C3F68C08D0E614?sequence=1>

De la Cruz E. y Huamán A. (2016), Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015. Universidad nacional de Huancavelica.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/1029/tpnh.admin.00110.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Falcones G. (2014), Estudio Descriptivo de la Cultura Organizacional de los colaboradores de la Unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador, Universidad de Guayaquil. Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/tesis%20cultura%20organizacional.pdf>

Hidruogo J. y Pucce D. (2016), El Rendimiento y su Relación con el Desempeño Laboral del Talento Humano en la Clínica San Juan de Dios - Pimentel. Universidad Señor de Sipán.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/tesis%20de%20hidruogo%20v%20c3%a1squez%20y%20pucce%20castillo.pdf>

Llacchua F. (2015), Universidad Nacional José María Arguedas. Cultura Organizacional y Bienestar Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas.

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/229/19-2015-epae-llacchua%20quino%20cultura%20organizacional%20y%20bienestar%20laboral%20e%20los%20trabajadores%20administrativos%20de%20la%20unajma.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Llanos J. (2013), Influencia de los factores de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Especializado EsSalud “Casa Grande” - distrito de Casa Grande. Universidad Nacional De Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/4147/llanos%20fernandez%20jovanna%28fileminimizer%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Mendoza J. (2015), Análisis de la Cultura Organizacional en el Restaurante Magic, ubicado en la Cabecera Departamental de Zacapa.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Mendoza-Jackeline.pdf>

Mino E. (2014), Correlación entre el clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.

<https://es.slideshare.net/janena17/tesis-de-desempeo-laboral>

Ortiz J. (2016), Caracterización de "la cultura organizacional" de una unidad productora de alimentos lácteos y derivados ubicada en la ciudad de Coatepec, Veracruz, México.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=55873>

Palomino M. y Peña R. (2016), El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la Empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda., Universidad de Cartagena. Colombia.

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/clima%20organizacional-%20miryam%20palomino%20y%20rafael%20pe%c3%91a.pdf>

Quispe E. (2015), Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas.

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-epae-quispe%20vargas-clima%20organizacional%20y%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20la%20md%20de%20pacucha.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Rivera L. y Llano E. (2015), Sistema de Gestión de Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Florícola Agrogana S.A. de la



Parroquia Joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015”,  
Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga. Ecuador.

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2192/1/t-utc-3463.pdf>

Zambrano A. (2015), La Cultura Organizacional en el Restaurante Mamalina como  
Fuente de Desarrollo Empresarial.

[http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4196/1/Cultura\\_Organizacional\\_Restaurante\\_Zambrano\\_2015.pdf](http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4196/1/Cultura_Organizacional_Restaurante_Zambrano_2015.pdf)

### **Revistas**

Romero N. (2016) La importancia de la cultura organizacional, *Revista Recursos Humanos.com* (p.1)

<https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-Organizacional/>

### **Blog**

Barceló J. (2018) Principios de la evaluación del desempeño.

[https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)

Bueno M. (2013) Evaluación de desempeño como visualizador de rendimiento, Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales (p.p 1-2)

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/03/evaluacion-de-desempeno-como-visualizador-de-rendimiento/>

Chiang M. (2015) Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales Casilla 5-C, Concepción, Chile Tel.: (41)3 11 14 79 e-mail: mchiang@ubiobio.cl Recibido: 28 de octubre de 2015 / Aceptado: 10 de Noviembre de 2015.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Cristian J. (2016), Tipos de cultura organizacional.

[http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2016/11/tipos-de-cultura-organizacional\\_7.html](http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2016/11/tipos-de-cultura-organizacional_7.html)

Koontz (2012) Desempeño como administradores.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Rivera L. (2012)

Marcos L. (2017)

Murga M. (2016), Cultura organizacional - tipos

<http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2016/10/cultura-organizacional-tipos.html>

Rivas, Gonzales, Navarro (2012) Factores que generalmente se evalúan.

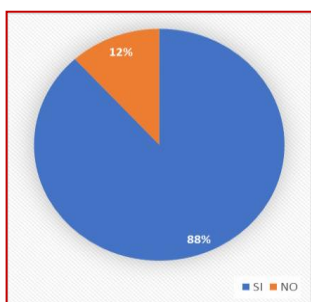
<http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com/2012/01/evaluacion-de-desempeno.html>

## Apéndice

### Apéndice A – Encuesta

#### Resumen del proceso de las encuestas realizadas al personal de operaciones de la empresa Planet Chicken de la sede de Santa Anita

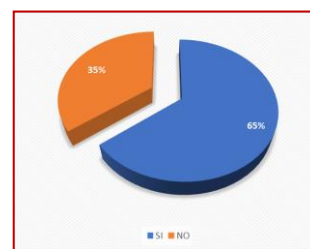
##### 1. ¿Considera que el lugar que se encuentra es un buen lugar para trabajar?



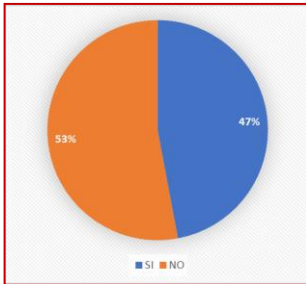
En el gráfico se puede observar, que el **88%** considera que el lugar donde se encuentran trabajando, es un buen lugar donde pueden laborar; sin embargo, el **12%** expresan que no es un buen lugar donde puedan laborar.

##### 2. ¿Tiene los recursos y herramientas necesarios para desarrollar sus funciones?

En el este cuadro se observa, que el **65%** indica el lugar donde se encuentran laborando cuenta con los recursos y herramientas necesarios para desarrolla sus funciones, **33%** indica que les falta capacitaciones para lograr el 100% de su eficacia.



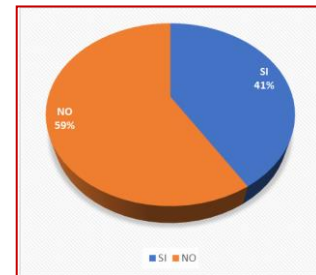
### 3. ¿La empresa te brinda la oportunidad de mostrar lo mejor de usted?



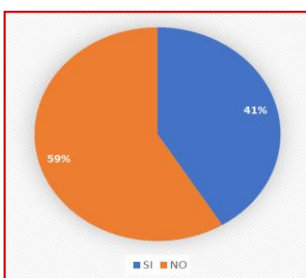
En el siguiente esquema se examina, que el 53% considera que la empresa donde se encuentran trabajando no le da la oportunidad de sacar lo mejor del trabajador, el 47% indica que la empresa brinda al colaborador la oportunidad de mostrar lo mejor del trabajador.

### 4. ¿Los supervisores o sus jefes muestran interés en usted como trabajador?

En el siguiente esquema se examina, que el **59%** de los colaboradores considera que los supervisores o jefes no muestran interés en su personal; sin embargo, el **41%** expresan que los supervisores o jefes muestran interés en su personal.



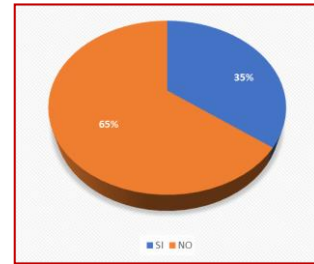
### 5. ¿Se siente motivado o estimulado en su trabajo?



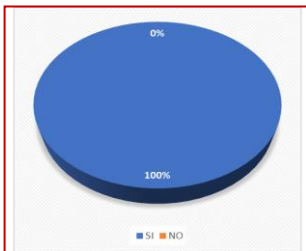
En el este cuadro se observa que el **59%**, no se sienten motivados en sus labores, por motivos de que los supervisores y jefes no están insentivando a su personal.

## 6. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

El **65%** de los trabajadores del área de operaciones, no consideran que sus opiniones no se tienen en cuenta, ya que los supervisores son muy cerrados y/o no paran mucho supervisando el proceso de la entrega de los platos y supervisión de su personal.



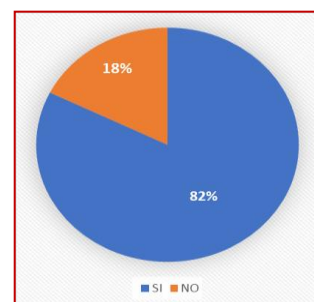
## 7. ¿Se siente aceptado por sus compañeros de área o departamento?



El **100%** de los trabajadores, se sienten acogidos por sus compañeros del área

## 8. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?

En este cuadro se observa, que el **82%** considera que el lugar donde se encuentran trabajando, es un buen lugar donde pueden laborar, está a gusto con el trabajo que realiza.



## Apéndice B – Testimonio

### **Testimonio de Entrevista al personal sobre la problemática dentro del restaurante**

Se ha recolectado el testimonio de los siguientes colaboradores de la empresa y nos dicen lo siguiente:

Claudia (Personal de servicio): “ indica que una vez comandado el pedido por parte de los anfitriones de caja, el área de producción no manejan bien el tema de sentido de urgencia, ya que por ser Planet Chicken en un formato de fast food, los pedidos se entregan en menos de 8 minutos y si se demoran más de lo establecidos los invitados hacen sus reclamos, que son totalmente justificados por los líderes (Jhonatan - líder) pero no se ve la misma preocupación por parte de los anfitriones de producción (Erick, Jhonny – maestros brasa). Situación que es preocupante, ya que en el momento del incidente a los invitados se les pide las disculpas del caso y se les ofrece algún otro producto de cortesía para no generar futuros rechazos por parte de los clientes.”

También tenemos el testimonio de Erick (maestro brasa): “indica que no lo están cumpliendo por muchos factores como: falta de tiempo, falta de capacitación, no conocen al 100% los procedimientos, falta de personal, etc. Estos problemas se van observando desde hace mucho pero no se ha podido resolver en su totalidad puesto que este formato presenta un alto índice de cambio de personal, y no se ha podido dejar de laborar con el personal más antiguo de la empresa, quien también es el que transmite a los nuevos ingresos la mala práctica de los procedimientos, esto origina que tengamos problemas con las presentaciones de los platos y/o la demora de entrega de los pedidos, esto generar incomodidad por parte de los clientes hasta la devolución del pedido,

nuestro trabajo de investigación ayudara a identificar los objetivos de efectividad y el mejoramiento de recursos, ya que nos permitirá disminuir las fallas y las perdidas con nuestros productos”.

## Apéndice C – Plan de Capacitación

### **I. Función de la empresa**

PLANET CHICKET S.A., es una organización de derecho reservado, destinada a brindar al público en general un servicio de comida rápida (Fast Food).

### **II. Justificación**

La demanda más principal en toda la organización es el colaborador comprometido en las funciones profesionales. Esto es muy trascendente en una organización que brinda productos, ya que el comportamiento y la productividad de los integrantes intervienen directamente en optimización y en la importancia del servicio que ofrece la compañía.

Un trabajador estimulado y capacitado que esté laborando en equipo, es el apoyo primordial para que las organizaciones triunfantes mantengan sus éxitos. Estos elementos, establece dos resistencias internas de mucha magnitud para que una alineación llegue a grandes horizontes de idoneidad, es parte fundamental de los cimientos en que se afirman los nuevos tratamientos del mercado de Fast Food.

La existencia de una fortaleza laboral estimulada se encuentra en la disposición del trato que reciben en sus relaciones personales que tiene el colaborador de Operaciones de la empresa, el respeto, el compañerismo y la contemplación que sus líderes les brinda cotidianamente. También es importante el contexto laboral y la compostura en que este proporciona.



Aquellos antecedentes acompañan instintivamente a orientar irremediablemente el contenido de preparación como uno de los pilares para conservar, cambiar o transformar las cualidades y conductas de los colaboradores interiormente de las empresas, dirigido a la optimización de prestación de consultoría y asesoría empresarial.

Por ello, Planet Chicken se propone a presentar un Plan de Capacitación Semestral en el campo de mejora de recurso humano y mejorar la eficacia del beneficio al consumidor.

### **III. Alcance**

Este plan de capacitación será aplicado para todos los colaboradores que laboran en la firma PLANET CHICKEN S.A.

### **IV. Fines del plan de capacitación**

Estando al objetivo habitual de promover la eficiencia organizacional, las capacitaciones se llevarán a cabo para cooperar a:

Mejorar la nivelación de productividad, crecimiento y utilidad de los colaboradores en la organización.

- Enriquecer la relación entre los trabajadores y, así incrementar la inclinación por el fortalecimiento de la importancia en el servicio.

- Compensar sencillamente los requisitos prometidos de la organización en factor del empleado, sobre el principio de la planificación de recursos humanos.
- Organizar comportamientos positivos e incrementar un agradable ambiente de trabajo, la calidad y la productividad, para potenciar el íntegro de trabajo.
- Los beneficios indirectos, son aquellos asumidos por la empresa, los cuales otorgan a sus colaboradores por prestaciones que se adquieren.
- Conservar la resistencia física y mental en tanto ayude a advertir incidentes laborales, y un ambiente seguro que lleva a cualidades y conductas más sólidas.
- Persistir al participante con los cambios futuros, animando a la creatividad e imaginación para ayudar a informar la cualidad de la fuerza de labor.

## **V. Objetivos del plan de capacitación**

### **5.1 Objetivos Generales**

- Capacitar al trabajador para la realización eficaz de sus compromisos que ocupan en sus sitios de trabajo.
- Ofrecer conformidades de progreso personal en el puesto actual y para otros cargos en que los trabajadores puedan ser considerados.
- Cambiar cualidades para establecer un clima laboral agradable, en el que se aumente la estimulación del colaborador para hacerlo más aceptable la inspección y las actividades de gestión.

## **5.2 Objetivos Específicos**

- Suministrar alineación e investigación respectiva a los propósitos de la organización, la estructuración, políticas y actividades.
- Proporcionar competencia e incrementar destrezas que resguarden el total de formalidades para la desocupación de espacios definidos.
- Ampliar y actualizar los entendimientos solicitados en áreas preparadas de actividad.
- Colaborar a aumentar y conservar un buen nivel de eficacia personal y beneficio colectivo.
- Fomentar en la capacitación del colaborador competente, conforme con los planes, finalidades y formalidades de la organización.
- Amparar la persistencia y progreso organizacional.

## **VI. Metas**

Enseñar el 100% a los empleados de las diferentes áreas (producción-servicio) de la empresa PLANET CHICKEN SA

## **VII. Estrategias**

Las estrategias para utilizar son:

- Desarrollar trabajos prácticos que se estén ejecutando corrientemente.
- Manifestación de casuísticas del área.

- Formalizar capacitaciones motivacionales.
- Monitoreo constante.
- Concursos de destrezas en el área.
- Incentivar la línea de carrera.

## **VIII. Tipos, modalidades y niveles de capacitación**

### **8.1 Tipos de Capacitación**

#### **Capacitación Impulsiva:**

Está dirigida en la inducción de los nuevos colaboradores sobre la cultura organizacional, que normalmente parte desde su inicio del área de selección.

#### **Capacitación Preventiva:**

Está encaminada a las nuevas modificaciones en los procedimientos, debido a que los colaboradores tienen que estar preparados para su buen desarrollo e innovar sus destrezas durante el proceso.

Se obtiene por objetivo el preparativo del colaborador para confrontar con superación la aceptación de nuevos métodos de compromisos, nuevos conocimientos o el manejo de nuevos grupos, fijándose a cabo en estrecha proporción el procedimiento de desarrollo de sus actividades.

### **Capacitación Correctiva:**

Desarrollar este tipo de capacitación, está direccionada a remediar “inconvenientes de desempeño”. En ese sentido, la única información obtenida es la de Evaluación de Desempeño que se realiza regularmente en las empresas, asimismo, los estudios de diagnósticos de necesidades se encuentran direccionados a reconocer y establecer cuáles son las posibles soluciones a través de las operaciones de capacitación.

### **Capacitación para el Desarrollo de Carrera:**

Las posibilidades de hacer línea de carrera en PANET CHICKEN están abiertas para todos los integrantes, ya que estas tareas se encuentran orientadas a predecir variación que se producen en el personal, con el fin de suministrar que los contribuyentes puedan ejercer una serie de diferentes o nuevas retos en la empresa, que implique mayor exigencia y responsabilidad.

La capacitación tiene por objetivo conservar o realzar la fabricación presente de los colaboradores, de esta manera preparándolos para un futuro desigual al contexto presente en el que la organización diversifique sus actividades, cambiando el prototipo de puestos y con ello la habilidad necesaria para desempeñarlos.

## **8.2 Modalidades de Capacitación**

Las modalidades de capacitación, es desarrollada de las siguientes propiedades:

**Presencial:** La finalidad es reunir a todos los interesados con el expositor para ampliar los conocimientos y su respectivo debate personal, lo cual conlleva a intercambiar ideas y experiencias.

**Actualización:** Conlleva a explicar y mantener actualizado al personal en temas recientes – procesos en una definitiva actividad.

**Especialización:** Conlleva a profundizar y dominar las competencias, costumbres y a la mejora de destrezas, en una determinada área de actividad.

**Perfeccionamiento:** Conlleva al cumplimiento de requisitos para aumentar o desenvolver la nivelación de destrezas y costumbres, con el fin de acrecentar el desempeño de labores tecnológicas, competitivas, directivas o de gestión.

**Complementación:** Conlleva a priorizar la alineación de un colaborador que maneja conocimientos básicos, solicitados por el puesto y pretende conseguir el nivel que este exige.

### **8.3 Niveles de Capacitación**

Los siguientes niveles de capacitación, se da de la siguiente manera:

**Nivel Básico:** Se enseña al colaborador a empezar con el desempeño de una labor o área determinada. Y tiene por propósito proporcionar información, discernimiento y experiencias fundamentales solicitados para la práctica en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se enseña al colaborador en progresar entendimiento y costumbres en una función concluyente o en un aspecto de ella. Su propósito es aumentar habilidades y corregir conocimientos con relación a los requerimientos de determinación y optimizar el desempeño en su ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se acomoda al trabajador que requiere conseguir una visión integral y profundizar sobre un área de movimiento o un campo concerniente con esta. El objetivo es proporcionar imágenes ocupacionales para el desempeño de labores de mayor requerimiento y compromiso en la empresa.

## **IX. Acciones a desarrollar**

Las operaciones para el desarrollo del plan de capacitación está amparada por los temas a realizarse, lo cual permitirá que los asistentes obtengan un mejor desarrollo en sus funciones a realizar, y el esfuerzo para una mejor aptitud de los recursos humanos, para ello se está fundamentando lo siguiente:

### **Temas de Capacitación**

#### **Sistema Institucional**

- Gestión del Cambio
- Cultura Organizacional
- Proceso de preparación del pollo a la brasa

- Formación de Atención al cliente
- Clima laboral

## **X. Recursos**

**10.1 Humanos:** Lo conformar los colaboradores, los encargados a organizar, los presentadores especialistas en la materia, como: Entrenadores de marca tales (Maestro brasa, integrantes de GTH y líderes de la Cultura)

### **10.2 Materiales:**

Infraestructura. - Las capacitaciones se efectuarán en ambientes cómodos y amplios para una mayor interacción.

Equipo, muebles y otros. - Está conformado por separatas, pupitres, diapositivas, equipo multimedia, y una adecuada ventilación.

Documentos técnicos – didáctico: Constancia, material de trabajo y encuestas de evaluaciones.

## **XI. Financiamiento**

El plan de capacitaciones programadas en nuestro cronograma, será una inversión propia de nuestros ingresos como Restaurante.



## XII. Cronograma

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MESES					
	1	2	3	4	5	6
- Seminario - Conferencia: Cultura Organizacional	-					
- Conferencia - Seminario: Proceso de preparación del pollo a la brasa		-				
- Taller - Curso: Formación de Atención al cliente.			-			
Curso - Taller: Clima laboral.					-	

## Apéndice D – Plan de Compensación

Los trabajadores de la empresa Planet Chicken dedicarán su noción y energía a cambio de una remuneración, en cambio, en la administración actual este término va más allá de la remuneración salarial. Incluye incentivos como la motivación al personal lo cual está subordinado a los resultados que se tiene en las apreciaciones de desempeño. En Planet Chicken incluye en su paquete de compensación total al colaborador una amplia línea de carrera.

Las bonificaciones ofrecidas a los trabajadores de Planet Chicken son de un aspecto esencial en la habilidad organizacional, lo cual permite:

1. Desarrollar su talento humano.
2. Mide el cambio que se efectúa en cada colaborador.
3. Permite conocer el reintegro de la inversión relacionándola con el resultado de la organización y sus objetivos.

\* Para poder desarrollar un Plan de Compensaciones, Planet Chicken tiene en cuenta:

- La buena administración de las compensaciones y beneficios es parte del servicio de talento humano.
- Debe unirse a los procesos de talento humano y no frecuentar como una práctica aislada.
- Descubrir el punto de proporción entre la complacencia del colaborador concebida por el resarcimiento obtenido y la capacidad competitiva de la







organización, lo cual, es el objetivo primordial del administrador de compensaciones.

- Debido a la insatisfacción con el sistema de bonificaciones, el trabajador ve menos atractivo el puesto donde desempeña sus funciones, por ello, se inicia la rotación, ausentismo y una baja productividad.

### Plan de Compensaciones

Recompensar	Conservar	Motivar	Atraer y Retener	Incrementar	Fomentar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desempeño del colaborador para su satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la organización que lidi en el mercado laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El esfuerzo a futuro del colaborador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La eficiencia y productividad de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de trabajo en equipo e innovación</li> </ul>

De manera general, podemos emplear en Planet Chicken el plan de compensaciones que ofrecemos a nuestros colaboradores:

	Monetarias: Prestaciones económicas adicionales a las exigidas por ley.
	Beneficios económicos: Transporte, guarderías, uniforme, servicio de comedor, entre otros.
	Bonos: Beneficio adicional al sueldo por cumplimiento de metas.
	Asistenciales: Seguros de gastos médicos para el trabajador y la familia directa.
	Recreativas: Beneficios que fomentan el bienestar integral del trabajador.
	Capacitación: Aumentar conocimientos para su plan de línea de carrera y desarrollo..

El giro de negocio de PLANET CHICKEN se direccionó a comida rápida - Pollería, quien brinda un Servicio y Producto.

## Apéndice F - Giro de Comercial

Es la unidad reconocible que realiza actividades económicas y está formada por una combinación de recursos naturales, humanos y bancarios, regularizados por una atribución que toma disposiciones delineadas a adquirir los resultados para los cuales fue creada. Estas se pueden clasificar en:

Pequeña: Consta de 1 a 10 trabajadores.

Mediana: Consta de 10 a 100 trabajadores.

### Giro Empresarial:

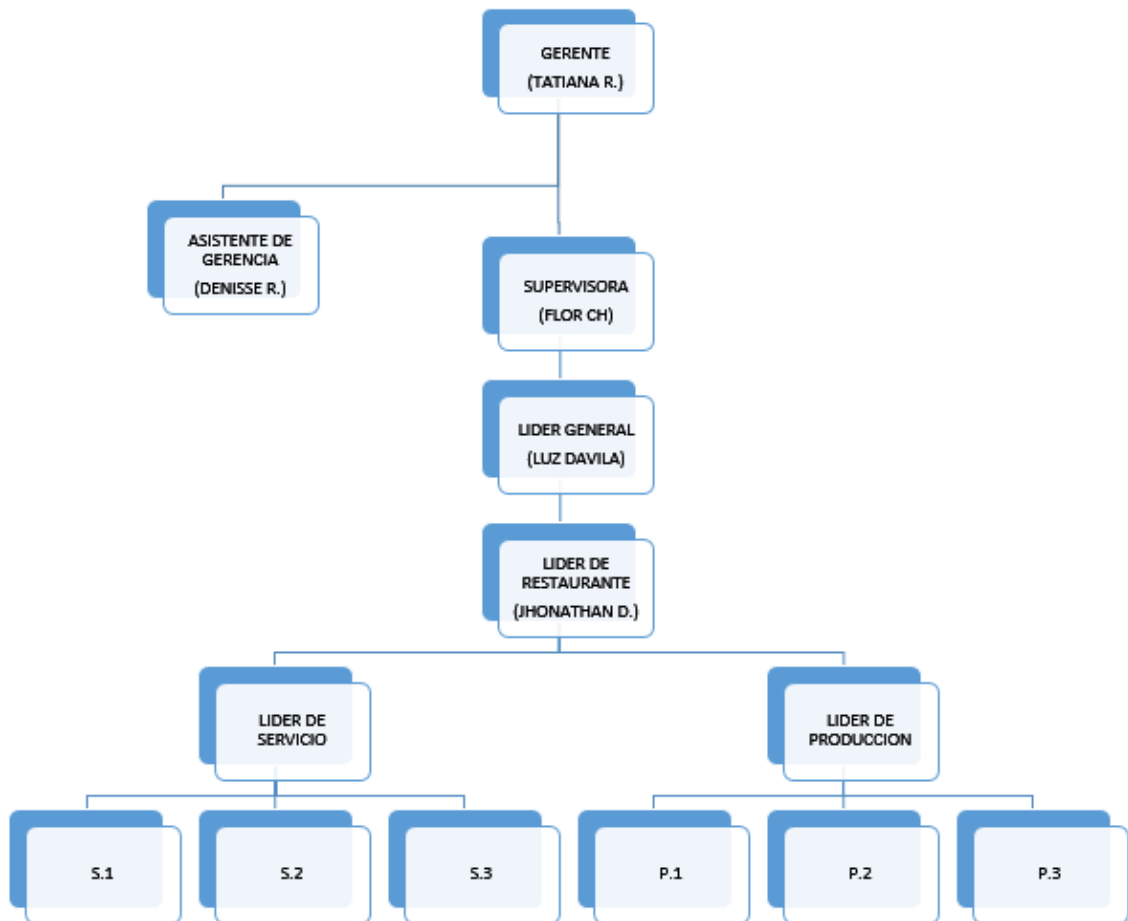
Se conoce como el tipo de actividad que se realiza en un negocio o empresa según sea el caso y este tipo de actividades se pueden diferenciar según la actividad al que se dedique, como:

\* Comercial y Servicios.

### Actividad Comercial y Servicio

El giro comercial y servicio de la empresa Planet Chicken se conforma en base al comercio de sus productos: pollo a la brasa, platos criollos (tallarines verdes, lomo saltado, arroz chaufa, entre otros) y el servicio que se brinda es la atención personalizada que cada anfitrión realiza al invitado llevando los productos a la mesa – valor agregado.

## Organigrama



### Leyenda

**S1, S2, S3** = Personal de Servicio de Atención

**P1, P2, P3** = Personal de Producción

## Imágenes



**Equipo Planet Chicken Santa Anita (Reunión Mensual)**





**FAMILIA PLANET CHICKEN (GERENTA, SUPERVISORA, LÍDERES,  
LOGISTICA, RR.HH)**

**(Los integrantes de esta investigación participaron de un evento organizado por la  
empresa Planet Chicken)**