



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACION Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de:**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

TEMA:

**PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA PARA ELEVAR
LA MOTIVACION DURANTE EL TRABAJO EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD´S SUR
DURANTE EL PERIODO 2017**

Autor: Choez Macías William Jazmany

Tutora: PhD. Roxana Chiquito

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a DIOS, a mis padres, hermanos y amigo, quienes me apoyaron con abnegación y esfuerzo para culminar con este presente trabajo.

Choez Macías William Jazmany

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, las fuerzas para superar obstáculos y la sabiduría necesaria, guiándome durante a lo largo de mi vida. También a mis padres y a mis hermanos que siempre han estado apoyándome en todo momento de mi carrera brindándome sabios consejos, a mis profesores por su paciencia y perseverancia que de uno u otra manera colaboraron en la realización de este trabajo.

Choez Macías William Jazmany



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur durante el periodo 2017** y problema de investigación: **¿Cuáles son las Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur?**, presentado por **Choez Macías William Jazmany** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Choez Macías William Jazmany

Tutora:

PhD. Chiquito Roxana

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Choez Macías William Jazmany** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Administración de empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Choez Macías William Jazmany

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: **0951929701**

Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACION Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante
el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur**

Autor: Choez Macías William Jazmany

Tutora: PHD. Chiquito Roxana

Resumen

La empresa McDonald's Sur, dedicada a la venta de comida rápida presentaba poca motivación para los empleados, generando baja productividad de los trabajadores y un mal clima laboral. El propósito de la investigación está orientado a proponer acciones para mejorar la motivación elevando los estándares de calidad, servicio y limpieza de la empresa y aumentando la productividad en los colaboradores, generando un mejor ambiente de trabajo. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo, explicativo, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. Se ha utilizado como técnica la observación para conocer los comportamientos de los colaboradores del local. Escuchando a cada uno de ellos y conocer las causas y consecuencias que esto puede generar. Proponer mejoras en el clima laboral de la empresa para la optimización de desempleo laboral y el logro de la productividad.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante
el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur**

Autor: Choez Macías William Jazmany

Tutora: PHD. Chiquito Roxana

Abstract

The company McDonald's Sur, dedicated to the sale of fast food presented little motivation for the employees, generating low productivity of the workers and a bad labor climate. The purpose of the research is to propose actions to improve motivation by raising standards of quality, service and cleanliness of the company and increasing productivity in employees, generating a better work environment. The types of research used were of type, explanatory, descriptive, quantitative and qualitative. Observation has been used as a technique to know the behavior of local collaborators. Listening to each one of them and knowing the causes and consequences that this can generate. Propose improvements in the work climate of the company for the optimization of labor unemployment and the achievement of productivity.

INDICE GENERAL

CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del contexto	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación de la investigación	3
Formulación del problema.....	3
Variables	3
Delimitación	3
Objetivos	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
Justificación.....	4
CAPITULO II	5
MARCO TEORICO	5
Antecedentes históricos	5
Tipos de motivación laboral.....	6
• Motivación extrínseca.....	6
• Motivación intrínseca	6
• Motivación trascendente.....	7
Origen sobre la "Productividad"	7
¿Cómo se puede medir la productividad?.....	8
Antecedentes referenciales	8
Fundamentación legal.....	11
En la Constitución Política de la República del Ecuador	11

Ley Orgánica de Servicio publico	11
Políticas	12
Plan nacional del buen vivir	12
Variables de la investigación.....	12
• Variable Independiente	12
• Variable dependiente –p.....	13
Definiciones conceptuales	13
CAPITULO III	17
METODOLOGIA	17
Datos de la empresa	17
Metodología.....	22
Metodología empleada en el estudio	22
Tipos de investigación.....	22
Método descriptivo.....	22
Método exploratorio:	23
Método explicativo:	23
Método cuantitativo:	23
Método cualitativo.....	23
Técnica de la investigación.....	24
Matriz FODA.....	24
.....	25
Análisis documental	25
Encuesta.....	26
Riesgos que conlleva la aplicación del cuestionario	27
Población.....	27
Muestra.....	28
Muestra intencional.....	29

Resultados de la aplicación de la encuesta.....	31
CAPÍTULO IV	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
Plan de mejora	37
Conclusiones	41
Recomendaciones.....	42
Bibliografía	43
Anexos.....	45
ANEXO 1: GUIA DE OBSERVACION.....	45
Anexo 2: DOCUMENTOS ANALIZADOS	46

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	19
FIGURA 2	21
FIGURA 3	22
FIGURA 4	25
FIGURA 5	30
FIGURA 6	31
FIGURA 7	31
FIGURA 8	32
FIGURA 9	32
FIGURA 10	33
FIGURA 11	33
FIGURA 12	34
FIGURA 13	34
FIGURA 14	35
FIGURA 15	35
FIGURA 16	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 17	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del contexto

La motivación del personal es en uno de los factores importantes para el logro de los objetivos empresariales, facilitando el desarrollo del trabajador. Las empresas se empeñan en ser cada vez mejores y es una de las características que se observa en este mundo competitivo y globalizado. Se recurren a los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. El factor humano tiene una singular importancia, Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos. Es por ello que, con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, las empresas desarrollan complejos procesos. (Arana Mayorca, 2011)

Las empresas hacen esfuerzos para motivar a los empleados, a menudo más fácil es decirlo que hacerlo. Se afirma que los empleados motivados son más productivos, la forma de crear la motivación y la forma de medirlo son cuestiones complejas que no tienen respuestas completas hasta la fecha. Los empleados motivados son más productivos que los empleados no motivados. Los asalariados son todas las personas con diferentes gustos, disgustos, y las necesidades, y las cosas diferentes motivarán a cada uno. Por lo tanto, los líderes deben adoptar un enfoque integral de abajo arriba para crear expectativas realistas entre todos sus trabajadores, mientras que al mismo tiempo premiar la excelencia y el fomento de la innovación. (confuzal, 2013)

Según (Klein, 2000) El clima laboral se refiere a percepciones compartidas entre miembros de una organización con relación a políticas, procesos y prácticas organizacionales.

Existen tres escuelas de pensamientos que se han desarrollado del clima organizacional; la subjetiva desarrollada por (Schneider & Reichers),(1983), la objetiva por (Pane & Pough, 1976) y la perspectiva de interacción por (Katz & Weick, 1980)

La motivación laboral es muy útil para aumentar la productividad en los trabajadores ya que los incentiva y estos realizan sus actividades elevando el rendimiento de la organización.

La motivación laboral está influenciada por varios factores como la personalidad de la persona, su sistema de creencia, etc. La motivación laboral dependerá de gran manera de dos factores:

- 1) como la persona se auto estimule.
- 2) Como la estimula el entorno.

“La motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien un conjunto coordinado de acción, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo”. (santos, 1993, pág. 68). En lo general lo que impulsa a las personas es su deseo de alcanzar su meta u objetivo, este deseo es mayor o menor dependiendo de cada persona individual y es fundamentado gracias a las creencias religiosas, enseñanzas familiares y experiencia propias de las personas lo que lo hace tan particular estos deseos o fuerzas que le ayudan a seguir adelante y en la mayoría de los casos se les llama motivaciones. (santos, 1993, pág. 70).

Situación conflicto

En la sucursal McDonald's sur se han presentado diferentes inconvenientes entre los trabajadores de atención al cliente, productividad y gestión de personas ya que no trabajan en equipo ni se relacionan entre ellos y presentan serias controversias al realizar su trabajo.

Delimitación de la investigación

Escasa motivación genera escasa productividad a los colaboradores de la empresa McDonald's sur en el periodo 2017.

Formulación del problema

¿Cuál es el efecto de la motivación en la productividad de los empleados en la sucursal sur de la empresa MC DONALD'S?

Variables

- ❖ Variable independiente: Motivación laboral
- ❖ Variable dependiente: Productividad

Delimitación

- ❖ Campo: Administración RRHH
- ❖ Aspecto: Clima laboral
- ❖ Área: Departamento Administrativo
- ❖ Periodo: 2017

Objetivos

Objetivo general

Proponer una estrategia que ayude a elevar la motivación laboral para obtener mayor productividad de la sucursal sur en MC DONALD'S ubicada en la avenida Domingo Comín durante el 2017.

Objetivos específicos

1. Establecer los aspectos teóricos sobre la motivación laboral y la productividad.
2. Diagnosticar el proceso actual de la motivación laboral de la empresa MC DONALD'S.

3. Proponer actividades que contribuyan a incrementar el trabajo en equipo entre los colaboradores.

Justificación

Analizar la productividad constantemente es necesario para poder lograr los objetivos planteados sobre todo para que no afecte el desempeño de los colaboradores causando mal clima laboral y falta de trabajo en equipo.

Por esta razón al implementar estrategias se busca mejorar el clima laboral para que haya una buena comunicación entre los colaboradores y el líder haciendo que trabajen en equipo, los colaboradores motivados tienden a ser más productivos que los empleados no motivados.

Con esta investigación se procura iniciar el rumbo hacia una mejora continua, para relacionarse cordialmente con los colaboradores ya que es un factor determinante en la eficiencia y eficacia en el ambiente laboral.

Al realizar esta investigación surge la necesidad de elevar la productividad en el trabajo a través del correcto funcionamiento de las diversas áreas. El que tiene dentro de sus múltiples funciones.

La productividad laboral es el aumento o disminución de los rendimientos originados en la variación de los factores que interviene en la producción, trabajo, capital, técnica, etc.

Este proyecto tiene como aporte en área Socio-Cultural en el sector sur de Guayaquil, donde determinan los valores culturales y la mejora de la actitud de los colaboradores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes históricos

La motivación laboral aparece en el año 1700, en el continente Europeo, cuando los talleres de artesanos se transforman en fábricas donde decenas de personas producían operando maquinas; los contactos fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron. Había que coordinar las tareas ejecutadas por el personal y cada colaborador pensaba de manera distinta, aparecen los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo, también surge la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación.

Según (Munch, 2012) en su libro Fundamentos de administración habla que la motivación significa “mover, conducir e impulsar a la acción...” (Münch , pág. 168), (Sthepen , 2006) menciona que “La motivación es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar metas. (Gonzales, 2006, pág. 79) “La motivación laboral es un impulso interno que surge de una persona para poder realizar diversas actividades en donde su interés afecte de manera positiva o negativa en la empresa.

¿Cuál es el papel importante de la dirección en la motivación? “La dirección logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación”. (Munch, 2012, pág. 177). Para maximizar la producción, la eficiencia y la eficacia en la organización es la tarea de la dirección orientada hacia el personal.

El cumplimiento de los objetivos dependerá del interés y esfuerzo de todo el personal, porque si una persona no tiene interés en lo que hace, no le dedicara el esfuerzo ni la atención que se requiere durante la realización de sus actividades y los objetivos de la empresa no se cumplirán. La motivación según el Psicólogo Dorsch, “el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”. (Fiscal, 2011) Los seres humanos actuamos por sentimientos e impulsos.

Todo proceso sigue el mismo esquema, por lo tanto tiene como consecuencia la activación de unas necesidades de búsqueda para satisfacerlos, dando lugar a la aparición de conductas orientadas a la obtención de resultados. Los resultados pueden ser positivos cuando se satisfacen las necesidades y negativos cuando no se satisfacen.

Tipos de motivación laboral: la motivación nace de la necesidad que se genera de forma espontánea (motivación interna) o bien puede ser inducida de forma externa (motivación externa). Han surgido muchas teorías. Una de las más conocidas es la “Pirámide de Maslow”, según las necesidades humanas se estructuran en cinco niveles.

Además la motivación vinculada al ámbito laboral y de los recursos humanos. Es el caso de la “Teoría de las Expectativas” de Vroom, mediante el cual se reconoce todo esfuerzo se realiza con la expectativa de un cierto éxito. Confiamos en que si se consigue lo esperado, obtendremos algún beneficio. Por su parte, la “Teoría McClelland” trata sobre las razones principales por las que realizamos nuestras actuaciones: el logro, el poder y la afiliación.

A partir de estas teorías, destacamos tres tipos de motivación a tener en cuenta en la gestión de los recursos humanos:

- **Motivación extrínseca.** No está relacionada con la actividad en sí, sino que la recompensa por realizar esa actividad es ajena a esa actividad. El caso más evidente en la empresa de motivación extrínseca es el salario mensual. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano.
- **Motivación intrínseca.** la recompensa es realizar la propia actividad, y en la que no necesitamos recompensas externas para motivarnos a realizarlas. Las recompensas intrínsecas en este tipo de actividad dependen de cada persona: son la satisfacción de realizar la actividad, la sensación de superación personal, la diversión, el desarrollo personal o profesional. Es-

tá relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir.

- **Motivación trascendente.** Es aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas, por lo que aquí encajan todos los trabajos que se realizan por voluntad propia. En el ámbito laboral, cada vez es más común que las empresas colaboren con ONGs o realicen actividades solidarias.

Origen sobre la "Productividad"

Suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo; se pone a prueba la capacidad de una estructura para desarrollar los productos el cual aprovecha los recursos disponibles.

La productividad es fundamental para crecer o aumentar la rentabilidad en la empresa. Se usa para promover un producto o servicio, ¡como si fuera una herramienta de comercialización. ¿En dónde se originó esta palabra?

La primera vez que se mencionó la palabra "productividad" fue en un artículo de Quesnay en el año de 1766. Después, en 1883, Littré definió la palabra productividad como la "facultad de producir", es decir, el deseo de producir. En los principios del siglo veinte adquirió un significado más preciso como una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerla.

En 1950, la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) [1950] ofreció una definición más formal de productividad. "Es el cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc".

¿Cómo se puede medir la productividad?

Cada ejecutivo tiene una visión completa del negocio: sacar adelante la empresa y disminuir los riesgos.

El primer paso para ejecutar la medición es tener claro para qué se necesita. Se hace para conocer cómo le fue a una empresa en determinado momento.

El indicador debe ser una expresión de cómo los empleados hacen cierta actividad. De esta manera podrán enlazarse las diferentes áreas y sus actividades. Y por lo tanto generar indicadores de medición vinculados a la estrategia de negocio que ofrecerán datos que ayuden a entender el comportamiento de la organización

Antecedentes referenciales

Según el análisis de diversas investigaciones referente al tema de "Motivación y Productividad" en los colaboradores dentro de las empresas. Se abordan algunos conceptos y definiciones. Estos ayudaran a que los trabajadores se sientan a gusto con la labor que realizan día a día y esto se vea reflejado en su rendimiento.

Según (Espada, 2006) La motivación está relacionada con las necesidades humanas; cuando un ser humano siente una necesidad siente la motivación de satisfacerla y cuando la ha conseguido deja de desmotivarle; necesidades primarias de seguridad, de afecto, de autoestima, todas ellas necesarias y muy buscadas por el ser humano y todas ellas motivar hasta alcanzarlas.

La motivación dependerá de cómo se sienta comprometido cada individuo con uno mismo, ya que cuando te planteas un objetivo tienes una idea en tu mente, de cómo lograr el objetivo propuesto para alcanzar tus metas.

Según el análisis de diversas investigaciones referente al tema de "Motivación y Productividad" en los colaboradores dentro de las empresas. Se abordan algunos conceptos y definiciones. Estos ayudaran a que los trabajadores se sientan a gusto con la labor que realizan día a día y esto se vea reflejado en su rendimiento.

Según (Espada, 2006) La motivación está relacionada con las necesidades humanas; cuando un ser humano siente una necesidad siente la motivación de satisfacerla y cuando la ha conseguido deja de desmotivarle; necesidades primarias de seguridad, de afecto, de autoestima, todas ellas necesarias y muy buscadas por el ser humano y todas ellas motivar hasta alcanzarlas.

La motivación dependerá de cómo se sienta comprometido cada individuo con uno mismo, ya que cuando te planteas un objetivo tienes una idea en tu mente, de cómo lograr el objetivo propuesto para alcanzar tus metas.

Según (Schultz & T.W., 1972, pág. 22) el factor humano dentro de una organización juega un papel fundamental ya que son las personas quienes realizan diversas funciones como: planear, organizar, dirigir y controlar con el objetivo de que la organización opere en forma eficiente y eficaz. Sin personas no existe la organización y de ellas depende en gran medida y éxito y la continuidad de la empresa.

Es esencial que la organización logre que los colaboradores, que en ella laboren, se encuentren motivados para alcanzar las metas u objetivos organizacionales y personales.

En la definición de productividad, Según (Pereira, 1998), toca aspectos que influyen en el aumento o disminución de los rendimientos físicos o financieros, originados en los factores que intervienen en la producción. " el trabajo es ante todo, un proceso entre el hombre y la naturaleza, durante el cual el hombre, mediante su propia actividad, mediatiza, regula y controla el intercambio de sustancias entre él y la naturaleza" (Aristos,

1981)Según (Archier & H Serieyx, 2010) , "la productividad es una actitud de programa de constante mejora de lo que exista ya. Es la seguridad de sentirse uno capaz de hacerlo mejor hoy que ayer, y menos bien que mañana".

Según (Saucer & York, 1978). "a excepción que también se le da calificaciones de satisfacción al salario y las oportunidades de ascenso", "a excepción de la calificación dada al empleo desempeñado, que presenta tendencia hacia sentimientos neutros de satisfacción". Según (Odewahn, 1980).

Según (Rodriguez, 1999) el clima laboral se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Según (Mendez & Alvarez, 2006) el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional.

El clima laboral es un filtro que interviene entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales. Tienden a tener consecuencias dentro de la organización en cuanto a motivación y productividad.

La toma de decisiones el cual debemos de establecer con claridad nuestra metas, en todas las áreas de nuestra vida. En ello se encuentra la automotivación que uno mismo genera y nos ayuda a tener confianza consigo mismo.

También ayuda en el comportamiento del individuo en su conducta el cual va a tener consecuencias positivas que suele ser repetidas y las negativas tienden a no ser repetida.

Las empresas deben cumplir con un plan de venta donde el personal debe cumplirlo en su jornada laboral. Siendo este un incentivo económico y moral ayudando a lograr los objetivos de la empresa.

Fundamentación legal

Para la realización del proyecto de investigación propuesto es de importancia considerar:

En la Constitución Política de la República del Ecuador

En el Art. 52 señala "las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

En el Art. 325 determina "Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores".

Según el Art. 326 numerales 5 y 6 "establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, y que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral".

Ley Orgánica de Servicio publico

Establece en el Art. 76 que el "Subsistema de evaluación del desempeño.- es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedades que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamentara en indicadores

cuantitativos/ cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, institucionales, organismos o personas jurídicas señaladas ”.

Políticas

11.2 impulsar la actividad de pequeñas y medianas unidades económicas asociativas y fomentar la demanda de los bienes y servicios que generan.

11.3 impulsar las condiciones productivas necesarias para alcanzar la soberanía alimentaria.

11.7 promover condiciones adecuadas para el comercio interno e internacional, considerando especialmente sus interrelaciones con la producción y con las condiciones de vida.

11.10 promover cambios en los patrones de consumo a fin de reducir su componente importado y suntuario, generalizar hábitos saludables y prácticas solidarias, social y ambientalmente responsables.

Plan nacional del buen vivir

El plan nacional del buen vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental armonía, igualdad, equidad y solidaridad.

Variables de la investigación

- **Variable Independiente –Motivación laboral**

La estrategia organizacional alcanzar nivel de compromiso, se debe valorar el grado de disposición y cooperación del equipo humano, implementando mecanismos que garanticen un grupo suficientemente

motivado y orientado al logro y así con disposición y entusiasmos realicen sus actividades.

- **Variable dependiente –productividad**

Es el proceso por el cual se estima el trabajo en equipo, las empresas procuran tener una retroalimentación sobre las actividades que se realizan día a día. Esto les permite a sus colaboradores sentirse parte de la empresa, los colaboradores deberán conocer sus puntos fuertes y debilidades.

Definiciones conceptuales

Autoeficacia. Convicción de que uno puede actuar adecuadamente en una situación. Se compone de tres dimensiones: magnitud, intensidad y generalidad.

Autoestima. Grado en que una persona se acepta o se rechaza.

Autogestión. Capacidad de una persona para programar y controlar las actividades y competencias personales, sin intervención de fuerzas externas.

Cargo. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

Clima organizacional. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Competencia. Integración de Saber, Querer y Poder en un contexto profesional particular para producir un desempeño deseado.

Competencias. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

Competitividad. Capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad

depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

Comportamiento organizacional. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Conflicto. Situaciones en las que dos o más personas, o grupos tienen intereses contrapuestos. El conflicto puede ocurrir en el ámbito personal, el familiar, laboral, comunal, municipal, nacional e incluso internacional.

Consultor. Responsable junto con la alta gerencia, de llevar a cabo un programa de desarrollo organizacional. También se le conoce como agente de cambio o facilitador.

Control. Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

Coordinación. Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

Creatividad. Generación de una idea nueva.

Cultura organizacional. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

Desarrollo de la organización. Enfoque gerencial que ayuda a los gerentes a prepararse para administrar el cambio dentro de un mundo cambiante.

Desarrollo de recursos humanos. Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

Diagnostico.- son resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre un determinado ámbito y objetivo. Tiene como

propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para luego proceder a realizar una acción.

Discriminación. Conducta negativa injustificable hacia un grupo o sus miembros.

Efectividad. Hacer lo correcto.

Eficacia. Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

Eficaz. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

Eficiencia. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

Empatía. Capacidad de percibir y comprender los sentimientos y actitudes de otros. “Saber ponerse en los zapatos del otro”.

Equidad. Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

Estrategia. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Evaluación de desempeño.- acción de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

Factores.- un factor contribuye a que se obtenga mejores resultados, al caer sobre él, la responsabilidad de la variación sobre los cambios, es decir la evolución o transformación de los hechos.

Franquicia. Contrato para otorgar una licencia, mediante el cual una empresa vende un paquete que contiene una marca registrada, maquinaria, materiales y lineamientos administrativos.

Gerente. Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma.

Grupo de trabajo. Conjunto organizado de trabajadores que se hace responsable por un resultado.

Inflación. Aumento continuo y sostenido del nivel general de precios de la economía.

Influencia. La habilidad para hacer que otro haga algo, sin usar poder ni autoridad.

Motivadores.- son las fuerzas humanas que constituyen a una organización y que inducen a las personas a actuar o realizar algo.

Normas.- es una norma o reglamento que tiene que ser respetada permite ajustar ciertas conductas o actividades, ya sea también esto jurídico.

Organización. Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

Percepción. Proceso mental y cognitivo que nos capacita para interpretar y comprender lo que nos rodea. Proceso por el que el individuo organiza una información abundante (estímulos) de acuerdo a pautas significativas.

Planificación. Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Proceso Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Productividad. Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia.

CAPITULO III

METODOLOGIA

Datos de la empresa

Según (Castro, 2014) Gerente de Marketing en Ecuador. McDonald's es la mayor cadena de restaurantes de servicio rápido, llegó a Ecuador el 9 de octubre del año 1997, actualmente cuenta con 24 sucursales y están ubicados en la ciudades de Quito, Guayaquil, Machala y Cuenca, Con una gran familia de más de 1.200 colaboradores. Pertenece a Arcos Dorados, la mayor franquicia de McDonald's en el mundo.

McDonald's se ha preocupado por crear una marca consolidada, brindando una experiencia única. Está enfocada en los detalles y el servicio rápido, a través de la innovación y el cumplimiento de Calidad, Servicio, Limpieza y Valor.

McDonald's gira en torno a tres premisas: "conocer al consumidor, darle lo que busca y sorprenderlo".

Vale la pena señalar que McDonald's no les pide a sus empleados que inventen nuevas reglas a medida que trabajan. Les piden que sigan unos procedimientos establecidos que han demostrado proporcionar una y otra vez ese buen servicio sin contratiempos que los clientes valoran (Aguayo, 2002), (Castro, 2014) afirma que McDonald's se mantiene como un restaurante para la familia, que ofrece nuevos segmentos y variedad en los productos. "Innovando siempre para satisfacer las necesidades y gustos de nuestros clientes.

Misión: servir comida de calidad generando momentos deliciosos e accesibles para todos.

Visión: ser reconocidos por brindar diariamente la mejor experiencia en cada uno de nuestros restaurantes generando valor para nuestra gente y accionistas.

Se resume la administración de calidad de McDonald's en cuatro puntos que son:

- 1) Satisfacción del cliente: McDonald's tiene que satisfacer a sus clientes externos como los internos. El cliente es la parte más importante del negocio, su atención debe estar dirigido en reunir y sobrepasar las expectativas de sus clientes presentes y futuros.
- 2) Apreciar a la gente: permitir que los colaboradores sean más responsables de sus diversas actividades, descubrir sus intereses y motivarlos para coordinar sus destrezas y habilidades hacen que ellos estén de buen ánimo.
- 3) Administrar con hechos: se debe usar información significativa para realizarlas decisiones y planificación de apoyo. Es necesario hacer cuestionarios, reunir datos de lo que es importante para el cliente.
- 4) Mejoramiento continuo: no importa que tan bueno es cada empleado en la empresa, lo importante es que cada día empiece con la fiel convicción de ser mejor que el día anterior.

Valores:

- Brindamos calidad, servicio & limpieza a nuestros clientes.
- Somos orientados al resultado con espíritu emprendedor.
- Promovemos la meritocracia y el trabajo en equipo.
- Valoramos las diferencias y fomentamos la inclusión.
- Operamos con responsabilidad & ética.
- Contribuimos en las que operamos.

Publicidad

La publicidad de McDonald's tiene la cualidad de ser exitosa y de alcance global, el uso de esta herramienta. La empresa McDonald's constantemente apoya o crea campañas solidarias y le da mucho énfasis a las que están relacionadas con la salud y el bienestar de los niños, incorporando alimentos saludables para la dieta y fomentando la vida sana mediante el deporte de consumidores y colaboradores.

La publicidad de McDonald's se dirige a los niños, adolescentes, adultos y tercera edad. A pesar de que McDonald's es una marca que constantemente se encuentra envuelta en escándalos sobre los productos que ofrece ha sabido implementar efectivas estrategias de marketing. Es una herramienta clave que ayudo a superar la crisis económica, financiera y de imagen que sufrió a finales del 2002-2003. McDonald's utilizo diferentes estrategias publicitarias para cautivar a su público de manera exitosa y alcance global. (McDonald's Sur, 2017)

PUBLICIDAD MCDONALD'S		
Tv, radio, vía público: grandes	Tv, internet, redes sociales:	Vía público, BTL:
placeres pequeños precios (GPPP)	cajitas feliz	McFlurry
Es una plataforma de valor que ofrece a los clientes los mejores productos a precios atractivamente bajos, con el fin de ofrecer variedad y calidad, y a su vez mantener la fidelidad en sus consumidores	El menú infantil entrega a los clientes más chicos, comida saludable y diversión. McDonald's se destaca por tener como aliados estratégicos a las mejores licencias, como Fox, Dream Works, Sony Picture, Nickelodeon, entre otras.	Postre Premium con helado de vainilla o chocolate y mezclado con Oreo o M&M's. Cada tres meses se lanza un nuevo sabor, con opciones de chocolates como Snickers, Manisero o Tango entre otras, mezclados con un delicioso topping de chocolate o dulce de leche.

FIGURA 1

Fuente: McDonald's

Elaboración: William Choez

McDonald's sur cuenta con 48 colaboradores distribuidos en 33 crew, 4 anfitrionas, 4 entrenadores, 6 gerentes de turno y 1 gerente general.

Cuenta con una gama amplia de productos como: hamburguesas, papas, bebidas, postres, ensaladas entre otros.

Cabe recalcar que el mercado donde está ubicado McDonald's Sur es comercial. Su mercado objetivo son los niños y los adultos. McDonald's sur es constantemente visitado por diversos clientes como ejecutivos, estudiantes, parejas y familias. Los tipos de clientes pueden ser: perfeccionista, ejecutor, amigable y extrovertido.

Objetivo general

Es brindar a los clientes el mejor servicio desde una concepción de trabajo en equipo, sentido de compromiso del negocio y la Responsabilidad Social. El foco está puesto en superar las expectativas de sus clientes, con el mejor servicio y las propuestas más innovadoras.

Objetivos específicos

Cumplir con el 76% con resultado positivo de las encuestas realizadas mensualmente a nuestros clientes que nos visitan cada día en el local.

Cumplir con el ingreso de 25 personas mensual para que conozcan cómo se prepara sus alimentos, nuestras instalaciones y la importante que son para nosotros al momento de recibirlos en nuestro local.

Controlar el desperdicio completo con un porcentaje mensual del 0.60 del total de las ventas proyectadas en el mes.

Responsables: equipo gerencial, entrenadores, equipo de anfitriona.

Nuestro propósito, "generar buenos momentos para las personas siendo tú mismo".

Organigrama

Plataforma de administración de restaurantes

McDonald's sur

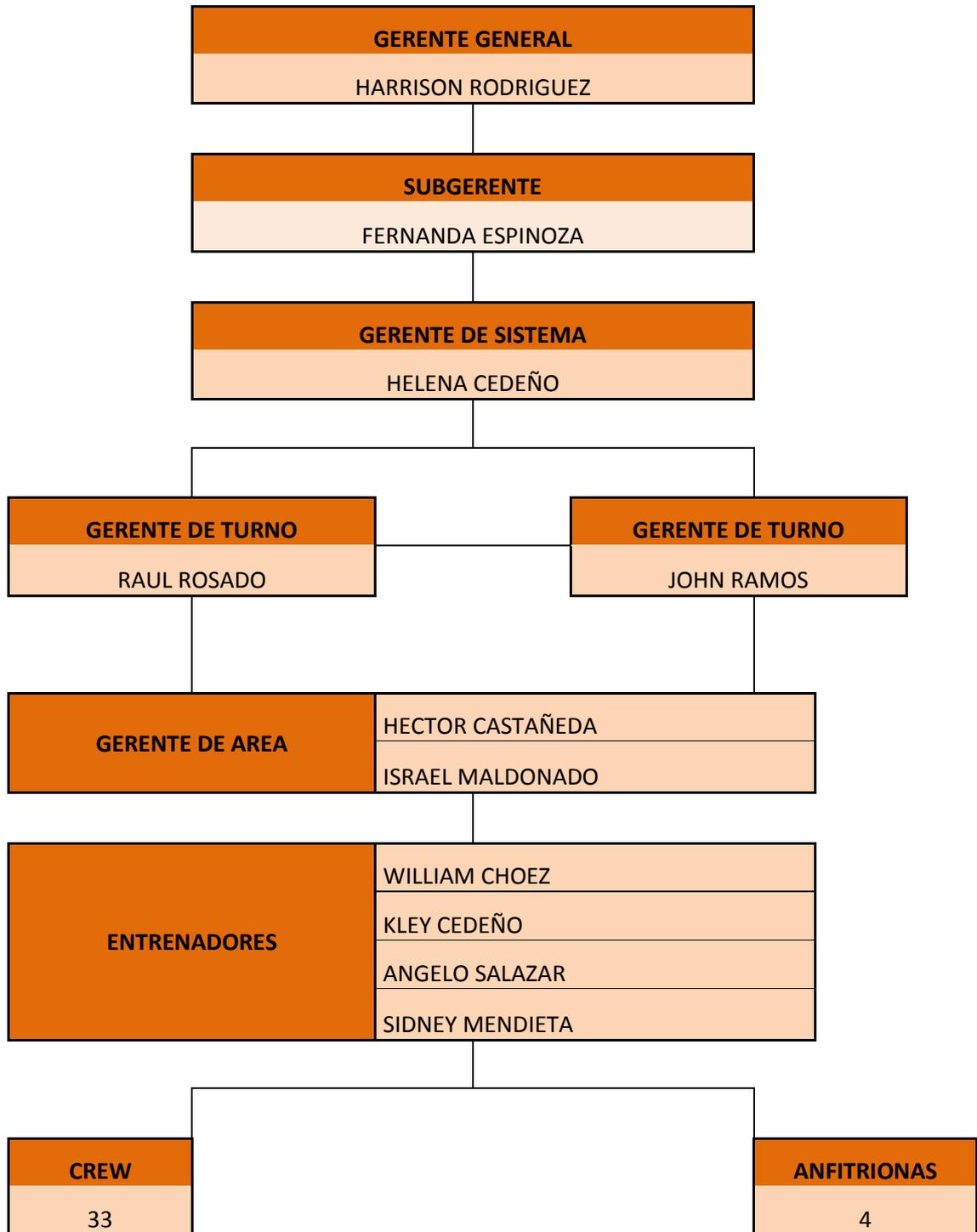


FIGURA 2 Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

Plantilla de los colaboradores de McDonald's Sur

Colaboradores	
Gerente General	1
Subgerente	1
Gerente de sistema	1
Gerente de turno	2
Gerente de area	2
Entrenadores	4
Crew	33
Anfitrionas	4
Total	48

FIGURA 3

Fuente: McDonald's

Elaboración: William Choez

Metodología

Metodología empleada en el estudio

Factores que intervienen en el resultado que McDonald's entrega a sus colaboradores en la motivación, las herramientas de que dispongo para hacer un seguimiento y cuantificar la productividad.

Tipos de investigación

La investigación de tipo aplicada tiene como finalidad resolver un problema en un periodo corto, mediante la utilización de herramientas metodológicas (Chavez Rodriguez, 2014)

Método descriptivo: el objetivo es establecer una descripción completa de un fenómeno, situación o elemento concreto, observa la configuración y procesos que componen los fenómenos.

Según (Deaobold B. Van Dalen & William J. Meyer, 1981) Dicho estudio consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de

datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Gracias a este método podemos conocer en qué sector estamos ubicados como sus características, además de establecer cuál es la situación actual del servicio que brinda McDonald's SUR.

Método exploratorio: se centra en analizar e investigar aspectos concretos que aún no han sido analizados en profundidad.

Permite analizar el objeto de estudio del local McDonald's SUR para obtener un primer nivel de conocimiento.

Método explicativo: se utiliza con el fin de determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas. Constituye en un conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. Según (Ibarra, 2013) permite definir y suponer las relaciones entre sí de manera ordenada; estas teorías deben ser coherentes a los hechos relacionados con el argumento de estudio.

Analiza las razones como causas que influyen en la insatisfacción que se genera en la atención al cliente por causas de problemas personales de los Crew.

Método cuantitativo: se basa en la obtención de datos no cuantificables, basados en la observación. Los datos obtenidos son subjetivos y poco controlables y no permite una explicación clara de los fenómenos.

Método cualitativo: se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición.

Técnica de la investigación

La técnica que se usa en esta investigación tiene como objetivo diagnosticar el comportamiento de todos los colaboradores del local McDonald's Sur, será cuanti-cualitativa por lo que se utilizara como técnica la observación para conocer los comportamientos de los colaboradores del local. Escuchando a cada uno de ellos y conocer las causas-consecuencias que esto puede generar. Proponer mejoras en el clima laboral de la empresa para la optimización de desempleo laboral y el logro de la productividad. Las evaluaciones fueron ejecutas durante diferentes momentos del día y todos los colaboradores estuvieron dispuestos a participar, en conjunto se efectuaron 20 encuestas en el transcurso del día domingo 15 de octubre del año 2017.

(Malhotra , 2008) indica que el observador no pregunta ni se comunica con la gente que es observada. La información se puede obtener mediante eventos o registros. La observación es la que registra los patrones de conducta de los trabajadores del local Sur, objetos y eventos en forma sistemática para obtener información acerca de sus comportamientos e intereses. Anexo 1

Estará presente en todas las etapas del estudio: evaluación, ejecución y diagnóstico. Los datos obtenidos de la misma serán comunicados a McDonald's Sur.

Matriz FODA

Esta matriz es un marco de cuatro cuadrantes, que muestra si en la organización McDonald's Sur necesita de los factores internos y externos que identifiquen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, obteniendo de esta manera la interacción entre las características de la empresa así como el entorno donde este compite.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingredientes frescos ➤ Altos estándares de calidad ➤ Buena atención al cliente ➤ Diversificación de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No hay suficiente motivación ➤ Recursos financieros inadecuados ➤ Elevación de costos ➤ ubicación
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incremento de la población ❖ Imagen reconocida ❖ Nueva tecnología ❖ Nuevos producto 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desastres naturales (Sismos, huracanes, sequias, terremotos, etc.) ❖ Incremento de la materia prima ❖ Escases ❖ Competencia directa o ambulante.

FIGURA 4

Fuente: McDonald's

Elaboración: William Choez

Análisis documental

Considerado como un conjunto de actividades para interpretar un documento y su contenido además de describir el mismo y sus partes esenciales para su posterior identificación y recuperación.

En la presente investigación se consideran documentos que aplica la empresa McDonald's, bajo un método que ayuda a conocer cuál es la opinión que tiene su público hacia la misma.

Este método es conocido como estándar de McDonald's y evalúa los puntos que son: Calidad, Servicio, Limpieza y Valores.

El porcentaje mínimo que deben cumplir es el de 76% en cada uno de los puntos (CSLyV).

Este a este documento se puede acceder a través de la compra de cualquiera de los productos que McDonald's te ofrece puedes ingresar a la página donde se realizan las quejas y/o atención que recibió en los locales de McDonald's Ecuador el link: https://mcdonalds.ecustodia.com.ec/index_arcgold.php. (Anexo 2)

Encuesta

La encuesta es un instrumento importante para el estudio ya que de ella obtendremos información necesaria del clima laboral en la empresa McDonald's Sur, este método se puede realizar de manera verbal o escrita y se la empleara a todos los empleados de la empresa. Según (Palacios, Vazquez & Bello, 2005, pág. 114), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisa identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en la muestra representativa de la población.

(Vazquez Erick , 2005) Indica que la encuesta, "es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado".

Procedimiento dentro de la investigación que se realiza en la empresa McDonald's Sur, consiste en recopilar datos por medio del test previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información para entregarlo en forma de gráfico. Los datos fueron obtenidos por un conjunto de preguntas normalizadas y dirigidas hacia el personal que labora en la empresa McDonald's sucursal Sur

(McDonald's Sur, 2017), con el fin de conocer las opiniones e ideas de los colaboradores.

Está realizada para obtener los datos estandarizados, con la finalidad de que cada persona responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que puedan influir en el resultado de la investigación de la empresa.

Riesgos que conlleva la aplicación del cuestionario

1. Escasa sinceridad en la respuesta.
2. La tendencia a decir SI todo.
3. La influencia de la simpatía o la antipatía.
4. Poca comprensión en las respuestas.
5. Sospechas de modificación de la información del encuestado.

Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (San Miguel de Aguayo, 2009).

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudian y da origen a los datos de la investigación (Tamayo Mario , 1997).

Según (Tamayo Mario , 1997) son todos los colaboradores de la empresa donde se sacara la muestra para de esa manera obtener información relevante e importante sobre el objeto de estudio.

Cuando se lleva a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio, entre estas tenemos:

Homogeneidad: todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

Tiempo: periodo de tiempo donde se ubicaría la población de interés, determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.

Espacio: lugar donde se ubica la población de interés, un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.

Cantidad: tamaño de la población, es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

McDonald's sur cuenta con 48 colaboradores distribuidos en 33 crew, 4 anfitrionas, 4 entrenadores, 6 gerentes de turno y 1 gerente general.

Muestra

Según (Murray R. Spiegel) es el estudio de las relaciones existentes que hay entre la población y las muestras extraídas de las mismas. Esto tiene gran interés en muchos aspectos de la estadística porque permite estimar cantidades desconocidas de una población. La población es un todo y la muestra es una fracción o segmento de ese todo. Es un subconjunto en base de la población determinada y las conclusiones que se otorgan de dicha muestra, en consecuencia muestra y población son conceptos relativos.

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. La muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuan representativo se quiera será el estudio de la población. Hay diferentes tipos de muestreo:

Sistemático: establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra.

Aleatorio: selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido. La encuesta que se realizara será para todo el personal sea gerente, entrenador, anfitriona o crew.

Muestra intencional

La investigación es finita, mediante el sistema de turnos podemos saber la cantidad exacta de colaboradores que van a trabajar y quienes tienen el día libre. Para lo cual se realizó un análisis de la cantidad de colaboradores que trabajan el fin de semana (sábado-domingo) del mes de octubre del año 2017.

En la presente investigación se trabaja con una muestra de **38 colaboradores.**

#	NOMBRES	CARGO
	GERENTES	
1	HARRISON RODRIGUEZ MORAN	GERENTE GENERAL
2	FERNANDA ESPINOZA DELGADO	SUBGERENTE
3	HELENA CEDEÑO MARTILLO	GERENTE DE SISTEMA
4	JOHN RAMOS VELIZ	GERENTE DE TURNO
5	RAUL ROSADO ROMERO	GERENTE DE TURNO
6	ISRAEL MALDONADO SANDOYA	GERENTE DE AREA
7	HECTOR CASTAÑEDA CHILLAN	GERENTE DE AREA
	ENTRENADORES	
1	WILLIAM CHOEZ MACIAS	TRAINER
2	ANGELO SALAZAR CASTILLO	TRAINER
3	KLEY CEDEÑO VERA	TRAINER
4	SIDNEY MENDIETA MONTERO	TRAINER
	ANFITRIONA	

1	SANDRA MONROY PRIETO	ANFITRIONA
2	KATHERINE VARGAS CAAMAÑO	ANFITRIONA
3	LUZ MUZZIO ROJO	ANFITRIONA
4	BELLA CASTAÑEDA LOOR	ANFITRIONA
	CREW	
1	ABAD SAAVEDRA ERICK	CREW
2	ALVARADO VEINTIMILLA ISAAC	CREW
3	ANDRADE GARCIA GIOMIRA	CREW
4	BOLAÑOS ESCOBAR JOSSELYN	CREW
5	BOLAÑOS VERA NDRES	CREW
6	CAVEZA GUERRA JOSELYN	CREW
7	CHONILLO ARISMENDI SAMANTHA	CREW
8	FREIRE GUERRA JOSE	CREW
9	GUTIERREZ BALAREZO STEVEN	CREW
10	JIMENEZ CRUZ ANA	CREW
11	LEON PIGUAVE MARIA	CREW
12	LIMONES MAISINCHO JESSICA	CREW
13	MAÑAY MONTERO DIANA	CREW
14	MEDINA VILLAVICENCIO CRISTHIAN	CREW
15	MENDEZ ALCIVAR JORDY	CREW
16	MITE FLORES CRISTINA	CREW
17	MORA OQUENDO CARMELINA	CREW
18	MORALES ALVARADO GEORGE	CREW
19	ORELLANA MONTEVERDE ANGELICA	CREW
20	ORTIZ PEREZ JOSHUA	CREW
21	PAZMIÑO BALON DIEGO	CREW
22	PETROCHE MACIAS NATHALY	CREW
23	REYEZ CAMPUZANO JORGE	CREW
24	RUIZ CEDEÑO CINTHIA	CREW
25	SANTILLAN PLAZARTE JEAN	CREW
26	SANTOS REYEZ XAVIER	CREW
27	SILVA BURGOS DARIO	CREW
28	SUAREZ ARRIOCIAGA CARLOS	CREW
29	UBE TERAN CARLA	CREW
30	VALERIANO MUÑOZ CAROLINA	CREW
31	VILLEGAS NIETO JOSSELYN	CREW
32	VILLEGAS BARCO VICTOR	CREW
33	VURGOS OLIVEZ GLORIA	CREW
Total de colaboradores en McDonald's Sur 48		

FIGURA 5

Fuente: McDonald's

Elaboración: William Choez

Resultados de la aplicación de la encuesta

1 ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

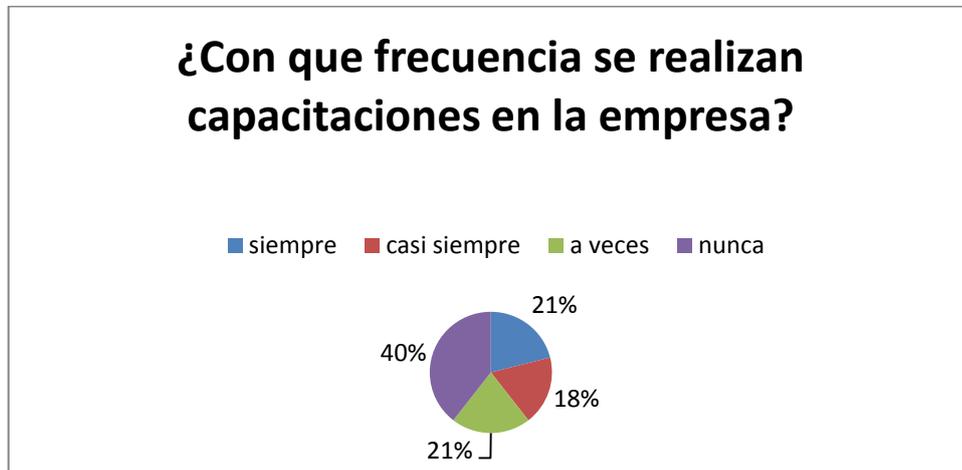


FIGURA 6 Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

2 ¿Cómo le motiva la empresa para premiar su buen desempeño?



FIGURA 7 Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

3 ¿La motivación influye en su relación con sus compañeros?



FIGURA 8

Fuente: McDonald's

Elaboración: William Choez

4 ¿Mantiene una actitud positiva al realizar las tareas del día a día?



FIGURA 9

Fuente: McDonald's

Elaboración: William Choez

5 ¿Al finalizar la jornada laboral el gerente a cargo motiva a su personal?

¿Al finalizar la jornada laboral el gerente a cargo motiva a su personal?

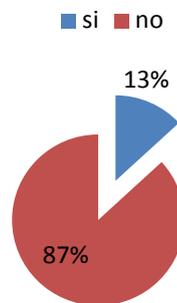


FIGURA 10 Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

6 ¿Promueve continuamente la oportunidad de ascenso entre los colaboradores?

¿Promueve continuamente la oportunidad de ascenso entre los colaboradores?

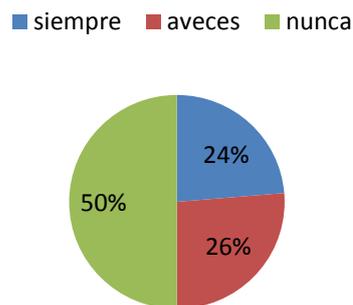


FIGURA 11 Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

7 ¿Considera Uds. que McDonald's es un lugar seguro para laborar?

¿Considera Uds. que McDonald's es un lugar seguro para laborar?

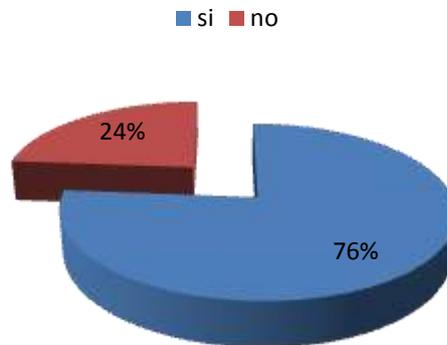


FIGURA 12

Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

8 ¿sugerías a tus familiares o amigos a trabajar en McDonald's?

¿sugerías a tus familiares o amigos a trabajar en McDonald's?

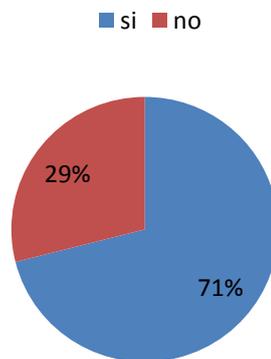
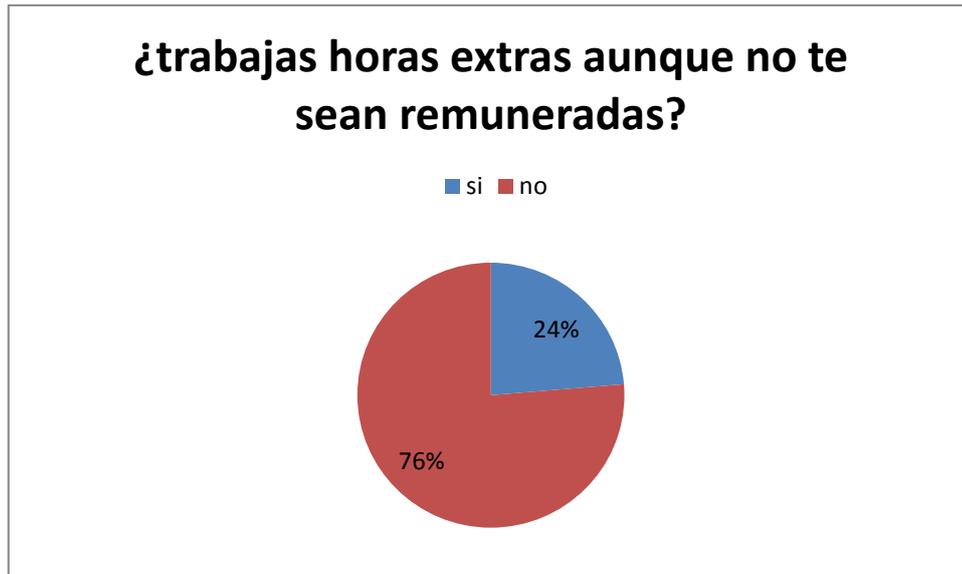


FIGURA 13

Fuente: McDonald's
Elaboración: William Choez

9 ¿trabajas horas extras aunque no te sean remuneradas?

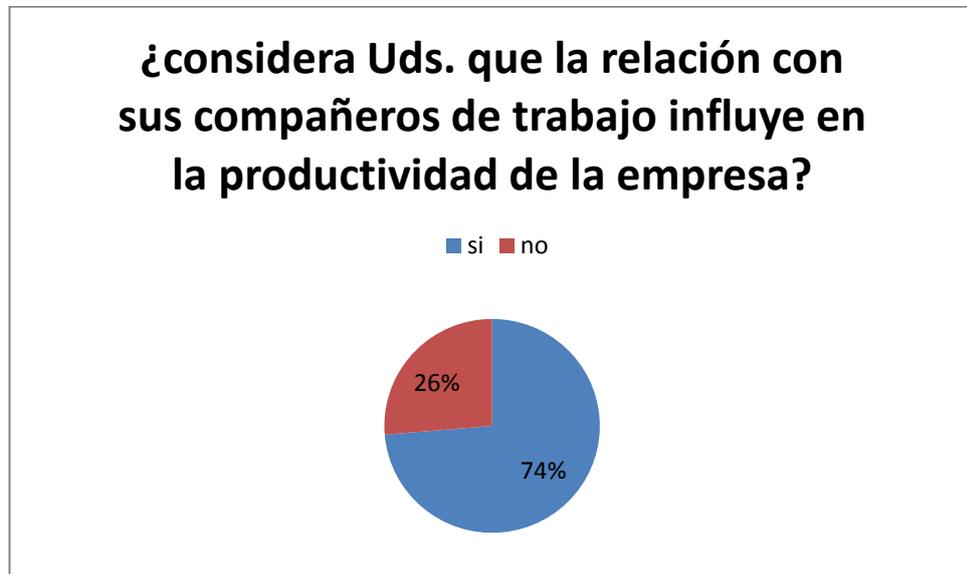


Fuente: McDonald's

FIGURA 14

Elaboración: William Choez

10 ¿considera Uds. que la relación con sus compañeros de trabajo influye en la productividad de la empresa?



Fuente: McDonald's

FIGURA 15

Elaboración: William Choez

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realiza un análisis de los instrumentos aplicados en la investigación, de los cuales se obtiene la siguiente información sobre la motivación de los trabajadores y como aumentar la productividad de ellos.

Se puede identificar aspectos que señalan que la motivación que brinda la empresa no es de manera equitativa, ya que los gerentes no incentivan de la misma forma a todos los Crew que están a su cargo.

Según los empleados los incentivos (regalos, bonos, remuneración o días libres) se suelen otorgar considerando aspectos como amistad, afinidad, problemas personales u otros aspectos; y no se valora el objetivo alcanzado o el mérito ganado además no está establecido claramente cuáles son los incentivos según cada meta alcanzada.

El 71% de los trabajadores están dispuestos a dar referencias a sus familiares, amigos o conocidos, que McDonald's es una fuente de trabajo.

Se refleja que el mayor porcentaje de los colaboradores, cree que la relación con sus compañeros influye bastante a la hora de realizar el trabajo en equipo, esto aumentara la productividad y mejora el ambiente laboral.

En cuanto a los resultados según los colaboradores no se les ha realizado capacitaciones durante su jornada laboral, la empresa McDonald's Sur debe tomar en cuenta las opiniones, gustos o preferencias de los trabajadores y capacitarlos para que el ambiente laboral mejore, aumente la motivación y se eleve la productividad.

Los empleados no están conforme con los horarios que no están establecidos a tiempo y el área que la empresa lo asignan, también suelen tener muchos inconvenientes con clientes que se encuentran insatisfechos por el servicio requerido o en la exactitud de sus pedidos. La empresa McDonald's tiene como amenaza la escases y problemas en la

exportación de sus productos. El mercado tiene una alta demanda de comida rápida, esto ha ocasiona la apertura de nuevos competidores potenciales.

Plan de mejora

¿Qué es un plan de mejoras?

Según (Ministerio de Educacion) el plan de mejora es un buen instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional. Se enfoca en el aprendizaje de los estudiantes y contar con las fortalezas de la institución.

Es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora.

¿Qué es la herramienta 5W2H?

El modelo 5W2H es una herramienta utilizada por las organizaciones para la ejecución de planificación y consiste en la construcción de una hoja de cálculo, en el que busca responder 7 preguntas cuyas palabras son: ¿Qué?, ¿Por qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿Cuánto?

Ayuda en el desarrollo de proyectos, control de procesos y gestión de la calidad, ya que permite una visión completa y fácil de entender, de todos los temas y pasos a seguir.

Propuesta:	Motivar a los trabajadores a realizar trabajos en equipo					
Meta:	Elevar la productividad y fomentar el compañerismo					
responsable:	Harrison Rodríguez Gerente General de McDonald's Sur					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Cuánto?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Fomentar el trabajo en equipo de los colaboradores	Harrison Rodríguez Gerente General de McDonald's Sur	Determinando aspectos negativos de la relaciones interpersonales	conoceremos los puntos negativos para determinar un estrategia y mejorar cada día	\$300	en el local	mensual
		Creando un grupo laboral en whatsapp	mantener la comunicación entre todos los colaboradores		personal	permanentemente
		Realizar talleres e integración	conocer juntos los otros colaboradores por medio del dialogo		parque histórico	Trimestral
Elevar la productividad	Harrison Rodríguez Gerente General de McDonald's Sur	Implementar una estrategia de incentivos por objetivos cumplidos.	La motivación externa influye en el desarrollo de los trabajadores	\$1.000	en el local	Trimestral

Capacitar constante para todos los colaboradores	Harrison Rodríguez Gerente General de McDonald's Sur	Estandarizar de manera igualitaria las oportunidades de capacitación por méritos y cumplimiento.	Para garantizar rapidez, eficacia en las ventas	N/A	En el local	mensual
		Programar la asistencia del personal para que no perjudique su trabajo ni su tiempo libre.	Para mejorar el ambiente laboral		En el local	mensual
Motivar a los trabajadores	Harrison Rodríguez Gerente General de McDonald's Sur	Brindar igualdad en las oportunidades de desarrollo profesional	Alentar a los empleados		En el local	Siempre
		Implementar seguros privados para los todos colaboradores, luego de un año de trabajo en la empresa	Por la seguridad y bien estar de los colaboradores de la empresa			
		Constante acompañamiento de talento humano a colaboradores que tenga calamidades personales y/o familiares; enfermedad.	Velar por la seguridad e integridad de sus familias.			

		Descuentos a los cumpleaños	Ayudará a que el colaborador en su día especial, vaya y conozca junto a sus familiares las promociones que esta le brinda		En el local	Cuando cumpla años
		Días de integración que ayuden a mejorar el trabajo en equipo y hacer que se los conozcan los nuevos empleados.	Oportunidad de ascenso	\$5000	En el local	Trimestral
		Reconocimiento al mejor vendedor incrementara la productividad y aumentara el desarrollo de los empleados.	Crea sana competencia entre los colaboradores		En el local	Siempre

Conclusiones

A lo largo de la presente investigación sobre las causas del mal clima laboral que afecta a todos los colaboradores y a veces a los clientes en la empresa McDonald's Sur se llevó a cabo un plan de mejora.

- Se establecieron aspectos teóricos que aportan en el fomento de la motivación y el aumento la productividad de todos los colaboradores.
- Con la aplicación de los instrumentos se puede determinar que los colaboradores de MC sur, rotan constantemente tienen riñas , no se adaptan tan a los locales nuevos asignados.
- El plan de mejoras elaborado busca incrementar la productividad y fomentar el trabajo en equipo en el local, para que haya un mejor ambiente laboral alcanzando las proyecciones de venta y cumpliendo con el estándar de McDonald's.

Recomendaciones

Luego de la elaboración de la presente investigación se recomienda:

- Mejorar el ambiente laboral y llevar a cabo las acciones propuestas, como realizar capacitaciones, talleres y paseos que ayuden al incremento de trabajo en equipo y la comunicación entre trabajadores.
- Evaluar las estrategias que se implementaron para poder determinar si fue el adecuado, si se puede corregir y con el tiempo realizar nuevas encuestas.
- Analizar las insatisfacciones restantes buscando diseñar nuevos planes de acciones.

Bibliografía

- Aguayo. (2002). *mcdonalds*.
- Arana Mayorca, w. (2011). *motivacion y productividad laboral*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-productividad-laboral/>
- Archier , & H Serieyx. (2010). *estrategias para el mejoramiento de la productividad*. peru.
- Aristos. (1981). *factores que inciden en la productividad de trabajo*.
- Castro, S. (2014). gerente de Mcdonalds. guayaquil.
- Chavez Rodriguez. (2014). *Metodologia de la investigacion*.
- confuzal. (29 de agosto de 2013). *motivacion y compromiso de los empleados*. Obtenido de <http://gestion.com.do/index.php/ediciones/julio-2016/item/501-motivacion-y-compromiso-de-empleados-tendencias-y-desafios>
- Deaobold B. Van Dalen, & William J. Meyer. (1981). *Manual de tecnicas de investigacion*. casa del libro.
- Espada. (2006). *fundamentacion teorica de la motivacion laboral*.
- Fiscal. (2011). *planificacion estrategica e indicadores de desempeño*. Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM_69_MA.pdf
- Gonzales. (2006). *la motivacion laboral*.
- Ibarra. (2013). *metodologia de investigacion*.
- Katz, & Weick. (1980). *perspectiva y de interaccion del clima laboral*.
- Klein, K. J. (2000). *el clima laboral*.
- Malhotra , N. (2008). *Investigacion de mercado*. mexico.
- Mayorca, w. (2011). *gestiopolis*.
- Mcdonald's Sur. (2017). *Informacion de la empresa*.
- Mendez , & Alvarez. (2006). *el ambiente propio de la organizacion*.
- Ministerio de Educacion. (s.f.). *Plan de mejora*.
- Münc , G. (s.f.). *fundamentos de administracion*.
- Munch, G. (2012). *fundamentos de administracion*.

Murray R. Spiegel. (s.f.). *Probabilidad y estadística*.

Odehahn, P. (1980). *satisfacion hacia el empleo desempeñado*.

Palacios, Vazquez , & Bello. (2005). *investigacion de mercado*.

Pane , & Pough. (1976). *la objetiva del clima laboral*.

Pereira, A. (1998). *Proceso de adhesion a la OCDE*. bogota.

Rodriguez, W. (1999). modelos sobre el clima laboral. *Psicologia 2010*.

San Miguel de Aguayo. (2009). *ESCALA MUNICIPAL*.

santos. (1993). *clima laboral*.

Saucer , & York. (1978). *evaluacion de la satisfacion laboral*.

Schneider , & Reichers. (s.f.). *clima organizacional*.

Schultz, & T.W. (1972). *UNA MIRADA DESDE LA EDUCACION Y LA EXPERIENCIA LABORAL*.

Sthepen , T. (2006).

Tamayo Mario . (1997). *poblacion y muestra*.

Vazquez Erick . (2005). *estudios de la encuesta*.

Anexos

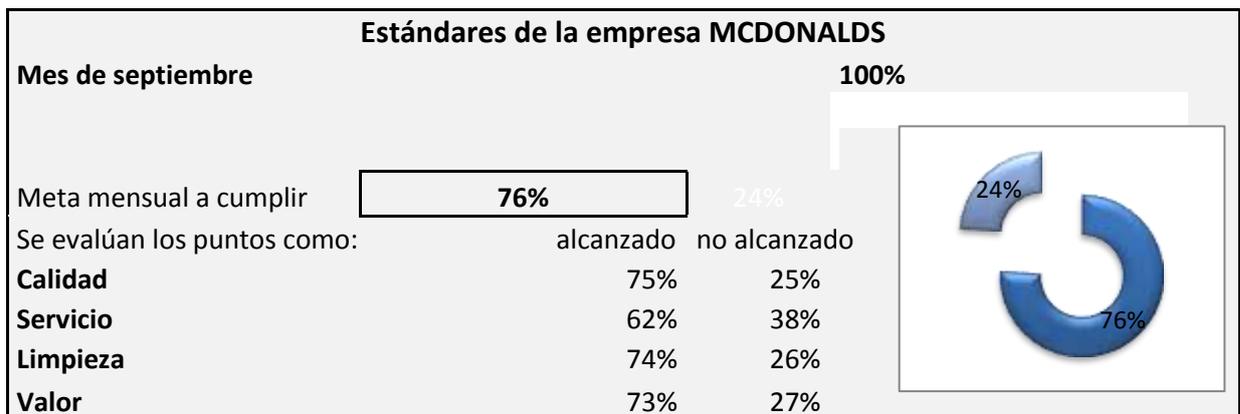
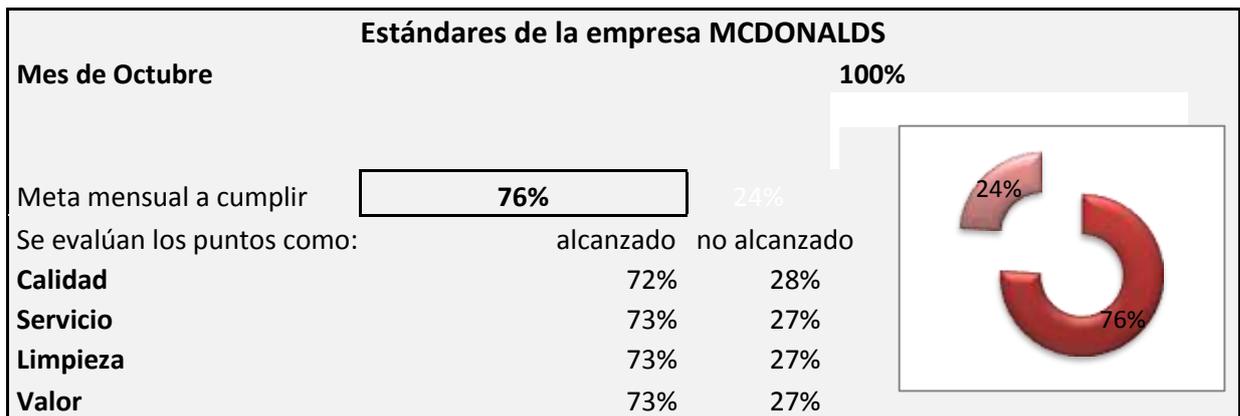
ANEXO 1: GUIA DE OBSERVACION

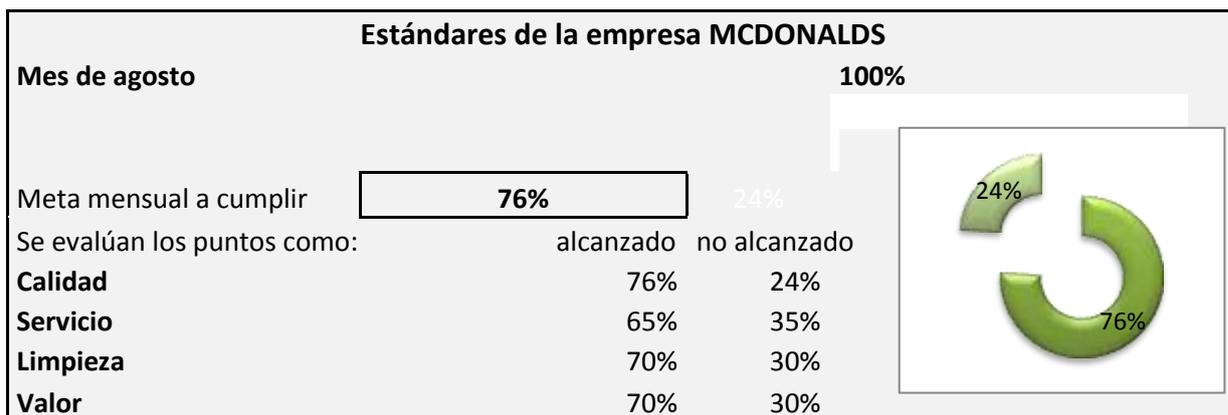
Lugar y fecha de aplicación: McDonald's sur el 15 de noviembre del 2017

ASPECTOS A OBSERVAR	SI – NO- TAL VEZ	OBSERVACION
Los colaboradores hacen horas extras después de su jornada laboral	no	La empresa solo reconoce horas extras a partir de dos horas adicionales.
Quejas de clientes	Si	Por pleitos entre los colaboradores en medio de su jornada laboral.
Ejerce buen comportamiento con su grupo de trabajo.	Tal vez	Algunos colaboradores de la jornada matutina tienen inconvenientes con la de la nocturna y esto genera un mal ambiente laboral.
Sigue de manera puntual los reglamentos establecidos en la empresa.	Si	Por seguridad personal y de los alimentos y cuidado con el manejo de las maquinarias.
Se siente motivado después de realizar su jornada laboral.	no	El gerente a cargo no brinda feedback después de haber culminado con su turno de trabajo.
Respeto las opiniones de sus compañeros.	Tal vez	si se llega a un mismo propósito que es venta, el colaborador debe regirse a las reglas de la empresa y si es por motivos personales suelen haber muchas diferencias entre los empleados.
Reconoce el trabajo de su compañero	Tal vez	El trabajo debe realizarse en equipo y muchas

		ocasiones suele suceder que grupos determinados se encuentran conversando mientras que el resto está lleno de trabajo.
Esta de acuerdo con su jornada de trabajo	Tal vez	Muchos realizan jornada nocturna todos los días y no cumplen con lo estipulado en el contrato. Que es, si cierra de lunes a viernes el fin de semana debe realizar aperturas o horarios en la tarde.

Anexo 2: DOCUMENTOS ANALIZADOS





Anexo 3

Encuesta

Entrevista para medir el impacto de las estrategias motivacionales para mejorar el ambiente laboral

Objetivo: Conocer las opiniones de los Crew en la empresa McDonald's Sur en el año 2017

Edad_____ Sexo: F___ M_____ Cargo_____

Fecha_____

1. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

2. ¿Cómo le motiva la empresa para premiar su buen desempeño?

- Regalos
-
-

Remuneración

Bonos

Días libres

3. ¿La motivación influye en su relación con sus compañeros?

Sí No

4. ¿Mantiene una actitud positiva al realizar las tareas del día a día?

Sí No

5. ¿Al finalizar la jornada laboral el gerente a cargo motiva a su personal?

Si No

Si su respuesta es **NO** explique el ¿Por qué?

6. ¿promueve continuamente la oportunidad de ascenso entre los colaboradores?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Considera Uds. que McDonald's es un lugar seguro para laborar?

Si

No

8. ¿sugieras a tus familiares o amigos a trabajar en McDonald's?

Sí No

9. ¿trabajas horas extras aunque no te sean remuneradas?

Sí No

10. ¿considera Uds. que la relación con sus compañeros de trabajo influye en la productividad de la empresa?

Si
No

Si su respuesta es **SI** explique el ¿Por qué?



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur durante el periodo 2017** y problema de investigación: **¿Cuáles son las Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's sur?**, presentado por **Choez Macías William Jazmany** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Choez Macías William Jazmany

Tutora:

PhD. Chiquito Roxana



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Choez Macías William Jazmany en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acciones de mejora para elevar la motivación durante el trabajo en los colaboradores de la empresa McDonald's Sur durante el periodo 2017 en la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Choez Macías William Jazmany

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0951929702

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, MSc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Numero único de identificación: 0951929702



Nombres del ciudadano: CHOEZ MACIAS WILLIAM JAZMANY

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/AYACUCHO

Fecha de nacimiento: 7 DE JULIO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CHOEZ POVEDA NATIVO EUDORO

Nombres de la madre: MACIAS AYALA MIREYA CONCEPCION

Fecha de expedición: 21 DE MARZO DE 2014

Información certificada a la fecha: 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL

certificado: 174-073-90231



174-073-90231

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
CHOEZ MACIAS WILLIAM JAZMANY
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
QUAYAQUIL
AYACUCHO
FECHA DE NACIMIENTO **1994-07-07**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **M**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **095192970-2**





NOTARIA SÉPTIMA DEL
Dr. Jaime T. Pozmiño Palacios, Abg.
CANTÓN GUAYAS

PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER COMER-ADM**
E2383313221

FECHA DE EXPIRACIÓN **2023-10-01**

APellidos y Nombres del Padre **POVEDA NATIVO EUDORO**
APellidos y Nombres de la Madre **MACIAS YALDINEYA CONCEPCION**
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN **GUAYAS 2013-10-01**

NOTARIO

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

025
JUNTA No

025 - 055
NUMERO

0951929702
CÉDULA

CHOEZ MACIAS WILLIAM JAZMANY
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA
QUAYAQUIL
CANTÓN
GARCIA MORENO
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
ZONA: 1





ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017
GARANTIZAMOS
TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
F. PRESIDENCIAL DE LA JRV

IMP. JOM. 04

[Signature]
Dr. Jaime Pozmiño Palacios
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAS



Factura: 001-003-000002971

20170901007D00613

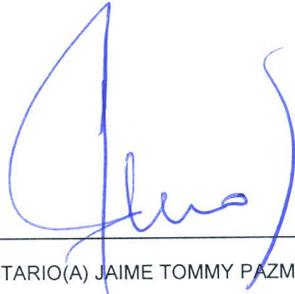
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901007D00613



Yo, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA, comparecí(n) WILLIAM JAZMANY
 CHEZ MACIAS portador(a) de CÉDULA 0951929702 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil
 SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es)
 declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos
 los actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de
 lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del
 artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede,
 por cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE NOVIEMBRE
 del 2017, (9:11).


 WILLIAM JAZMANY CHEZ MACIAS
 CÉDULA: 0951929702





NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
 NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Ms.
 NOTARIO SÉPTIMO
 DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**



Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

