

**UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“LA CAPACITACIÓN OPERATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE SERVICIO DEL FAST FOOD KFC 46 SAN JUAN”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**CONDORI FERNANDEZ, MAYRA ALEJANDRA**

**Villa El Salvador  
2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado en primera instancia a Dios por haberme guiado y dado las fuerzas para seguir adelante, a mis padres por su apoyo incondicional a mis familiares, amigos y docentes que me apoyaron en este largo camino profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur por haber aperturado el curso de Titulación de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciada en Administración.

A mis asesora Nataly Cárdenas Carrión por apoyarme y guiarme en el desarrollo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional.

A la empresa KFC 46, por permitirme formar parte de su compañía y brindarme las facilidades para realizar el presente trabajo de suficiencia profesional.

A mis padres Miguel Condori y Alejandra Fernández por la confianza que siempre me dan, por su apoyo incondicional, sus consejos, la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y sobre todo por su amor.

A mis hermanas Leslie y Katia, por estar siempre conmigo, son mi motivación.

A mis amigos de la carrera profesional Administración de empresas por apoyarnos mutuamente en nuestra formación profesional, Gina Frisancho, Lizbeth Romero, por compartir este logro conmigo; y a todos aquellos que hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO I .....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	9
1.2. Justificación del Problema .....	10
1.3. Delimitación del Proyecto .....	10
1.3.1. Teórica .....	10
1.3.2. Temporal .....	10
1.3.3. Espacial.....	11
1.4. Formulación del Problema.....	11
1.4.1. Problema General .....	11
1.4.2. Problemas específicos .....	11
1.5. Objetivos .....	11
1.5.1. Objetivo General.....	11
1.5.2. Objetivos Específicos .....	11
CAPÍTULO II .....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
2.1. Antecedentes .....	12
2.1.1. Antecedentes a Nivel Nacional .....	12
2.1.2. Antecedentes a Nivel Internacional .....	14
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1. Capacitación Operativa .....	16
2.2.1.1. Definición.....	16
2.2.1.2. Análisis Situacional.....	16
2.2.1.2.1. Beneficios de la capacitación.....	18
2.2.1.3. Plan de capacitación .....	19
2.2.2. Desempeño Laboral .....	20
2.2.2.1. Definición.....	20
2.2.2.2. Procedimientos .....	20
2.2.2.2.1. Evaluación de 360 grados .....	21
2.2.2.3. Conocimientos.....	22
2.2.2.4. Habilidad Organizativa .....	22
2.3. Definición de términos básicos .....	23

2.4.	Aspectos Metodológicos .....	24
2.4.1.	Tipo y nivel de Investigación .....	24
2.4.2.	Población y Muestra .....	24
2.4.3.	Técnicas, Instrumentos y fuentes de Recolección de Datos. ....	24
CAPÍTULO III .....		26
DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL .....		26
3.1.	Descripción de la empresa .....	26
3.1.1.	Visión .....	27
3.1.2.	Misión .....	27
3.1.3.	Valores .....	27
3.1.4.	Estructura interna .....	29
3.2.	Descripción del problema .....	31
3.3.	Resultados .....	38
3.4.	Discusión.....	60
3.4.1.	Modelo de solución propuesto .....	62
3.4.2.	Modelo de Capacitación Operativa .....	62
3.4.3.	Modelo de capacitación para la empresa KFC 46- San Juan .....	63
3.4.4.	Propósitos .....	63
3.4.5.	Planeación.....	64
3.4.6.	Etapas .....	68
3.4.7.	Evaluación del desempeño.....	69
CONCLUSIONES .....		70
RECOMENDACIONES .....		71
BIBLIOGRAFÍA .....		72
ANEXOS .....		74

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Lugar apropiado para desarrollo laboral .....	38
Figura 2: Personal con amplia experiencia.....	39
Figura3:. Personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46 .....	40
Figura 4: Personal desconoce las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46	41
Figura 5: Tecnología apropiada para el buen desempeño del personal .....	42
Figura 6:Existencia de un manual de funciones .....	43
Figura 7: Conocimiento de la visión y misión de la marca KFC .....	44
Figura 10: Existencia de un Plan de capacitación .....	47
Figura 11: Conocimiento del contenido de un Plan de capacitación en KFC 46 ..	48
Figura 12: Plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal del área de servicio de KFC 46 .....	49
Figura 13: La dirección ejecutiva de KFC 46 participa en la eliminación de los errores que existen en el Plan de capacitación.....	50
Figura 14: Ejecución de plan de capacitación .....	51
Figura 15: Recursos Humanos evalúa después de la capacitación.....	52
Figura 16: Conocimiento para manejar el área de servicio que involucra a la empresa .....	53
Figura 17: Información del desempeño laboral en KFC 46.....	54
Figura 18: La capacitación recibida beneficia en las funciones que realiza .....	55
Figura 19: Premiaciones o reconocimientos por el correcto procedimiento en sus funciones .....	56
Figura 20: Es eficiente el trabajo que realiza en KFC 46.....	57
Figura 22: Es efectivo el trabajo que realiza en KFC 46 .....	59

## LISTADO DE TABLAS

Tabla1: Lugar apropiado para desarrollo laboral .....	38
Tabla 2: Personal con amplia experiencia.....	39
Tabla 3: Personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46.....	40
Tabla 4: Personal desconoce las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46 .	41
Tabla 5: Tecnología apropiada para el buen desempeño del personal .....	42
Tabla 6: Existencia de un manual de funciones .....	43
Tabla 7: Conocimiento de la visión y misión de la marca KFC .....	44
Tabla 8: Conocimiento de los objetivos de la empresa para el presente año .....	45
Tabla 9: Conocimiento del organigrama de la tienda KFC 46 - San Juan.....	46
Tabla 10: Existencia de un Plan de capacitación .....	47
Tabla 11: Conocimiento del contenido de un Plan de capacitación en KFC 46 ....	48
Tabla 12: Plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal del área de servicio de KFC 46 .....	49
Tabla 13: La dirección ejecutiva de KFC 46 participa en la eliminación de los errores que existen en el Plan de capacitación.....	50
Tabla 14: Ejecución de plan de capacitación.....	51
Tabla 15: Recursos Humanos evalúa después de la capacitación .....	52
Tabla 16: Conocimiento para manejar el área de servicio que involucra a la empresa .....	53
Tabla 17: Información del desempeño laboral en KFC 46.....	54
Tabla 18: La capacitación recibida beneficia en las funciones que realiza .....	55
Tabla 19: Premiaciones o reconocimientos por el correcto procedimiento en sus funciones .....	56
Tabla 20: Es eficiente el trabajo que realiza en KFC 46 .....	57
Tabla 21: Es eficaz el trabajo que realiza en KFC 46 .....	58
Tabla 22: Es efectivo el trabajo que realiza en KFC 46 .....	59

## INTRODUCCIÓN

Actualmente se considera como uno de los pilares de la organización el desarrollo y crecimiento personal, profesional en el campo laboral en donde la empresa debe brindar el escenario apto para que ello suceda esto dando la apertura a opciones de formación y actualización que se puede dar tanto de forma teórica y práctica con el objetivo final de que los colaboradores apliquen lo aprendido en sus área de trabajo desarrollando sus capacidades, actitudes y conocimientos enfocados en los intereses de la compañía.

Para Wayne Mondy (2010) mencionó que: “La capacitación son actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales”.

Por lo señalado anteriormente el presente trabajo de suficiencia titulado “La capacitación operativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de servicio del *fast food* KFC 46 San Juan” tiene como propósito fundamental, proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de servicio de KFC 46- San Juan.

Mencionamos como problemática, el hecho de que la franquicia KFC cuenta con un formato estandarizado de actividades que debe conocer un *counter*, este plan no ha sido modificado en los últimos 30 años, lo que ocasiona que no exista una actualización de los cambios globalizados y competitivos que se viven actualmente en las compañías, donde la competencia no sólo es a nivel local, sino también a nivel nacional e internacional. Debido a lo expuesto es que se considera que las evaluaciones de desempeño y capacitación no solo proporcionan a la empresa recursos humanos altamente calificados, sino también, motivados y fidelizados con la compañía.

Cabe mencionar que los resultados del presente trabajo de suficiencia, además de permitir obtener el título profesional, establece una fuente de información muy provechosa para comprender la realidad actual de la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de KFC 46 – San Juan.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La tienda KFC 46 San Juan está ubicado en la Av. San Juan 631 en el distrito de San Juan de Miraflores en la ciudad de Lima, pertenece a una cadena de restaurantes de *Fast Food*, que tiene 38 años en el mercado peruano.

En la actualidad el área de servicio no logra obtener buenos resultados en las evaluaciones trimestrales respecto al Manual de Procedimientos (MAPRO), lo que genera preocupación en los administradores, quienes buscan estrategias para cambiar esos valores que de ser positivos significaría la obtención de un bono económico para el personal.

Actualmente la franquicia KFC cuenta con un formato estandarizado de actividades que debe saber un *counter*, este formato no se ajusta a las necesidades de la tienda, pues existen tipos de tienda como patios de comida, *restaurant*, *delivery*; dicho plan no ha sido modificado en los últimos 30 años en la marca, lo que ocasiona que no exista una actualización de los cambios globalizados y competitivos que se viven en la actualidad en la compañía, ya que la competencia no solo es a nivel local, sino también nacional e internacional. Debido a lo expuesto,

se considera que las evaluaciones de desempeño y capacitación proporcionan a la empresa, recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para lograr un mejor desempeño en su trabajo.

## **1.2. Justificación del Problema**

El presente trabajo de investigación permitirá determinar el papel fundamental de la toma de decisiones de la alta gerencia de KFC, la cual debe abarcar un interés por la capacitación operativa de los colaboradores del área de servicio y más cuando el giro del negocio es ventas y atención al cliente, para lo cual se requiere contar con un personal calificado que pueda manejar al personal interno como externo. Es así que se identificó que no existe un Plan de Capacitación; por lo tanto, no se obtienen los resultados esperados en la organización (productividad y ventas), los cuales se reflejan en las evaluaciones de procedimientos y balances anuales de la compañía. Por estos motivos y argumentos es que se elaboró la presente investigación para proponer un Plan de Capacitación con la contrastación del mismo mediante evaluaciones de 360°.

## **1.3. Delimitación del Proyecto**

### **1.3.1. Teórica**

El presente trabajo tiene como fin proponer un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Servicio de KFC 46 San Juan, se analizó distintos autores, sin embargo O. Delfín (2012), nos explicó acerca de una estructura del Plan de Capacitación y toma como referencia a Wayne Mondy, 2010 y William B. Werther & Keith Davis, y nos indica que el objetivo final del Plan que es buscar el perfeccionamiento técnico y teórico del colaborador, no solo para obtener un mejor desempeño sino que esto conlleva a que el colaborador sea más eficiente en sus funciones y con ello lograr los objetivos que busca la compañía.

### **1.3.2. Temporal**

La propuesta del Plan de Capacitación para la mejora del desempeño laboral se desarrollará en los meses de enero - junio del presente año 2019.

### **1.3.3. Espacial**

La propuesta del Plan de Capacitación para la mejora del desempeño laboral se desarrollará en el distrito de San Juan de Miraflores, provincia de Lima, departamento Lima.

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo la capacitación operativa ayudará en el desempeño laboral del área de servicio de KFC 46 San Juan?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cómo ayudaría la capacitación operativa en los conocimientos de los colaboradores del área de servicio de KFC 46 San Juan?

¿Cómo ayudaría la capacitación operativa en los procedimientos del área de servicio de KFC 46 San Juan?

¿Cómo ayudaría la capacitación operativa en la habilidad organizativa de los colaboradores del área de servicio de KFC 46 San Juan?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Proponer la capacitación operativa para la ayuda en la mejora del desempeño del área de servicio de KFC 46- San Juan.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Describir si la capacitación operativa ayudaría en los conocimientos de los colaboradores del área de servicio de KFC 46- San Juan.

Describir si la capacitación operativa ayudaría a los procedimientos del área de servicio de KFC46- San Juan.

Describir si la capacitación operativa ayudaría en la habilidad organizativa de los colaboradores del área de servicio de KFC 46- San Juan.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes a Nivel Nacional**

Para Aguilar Juana y Marlo Olga con su investigación denominado “Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015 para optar el grado de Licenciado en Administración Pública la investigación tuvo como objetivo diseñar un Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque, concluyendo que el 54.6 % de los encuestados respondió que no tenía conocimiento de la existencia de un Plan de Capacitación lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para HRL, por no tener definidas las funciones de su talento humano, ante lo expuesto concluimos la importancia de brindar capacitación al personal para que puedan desempeñar sus funciones óptimamente y sobre todo tengan la seguridad de cuál es el alcance de sus funciones.

Linares, Hilda (2017) realizó la investigación “El Proceso de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima” para optar el grado académico de Doctor en

Administración, la finalidad del presente estudio fue precisar la influencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores de la empresa ,finalizando que existe una relación directa entre ambas variables que se vio reflejado en la calidad de procesos y clima laboral.

Como podemos observar la finalidad de una capacitación es dar no solo valor al colaborador impartiendo conocimiento sino generar que este pueda dar aportes de mejora a la compañía claro esta si se brinda la capacitación la cual parte de un cultura organizacional ya que parte de la aprobación de la jefatura permite que haya una fidelidad del colaborador con la compañía porque siente crecimiento personal por el aporte de la capacitación.

Orihuela, Eliana realizó la investigación denominada “Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el mercado Central de Piura, año 2018 para optar el grado académico de Licenciado en Administración, su objetivo general fue el determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPEs del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura; ante lo expuesto podemos concluir que la capacitación no solo se da de forma presencial también la misma se ha adaptado a los cambios globalizados buscando nuevas formas de poder llegar al personal como son las capacitación on line, conferencias, cursos semi presenciales impartidos por profesionales o consultoras externas.

Trelles, Javier y Varas, Ader con su investigación denominada “Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia Distribuidora Servicios y Representación DIAL SRL en la ciudad de Trujillo en el 2017”, tesis para optar el grado de Licenciado en Administración ; el objetivo principal de la investigación fue determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL SRL , en el cual se reflejó el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores. La metodología usada en la investigación fue la encuesta como técnica, así mismo el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La población constituida por 26 colaboradores de los cuales todos participaron como resultado final se

obtuvo que existía una relación directa entre el clima laboral y desempeño laboral, concluimos que la capacitación contribuirá positivamente en la satisfacción del puesto así como incrementará la productividad y calidad de trabajo.

### **2.1.2. Antecedentes a Nivel Internacional**

Bucheli, Jorge (2016) realizó la investigación denominado: “Diseño de un Plan de Capacitación de Relaciones Interpersonales dirigido al Área de Ventas para mejorar el clima laboral de la empresa DISCARLHED Distrito Metropolitano de Quito” – Ecuador para optar el grado académico de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos-Personal, tuvo como finalidad realizar un plan de capacitación sobre las relaciones interpersonales de sus colaboradores ,con esencial objetividad al departamento de ventas ,para mejorar el clima existente de la empresa el cual se verá reflejado en compromiso de trabajo en equipo ,y el incremento de resultados favorables en los mismos.

Podemos concluir que un plan de capacitación no solo está orientado en lograr que los colaboradores conozcan procedimientos sino también está encaminado en buscar un mejor clima laboral ello significa que los colaboradores estén conformes con la organización, con su trabajo y sobre todo que se sientan comprometidos con la compañía.

Álvarez Belén, Freire Daniela (2017) Chile, la investigación denominada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas Chilenas” para optar el grado de Licenciado en Administración, en donde dio como resultado el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas Chilenas durando el año 2015, los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron; sin embargo la diferencia no fue significativa.

Se concluye con la presente investigación que consistió en hacer comparativa entre compañías que realizaban capacitación constantes y otras que no lo hacían que a pesar de ello la productividad no tuvo una diferencia

significativa y ello se debió a factores como empresas de diferentes rubros, diferentes funciones de los colaboradores y a intereses que las personas van a cumplir con sus funciones porque por ello les dan una remuneración, pero el interés por si está bien o no los productos que elaboraron o las funciones que realizaron solo lo realizaran aquellos que se sientan fidelizados por la compañía y ello va de la mano con brindar capacitaciones , línea de carrera , crecimiento profesional y laboral, estabilidad.

Para Rojas, Francisco (2018) desarrolló la investigación denominada: “Capacitación y desempeño Laboral” para optar el grado de Licenciado en Psicología Industrial/ Organizacional que realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel - México, donde participaron los 36 integrantes del área operativa, las variables de estudio fueron capacitación y desempeño laboral y se llegó a la conclusión que ambas variables son importantes en la dinámica laboral de una empresa.

Para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal para ello se realizó encuestas para cuantificar los resultados obtenidos.

Podemos concluir que según los resultados obtenidos del presente estudio se puso establecer la importancia de llevar a cabo la capacitación pues los resultados mejoran tanto por la entrega de conocimientos técnicos nuevos o por el simple hecho de formar a los colaboradores con temas de crecimiento personal ,en cualquiera de los casos, los resultados mejoran; claro está la capacitación debe basarse en prioridades técnicas para obtener mejores resultados, así como la medición de desempeño la cual debe realizarse con un periodicidad no mayor a 6 meses para obtener resultados útiles en la planificación educativa.

Carmona, Angelica (2016) México su investigación titulada “Competencias laborales para el personal empleado de una empresa Manufacturera a través de la evaluación de 360 grados” para optar el título de Licencia en Psicología, la investigación tuvo como objetivo general determinar las competencias laborales

para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados, se concluyó que hay que fortalecer las competencias de liderazgo ya que tuvieron competencias bajas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Capacitación Operativa**

#### **2.2.1.1. Definición**

Wayne Mondy señaló: “La capacitación son los fundamentos teóricos, y prácticos que están diseñados para mejorar los conocimientos y habilidades de las personas” (2010, p.198).

La capacitación operativa está definida como el perfeccionamiento de las habilidades manuales en el puesto de trabajo.

#### **2.2.1.2. Análisis Situacional**

Wayne Mondy (2010) afirmó:

“En el altamente competitivo ambiente de las empresas de la actualidad, iniciar un programa tan solo porque otras compañías los están haciendo es buscar problemas. Se debe adoptar un enfoque sistemático para tratar las necesidades legítimas”.

La capacitación y el desarrollo deben determinar realizando análisis a diferentes niveles.

- a) Análisis organizacional: Desde una perspectiva general de la organización, se debe estudiar la misión estratégica de la empresa, sus metas y sus planes corporativos, junto con los resultados de la planeación estratégica de recursos humanos.
- b) Análisis de tareas: El siguiente nivel de análisis se concentra en las tareas que se requieren para lograr los objetivos de la empresa. Las descripciones de puestos son importantes fuentes de datos para este nivel de análisis.

- c) Análisis de las personas: La determinación de las necesidades individuales de capacitación es el nivel final. Las evaluaciones de desempeño y las entrevistas o encuestas de supervisores de los titulares de los puestos son útiles en este nivel.”(p. 201 ,202).

Se tiene como primer paso de la capacitación la inducción que está definida como el primer paso de brindar un panorama global de la compañía, del puesto, funciones y condiciones laborales.

Wayne Mondy (2010), afirmó:

*La situación del empleo:* Brindar los lineamientos, la estructura interna y las metas organizacionales al personal ingresante es una forma de brindar una perspectiva sea positiva o negativa desde el primer día de trabajo a fin de que el colaborador sepa cuál es su rol en la compañía.

*Políticas y reglas de la compañía:* La base de una estadía temporal o permanente en una empresa depende en un 50% de los lineamientos y políticas y el restante de las condiciones laborales, el saber cuál es el alcance y restricciones permite delimitar los comportamientos del personal.

*Remuneración:* Los colaboradores necesitan información de las condiciones económicas a las cuales estarán sometidos ya que puede ser el determinante de la permanencia en un puesto de trabajo o generar la rotación de personal en un corto periodo de tiempo.

*Cultura corporativa:* La cultura de la empresa permite la unión de los colaboradores pues esta es la forma de sentirse, relacionarse y comportarse dentro de la compañía.

*Trabajo en equipo:* Es la disposición de una persona a integrarse a un equipo de trabajo con el fin de poder lograr los resultados esperados.

*Desarrollo del empleado:* Brindar las herramientas ,canales de aprendizaje y avance laboral así como un plan de sucesión laboral el que se

basa en meritocracia es lo ideal para impulsar el comportamiento del colaborador.

*Socialización:* La integración como punto de partida de las jefaturas es lo ideal para formar un buen clima laboral.

### 2.2.1.2.1. Beneficios de la capacitación

William B. Werther & Keith Davis (p. 254) nos menciona:

<b>Beneficios para el individuo</b>
- Lo ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
<b>Beneficios para la organización</b>
- Mantiene la competitividad de la organización.
- Incrementa la rentabilidad.
- Mejora el conocimiento del puesto y de la organización a todos los niveles.
- Eleva la moral.
- Promueve la identificación con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes- subordinados.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
- Ayuda en la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información con respecto a necesidades futuras.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo del personal.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad de trabajo.

- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.
<b>Beneficios en las relaciones humanas</b>
- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de los grupos.
- Fomenta una atmosfera de aprendizaje.
- Mejora la calidad del hábitat en la empresa.

### 2.2.1.3. Plan de capacitación

Según Obed Delfin, un plan de capacitación intenta enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización. Esto en función de los resultados del análisis de las necesidades.

En este sentido, un plan de capacitación se enfocará, al menos, en cuatro cuestiones, a saber:

- Objetivos de la capacitación.
- Deseo y motivación de la persona.
- Principios del aprendizaje.
- Características de los instructivos.

Por lo tanto un plan de capacitación de estar estructurado del siguiente modo:

- **Contenido**  
Introducción y Antecedentes  
Evaluación de necesidades
- **Descripción del programa**  
Proceso de formulación  
Caracterización del contexto  
Diagnóstico  
Planificación de la capacitación  
Esquema de conceptualización y diseño

- **Objetivos**
- **Componentes**
  - Fortalecimiento técnico
  - Fortalecimiento administrativo
- **Programación esquemática**
  - Primera etapa
  - Segunda etapa
- **Recursos financieros requeridos**

## **2.2.2. Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Según Chiavenato en su libro Administración de Recursos humanos “Se trata del comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos aprendidos.” (p.245)

#### Evaluación de desempeño

Según Chiavenato afirma “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación de desempeño ,evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones.(p.243)

### **2.2.2.2. Procedimientos**

Para implantar la evaluación de desempeño, Chiavenato en “Administración de Recursos humanos” nos indicó:

Paso 1: Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas.

Paso 2: Propiciar que las personas asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.

Paso 3: Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.

Paso 4: Crear un propósito de dirección, futuro y mejora continua de las personas.

Paso 5: Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional.

Paso 6: Trasformar la evaluación en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de que sea un sistema arbitrario, basado en juicios. (pág. 244).

#### **2.2.2.2.1. Evaluación de 360 grados**

Martha Alles afirma “es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes” (p.145).

Posibles evaluadores:

Martha Alles (2005) nos mencionó:

- a) Clientes: Este proceso da la oportunidad a los clientes internos y externos de tener voz y voto en el proceso de evaluación
- b) Empleados: Participan en un proceso que tiene un fuerte impacto en sus carreras y garantiza su imparcialidad; ellos pueden de este modo seleccionar el criterio para juzgar su performance.
- c) Miembros de equipo: es muy importante, ya que este tipo de evaluación permite identificar realmente a los equipos y mejorar su rendimiento.
- d) Supervisores: El proceso amplió la mirada del supervisor y le permite disminuir a la mitad o menos el tiempo que utilizaba en las evaluaciones individuales.

Managers les permite a los líderes tener mayor información sobre la organización y comprender mejor sus fortalezas y debilidades, conocer detalles y recibir sugerencias de otros participantes. Cada manager puede darle, a su vez, la utilización que considere más efectiva. (p.151)

### **2.2.2.3. Conocimientos**

Martha Alles (2005:160) nos mencionó:

Informe de la evaluación: Debe ser claro y suficientemente explicativo por sí mismo. Solo habrá un ejemplar de informe de evaluación que será remitido al participante por el consultor responsable del proceso de evaluación de 360°.

El informe debe invitar a la reflexión personal, por lo cual contenido y presentación deben transmitir los conceptos de manera clara. Solo el participante conoce la situación y los observadores que él ha elegido; por lo tanto, él es el único que puede interpretar y analizar los resultados.

Devolución al participante o *feedback* a los evaluados: Se refiere a la importancia de la entrevista de la evaluación y más allá de las herramientas utilizadas, a la comunicación de los resultados de la evaluación como aspecto clave de cualquier proceso.

*Workshop* de devolución: Una adecuada comunicación en una reunión grupal, bajo un esquema de *workshop* puede incitar a cada participante a compartir la información con los otros. En una media jornada los participantes serán capaces de comprender sus *feedback*, crear planes de acción y compartir con otros en el *workshop*.

Seguimiento con los evaluados: Debe implementarse alguna instancia de seguimiento de proceso desde el área de Recursos Humanos y además los superiores deben estar abiertos a recibir las inquietudes de sus subordinados en materia de evaluación de 360°.

### **2.2.2.4. Habilidad Organizativa**

Es una de las últimas experiencias en evaluaciones de 360 °, las dudas más frecuentes de los participantes se centran sobre la continuidad del proceso, “el primer año puede aplicarse la prueba piloto, ya que se requieren de varios años para que un proceso de aplicación de 360° quede afianzado

como sistema e incorporado a la cultura organizacional, brindando así la continuidad seria y confiable.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### Capacitación

La capacitación en las entidades públicas es el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal.

#### Desempeño

El desempeño se evalúa para decidir promociones, remuneración o simplemente para decirles a los empleados como están haciendo su tarea. A partir de evaluaciones, los jefes y sus subordinados pueden reunirse y revisar el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, recordando que la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación.

#### Evaluaciones de Desempeño

Es un instrumento para dirigir o supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos.

#### Plan de capacitación

Documento que intenta enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización. Esto en función de los resultados del análisis de las necesidades.

## 2.4. Aspectos Metodológicos

### 2.4.1. Tipo y nivel de Investigación

- a) Tipo de Investigación: Aplicada, porque estudia el comportamiento del fenómeno social para poderlo controlar
- b) Nivel de Investigación: Descriptivo, porque:
- Reúne los resultados de la observación en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que estudia.
  - Convierte los hechos verificados en datos susceptibles de medida y comparación.
  - Presenta los hechos tal como ocurren agrupan y convierten información hechos y eventos que caracterizan la realidad observada.

### 2.4.2. Población y Muestra

ÁREAS DE KFC 46	COLABORADORES
Gerencial	3
Servicio	12
Producción	14
Delivery	15
<b>Total</b>	<b>44</b>

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia

Para el presente proyecto de investigación la población es de 44 colaboradores, de la cual se ha determinado conveniente realizar la encuesta a los 12 colaboradores del área de servicio los cuales representarían la muestra ya que la cantidad de la población es pequeña y la Propuesta del Plan de capacitación está enfocada a la misma.

### 2.4.3. Técnicas, Instrumentos y fuentes de Recolección de Datos.

#### 2.4.3.1. Técnicas

Se utilizó las siguientes herramientas:

a) Encuesta: La información es recogida a través de la aplicación del cuestionario donde están inscritas una cantidad de preguntas a cada colaborador

b) Observación: Tiene como principal ventaja, que los datos se recogen directamente del objeto de investigación.

c) Entrevista: Se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el investigador. Consiste en una o más personas en la cual uno es el entrevistador y el otro son los entrevistados o informantes clave.

#### **2.4.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

a) Cuestionario: En el caso del presente proyecto de investigación se diseñó exclusivamente para el área de servicio, conformado por 22 preguntas.

Validez y confiabilidad del Instrumento.

#### **2.4.3.3. Fuentes de recolección de Datos:**

Fuente primaria: El gerente general, asistentes de tienda y colaboradores del área de servicio que brindaron información de las principales problemáticas de la compañía KFC46- SAN JUAN.

Fuente secundaria: Libros, tesis nacionales e internacionales.

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para el Trabajo de Suficiencia Profesional se tiene que destacar que se realizó en el distrito de San Juan de Miraflores en una franquicia que tiene como denominación Kentucky Fried Chicken, específicamente en el área de atención al cliente para ello se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual de esta franquicia, el cual nos permitió identificar la problemática que atraviesa para ello se procedió a recabar información en relación a esta empresa que se considera importante para la elaboración de este trabajo de suficiencia.

#### **3.1. Descripción de la empresa**

Kentucky Fried Chicken, más conocido por sus siglas KFC, es una franquicia de restaurantes de comida rápida especializada en pollo frito, que pertenece al grupo Yum! Brands. Cuenta con más de 18 000 restaurantes en 120 países, llega al Perú en el año 1981.

El local de KFC 46 – San Juan tiene 9 años, compuesto por 44 colaboradores entre Gerencia, producción, servicio y delivery.

El área de servicio está compuesto por 12 colaboradores.

### **3.1.1. Visión**

Ser los operadores de franquicias más rentables del Perú respetando fielmente los valores que nos comprometen, trasladándolos a nuestros clientes, proveedores y sociedad (comunidad y medio ambiente).

### **3.1.2. Misión**

Crecer cada día más unidos aprendiendo junto a las marcas de restaurantes líderes en el mundo para crear momentos de felicidad alrededor de la mesa.

### **3.1.3. Valores**

Perseverancia: Somos persistentes, actuamos con decisión y constancia.

Lealtad: Respondemos a la confianza que Kentucky ha depositado en nosotros

Honestidad: Somos coherentes entre los que pensamos, decimos y actuamos, asumimos nuestros actos.

Solidaridad: Cooperamos en el bien común de los miembros de nuestra organización.

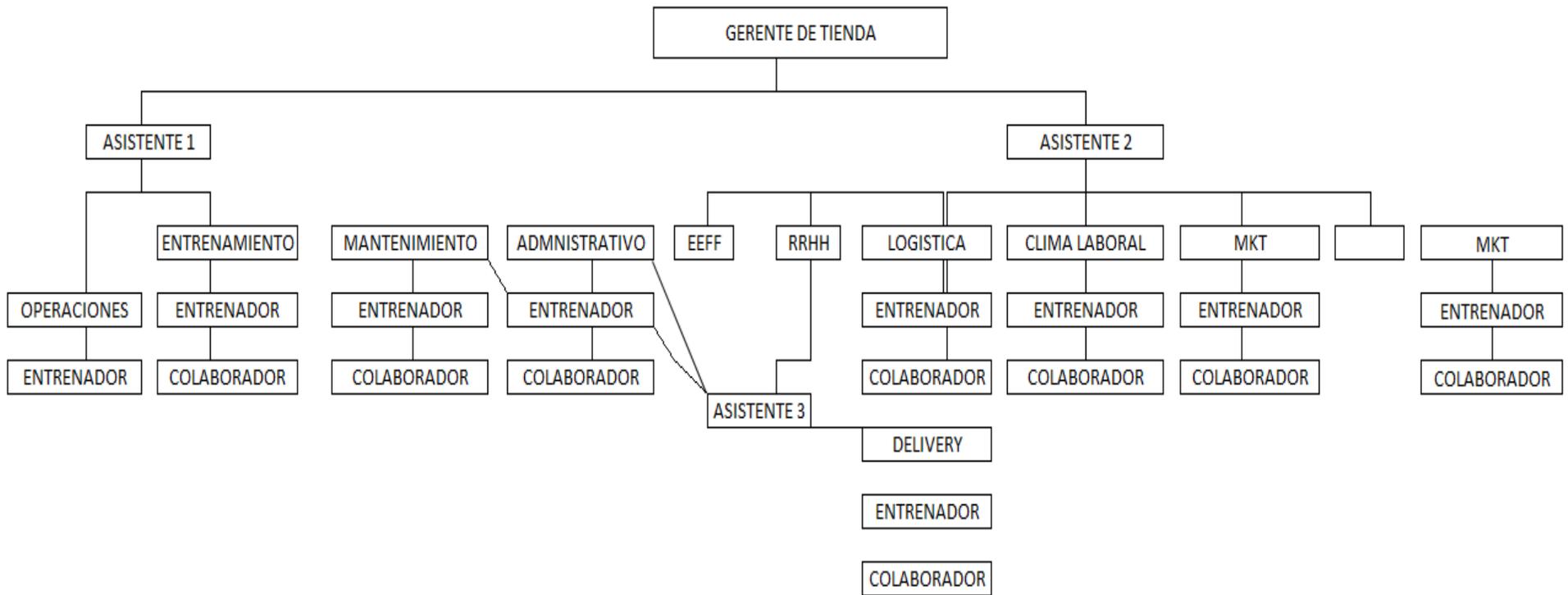
Respeto: Manejamos constructivamente un ambiente de tolerancia.

Sencillez: Somos abiertos a recibir las críticas que nos ayudan a mejorar.

Compromiso: Cumplimos con los que prometemos y cada día somos mejores.

### 3.1.4. Estructura interna

## ORGANIGRAMA DE TIENDA



**KFC #**



### 3.2. Descripción del problema

KFC 46-San Juan es una tienda dedicada a la venta de pollo frito ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. Está conformada por 44 colaboradores de las cuales 12 pertenecen a servicio.

El principal problema que aqueja a la compañía es que no cuenta con un plan de capacitación estandarizado, lo que ocasiona que cuando se llevan a cabo las evaluaciones trimestrales, sobre el procedimiento de funciones como: servir los productos, despacho y empaque, se desapruedan ya que no se cumple con la estandarización de las operaciones ocasionando el incumplimiento de las metas personales y no se logre obtener el bono que es un ingreso adicional variable al puesto que se ocupa en la compañía, se pudo observar que existe una LISTA DE OBSERVACIONES CERTIFICACIÓN (LOC) que es utilizado como medio de evaluación al personal nuevo al cabo de un mes y este debe de cumplir con los puntos que menciona la LOC; sin embargo esta evaluación la realiza el gerente o asistente de tienda que muchas veces no tiene turno con el personal que evaluará y se guía de la percepción y punto de vista de la entrenadora o entrenador que es personal de servicio *full time* y que conocen el manejo de las operaciones por el tiempo que tiene en la compañía; por lo tanto, esta evaluación sería muy subjetiva.

Es así que el objetivo del presente Trabajo de Suficiencia busca sugerir un Plan de capacitación la cual sea evaluada por el método de 360° para asegurar la comunicación bidireccional entre el evaluado y el evaluador.

FIG. 1: LISTA DE OBSERVACIÓN DE SERVICIO DE KFC

**Lista de Observación CERTIFICACIÓN : HOSPITALIDAD KFC**

RESTAURANTE: KFC - 46 FIRMA ENTRENADOR: \_\_\_\_\_  
 COLABORADOR: Carla Pomiano FIRMA COLABORADOR: \_\_\_\_\_  
 GERENTE DE TIENDA: Jorge

  
**siempre original**

1. A continuación conteste la siguiente tabla.  
 -Coloque una marca "CHECK" de aprobación si el Integrante del Equipo aplicó el comportamiento.  
 -Coloque una marca "X" si el comportamiento no se da en esta situación  
 -Sume el total de puntos, saca un promedio y coloca el número al final del formato

COLOCA LA 4TA  
NOTA DE LDO

NOTA

APARIENCIA DEL PERSONAL		FECHAS	COMENTARIOS
1 Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.			
2 Uñas cortas, limpias y sin esmalte; mujeres sin arete, varones sin barba.			
3 Manos y cara limpia			
4 Uniforme completo y limpio, libre de manchas y arrugas			
5 Zapatos correctos (color y material)			

MOMENTOS DE LA VERDAD SALUDANDO		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron sentir bienvenido, el personal demostró una amabilidad genuina y deseos de ayudar"</i>			
6 Da la bienvenida al cliente con un comentario amable y original. Mantiene una sonrisa genuina, en vez del gesto obligado o forzado.			
7 Da la bienvenida al cliente con un comentario amable.			
8 Pregunto al cliente en qué puede ayudarle o lo invita a hacer su pedido, en menos de 5 seg.			

MOMENTOS DE LA VERDAD TOMANDO LA ORDEN		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron más fácil la decisión de lo que quería ordenar"</i>			<i>El personal</i>
9 Determina cortésmente si el cliente comerá en el restaurante.			
10 Realiza al menos 1 sugerencia del menú, mencionando un beneficio, o una oferta especial, o algo que complemente la comida.			
11 Responde satisfactoriamente a cualquier pregunta del cliente.			
12 Transmite confianza. Realiza un comentario positivo sobre 1 elección / especial de la comida del cliente.			
13 Ingresa correctamente la orden en la caja registradora.			
14 Verifica la orden, confirmando cada artículo.			
15 Si la orden se retrasa, es específico y positivo al informarle al cliente cuándo estará lista.			
16 Toma el pago y entrega el cambio.			

MOMENTOS DE LA VERDAD ENTREGANDO LA ORDEN		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron sentir que realicé una magnífica elección en la comida"</i>			
17 Entrega la orden en 60 seg. Después de haberle informado al cliente el precio total.			
18 Entrega la orden en 5 min. Después de que el cliente ingreso a la fila.			
19 Reconoce al cliente con una sonrisa cálida y un contacto visual directo.			
20 Verifica la orden, haciendo una revisión visual y mencionando cada artículo ordenado.			
21 (Solo para llevar) Se asegura de que el cliente tenga los condimentos necesarios.			

MOMENTOS DE LA VERDAD CERRANDO Y AGRADECIENDO		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron sentir que soy un cliente valioso"</i>			
22 Investiga si el cliente necesita algo más.			
23 Le desea al cliente que disfrute de sus alimentos (o realiza algún otro comentario apropiado).			
24 Con una sonrisa y un contacto visual brinda un "Gracias" invita al cliente a regresar.			

SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS CELSA		FECHAS	COMENTARIOS
25 CREER: Nunca discutir o debatir la inquietud del cliente			
26 CREER: Mostrar empatía para relacionarse con el cliente.			
27 ESCUCHAR: Es atento ... no interrumpe.			
28 ESCUCHAR: Aclara los hechos.			
29 ESCUCHAR: Demuestra interés y disposición para solucionar el problema (con sus palabras y lenguaje corporal)			
30 LAMENTARSE: Expresa su preocupación personal.			
31 LAMENTARSE: Es sincero al disculparse.			
32 AGRADECER: agradece al cliente por exponerle el problema y por darse la oportunidad de hacer las cosas correctamente.			
33 AGRADECER: Pregunto que más puede hacer.			
34 AGRADECER: Si es posible, realiza un seguimiento con el cliente antes de que se vaya.			
35 AGRADECER: Continúa el seguimiento con el cliente antes que se vaya.			

PACKER PREPARACIÓN DE PURE		FECHAS	COMENTARIOS
36 Cuenta con los utensilios completos e higienizados			
37 Cuenta con los implementos de seguridad para uso de preparación de productos			
38 Tiene listo todos los insumos para la preparación			
39 Sigue los procedimientos de preparación adecuada			
40 Envase el producto cumpliendo los estándares y rendimiento			
41 Almacena el producto en un lugar de conservación y a temperatura correcta			
42 utilice PEPS y descarta el producto vencido			

PREPARACIÓN DE ENSALADA		FECHAS	COMENTARIOS
43 Cuenta con los utensilios completos e higienizados			
44 Cuenta con los implementos de seguridad para uso de preparación de productos			
45 Tiene listo todos los insumos para la preparación			
46 Sigue los procedimientos de preparación adecuada			
47 Envase el producto cumpliendo los estándares y rendimiento			



FIG. 2: LISTA DE OBSERVACIÓN DE FIESTA DE KFC

LISTA DE OBSERVACION : SSAA					
RESTAURANTE:	_____	FECHA:	_____		
GERENTE / ENTRENADOR:	_____	FIRMA:	_____		
COLABORADOR:	_____				
<p>Coloque un CHECK O NÚMERO de aprobación si el integrante del Equipo aplica el comportamiento                      Marque 1 si no cumple, 2 si cumple a veces y 3 siempre cumple.                      Sume el total de puntos obtenidos y divídalo entre 90 x 100%, coloque la nota en el recuadro.</p>				NOTA	
NORMAS GENERALES					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
1	Tiene conocimiento de los objetos personales y/o valor que debe portar por seguridad.				
2	Mantiene su celular guardado durante las horas de trabajo.				
3	Conoce sobre los contenidos que no puede difundir en redes sociales.				
4	Conoce los procedimientos generales de protección de seguridad de alimentos.				
5	Sabe como evitar y/o reportar accidentes de trabajo.				
6	Tiene conocimiento de como lidiar en caso de robo.				
7	Maneja los procedimientos generales de seguridad				
PROTECCION DE LOS ALIMENTOS					
HIGIENE PERSONAL					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
8	Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.				
9	Uñas cortas, limpias y sin esmalte; mujeres sin arete, varones sin barba.				
10	Uniforme completo, limpio, libre de manchas y arrugas				
11	Apariencia personal natural y clientemaniático al 100% acorde con el uniforme.				
12	Se observa que el miembro de equipo NO presenta síntomas de enfermedad o infección.				
LAVADO DE MANOS					
" LA IMPORTANCIA DE UN EFICAZ LAVADO DE MANOS NOS AYUDA EVITAR LA PROPAGACION DE ENFERMEDADES PROVOCADAS POR ALIMENTOS Y ENFERMEDADES CONTAGIOSAS EN EL RESTAURANTE".					
COMPORTAMIENTOS					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
13	Verifica que la zona destinada para el lavado de manos funcione de acuerdo a su diseño.				
14	Colaborador verifica contar con agua caliente para el correcto lavado de manos.				
15	Cumple con los 8 pasos de lavado de manos (para el caso de producción: retiro de cualquier tipo de residuo en manos)				
16	Si el colaborador presenta algún tipo de herida en mano, sigue el procedimiento para cubrirse la herida. (curita de colores)				
17	Conoce CUANDO debe realizar el lavado de manos según la tarea que desempeña.				
18	Tiene conocimiento de la importancia del lavado de manos en el restaurante.				
CONTAMINACIÓN/ENFERMEDADES					
COMPORTAMIENTOS					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
19	Conoce y explica cada uno de los tipos de contaminación que se pueden producir en el restaurante.				
20	Conoce las causas por las que se puede dar una contaminación.				
21	Conoce las enfermedades que se pueden producir a causa de contaminación Microbial.				
22	Describe al menos 1 característica de cada una de las enfermedades.				
23	Conoce el procedimiento, si en caso un cliente indica haberse enfermado en el restaurante.				
LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN					
COMPORTAMIENTOS					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
24	Cumple con el correcto lavado de enseres, almacena plástico con plástico y metal con metal .				
25	Conoce el proceso para la limpieza de las áreas (cocina, packer, salon, baños, etc.)				
26	Sabe cuándo utilizar guantes de nitrilo ; utilizar guantes de plástico; toca y mascarilla y porque no utilizar joyas				
27	Maneja los productos de limpieza de acuerdo a su diseño y la manera adecuada de emplearlos.				
28	Realiza la limpieza de los equipos y las áreas asignadas conforme indica el calendario de limpieza.				
29	Procedimiento de limpieza en caso de derrames de aceite.				
30	Tiene conocimiento de la prevención y control de plagas dentro del restaurante.				
SUME LA PUNTUACION					

## LISTA DE OBSERVACION : FIESTA

RESTAURANTE: \_\_\_\_\_  
 GERENTE / ENTRENADOR: \_\_\_\_\_  
 COLABORADOR: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_  
 FIRMA: \_\_\_\_\_



Coloque un CHECK O NÚMERO de aprobación si el integrante del Equipo aplico el comportamiento .  
 Marque 1 si no cumple, 2 si cumple a veces y 3 siempre cumple.  
 Sume el total de puntos obtenidos y divídalo entre 87 x 100%, coloque la nota en el recuadro.

NOTA

### APARIENCIA PERSONAL

#### "Apariencia personal de Party Master"

		#1	#2	#3	Comentarios
1	Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.				
2	Uñas cortas, limpias y sin esmalte; mujeres sin arete, varones sin barba.				
3	Maquillaje según el manual.				
4	Uniforme de fiestas completo, limpio y abotonado, libre de manchas y arrugas.				
5	Zapatos correctos. (color y material)				
6	Apariencia personal natural y clientemático al 100% acorde con el uniforme.				

### PLANIFICACIÓN

#### Actividades a desarrollarse antes de la fiesta por el anfitrión

Información de fiestas		#1	#2	#3	Comentarios
7	PM cuenta con el material informativo de fiestas. (file de temáticas, block contratos y calendario de disponibilidad de acuerdo al sistema)				
8	PM conoce las temáticas y brinda información de manera adecuada. (practicarlo con el gerente de tienda)				
9	Conoce los precios de los distintos horarios y adicionales.				
10	Revisa el folder de separación de contratos y conoce las disponibilidades.				
11	Revisa el horario de colaboradores con el gerente de tienda, para revisar apoyos en el caso sean fiestas seguidas y designar personal de limpieza.				
<b>"El día de la fiesta Llegó"</b>					
12	PM Inicia la preparación de las zonas de fiestas. (1 hora antes)				
13	Revisa el contrato y requerimientos de los padres.				
14	Decoración de zonas y limpieza del área.				
15	Armado de cajitas según contratos.				
16	Revisa el armado de audios y parlantes. (1 hora antes del show)				

### EJECUCIÓN DE LA FIESTA

#### "Durante la fiesta en compañía del gerente de tienda"

		#1	#2	#3	Comentarios
17	Revisa con el Gerente de tienda los adicionales y complementos a preparar (cajitas chikys y adicionales) proyección de pollo.				
18	Da la bienvenida a los padres del dueño de fiesta, y muestra las áreas disponibles.				
19	Indica a los padres el horario de entrega de cajitas y gaseosas de cortesía.				
20	Revisa el horarios de animadores de Mad sciencie.				
21	Coordina y se encarga del armado de cajitas. (juguetes/ complemento / jugos)				
22	Conversa con los padres, mostrando disponibilidad de atención.				
23	Revisa las estaciones y servicios higiénicos.				

### EVALUACIÓN DE LA FIESTA

#### Al finalizar la fiesta. Revisar actividades del PM.

		#1	#2	#3	Comentarios
24	Revisa la salida de los invitados .				
25	Entrega a los padres cuponera de descuento y premio sorpresa por parte de KFC. (si aplica)				
26	Revisa instalaciones del área para las siguientes reservas.				
27	Conversa con los padres, indagando la apreciación y comentarios sobre la fiesta.				
28	Se encarga de la limpieza de área de fiestas y ambientes y guardar material de fiestas de Animador.				
29	Ingresa al sistema todo los adicionales solicitados durante la fiesta en compañía del Gerente de turno y entrega boleto del monto final.				
<b>Sume la puntuación</b>					

## ENCUESTA

Colaborador de KFC 46 - SAN JUAN agradezco su participación en la presente encuesta la misma que está orientada a determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores de este centro de Fast Food para mejorar la calidad de atención de los usuarios; por ello la información que Ud., registre en este documento es de suma importancia para preparar un Plan de Capacitación.

Le garantizamos que la información será utilizada única y exclusivamente en la presente investigación.

### Instrucciones:

- Marque con un (X) la alternativa que considere correcta.
- Calificación:

- 1: TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2: EN DESACUERDO
- 3: NI DE ACUERDO NI DESACUERDO
- 4: DE ACUERDO
- 5: TOTALMENTE DE ACUERDO

**Sexo:** M ( ) F ( )

### Edad:

- 18 a 20 ( )
- 20 a 24 ( )
- 25 a mas ( )

CAPACITACIÓN						
ITEM	DIMENSIÓN: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	1	2	3	4	5
1	En su opinión. ¿Considera que KFC 46 SAN JUAN es un lugar apropiado para su desarrollo laboral?					
2	¿Considera que en KFC 46 existe personal con amplia experiencia?					
3	En su opinión. ¿Considera que existe personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46?					
4	¿Considera que el personal desconoce las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46?					
5	¿Considera que KFC 46 SAN JUAN cuenta con tecnología apropiada para el buen desempeño del personal?					
6	¿Ud. sabe de la existencia de un manual de funciones?					
7	¿Ud. conoce la visión y misión de la marca KFC?					
8	¿Conoce los objetivos de la empresa para el presente año?					
9	¿Ud. conoce el organigrama de la tienda KFC 46 - San Juan?					
DIMENSIÓN: DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN						
10	¿Conoce usted sobre la existencia de un Plan de capacitación?					
11	¿Tiene conocimiento del contenido de un Plan de capacitación en KFC 46?					
12	¿El contenido del Plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal del área de servicio de KFC 46?					
13	En su opinión, ¿Ud. Considera que la dirección ejecutiva de KFC 46 participa en la eliminación de los errores que existen en el Plan de capacitación?					
14	¿KFC 46 actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?					
DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTOS						
15	¿Recursos Humanos lo evalúa a Ud. después de la capacitación?					
16	¿Considera tener el conocimiento para manejar el área de servicio que involucra a la empresa?					
17	¿Ha recibido información de su desempeño laboral en KFC 46?					
DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTOS						
18	¿La capacitación recibida le ha beneficiado en las funciones que Ud. Realiza?					
19	¿KFC 46 realiza premiaciones o reconocimientos por el correcto procedimiento en sus funciones?					
DIMENSIÓN: HABILIDAD ORGANIZATIVA						
20	¿Considera eficiente el trabajo que realiza en KFC 46?					
21	¿Considera eficaz el trabajo que realiza en KFC 46?					
22	¿Considera efectivo el trabajo que realiza en KFC 46?					

### 3.3. Resultados

#### Ítem 1

Tabla 1: Lugar apropiado para desarrollo laboral

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	0	0%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

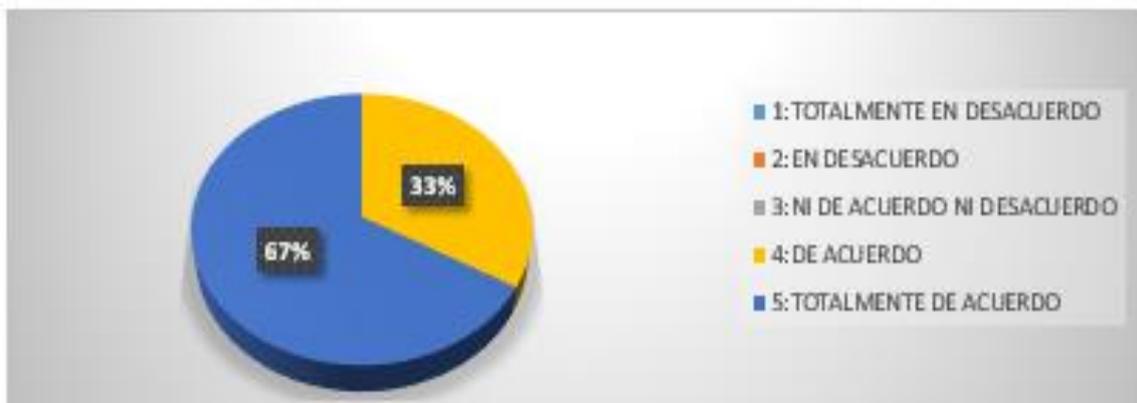


Figura 1: Lugar apropiado para desarrollo laboral

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Según el gráfico anterior el 67% de los colaboradores respondieron que KFC 46 es un lugar apropiado para su desarrollo laboral, por lo tanto el brindar la posibilidad de línea de carrera y las herramientas necesarias para que los mismos puedan sentirse conformes con los logros alcanzados a nivel personal y de la compañía indicaría un mejor desempeño de sus actividades.

## Ítem 2

Tabla 2: Personal con amplia experiencia

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	3	25%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	5	42%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

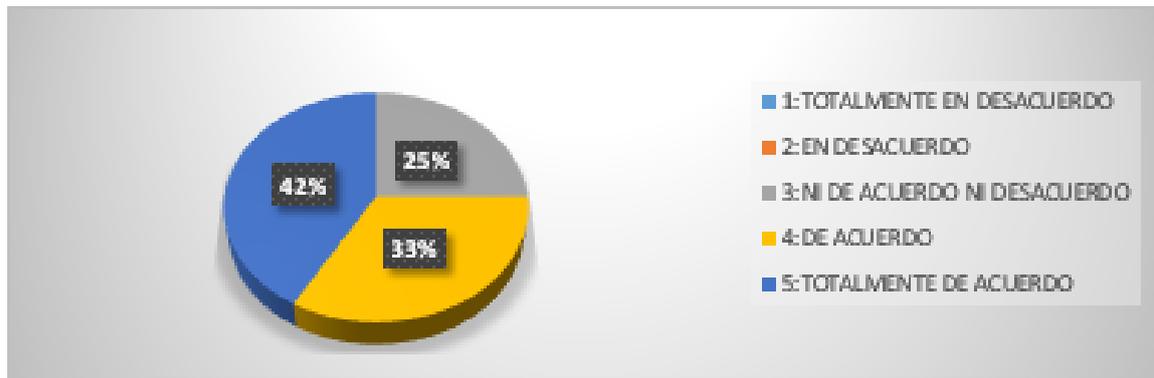


Figura 2: Personal con amplia experiencia

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** En relación a la pregunta, ¿Considera que en KFC 46 existe personal con amplia experiencia?, un 42% opina estar totalmente de acuerdo y un 33% indica estar de acuerdo; esta respuesta del personal resulta positiva debido a que la mayoría concuerda en que existe personal con experiencia en campo; lo cual es un distintivo para poder capacitar al personal de forma correcta.

### Ítem 3

Tabla 3: Personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	4	33%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	42%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

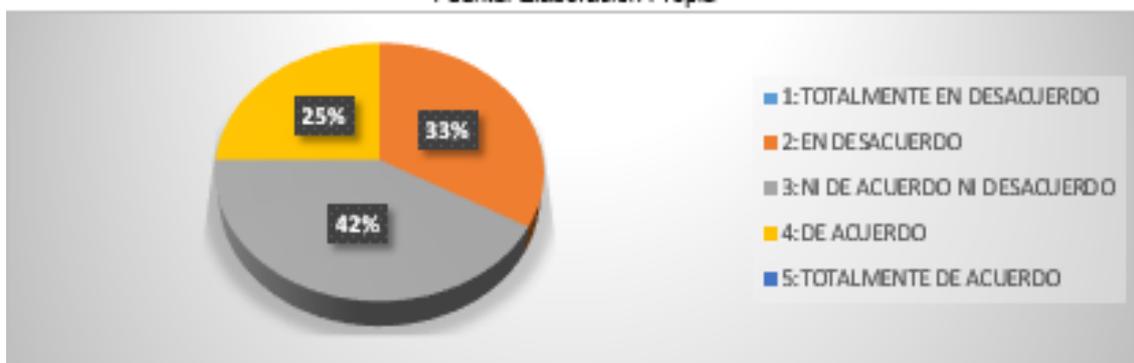


Figura 3: Personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Con respecto a la pregunta, En su opinión. ¿Considera que existe personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46?, el 42% no está de acuerdo ni desacuerdo; este resultado es preocupante porque para una tienda en donde los procedimientos son importantes para mantenerse en pie significa que hay personas que desconocen o no siguen los procedimientos establecidos por la compañía.

#### Ítem 4

Tabla 4: Personal desconoce las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	4	33%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	2	17%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

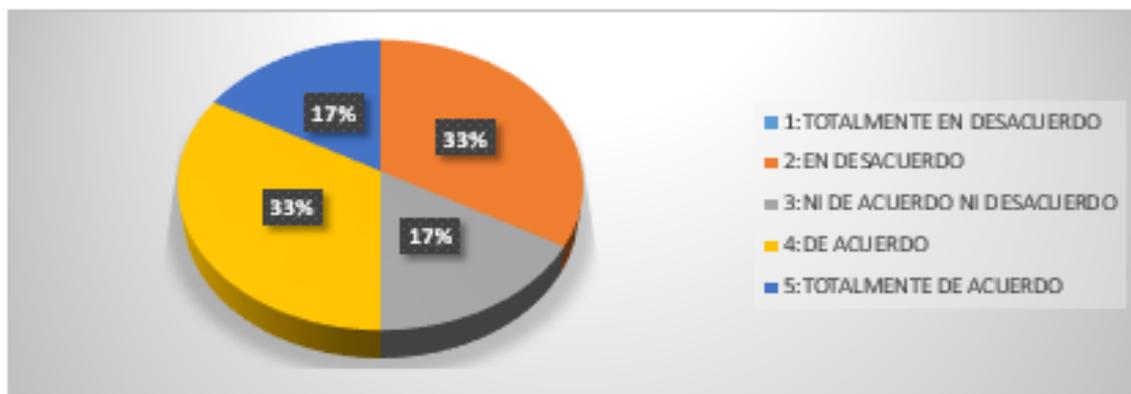


Figura 4: Personal desconoce las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Respecto a la pregunta, ¿Considera que el personal desconoce las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46?, podemos observar respuestas parciales pues hay un 33% de acuerdo, así como un 17% que indica estar totalmente de acuerdo en que hay colaboradores que no sabe las funciones que realiza; podemos concluir que un 50% confirma estar de acuerdo con que hay personal con poco conocimiento respecto a las funciones que realiza las causas diversas podría significar falta de capacitación o evaluaciones constantes para reforzar los procedimientos de la compañía.

## Ítem 5

Tabla 5: Tecnología apropiada para el buen desempeño del personal

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	0	0%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

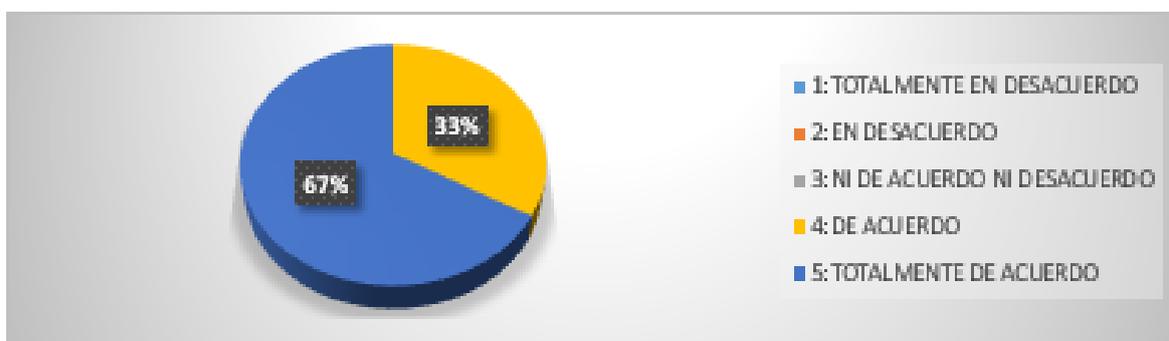


Figura 5: Tecnología apropiada para el buen desempeño del personal

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** La mayoría en este caso el 67% indica estar totalmente de acuerdo en que KFC 46 brinda la tecnología apropiada para el desarrollo de sus funciones; de las respuestas indicadas podemos deducir que hay un interés de la compañía por brindar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos a nivel de ventas sin embargo sin un adecuado procedimiento tanto en atención y sabor podría caerse en pérdida si los clientes notan que no son estandarizados los productos que ofrece la tienda KFC 46.

## Ítem 6

Tabla 6: Existencia de un manual de funciones

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	1	8%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

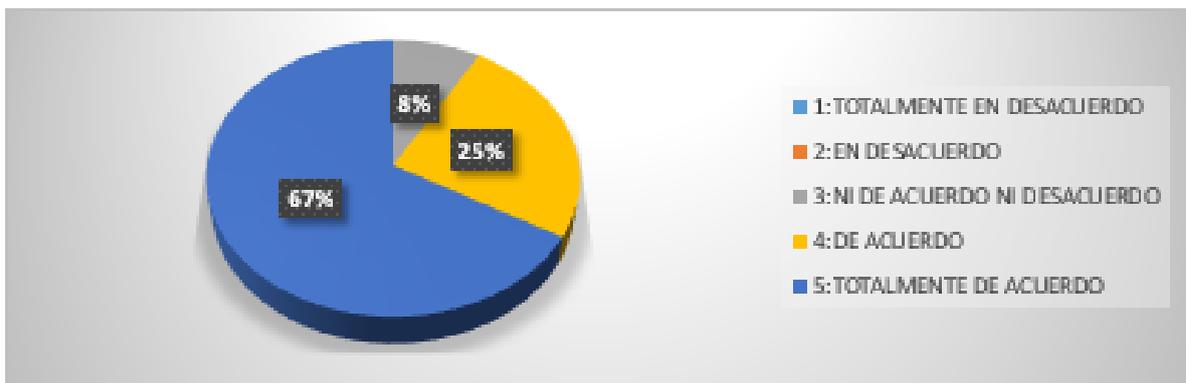


Figura 6: Existencia de un manual de funciones

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** De la pregunta, ¿Ud. sabe de la existencia de un manual de funciones?, el 67% indica estar totalmente de acuerdo con la existencia de un Manual de Funciones mientras un 25% indica estar de acuerdo y un 8% representa duda respecto la cuestión, se puede deducir que la mayoría un 92% indica saber de la existencia de un manual de funciones; lo cual permite deducir que el problema sería que no hay refuerzos acerca de los procedimientos y herramientas internas para mejorar los procedimientos en la compañía.

## Ítem 7

Tabla 7: Conocimiento de la visión y misión de la marca KFC

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	7	58%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

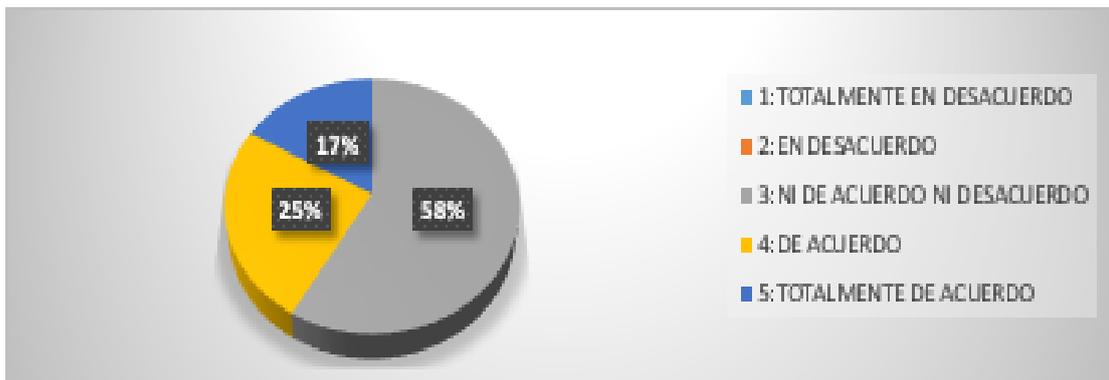


Figura 7: Conocimiento de la visión y misión de la marca KFC

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** De acuerdo a la pregunta, ¿usted. conoce la visión y misión de la marca KFC? El 58% indica no estar de acuerdo ni desacuerdo, se puede concluir que la gran mayoría en este caso el 58% representa una dubitativa acerca del conocimiento de la visión y misión de la compañía, lo que nos da a entender que hay una escasa preocupación de la compañía para involucrar al personal con los compromisos , objetivos y razón de ser de la organización lo que se interpreta claramente que al desconocer los mismos no hay un claro panorama del alcance de las funciones de los colaboradores en su áreas de trabajo.

### Ítem 8

Tabla 8: Conocimiento de los objetivos de la empresa para el presente año

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	7	58%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

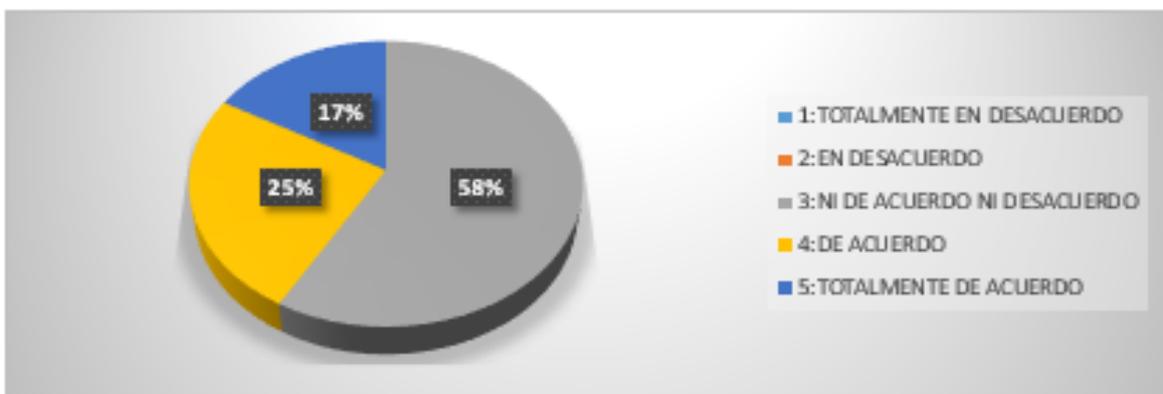


Figura 8: Conocimiento de los objetivos de la empresa para el presente año

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 58% representa dudas respecto a la pregunta de tener conocimiento de los objetivos., podemos concluir que la gran mayoría del personal de servicio indica tener dudas respecto a los objetivos de la empresa para el presente año, lo cual es preocupante porque los colaboradores no actúan encaminados hacia los objetivos de la empresa, esta de mas decir que el compromiso unísono parte del líder de este local de fast food pues debe integrar y dar a conocer hacia donde quiere llegar la compañía y en que lapso de tiempo.

## Ítem 9

Tabla 9: Conocimiento del organigrama de la tienda KFC 46 - San Juan

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	7	58%
4:DE ACUERDO	2	17%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

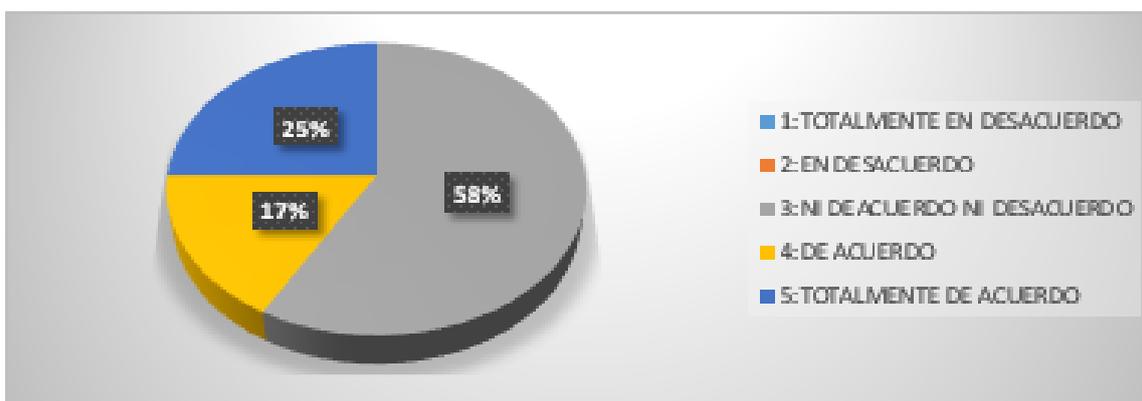


Figura 9: Conocimiento del organigrama de la tienda KFC 46 - San Juan

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 58% indica no estar de acuerdo ni desacuerdo con la pregunta, lo que permite concluir que hay un desconocimiento de la estructura interna de la tienda.

Se puede concluir que al no tener claro la estructura interna no hay un claro entendimiento de la jerarquía, línea de funciones y alcances del mismo; lo que de alguna manera acarrea el comportamiento de los colaboradores al no saber a quién dirigirse cuando tengan dudas de los procedimientos y desconocimiento de la línea de carrera que afecta a la motivación y desempeño de los colaboradores.

## Ítem 10

Tabla 10: Existencia de un Plan de capacitación

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	3	25%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	42%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

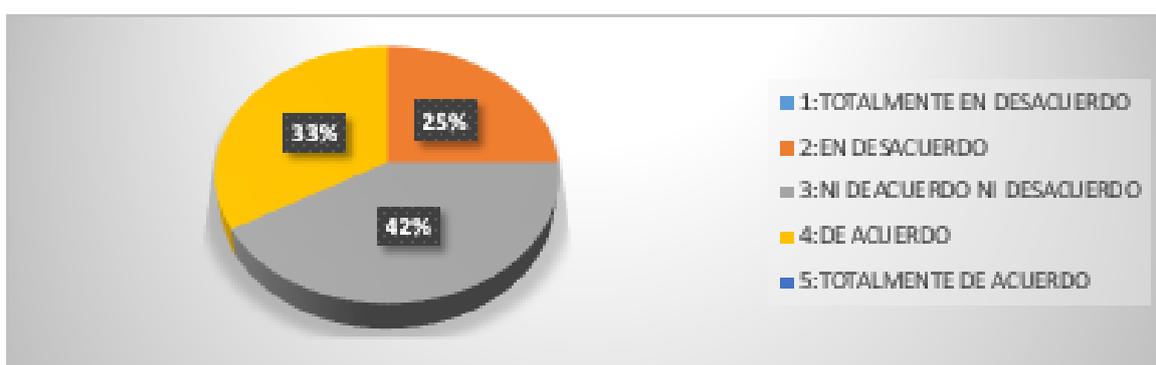


Figura 10: Existencia de un Plan de capacitación

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** De acuerdo a la pregunta, ¿Conoce usted, sobre la existencia de un Plan de capacitación? el 42% representado por 5 personas, indica no estar de acuerdo ni desacuerdo, el 33% representando por 4 personas indica estar de acuerdo en la existencia de un plan de capacitación y un 25% está en desacuerdo con la cuestión, lo que permite deducir hay una gran mayoría que representa el 42% que no tiene en claro la existencia de una plan de capacitación por parte de la marca KFC.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que al no invertir en capacitar al personal tenemos como resultado que no hay una estandarización en los procesos tanto en la preparación, atención e información que se le brinda al cliente los mismos que se reflejan en el balance financiero y experiencia del cliente por lo que es ideal que exista un plan de capacitación ajustado a las necesidades de la tienda KFC 46.

## Ítem 11

Tabla 11: Conocimiento del contenido de un Plan de capacitación en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	1	8%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	8	67%
4:DE ACUERDO	2	17%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

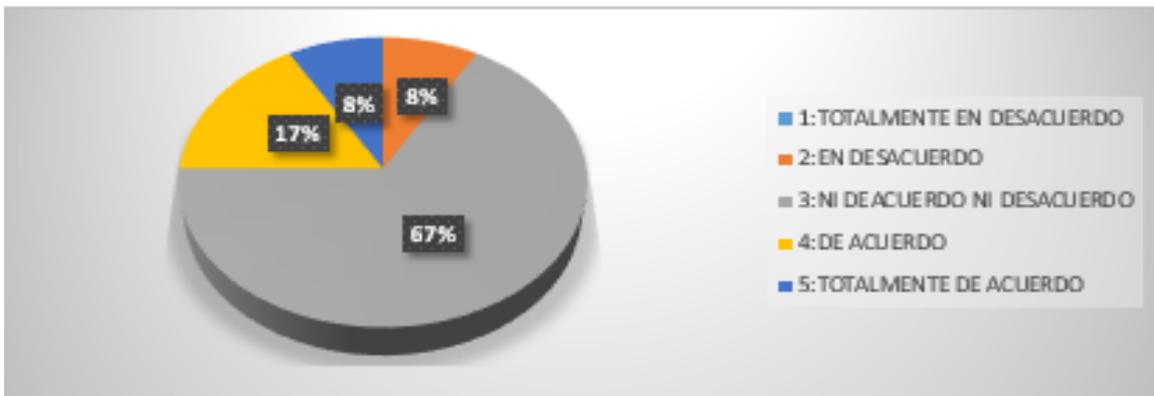


Figura 11: Conocimiento del contenido de un Plan de capacitación en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 67% representado por 8 colaboradores indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo, asimismo un 17% representado por 2 personas indica que tiene conocimiento de la existencia de un plan de capacitación en la tienda lo que permite deducir que hay una dubitativa de la existencia de un Plan de capacitación en la tienda KFC-46.

En su mayoría representaron la dubitativa de la existencia del plan de capacitación, es alarmante y preocupante ello porque nos hace reflexionar bajo que procedimientos o lineamientos están guiadas las funciones de los colaboradores si desconocen los procedimientos o peor aún no han sido capacitados.

## Ítem 12

Tabla 12: Plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal del área de servicio de KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	7	58%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

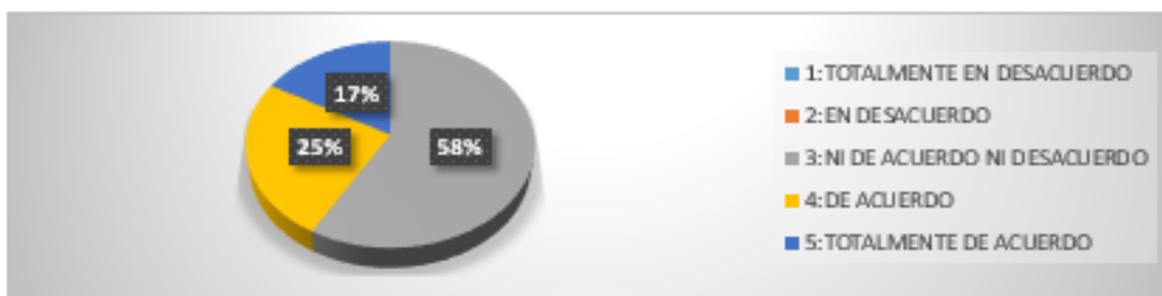


Figura 12: Plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal del área de servicio de KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 58% opina que no está seguro que el plan existente se ajuste a las necesidades de la tienda, sin embargo un 42% opina lo contrario.

La mayoría de los colaboradores del área de servicio indica que el plan de capacitación no se ajusta debido a que la franquicia KFC, brinda un formato general que no se ajusta las necesidades de cada tienda ya que existen patios de comida, restaurantes, centros de delivery y no todas estas tiendas cuentan con las mismas áreas que la tienda KFC 46 que es la que estamos evaluando.

### Ítem 13

Tabla 13: La dirección ejecutiva de KFC 46 participa en la eliminación de los errores que existen en el Plan de capacitación

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	3	25%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4	33%
4:DE ACUERDO	2	17%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

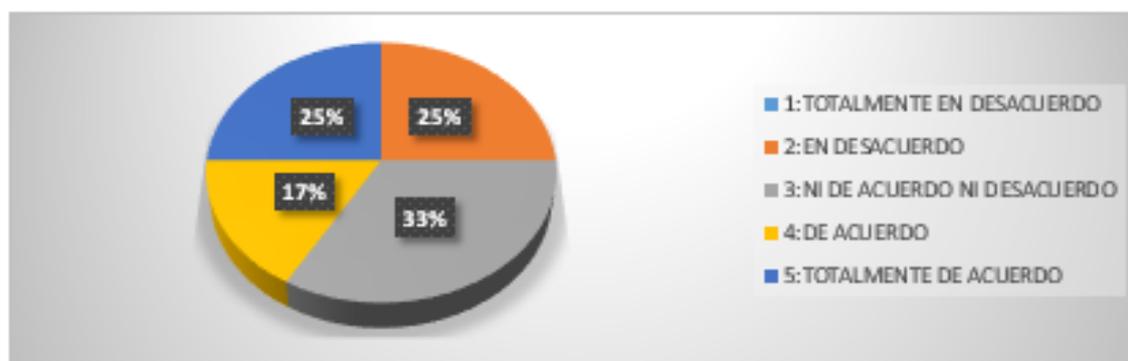


Figura 13: La dirección ejecutiva de KFC 46 participa en la eliminación de los errores que existen en el Plan de capacitación

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 33% indica tener dudas respecto a la participación de la jefatura en la eliminación de errores del plan de capacitación brindado por la franquicia, ello se refleja en la formación de los colaboradores no sigue un estándar de calidad y procedimientos de la marca KFC.

## Ítem 14

Tabla 14: Ejecución de plan de capacitación

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	4	33%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	6	50%
4:DE ACUERDO	1	8%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

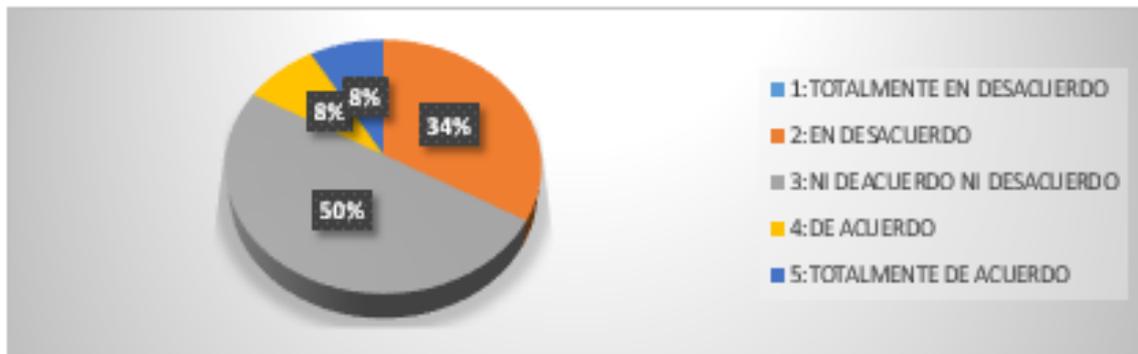


Figura 14: Ejecución de plan de capacitación

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Se concluye que un 50% indica que tienen dudas con la ejecución de un plan de capacitación mientras un 34% indica que no se viene ejecutando un plan de capacitación, estas respuestas son alarmantes y relevantes porque no solo reafirma el poco interés de la administración para la capacitación del personal antiguo y nuevo que es indispensable en un negocio que se maneja por correctos procedimientos ya que con ello se asegura que la atención y producto son los mismos en cualquier local de KFC.

## Ítem 15

Tabla 15: Recursos Humanos evalúa después de la capacitación

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	5	42%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	42%
4:DE ACUERDO	1	8%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

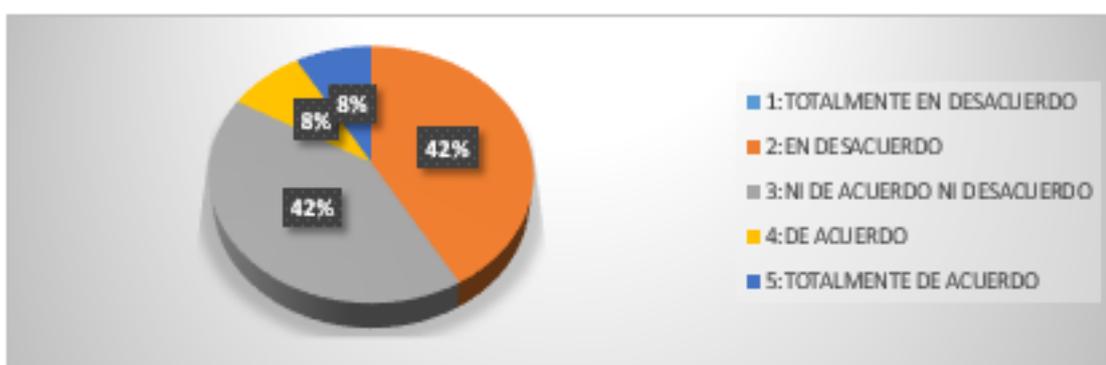


Figura 15: Recursos Humanos evalúa después de la capacitación

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Existe un 42% que indica que no ha recibido evaluación acerca de su desempeño laboral mientras un 42% indica que tiene dudas respecto a una evaluación de su desempeño laboral; podemos interpretar estos 2 valores de la siguiente manera el personal que reafirma no haber recibido evaluación es el personal nuevo que recién tienen 2 a 4 meses en la compañía la capacitación que recibió fue en campo sin seguir un plan de actividades, algunos es más aprendieron viendo más que siendo capacitados y el segundo grupo que indican tener dudas respecto a capacitación es el personal antiguo que tienen más de 1 año en la marca los que han recibido auditorias de la marca por procedimientos y evaluaciones trimestrales por procedimientos los que consideran que si han tenido capacitación por ser personal a tiempo completo pero no bajo un esquema de temas o actividades y por ello reflejan sus dudas a si ello pueden considerar capacitación pues no son evaluados apenas termina la capacitación.

### Ítem 16

Tabla 16: Conocimiento para manejar el área de servicio que involucra a la empresa

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4	33%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

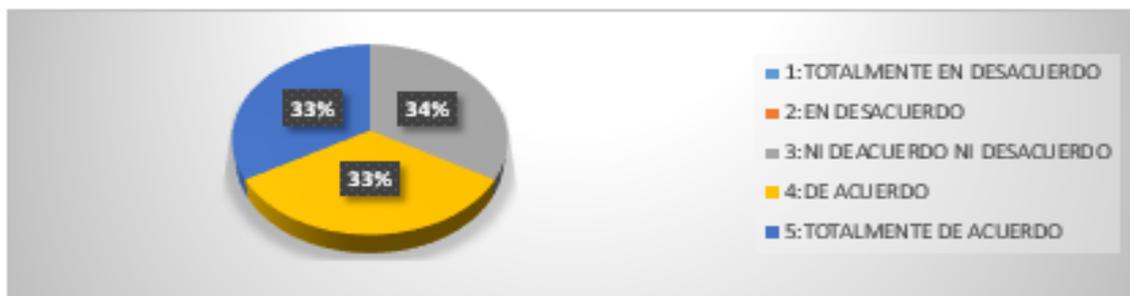


Figura 16: Conocimiento para manejar el área de servicio que involucra a la empresa

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** De los 12 colaboradores las repuestas están representadas en 4 colaboradores opinan estar totalmente de acuerdo, 4 indican ni de acuerdo ni desacuerdo y 4 de ellos indican totalmente desacuerdo, en esta pregunta las respuestas son totalmente paralizadas un grupo que indica que si podría manejar el área satisfactoriamente mientras que otros representan dudas y el principal factor es el tiempo desempeñando en la marca que va acompañado de las vivencias y experiencias en la tienda.

## Ítem 17

Tabla 17: Información del desempeño laboral en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	25%
2:EN DESACUERDO	3	25%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4	33%
4:DE ACUERDO	2	17%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

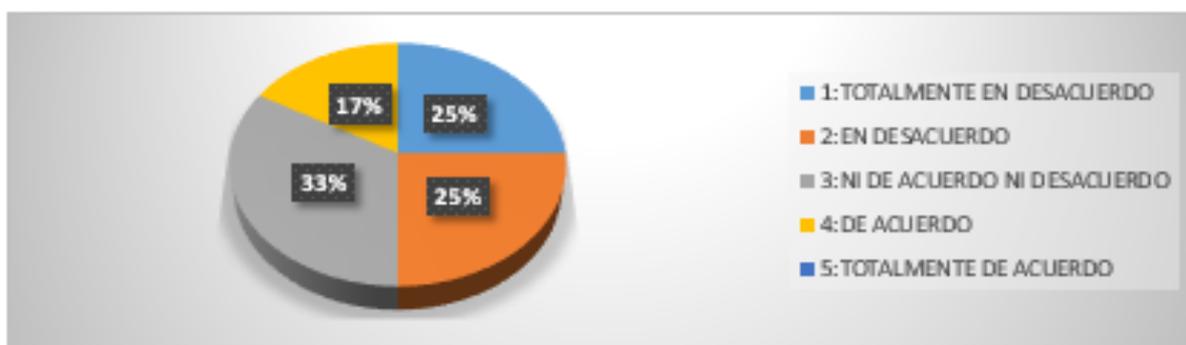


Figura 17: Información del desempeño laboral en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 33% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 17% indica estar de acuerdo con haber recibido información de su desempeño, mientras un 25% indica estar en desacuerdo así como el restante 25% indica estar totalmente en desacuerdo lo que nos permite deducir que hay un 50% que afirma no haber recibido información de su desempeño, una vez más se demuestra el poco interés de la administración para brindar información del desempeño de los colaboradores que de alguna manera esto suma a la motivación del personal .

## Ítem 18

Tabla 18: La capacitación recibida beneficia en las funciones que realiza

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	8	67%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

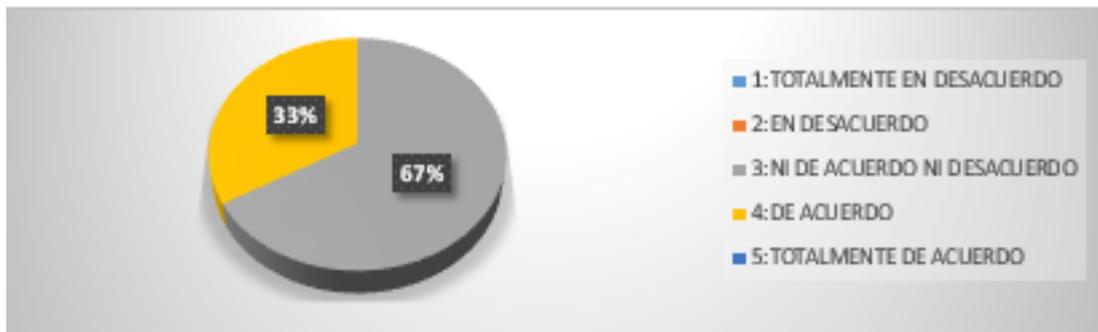


Figura 18: La capacitación recibida beneficia en las funciones que realiza

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 33% opina que si le ha beneficiado la capacitación llevada a cabo en sus funciones sin embargo el restante 67% indica tener dudas ante dicha cuestión, este último porcentaje es preocupante porque los colaboradores no tienen la seguridad de si la realización de sus actividades es la correcta

### Ítem 19

Tabla 19: Premiaciones o reconocimientos por el correcto procedimiento en sus funciones

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	0	0%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

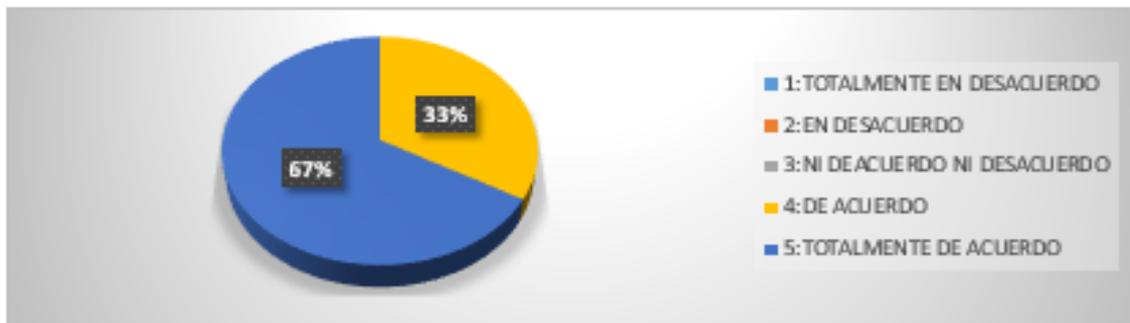


Figura 19: Premiaciones o reconocimientos por el correcto procedimiento en sus funciones

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** El 67% indica estar totalmente de acuerdo mientras un 33% indica estar de acuerdo, nos permite concluir que el 100% está de acuerdo en que hay premiaciones por desarrollar los correctos procedimientos, lo cual es fundamental en una compañía de Fast food, ya que se asegura con ello la homogeneidad de preparación, servido, empaque en cualquier tienda perteneciente a la marca.

## Ítem 20

Tabla 20: Es eficiente el trabajo que realiza en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	42%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

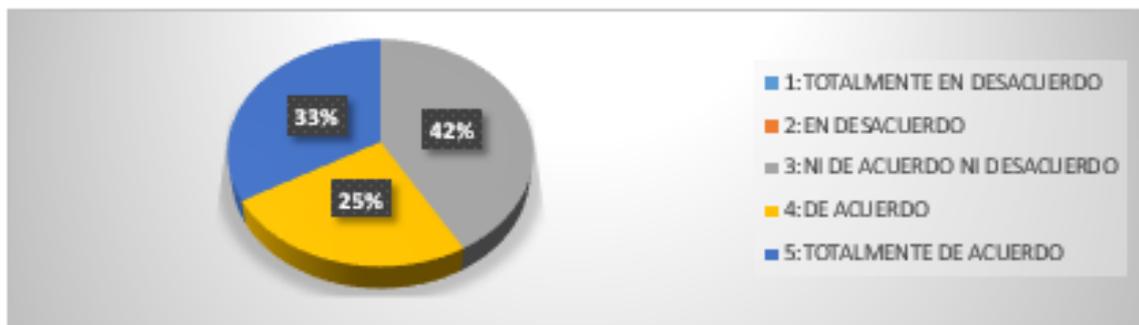


Figura 20: Es eficiente el trabajo que realiza en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Con respecto a la pregunta, ¿Considera eficiente el trabajo que realiza en KFC 46?, el 58% afirma ser eficiente en la tienda, lo que significaría que optimizan los recursos de la compañía, sin embargo el restante 42% representan una dubitativo ante la presente cuestión, lo que puede significar que no tienen un buen manejo de los productos ocasionando grandes mermas y desechos.

## Ítem 21

Tabla 21: Es eficaz el trabajo que realiza en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	0	0%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4	33%
4:DE ACUERDO	4	33%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

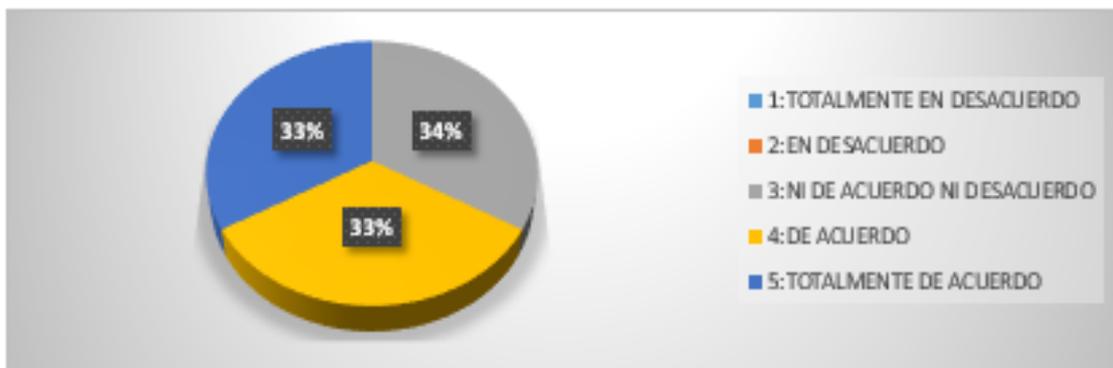


Figura 21: Es eficaz el trabajo que realiza en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** Respecto a la pregunta, ¿Considera eficaz el trabajo que realiza en KFC 46?, las opiniones están parcializadas con las siguientes puntuaciones, 33.3% en ni de acuerdo de desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que nos permite deducir que 8 colaboradores del total cumplen con los objetivos o metas trazadas por la compañía en el desarrollo de sus funciones y los demás no están orientados a lo mismo.

## Ítem 22

Tabla 22: Es efectivo el trabajo que realiza en KFC 46

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
1:TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
2:EN DESACUERDO	1	8%
3:NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	42%
4:DE ACUERDO	3	25%
5:TOTALMENTE DE ACUERDO	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

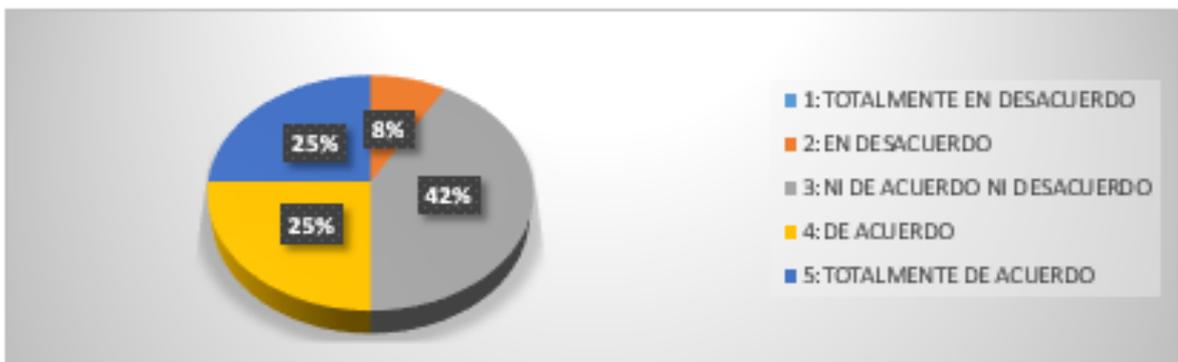


Figura 22: Es efectivo el trabajo que realiza en KFC 46

Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta de fecha 19/03/2019.

**Interpretación:** De acuerdo con la pregunta, ¿Considera efectivo el trabajo que realiza en KFC 46?, el 50% indica que es efectivo con la funciones que realiza, mientras un 8% indica no ser efectivo en sus funciones y hay un 42% que representa la dubitativa de si es efectivo o no en sus funciones, lo que nos permite concluir que 6 colaboradores del total indica que hay una ejecución completa de las tareas asignadas y un buen manejo de los recursos en el local de KFC 46.

### **3.4. Discusión**

Para plasmar los resultados obtenidos en el trabajo de campo se muestra lo siguiente:

Todo tipo de aprendizaje genera un valor agregado no solo en el colaborador sino en la empresa por lo tanto la capacitación es un proceso importante en las empresas sean pequeñas , medianas o grandes, sin embargo por los resultados obtenidos se puede concluir que el equipo gerencial no tiene una participación activa en la planificación de la capacitación para formar a los nuevos ingresantes y esto se pudo comprobar por la encuesta realizada en donde se halló que los colaboradores no tienen en claro los objetivos y la razón de ser de la compañía; así mismo la mayoría indicó que desconoce los correctos procedimientos de la compañía.

La finalidad del presente estudio es que los colaboradores del área de servicio tengan un mejor desempeño no solo a corto plazo sino a largo plazo a fin de mejorar las relaciones laborales ,económicas y el crecimiento interno todo esto conlleva a un mejor clima laboral.

DIAGNOSTICO	VARIABLES	DIMENSIONES	DEFICIENCIA	PROBLEMA	FINALIDAD DEL INVESTIGADOR	PROPUESTA
El presente trabajo de Suficiencia Profesional permitirá Proponer un Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del rea de servicio de KFC 46- SAN JUAN ,ya que se ha evidenciado deficiencias en las operaciones y procedimientos del personal.	CAPACITACIÓN	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	De un total de 12 encuestados, la mayoría indicó desconocer los aspectos organizacionales de la compañía que involucran visión, misión, organigrama, manual de funciones.	Colaboradores que no tienen en claro los objetivos y la razón de ser de la compañía.	Que todos los colaboradores manejen las políticas, objetivos y metas de la compañía.	Brindar formatos de cultura organizacional de la compañía
		DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	De un total de 12 encuestados, la mayoría indicó desconocer la existencia de un Plan de capacitación, así como también afirman que no se ejecuta capacitación para personal antiguo y nuevo.	Colaboradores que desconocen los correctos procedimientos de la compañía.	Que todos los colaboradores del área de servicio, estén correctamente capacitados para realizar sus funciones.	Seguir la estructura de la propuesta del Plan de capacitación.
	DESEMPEÑO	CONOCIMIENTOS	De un total de 12 encuestados, la mayoría indica no tener información de su desempeño laboral.	Colaboradores que desconocen su avance en la compañía.	Que todos los colaboradores tengan la retroalimentación de su evaluación y desempeño.	Utilizar el Metodo de 360° para asegurar el feedback correcto.
		PROCEDIMIENTOS	De un total de 12 encuestados, la mayoría representa dudas de si el formato LOC aporta positivamente en el desarrollo de sus funciones.	Colaboradores que reprueban las evaluaciones trimestrales de procedimientos	Aprobación de las evaluaciones trimestrales de procedimientos, para lograr el incentivo monetario.	Evaluación al personal antiguo y nuevo.
		HABILIDAD ORGANIZATIVA	De un total de 12 encuestados, la mayoría indica tener dudas con el resultado de sus funciones.	Colaboradores desmotivados por la falta de apreciación de sus funciones.	Mejorar el Clima laboral , logrando obtener colaboradores fidelizados con la marca	Reuniones mensuales en donde se detalle las Propuestas de mejora

Fuente: Elaboración Propia

### **3.4.1. Modelo de solución propuesto**

Una vez obtenido la información de nuestras encuestas con el personal del local de Fast Food y diagnosticar cuales son las debilidades de la misma buscamos proponer un modelo de plan de capacitación que pretende mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa KFC 46- San Juan estandarizando funciones, tareas, calidad en la atención al cliente y sobre todo mejorar la motivación interna.

### **3.4.2. Modelo de Capacitación Operativa**

Obteniendo de nuestro estudio un claro panorama de las fortalezas y debilidades como empresa nos corresponde integrar en un modelo de Capacitación al personal y la jefatura, este proceso de unificación busca claramente la integración de los puntos clave para que una empresa pueda sobresalir en el mercado.

Es así que estos factores clave son :

*Motivación:* Lo cual parte de incentivar al colaborador a lograr metas estas pueden ir acompañadas de retribuciones como reconocimientos, premiaciones, ascensos buscando con ello la fidelidad del colaborador con la empresa.

*Universal:* Que pueda ser aplicado en todos los locales de KFC que tienen la misma estructura del área de servicio del local KFC 46- San Juan.

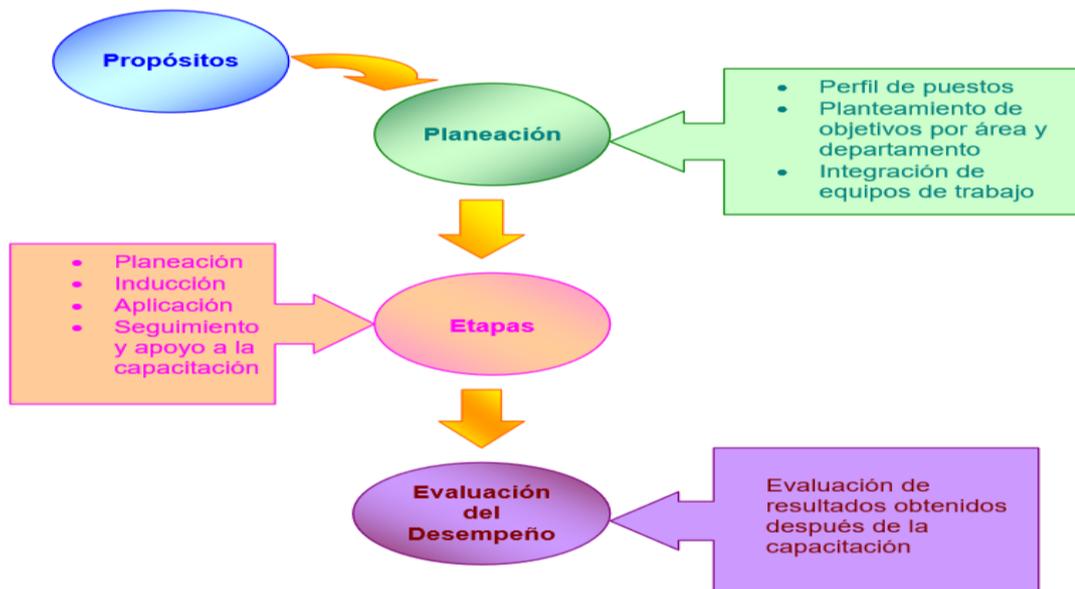
*Integrar a todos los miembros de la empresa:* Lo que permitiría manejar el mismo idioma entre jefatura y subordinados.

*Brindar las herramientas que mejoren el desempeño:* Este punto es crucial pues el papel de los master o entrenadores es seguir un plan de capacitación para transmitir los procesos de atención, despacho con el fin de estandarizar.

*Promover la comunicación:* La capacitación tiene que jugar un papel activo para evitar que la falta de comunicación se convierta de una amenaza en una debilidad.

### 3.4.3. Modelo de capacitación para la empresa KFC 46- San Juan

De los resultados obtenidos del estudio realizado de la empresa KFC 46 – San Juan, se propone que el punto de partida es el conocimiento de la empresa (visión, misión , objetivos, valores); posterior a ello la ejecución de la actividades ya que netamente el área de servicio es un trabajo operativo.



Fuente: Elaboración Propia

La presente propuesta esta ajustada a los resultados de nuestro estudio y dirigido al personal del área de servicio de KFC 46- SAN JUAN con la finalidad de beneficiar a los principales actores de la compañía empleador y colaborador.

### 3.4.4. Propósitos

Tener un claro panorama de los objetivos y metas de una compañía va permitir tener una actuación encaminada a ello y no parcializada en donde el

punto de partida es “ A que se dedica la empresa , donde esta ubicada actualmente y que quiere ser a mediano y largo plazo”

Entre los principales puntos de nuestra propuesta de capacitación para la empresa KFC 46 – San Juan se considera:

- Entender la visión, la misión y valores de la organización.
- Saber sus funciones y alcances de las mismas y como afectan a la organización.
- Aumentar el desempeño en sus funciones.
- Ejecutar los objetivos en su área laboral del día a día.
- Apoyar la unión de equipos de trabajo para mejorar el desempeño laboral.
- Mejorar el clima laboral ello encaminando el crecimiento y desarrollo personal de los trabajadores.

#### **3.4.5. Planeación**

Partiendo desde la base que nuestra propuesta aun no es aplicada es que plasmamos los pilares básicos que debe tener nuestro modelo , para los cual es necesario contar un propuestas que sean ejecutables en el tiempo.

Por ello es necesario establecer un perfil de puestos para el área de servicio, que ayude cumplir con los objetivos establecidos en su área, a su vez brindara un mejor panorama de cuáles son sus funciones y alcance como colaborador del Área de servicio, para ello se propone la siguiente plantilla.

### DESCRIPCION DEL PUESTO

Identificación del Puesto			
Clave	Nombre del Puesto	No. de Puestos	Departamento
Tramo de Control			
Reporta a:			
Supervisa a:			
Propósito del Puesto			
Relaciones			
	De Autoridad	De Comunicación	
Ascendente			
Descendente			
Conocimientos y Aptitudes			
Escolaridad			
Experiencia			
Iniciativa			
Habilidad			
Antecedentes Escalafonarios			
Puesto			
Esfuerzo			
Físico			
Mental			

Fuente: Elaboración Propia

Partiendo de esta plantilla en la que consideramos los niveles jerárquicos, funciones, áreas es necesario que esta esté plasmada en un formato de Plan de capacitación en donde no solo se consideran los puntos mencionados anteriormente sino también las tareas específicas y el tiempo que se involucrará para capacitar al personal asignado.

## FORMATO DE CAPACITACIÓN

Nombre de colaborador: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

ACTIVIDADES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>INDUCCIÓN</b>																				
Presentación a los compañeros.																				
Visita por instalaciones de la tienda.																				
Brindar los manuales de políticas, procedimientos y menú así como su uniforme.																				
Enseñar el lavado de las manos.																				
<b>APARIENCIA DEL PERSONAL</b>																				
Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.																				
Uñas cortas, limpias sin esmalte; mujeres sin arete, varones sin barba.																				
Uniforme completo y limpio, libre de manchas y arrugas.																				
Zapatos correctos (color negro).																				
<b>CONOCIMIENTO DEL MENÚ</b>																				
Evaluar el conocimiento de lo que conforma los combos, megas y promociones.																				
Conocer los tipos de envase para los combos y megas.																				
Conocimiento de las medidas de las cajas de papas (regulares, medianas, grandes y familiares).																				
Conocimiento de los diferentes tamaños de vasos.																				
Conocimiento del servido, empaque y despacho, tanto para comer en restaurant y para llevar.																				
<b>ATENCIÓN Y CAJA</b>																				
Responder satisfactoriamente a las preguntas y sugerencias del cliente.																				



asegurará un buen clima laboral sino la fidelización del colaborador con la empresa.

### **3.4.6. Etapas**

#### Etapa de planeación

Para sentar la base de nuestro Plan de capacitación es necesario tener en claro la estructura organizacional, los objetivos, visión, misión, valores para lo cual es necesario la retroalimentación y brindar los manuales internos, los canales de comunicación deben estar aperturados con una comunicación horizontal a fin de poder transmitir los ideales de la compañía

#### Etapa de inducción.

Es la introducción a la capacitación en donde al colaborador se le enseña y da un panorama resumido de cuáles serán sus funciones , jefatura, reconocimiento de instalaciones y presentación a los compañeros de otras áreas.

#### Etapa de aplicación

Esta etapa es netamente paralelo y después de la capacitación en donde se evalúa su desempeño en un antes y después con el fin de que sus habilidades operativas sean superiores a las de un inicio, en función a ello es que se da el crecimiento interno , los ascensos o en caso contrario el traslado a otras área en donde el personal pueda encajar por las habilidades desarrolladas.

#### Etapa de seguimiento y apoyo a la capacitación

El master o entrenador llevaran un control del desempeño de los colaboradores los cuales son cuantificables por dominio de funciones lo que permitirá fortalecer los conocimientos y que estos sean transmitidos entre los colaboradores de la misma área.

### **3.4.7. Evaluación del desempeño**

Posterior a la capacitación realizada es necesario el control , la evaluación de los conocimientos impartidas a lo largo de 1 mes con el fin de poder visualizar si hubo la correcta retroalimentación , se lleva a cabo la estandarización de procesos que es el objetivo clave al ser una franquicia en donde se debe cuidar la actuación desde la atención al clientes hasta las preparación y despacho de los productos.

## CONCLUSIONES

- La propuesta del Plan de Capacitación operativa permitirá mejorar el desempeño laboral del área de servicio de KFC 46- San Juan, a partir del reconocimiento de las necesidades de capacitación, funciones y actividades de responsabilidad de los trabajadores.
- La propuesta del Plan de Capacitación ayudará a profundizar los conocimientos teóricos y prácticos del Área de Servicio de KFC 46 –San Juan, ya que el colaborador generará un servicio que satisfará las necesidades del consumidor.
- La propuesta del Plan de Capacitación ayudará a estandarizar los procedimientos establecidos por la compañía; por lo tanto. la implementación de modelos flexibles de capacitación en KFC 46 permitirá reforzar el conocimiento teórico y práctico asegurando que se sigan los procedimientos establecidos por la franquicia KFC.
- La propuesta del Plan de Capacitación ayudará a mejorar la habilidad organizativa para el desarrollo de sus funciones, esto debido a que el personal se encuentra desmotivado por la falta de reconocimiento y valoración por las funciones que realiza, esto genera que el personal no esté fidelizado con la marca; y por consiguiente, afectando el clima laboral de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Se propone un Plan de Capacitación operativa que se ajuste a las necesidades del área de servicio de KFC 46 – San Juan, dividido en seis puntos claves que aseguran que el personal de servicio maneje de forma óptima los recursos, y de esa manera brinde una adecuada resolución de conflictos que podrían surgir con los clientes, estos puntos son: inducción, apariencia del personal, conocimientos del menú, atención y caja, aperturas y cierres y coordinación de fiestas infantiles.
- Se propone que en la etapa de inducción se facilite los formatos de cultura organizacional (manual de funciones, manual de procedimientos, reglamentos y políticas, uniforme, menú del restaurant) para fortalecer los conocimientos previos de los colaboradores.
- Se recomienda que el personal conozca la estructura de capacitación, así como la forma que será evaluado. Se propone la evaluación de 360°, la cual permitirá que exista una retroalimentación tanto entre el evaluado y el evaluador.
- Se recomienda realizar reuniones permanentes para identificar las oportunidades de mejora de la compañía, así como reconocer el esfuerzo de los colaboradores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar J. & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. 20/01/2019, de Universidad Señor de Sipan.
- Alles M. (2005). *Evaluación de desempeño. En desempeño por competencias: evaluación de 360°* (pg. 23 - 60 - 139 - 210). Argentina: Ediciones Granica
- Alvarez, B., Freire & D., Gutierrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. 20/01/2019, de Universidad de Concepción.
- Bucheli, J. (2016). *Diseño de un plan de capacitación de relaciones interpersonales dirigido al área de ventas, para mejorar el clima Laboral de la empresa DISCARLHED distrito Metropolitano de Quito 2016*. 20/01/2019, de Instituto Tecnológico Cordillera.
- Carmona, A. (2016). *Competencias Laborales para el Personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados*. 19/01/2019, de Universidad Autónoma del Estado de México.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño. En Administración de Recursos Humanos, el capital humano de la organizaciones* (pp. 239-248). México: McGraw- Hill
- Linares H. (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima*. 22/01/2019, de Universidad Inca Garcilaso de la Vega
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Capacitaciones*. 20/01/2019, de Ministerio de Economía y Finanzas Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/capacitaciones-mef>

Obed Delfín. (2010). *Proceso de capacitación y adiestramiento*. 20/01/2019, de Monografías Recuperado de:  
<https://www.monografias.com/trabajos82/proceso-capacitacion-adiestramiento/proceso-capacitacion-adiestramiento.shtml>

Orihuela, E. (2018). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las Mype Comerciales, Rubro Calzado en el mercado Central de Piura, Año 2018*. 18/01/2019, de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. 20/01/2019, de Universidad Rafael Landivar.

Trelles, J. & Varas, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones DIAL S.R.L.en la ciudad de Trujillo en el año 2017*. 19/01/2019, de Universidad Privada Antenor Orrego.

Wayne Mondy R. (2010). Capacitación y desarrollo. En *Administración de Recursos Humanos* (pp. 198-211). México: Pearson.

Werther William & Keith Davis. (2013). Capacitación y desarrollo. En *Administración de recursos humanos, el capital humanos de las empresas* (pp. 254-263). México: Mc Graw Hill.

# ANEXOS

### Matriz de Consistencia

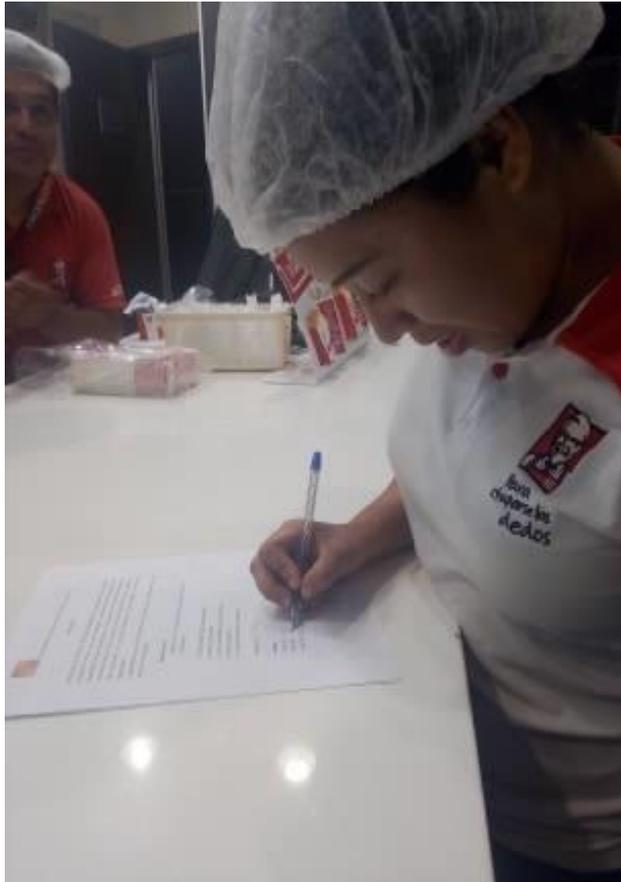
Título: La capacitación operativa y el desempeño laboral de los colaboradores del área de servicio del FAST FOOD KFC 46- SAN JUAN “

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
¿Cómo la capacitación operativa ayudará en el desempeño laboral del área de servicio de KFC 46 San Juan?	Proponer Capacitación Operativa para mejorar el Desempeño del Área de Servicio de KFC 46- San Juan.	CAPACITACIÓN OPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la situación.</li> <li>• Diseño de un Plan de Capacitación.</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo ayudaría la capacitación operativa en los conocimientos de los colaboradores de KFC 46 San Juan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir si la capacitación operativa ayudaría en los conocimientos del área de servicio de KFC 46-San Juan</li> </ul>	DESEMPEÑO LABORAL	Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo ayudaría la capacitación operativa en los procedimientos de KFC 46?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir si la capacitación operativa ayudaría en los procedimientos del área de servicio de KFC 46-San Juan</li> </ul>		Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo ayudaría la capacitación operativa en la habilidad organizativa de los colaboradores de KFC 46 San Juan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir si la capacitación operativa ayudaría en la habilidad organizativa del área de servicio de KFC 46-San Juan</li> </ul>		Habilidad Organizativa

## Evidencia fotográfica llevada a cabo en la Tienda KFC 46

En las fotografías se visualiza la aplicación de la encuesta a los colaboradores del área de servicio de KFC 46- SAN JUAN





# FIG. 1: LISTA DE OBSERVACIÓN DE SERVICIO DE KFC

## Lista de Observación CERTIFICACIÓN : HOSPITALIDAD KFC

RESTAURANTE: KFC - 46  
 COLABORADOR: Carla Pomiano  
 GERENTE DE TIENDA: Jorge

FIRMA ENTRENADOR \_\_\_\_\_

FIRMA COLABORADOR \_\_\_\_\_



- A continuación conteste la siguiente tabla.  
 -Coloque una marca "CHECK" de aprobación si el Integrante del Equipo aplicó el comportamiento.  
 -Coloque una marca "X" si el comportamiento no se da en esta situación  
 -Sume el total de puntos, saca un promedio y coloca el número al final del formato

COLOCA LA 4TA  
NOTA DE LDO

NOTA

APARIENCIA DEL PERSONAL		FECHAS	COMENTARIOS
1	Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.		
2	Uñas cortas, limpias y sin esmalte; mujeres sin arete, varones sin barba.		
3	Manos y cara limpia		
4	Uniforme completo y limpio, libre de manchas y arrugas		
5	Zapatos correctos (color y material)		
MOMENTOS DE LA VERDAD SALUDANDO		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron sentir bienvenido, el personal demostró una amabilidad genuina y deseos de ayudar."</i>			
6	Da la bienvenida al cliente con un comentario amable y original. Mantiene una sonrisa genuina, en vez del gesto obligado o forzado.		
7	Da la bienvenida al cliente con un comentario amable.		
8	Pregunta al cliente en qué puede ayudarlo o lo invita a hacer su pedido, en menos de 5 seg.		
MOMENTOS DE LA VERDAD TOMANDO LA ORDEN		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron más fácil la decisión de lo que quería ordenar".</i>			
9	Determina cortésmente si el cliente comerá en el restaurante.		
10	Realiza al menos 1 sugerencia del menú, mencionando un beneficio, o una oferta especial, o algo que complemente la comida.		
11	Responde satisfactoriamente a cualquier pregunta del cliente.		
12	Transmite confianza. Realiza un comentario positivo sobre 1 elección / especial de la comida del cliente.		
13	Ingresa correctamente la orden en la caja registradora.		
14	Verifica la orden, confirmando cada artículo.		
15	Si la orden se retrasa, es específico y positivo al informarle al cliente cuándo estará lista.		
16	Toma el pago y entrega el cambio.		
MOMENTOS DE LA VERDAD ENTREGANDO LA ORDEN		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron sentir que realicé una magnífica elección en la comida".</i>			
17	Entrega la orden en 60 seg. Después de haberle informado al cliente el precio total.		
18	Entrega la orden en 5 min. Después de que el cliente ingreso a la fila.		
19	Reconoce al cliente con una sonrisa cálida y un contacto visual directo.		
20	Verifica la orden, haciendo una revisión visual y mencionando cada artículo ordenado.		
21	(Sólo para llevar) Se asegura de que el cliente tenga los condimentos necesarios.		
MOMENTOS DE LA VERDAD CERRANDO Y AGRADECIENDO		FECHAS	COMENTARIOS
<i>"Me hicieron sentir que soy un cliente valioso".</i>			
22	Investiga si el cliente necesita algo más.		
23	Le desea al cliente que disfrute de sus alimentos (o realiza algún otro comentario apropiado).		
24	Con una sonrisa y un contacto visual brinda un "Gracias" invita al cliente a regresar.		
SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS CELSA		FECHAS	COMENTARIOS
25	CREER: Nunca discutir o debatir la inquietud del cliente		
26	CREER: Mostrar empatía para relacionarse con el cliente.		
27	ESCUCHAR: Es atento ... no interrumpe.		
28	ESCUCHAR: Aclara los hechos.		
29	ESCUCHAR: Demuestra interés y disposición para solucionar el problema (con sus palabras y lenguaje corporal)		
30	LAMENTARSE: Expresa su preocupación personal.		
31	LAMENTARSE: Es sincero al disculparse.		
32	AGRADECER: agradece al cliente por exponerle el problema y por darse la oportunidad de hacer las cosas correctamente.		
33	AGRADECER: Pregunta que más puede hacer.		
34	AGRADECER: Si es posible, realiza un seguimiento con el cliente antes de que se vaya.		
35	AGRADECER: Continúa el seguimiento con el cliente antes que se vaya.		
PACKER PREPARACIÓN DE PURE		FECHAS	COMENTARIOS
36	Cuenta con los utensilios completos e higienizados		
37	Cuenta con los implementos de seguridad para uso de preparación de productos)		
38	Tiene listo todos los insumos para la preparación		
39	Sigue los procedimientos de preparación adecuada		
40	Envase el producto cumpliendo los estándares y rendimiento		
41	Almacena el producto en un lugar de conservación y a temperatura correcta		
42	utilice PEPS y descarta el producto vencido		
PREPARACIÓN DE ENSALADA		FECHAS	COMENTARIOS
43	Cuenta con los utensilios completos e higienizados		
44	Cuenta con los implementos de seguridad para uso de preparación de productos		
45	Tiene listo todos los insumos para la preparación		
46	Sigue los procedimientos de preparación adecuada		
47	Envase el producto cumpliendo los estándares y rendimiento		



FIG.: 2 LISTA DE OBSERVACIÓN DE FIESTA DE KFC

<b>LISTA DE OBSERVACION : SSAA</b>					
RESTAURANTE: _____	FECHA: _____				
GERENTE / ENTRENADOR: _____	FIRMA: _____				
COLABORADOR: _____					
<p>Coloque un CHECK O NÚMERO de aprobación si el integrante del Equipo aplica el comportamiento                      Marque 1 si no cumple, 2 si cumple a veces y 3 siempre cumple.                      Sume el total de puntos obtenidos y divídalo entre 90 x 100%, coloque la nota en el recuadro.</p>				NOTA	
NORMAS GENERALES					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
1	Tiene conocimiento de los objetos personales y/o valor que debe portar por seguridad.				
2	Mantiene su celular guardado durante las horas de trabajo.				
3	Conoce sobre los contenidos que no puede difundir en redes sociales.				
4	Conoce los procedimientos generales de protección de seguridad de alimentos.				
5	Sabe como evitar y/o reportar accidentes de trabajo.				
6	Tiene conocimiento de como lidiar en caso de robo.				
7	Maneja los procedimientos generales de seguridad				
PROTECCION DE LOS ALIMENTOS					
HIGIENE PERSONAL					
		#1	#2	#3	COMENTARIOS
8	Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.				
9	Uñas cortas, limpias y sin esmalte; mujeres sin arete, varones sin barba.				
10	Uniforme completo, limpio, libre de manchas y arrugas				
11	Apariencia personal natural y clientemanático al 100% acorde con el uniforme.				
12	Se observa que el miembro de equipo NO presenta síntomas de enfermedad o infección.				
LAVADO DE MANOS					
" LA IMPORTANCIA DE UN EFICAZ LAVADO DE MANOS NOS AYUDA EVITAR LA PROPAGACION DE ENFERMEDADES PROVOCADAS POR ALIMENTOS Y ENFERMEDADES CONTAGIOSAS EN EL RESTAURANTE".					
	COMPORTAMIENTOS	#1	#2	#3	COMENTARIOS
13	Verifica que la zona destinada para el lavado de manos funcione de acuerdo a su diseño.				
14	Colaborador verifica contar con agua caliente para el correcto lavado de manos.				
15	Cumple con los 8 pasos de lavado de manos (para el caso de producción: retiro de cualquier tipo de residuo en manos)				
16	Si el colaborador presenta algún tipo de herida en mano, sigue el procedimiento para cubrirse la herida. (curita de colores)				
17	Conoce CUANDO debe realizar el lavado de manos según la tarea que desempeña.				
18	Tiene conocimiento de la importancia del lavado de manos en el restaurante.				
CONTAMINACIÓN/ENFERMEDADES					
	COMPORTAMIENTOS	#1	#2	#3	COMENTARIOS
19	Conoce y explica cada uno de los tipos de contaminación que se pueden producir en el restaurante.				
20	Conoce las causas por las que se puede dar una contaminación.				
21	Conoce las enfermedades que se pueden producir a causa de contaminación Microbial.				
22	Describe al menos 1 característica de cada una de las enfermedades.				
23	Conoce el procedimiento, si en caso un cliente indica haberse enfermado en el restaurante.				
LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN					
	COMPORTAMIENTOS	#1	#2	#3	COMENTARIOS
24	Cumple con el correcto lavado de enseres, almacena plástico con plástico y metal con metal .				
25	Conoce el proceso para la limpieza de las áreas (cocina, packer, salon, baños, etc.)				
26	Sabe cuándo utilizar guantes de nitrilo ; utilizar guantes de plástico; toca y mascarilla y porque no utilizar joyas				
27	Maneja los productos de limpieza de acuerdo a su diseño y la manera adecuada de emplearlos.				
28	Realiza la limpieza de los equipos y las áreas asignadas conforme indica el calendario de limpieza.				
29	Procedimiento de limpieza en caso de derrames de aceite.				
30	Tiene conocimiento de la prevención y control de plagas dentro del restaurante.				
<b>SUME LA PUNTUACION</b>					

## LISTA DE OBSERVACION : FIESTA

RESTAURANTE: \_\_\_\_\_  
 GERENTE / ENTRENADOR: \_\_\_\_\_  
 COLABORADOR: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_  
 FIRMA: \_\_\_\_\_



Coloque un CHECK O NÚMERO de aprobación si el integrante del Equipo aplico el comportamiento  
 Marque 1 si no cumple, 2 si cumple a veces y 3 siempre cumple.  
 Sume el total de puntos obtenidos y divídalo entre 87 x 100%, coloque la nota en el recuadro.

NOTA
------

### APARIENCIA PERSONAL

#### "Apariencia personal de Party Master"

		#1	#2	#3	Comentarios
1	Cabello limpio, bien peinado sin caer sobre los ojos, hombros o mejillas; cubierto con toca.				
2	Uñas cortas, limpias y sin esmalte, mujeres sin arete, varones sin barba.				
3	Maquillaje según el manual.				
4	Uniforme de fiestas completo, limpio y abotonado, libre de manchas y arrugas.				
5	Zapatos correctos. (color y material)				
6	Apariencia personal natural y clientemaniatico al 100% acorde con el uniforme.				

### PLANIFICACIÓN

#### Actividades a desarrollarse antes de la fiesta por el anfitrión

Información de fiestas		#1	#2	#3	Comentarios
7	PM cuenta con el material informativo de fiestas. (file de temáticas, block contratos y calendario de disponibilidad de acuerdo al sistema)				
8	PM conoce las temáticas y brinda información de manera adecuada. (practicarlo con el gerente de tienda)				
9	Conoce los precios de los distintos horarios y adicionales.				
10	Revisa el folder de separación de contratos y conoce las disponibilidades.				
11	Revisa el horario de colaboradores con el gerente de tienda, para revisar apoyos en el caso sean fiestas seguidas y designar personal de limpieza.				
"El día de la fiesta Llegó"					
12	PM Inicia la preparación de las zonas de fiestas. (1 hora antes)				
13	Revisa el contrato y requerimientos de los padres.				
14	Decoración de zonas y limpieza del área.				
15	Armado de cajitas según contratos.				
16	Revisa el armado de audios y parlantes. (1 hora antes del show)				

### EJECUCIÓN DE LA FIESTA

#### "Durante la fiesta en compañía del gerente de tienda"

		#1	#2	#3	Comentarios
17	Revisa con el Gerente de tienda los adicionales y complementos a preparar ( cajitas chikys y adicionales) proyección de pollo.				
18	Da la bienvenida a los padres del dueño de fiesta, y muestra las áreas disponibles.				
19	Indica a los padres el horario de entrega de cajitas y gaseosas de cortesía.				
20	Revisa el horarios de animadores de Mad science.				
21	Coordina y se encarga del armado de cajitas. (juguetes/complemento / jugos)				
22	Conversa con los padres, mostrando disponibilidad de atención.				
23	Revisa las estaciones y servicios higiénicos.				

### EVALUACIÓN DE LA FIESTA

#### Al finalizar la fiesta. Revisar actividades del PM.

		#1	#2	#3	Comentarios
24	Revisa la salida de los invitados.				
25	Entrega a los padres cuponera de descuento y premio sorpresa por parte de KFC. (si aplica)				
26	Revisa instalaciones del área para las siguientes reservas.				
27	Conversa con los padres, indagando la apreciación y comentarios sobre la fiesta.				
28	Se encarga de la limpieza de área de fiestas y ambientes y guardar material de fiestas de Animador.				
29	Ingresa al sistema todo los adicionales solicitados durante la fiesta en compañía del Gerente de turno y entrega boleta del monto final.				
<b>Sume la puntuación</b>					

## FORMATO DE ENCUESTA – ELABORACIÓN PROPIA



### ENCUESTA

Colaborador de KFC 46 - SAN JUAN agradezco su participación en la presente encuesta la misma que está orientada a determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores de este centro de Fast Food para mejorar la calidad de atención de los usuarios; por ello la información que Ud., registre en este documento es de suma importancia para preparar un Plan de Capacitación.

Le garantizamos que la información será utilizada única y exclusivamente en la presente investigación.

#### Instrucciones:

- Marque con un (X) la alternativa que considere correcta.
- Calificación:

- 1: TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2: EN DESACUERDO
- 3: NI DE ACUERDO NI DESACUERDO
- 4: DE ACUERDO
- 5: TOTALMENTE DE ACUERDO

**Sexo:** M ( ) F ( )

#### Edad:

- 18 a 20 ( )
- 20 a 24 ( )
- 25 a mas ( )

CAPACITACIÓN						
ITEM	DIMENSIÓN: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	1	2	3	4	5
1	En su opinión, ¿Considera que KFC 46 SAN JUAN es un lugar apropiado para su desarrollo laboral?					
2	¿Considera que en KFC 46 existe personal con amplia experiencia?					
3	En su opinión, ¿Considera que existe personal poco calificado para realizar sus funciones en KFC 46?					
4	¿Considera que el personal no sabe las funciones de su puesto de trabajo en KFC 46?					
5	¿Considera que KFC 46 SAN JUAN cuenta con tecnología apropiada para el buen desempeño del personal?					
6	¿Ud. sabe de la existencia de un manual de funciones?					
7	¿Ud. conoce la visión y misión de la marca KFC?					
8	¿Conoce los objetivos de la empresa para el presente año?					
9	¿Ud. conoce el organigrama de la tienda KFC 46 - San Juan?					
DIMENSIÓN: DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN						
10	¿Conoce Ud., sobre la existencia de un Plan de capacitación?					
11	¿Tiene conocimiento del contenido de un Plan de capacitación en KFC 46?					
12	¿El contenido del Plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal del área de servicio de KFC 46?					
13	En su opinión, ¿Ud. Considera que la dirección ejecutiva de KFC 46 participa en la eliminación de los errores que existen en el Plan de capacitación?					
14	¿KFC 46 actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?					
DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTOS						
15	¿Recursos Humanos lo evalúa a Ud. después de la capacitación?					
16	¿Considera tener el conocimiento para manejar el área de servicio que involucra a la empresa?					
17	¿Ha recibido información de su desempeño laboral en KFC 46?					
DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTOS						
18	¿La capacitación recibida le ha beneficiado en las funciones que Ud. Realiza?					
19	¿KFC 46 realiza premiaciones o reconocimientos por el correcto procedimiento en sus funciones?					
DIMENSIÓN: HABILIDAD ORGANIZATIVA						
20	¿Considera eficiente el trabajo que realiza en KFC 46?					
21	¿Considera eficaz el trabajo que realiza en KFC 46?					
22	¿Considera efectivo el trabajo que realiza en KFC 46?					