



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTEGRACIÓN  
Y CONVIVENCIA ORIENTADO A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS  
DIRECTIVOS Y COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S  
SUCURSAL EL RECREO. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración  
de Recursos Humanos – Personal

Autor: Michelle Aracely Hidalgo Andino

Tutor: Doctora Gladys Vanegas

Quito, Abril 2017

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, legítima y personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, métodos resultados y conclusiones que se han obtenido son de mi absoluta responsabilidad y autoría.

---

Michelle Aracely Hidalgo Andino

CC 1751378025

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Michelle Aracely Hidalgo Andino portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1751378025 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado “ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTEGRACIÓN Y CONVIVENCIA ORIENTADA A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS DIRECTIVOS Y COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD’S SUCURSAL EL RECREO. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2017” fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA	_____
NOMBRE	Michelle Hidalgo
CÈDULA	1751378025

Quito, Abril 2017

## AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi Dios por darme la oportunidad de estar culminando una etapa más de mi vida. Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, el cual me permitió desarrollarme académicamente.

A mi querida familia, de manera especial a mi madre que me incentivó a emprender constantemente; por ser ejemplo de lucha y perseverancia, por darme la vida y apoyarme en mi desarrollo humano y profesional

También agradezco de manera especial a mi tutora Doctora Gladys Vanegas, que con su apoyo y conocimiento, me guío en este proceso tan importante de mi carrera, por ser una profesional de excelencia que se ha empeñado en brindar lo mejor de su persona impartiendo sus conocimientos en todo mi periodo de estudiante.

## DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mi Dios quien me guio por el camino correcto y las fuerzas necesarias para seguir adelante sin desmayar.

A mis padres quienes me dieron su apoyo incondicional, ellos me han dado todo lo que soy como persona, me enseñaron los valores, principios perseverancia para cumplir mis objetivos, ellos son los pilares de mi vida y gracias a su esfuerzo y dedicación estoy culminando mis estudios.

A los Directivos de la Empresa McDonald`s y mis compañeros de trabajo, ya que gracias a todos ellos el proyecto se pudo realizar exitosamente.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA .....	II
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XII
CAPÍTULO I .....	1
ANTECEDENTES .....	1
1.01. Contexto.....	1
1.01.01. Macro .....	1
1.01.02. Meso.....	4
1.01.03. Micro.....	6
1.02. Justificación .....	8
1.03. Matriz de Fuerzas "T".....	10
1.03.01. Análisis de la Matriz "T" .....	11
CAPÍTULO II.....	13
2.01. Mapeo de Involucrados.....	13
2.02. Matriz de Análisis de Involucrados .....	14
CAPÍTULO III.....	15
3.01 Árbol de Problemas.....	15
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas.....	16
3.02 Árbol de Objetivos.....	17
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos .....	18
CAPÍTULO IV.....	20

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	20
4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas.....	21
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos .....	23
4.03 Diagrama de Estrategias.....	26
4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias.....	27
4.04. Matriz de Marco Lógico .....	28
4.04.01 Análisis de la Matriz Marco Lógico.....	30
CAPÍTULO V.....	33
PROPUESTA.....	33
5.01 Antecedentes.....	33
5.02 Justificación .....	34
5.03 Objetivo General.....	36
5.04 Orientación para el estudio ojo Marco Teórico (Relación de Contenido) .....	36
5.05 Población y Muestra .....	45
5.06 Metodología.....	46
5.06.01 Tipo de Investigación.....	46
5.06.02 Técnicas de Investigación .....	47
5.07 Encuesta para el levantamiento.....	49
5.07.01 Resultados de la Aplicación de la Encuesta.....	52
5.08 Propuesta.....	60
5.08.01 Filosofía empresarial.....	63
5.08.02 Definición de un programa de integración y convivencia.....	65
CAPÍTULO VI.....	104
6.01 Recursos.....	104
6.02 Presupuesto .....	105
6.03 Cronograma.....	106
CAPÍTULO VII .....	107
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
7.01 CONCLUSIONES .....	107
7.02 RECOMENDACIONES.....	109
BIBLIOGRAFÍA .....	111
ANEXOS .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-Matriz T .....	10
Tabla 2.- Matriz de Involucrados .....	14
Tabla 3.- Matriz de Análisis de Alternativas .....	20
Tabla 4.- Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos .....	23
Tabla 5.-Matriz de Marco Lógico .....	28
Tabla 6.- Población y Muestra .....	45
Tabla 7.- Pregunta No.1 .....	53
Tabla 8.- Pregunta No.2 .....	54
Tabla 9.- Pregunta No.3 .....	55
Tabla 10.- Pregunta No.4 .....	56
Tabla 11.- Pregunta No.5 .....	57
Tabla 12.- Pregunta No.6 .....	58
Tabla 13.-Pregunta No.7 .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Mapeo de Involucrados .....	13
Figura 2.-Árbol de Problemas .....	15
Figura 3.- Árbol de Objetivos .....	17
Figura 4.- Diagrama de Estrategias .....	26
Figura 5.- Pregunta No.1 .....	53
Figura 6.- Pregunta No.2 .....	54
Figura 7.-Pregunta No.3 .....	55
Figura 8.- Pregunta No.4 .....	56
Figura 9.- Pregunta No.5 .....	57
Figura 10.- Pregunta No.6 .....	58
Figura 11.- Pregunta No.7 .....	59

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente programa está diseñado para generar integración y convivencia mediante actividades recreativas al personal de la Empresa McDonald's. para mejorar el clima laboral, donde fomenten el trabajo en equipo y fortalezcan buenas relaciones interpersonales con una comunicación asertiva entre todos los miembros de la organización.

Al lograr motivación, podemos observar la satisfacción en el personal, reflejado en su desempeño y rendimiento eficaz en el trabajo, cumpliendo de manera responsable, incentivando la cooperación entre sus compañeros para el logro de objetivos y requerimientos de la Empresa McDonald's.

Es importante que la empresa brinde seguridad y bienestar laboral a su personal, permitiéndoles desempeñarse de manera efectiva y positiva, donde prime el compañerismo y búsqueda de objetivos comunes, resaltando las diferencias competitivas del talento humano en relación con otras empresas del sector; dado que el capital más importante de una organización son las personas, sus conocimientos y habilidades.

El Programa de Integración y Convivencia busca desarrollar competencias que garanticen un trabajo de excelencia.

## ABSTRACT

The present program is designed to generate integration and coexistence through recreational activities to the personnel of the McDonald's Company. To improve the working environment, where they foster teamwork and strengthen good interpersonal relationships with an assertive communication among all the members of the organization.

By achieving motivation, we can observe satisfaction in the staff, reflected in their performance and effective performance at work, fulfilling responsibly, encouraging cooperation among their peers to achieve goals and requirements of McDonald's Company.

It is important that the company provides safety and well-being to its personnel, allowing them to perform effectively and positively, where it favors the companionship and pursuit of common objectives, highlighting the competitive differences of human talent in relation to other companies in the sector; Given that the most important capital of an organization is people, their knowledge and skills.

The Integration and Coexistence Program seeks to develop competencies that guarantee a work of excellence.

## INTRODUCCIÓN

La importancia de las empresas en la actualidad es el generar un clima laboral adecuado valorando y reconociendo a su personal por su buen trabajo, con la finalidad de aumentar la productividad y compromiso para ser más competitivos sin perder el punto de vista del recurso humano.

McDonald's Sucursal el Recreo es una empresa de comida rápida que brinda a sus clientes variedades de productos como hamburguesas, papas fritas, helados, cajitas felices, de acuerdo a sus gustos y preferencias, la organización necesita mejorar el ambiente, ya que no cuentan con un personal motivado e identificado con la empresa por el hecho tanto de cambios tanto de gerentes y colaboradores que simplemente han llevado a un ambiente de individualismo y egoísmo, donde no incentivan el trabajo en equipo dentro del local, y más se han preocupado por generar ventas mas no un personal que ame su trabajo siempre.

Para el problema que existe en la empresa doy como un aporte de solución la elaboración de un programa de integración y convivencia entre el personal con el apoyo de los directivos para lograr una clima cálido y de confianza donde todos podamos compartir y a la vez trabajar en equipo para el éxito de la empresa, dentro de este programa desarrollo actividades de motivación, políticas de comunicación y un código de convivencia para la empresa.

## CAPÍTULO I

### ANTECEDENTES

#### 1.01. Contexto

##### 1.01.01. Macro

“El clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de la organización y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante. Que se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión. Por lo tanto, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización que influyen en su comportamiento.” (Chiavenato, 2001)

En la actualidad el clima laboral dentro de una empresa es importante, ya que afecta al desempeño de su personal si no se tiene un adecuado ambiente, lo que se necesita es valorar su buen trabajo y generar el bienestar de los miembros con una seguridad y valor de pertenencia; teniendo en cuenta que son un capital humano mas no

---

máquinas de producción. Un ambiente positivo significa mucho para el logro de sus objetivos ya que al tener un personal motivado y competente se desarrollaran correctamente en sus actividades, incidiendo en el crecimiento de la empresa y el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.

Un estudio realizado a nivel mundial revela que en el mundo hay más del doble de trabajadores que están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos y felices. Para lograr mejorar se debe afianzar la comunicación con retroalimentación; siendo un medio que permita incentivar y escuchar las necesidades de los colaboradores.

México está al fondo de la tabla en América Latina con un 12% de trabajadores completamente satisfechos con su empleo, 60% desconectados y un 28% que repudia su trabajo. En Brasil tiene los trabajadores más felices con un 27%, 62% se sienten desacoplado y un 12% no les gusta su trabajo en comparación de Francia que tiene 9% les gusta mucho su trabajo, 65% esta desconectado y el 26% es muy infeliz. Alemania tiene un 15% satisfecho, 61% fuera de foco y 24% activamente desconectado. Estados Unidos con un 30% personal más feliz en su trabajo, 52% desconectado y el 18% que odia su trabajo en cambio Panamá tiene un 37% que aman su trabajo, 51% esta desconectado y un 12% es muy infeliz. (Gallup, 2016)

---

En Panamá el clima laboral es uno de los factores más importantes que tienen las empresas ya que se repercute en el desempeño, integración y convivencia de los empleados utilizando la motivación ya que ellos no solo necesitan cosas materiales si no también sentirse más involucrados para un mejor desarrollo y efectividad con un ambiente confortable y así poder trabajar de manera óptima.

Muchos de los empleados pueden tener todas las aptitudes y actitudes que requiere un cargo; pero si el clima laboral donde se desenvuelven es hostil, el nivel de eficiencia, se verá afectado, así como las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos o áreas de la empresa, lo cual impactará en los resultados de productividad y en la calidad de servicio.

Los problemas de convivencia dependen de las conductas arrogantes y el tipo de liderazgo que ejercen las jefaturas, así como la ausencia de reconocimientos o incentivos que permitan el trabajo bien hecho, ello ocasiona un mal clima laboral, donde prolifera el chisme, la desconformidad y sobre todo la falta de compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores dentro de la empresa. (Hernández, 2014)

En Perú los especialistas indican que lo más importante es el capital humano ya que ellos son los que permiten el éxito en la empresa. En las organizaciones manejan el clima laboral con un liderazgo donde velan el bienestar de los empleados, generando la

---

confianza dentro del grupo, realizando planes de incentivos, capacitaciones y lo primordial para ellos la motivación, el trabajo en equipo para que sean identificados y comprometidos para el logro de las metas asignadas por la empresa.

Se hace inminente la medición permanente del clima laboral para prevenir situaciones que afecten el nivel de desempeño de los colaboradores y la imagen de la empresa hacia nuestros clientes externos. Cabe recalcar que las acciones a tomar se deben encaminar a lograr mayor integración y colaboración para alcanzar los resultados más óptimos, acompañados del mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.

#### **1.01.02. Meso**

Si efectuamos un análisis a nivel país y considerando aquellas empresas que responden a una cultura organizacional de calidad y excelencia, los procesos de selección y contratación se aseguraran con programas técnicos de inducción, puesto que uno de los objetivos es contar con personal estable y capacitado para cumplir con las funciones que demanda cada cargo, dentro de un ambiente armónico que garantice las relaciones entre el empleador y el empleado.

---

La gestión de talento humano, ya no solo se enfoca en el cumplimiento de las normativas y políticas empresariales, si no en el bienestar de sus colaboradores para el desarrollo de capacidades y habilidades alineado a los objetivos de la organización. En la actualidad se promueven nuevas prácticas de formación y de aprendizaje para mejorar e impulsar el liderazgo, productividad y satisfacción laboral, encaminado al éxito de las empresas, donde el capital intelectual es la prioridad.

Tomando en cuenta que uno de los retos de la Matriz Productiva es fortalecer el desarrollo del talento humano, que permita redistribuir la equidad del conocimiento, asegurando el cambio en sectores, priorizados contando con el personal idóneo para lograr los objetivos.

El aporte que realiza la implementación de programas que mejoren el clima laboral, se relaciona con el objetivo N° 9 estipulado en el Plan Nacional del Buen Vivir, que “Garantiza el trabajo digno en todas sus formas.”

---

“Art 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución del Ecuador, sección octava, trabajo y seguridad social, 2008)”.

### **1.01.03. Micro**

McDonald´s es una empresa grande dedicada a la elaboración de comida rápida, se destaca por la rapidez del servicio y la producción de alimentos en condiciones de higiene que responden a estándares internacionales de calidad.

Los hermanos Richard y Maurice McDonald fundaron en California su primer restaurante en 1940 con productos principales como las hamburguesas y papas fritas. Ellos crearon franquicias al estilo de arcos dorados, una de las más importantes fue Ray Kroc quien comercializó con la imagen de McDonald´s; siendo las ideas innovadoras y su creatividad el factor clave para incrementar sus ingresos.

Ray Kroc fue el tercer fundador de Arcos Dorados McDonald's que se expandió en Estados Unidos incrementando nuevos productos para su crecimiento como es el cuarto de libra, Big Mac, ensaladas y servicios como Auto Mac, enfocándose a la facilidad y satisfacción del cliente con la misión de servir comida de calidad, proporcionando siempre una experiencia extraordinaria; la visión duplicar el valor de la compañía ampliando el liderazgo en cada uno de los mercados. Su principal objetivo fue la creación de la casa Ronald McDonald que es una fundación para el bienestar de los niños.

En el Ecuador, La Empresa McDonald's Sucursal el Recreo, tiene un segmento importante del mercado; lo cual ha motivado la preocupación por mejorar el clima laboral, dado que se ha evidenciado la falta de interés por los problemas del personal, que están perjudicando su normal desempeño en las tareas, afectando la productividad, el compromiso y comunicación en los diferentes niveles de la organización.

En la empresa existe un inadecuado manejo por parte del departamento de Recursos Humanos y de los directivos con alto liderazgo, sobrecargando el trabajo y generando conflictos interpersonales por errores en la organización y delegación de funciones; lo cual hace necesario la aplicación y elaboración de un programa de integración y convivencia para mejorar el clima laboral.

## 1.02. Justificación

La presente investigación busca mejorar el clima laboral entre los directivos y colaboradores de la empresa McDonald`s donde desarrollen sus actividades promoviendo la comunicación efectiva y la integración en un ambiente laboral adecuado, satisfaciendo las necesidades de los trabajadores elevando su desempeño y compromiso.

Elaborar un programa de integración y convivencia, encaminado a fomentar el compañerismo, trabajo en equipo, minimizará el impacto que causa el mal clima laboral, además de promover un ambiente calidad en el trabajo, valorando el talento humano y su aporte a los logros de los objetivos estratégicos de la empresa McDonald`s.

El proyecto pretende a su vez evitar la presencia de factores que incidan en la rotación del personal, por un inadecuado manejo de los procesos de inducción, obteniendo un mejor desempeño y eficiencia en las actividades desempeñadas.

---

Los beneficios serán para los colaboradores y directivos de la empresa, aportándoles la iniciativa de trabajar en equipo con un estilo de liderazgo democrático, lo cual se sensibilizará a través del programa de integración y convivencia ya que facilitará el crecimiento personal y la motivación de los colaboradores evitando las discordias, discusiones y fomentando la comunicación asertiva basada en la construcción relaciones interpersonales de cooperación mutua.

El proyecto cuenta con todo el apoyo de la empresa, tanto áreas administrativas, como operativas que han visto la necesidad de implementar un programa de integración, que les permita trabajar en un ambiente que cumpla con las condiciones de trabajo aceptables para el desenvolvimiento eficiente y eficaz de las personas que laboran en la Sucursal el Recreo.

Además es una oportunidad de implementar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, y ponerlo al servicio de las personas, lo cual se convierte en la principal motivación para la futura implementación del proyecto dentro de la gestión que lleva a cabo el Departamento de Recursos Humanos.

### 1.03. Matriz de Fuerzas "T"

**Tabla 1.-Matriz T**

Análisis de Fuerzas T					
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Altos niveles de rotación de personal que afectaría la imagen de la empresa y su economía.	Inadecuado clima laboral.				Altos estándares de desempeño y productividad a través de la aplicación del programa de integración y convivencia favoreciendo la rentabilidad e imagen de la empresa.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Efectuar una encuesta de opinión que permita conocer las necesidades de los colaboradores.	1	3	5	1	Limitada credibilidad en el objetivo de la encuesta.
Aplicar técnicas de integración para mejorar las relaciones interpersonales.	1	4	4	1	Desinterés de los colaboradores para participar en las técnicas de integración.
Realizar un plan de incentivos para motivar al personal.	1	4	5	1	Escaso apoyo de los directivos de la empresa.
Diseñar políticas de convivencia entre los colaboradores y directivos de la empresa.	1	3	4	1	Despreocupación por parte de los directivos en el bienestar de sus colaboradores.
Capacitación para los directivos y colaboradores del conocimiento e importancia del clima laboral en la empresa.	1	5	4	1	Aplicación inexistente de los conocimientos adquiridos de la capacitación.

**Fuente:** Empresa McDonald's  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

---

### 1.03.01. Análisis de la Matriz "T"

El análisis de la matriz "T" presenta una situación actual que es inadecuado clima laboral dando como resultado una situación empeorada que si no se trabaja en ello se produciría altos niveles de rotación de personal que afectaría la imagen de la empresa y su economía, con el proyecto se pretende dar una solución y resultados efectivos garantizando una situación mejorada en lograr altos estándares de desempeño y productividad a través de la aplicación del programa de integración y convivencia favoreciendo la rentabilidad e imagen de la empresa.

Se analiza dos aspectos que son las fuerzas impulsadoras que permiten mejorar la situación actual y las fuerzas bloqueadoras las cuales interfieren el cumplimiento del objetivo planteado. La fuerza impulsadora es efectuar una encuesta de opinión que permita conocer las necesidades de los colaboradores, que en lo real calificamos en un rango de 1, buscando un potencial de cambio de 4, que significa medio alto. La misma es afectada por una fuerza bloqueadora que es limitada credibilidad en el objetivo de la encuesta, con un parámetro de 5, lo que se pretende llegar a un rango de 1, equivalente a bajo.

---

Aplicar técnicas de integración para mejorar las relaciones interpersonales cuya intensidad es 1, lo que se requiere un cambio de 4, la misma que se ve afectada por una fuerza bloqueadora que es el desinterés de los colaboradores para participar en las técnicas de integración en un parámetro de 4, lo que se llegaría a un cambio de 1, que es bajo.

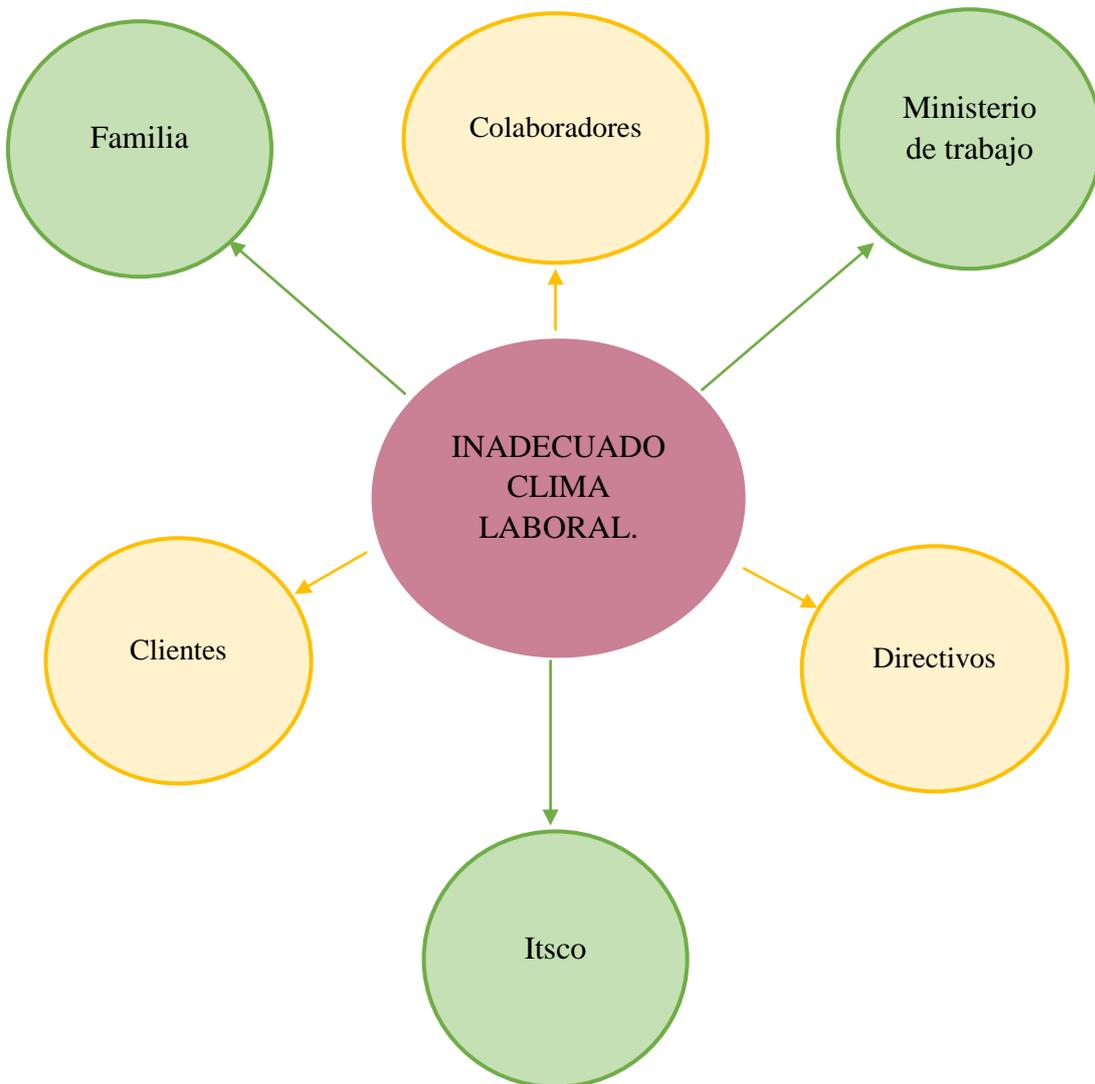
Se pretende realizar un plan de incentivos para motivar al personal en un rango medio alto; evitando el escaso apoyo de los directivos de la empresa con un cambio de 1, que significa bajo.

Otra de las fuerzas es diseñar políticas de convivencia entre los colaboradores y directivos de la empresa en una escala de medio, que puede ser afectada por la despreocupación por parte de los directivos en el bienestar de sus colaboradores en una escala baja.

Por último tenemos la capacitación para los directivos y colaboradores del conocimiento e importancia del clima laboral en la empresa con un parámetro de 5, que es alto, evitando la aplicación inexistente de los conocimientos adquiridos de la capacitación con un cambio en una escala de 1, que significa bajo.

## CAPÍTULO II

### 2.01. Mapeo de Involucrados



**Figura 1.- Mapeo de Involucrados**  
**Fuente: Empresa McDonald's**  
**Elaborado por: Michelle Hidalgo**

## 2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2.- Matriz de Involucrados

INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>COLABORADORES.</b>	Contar con un clima laboral satisfactorio que mejore las relaciones laborales.	Mala actitud por parte de los compañeros y un liderazgo autocrático que produce desconfianza.	-Plan Nacional del Buen Vivir Objetivo 9 "Garantizar el trabajo digno en todas sus fuerzas" -Reglamento Interno de Trabajo Capítulo III Obligaciones del Trabajador Artículo 21 Literal 14: Procurar la armonía con los compañeros de trabajo y superiores en las relaciones personales y en la ejecución de sus labores.	Mejorar la actitud de los compañeros y aplicar un liderazgo democrático.	Escaso compromiso para cambios en la actitud.
<b>DIRECTIVOS</b>	Promover el desarrollo de una buena comunicación dentro de la empresa.	Superioridad y mala comunicación entre los directivos y colaboradores.	-Código del Trabajo Capítulo IV Artículo 42.-Obligaciones del empleador: 13.Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.	Mejorar la integración y la comunicación asertiva en la empresa.	Desinterés por parte de los directivos para mejorar la integración y convivencia en la empresa.
<b>CLIENTES</b>	Personal empoderado que brinde un servicio de calidad.	Escasa amabilidad y atención al cliente por parte de los colaboradores.	-Valores basados en la Filosofía de la empresa. "Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra gente." -La Constitución de la República del Ecuador Sección Novena Artículo 53.- Las empresas que prestan servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras.	Promover la amabilidad y satisfacción de los clientes.	Apatía por parte de los colaboradores en el mejoramiento de su actitud de servicio.
<b>MINISTERIO DE TRABAJO</b>	Precautelar el desarrollo del talento humano en las organizaciones.	Proliferación de demandas laborales por factores negativos presentes en el trabajo.	-La Constitución de la República del Ecuador Sección Tercera Artículo 326.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio.	Disminución de demandas laborales.	Incumplimiento de las normas y leyes implementadas por el ministerio de trabajo.
<b>FAMILIA</b>	Disponer estabilidad laboral.	Desmotivación y bajo sentido de pertenencia a la empresa.	-Plan nacional del buen vivir objetivo 3 "Mejorar la calidad de vida de la población"	Personal motivado con sentido de pertenencia en la empresa.	Desinterés en implementar el bienestar en sus trabajadores.
<b>ITSCO</b>	Permitir que los proyectos investigativos sean más efectivos en la empresa.	Desconocimientos de los estudiantes en aplicar programas de integración y convivencia.	-CEAACES Artículo 353.- Sistema de Educación Superior se regirá en la acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones, carreras y programas. -Políticas de dirección de proyectos.- Diseñar e implementar los trabajos de titulación conforme a la ley.	Aplicación de programas de integración y convivencia para mejorar el clima laboral.	Escasa información y apoyo de los docentes y directivos del ISCO.

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

## CAPÍTULO III

### 3.01 Árbol de Problemas

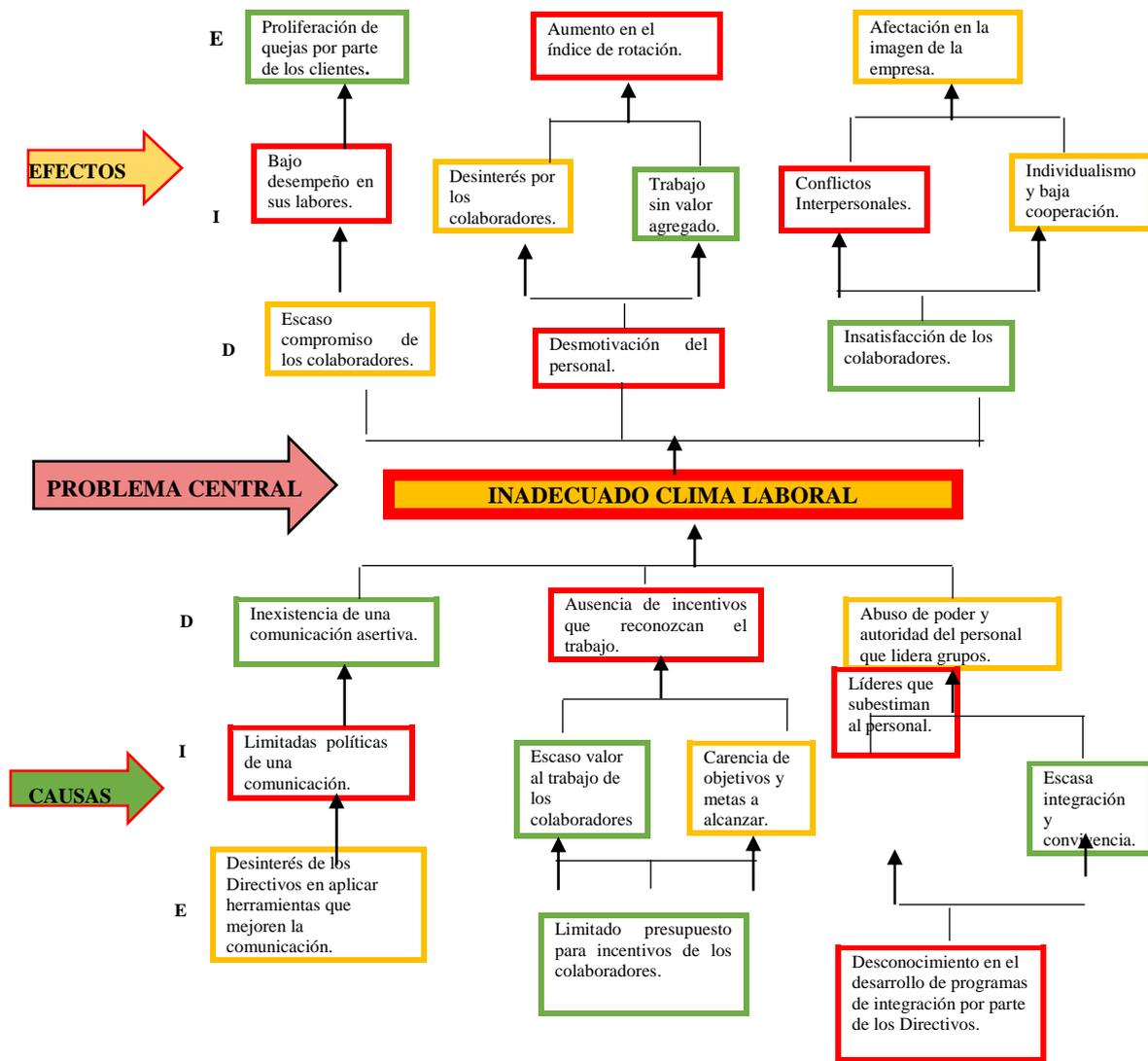


Figura 2.-Árbol de Problemas  
Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

---

### 3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

En la Empresa McDonald's se detecta como primera causa directa la inexistencia de una comunicación asertiva; lo cual afecta en el compromiso de los colaboradores. Como causa indirecta se menciona limitadas políticas de una comunicación; lo cual conlleva a un bajo desempeño en los colaboradores. La causa estructural es el desinterés de los directivos en aplicar herramientas que mejoren la comunicación, originando la proliferación de quejas por parte de los clientes.

La segunda causa directa es la ausencia de incentivos que reconozcan el trabajo, lo cual ha provocado desmotivación del personal; como causas indirectas tenemos el escaso valor que se da al trabajo y la carencia de objetivos y metas a alcanzar; ocasionando desinterés por parte de los colaboradores y su labor sin valor agregado. La causa estructural es el limitado presupuesto para los incentivos de los colaboradores; lo que produce un aumento en el índice de rotación de personal.

Como tercera causa tenemos el abuso de poder y autoridad del personal que lidera grupos; lo cual desencadena insatisfacción de los colaboradores; generando como causas indirectas líderes que subestiman al personal y la escasa integración y convivencia; ocasionando conflictos interpersonales e individualismo, así como baja cooperación. Finalmente la causa estructural es el desconocimiento en el desarrollo de Programas de Integración por parte de los Directivos; lo que origina una afectación a la Imagen Empresarial.

### 3.02 Árbol de Objetivos

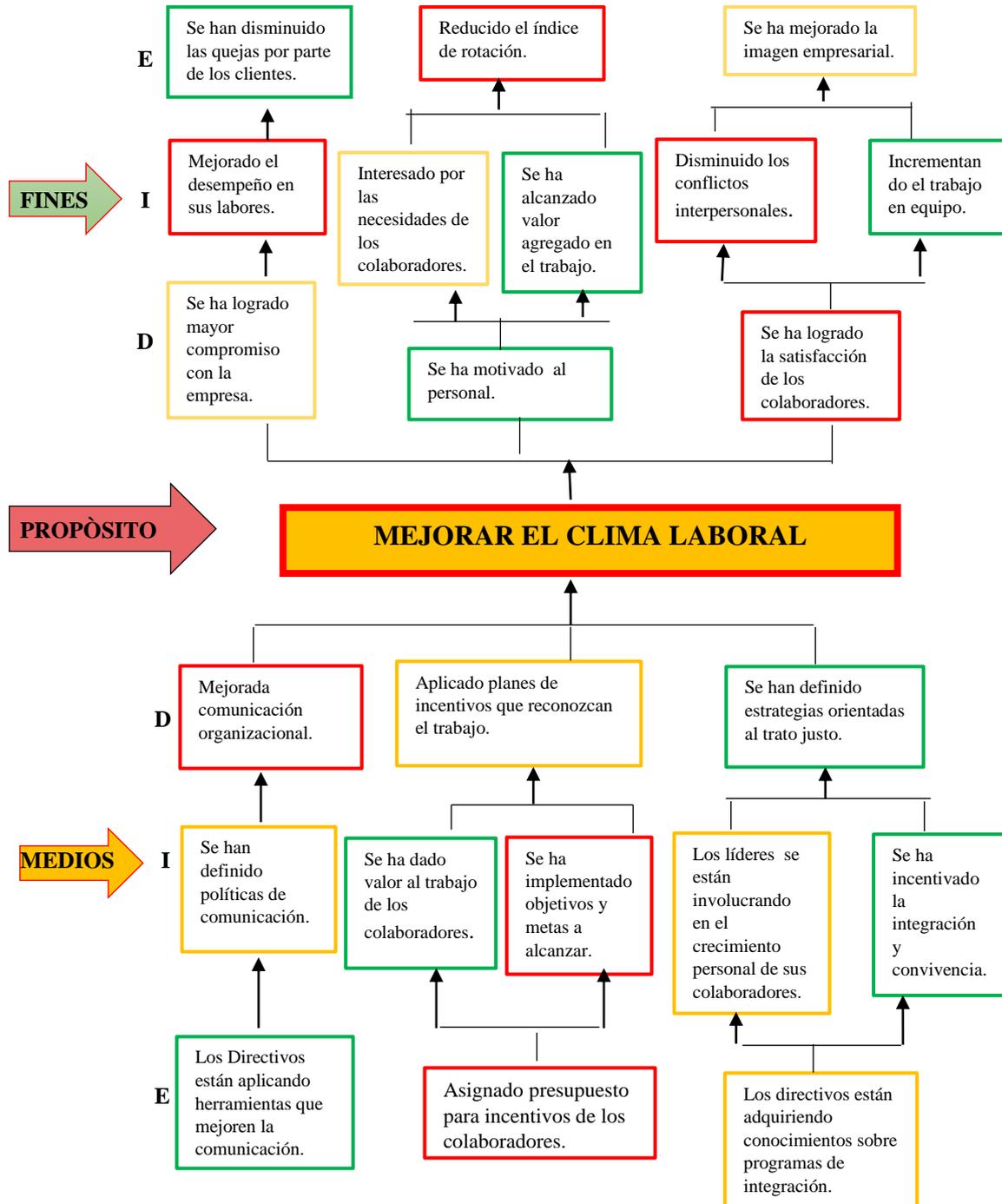


Figura 3.- Árbol de Objetivos  
Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

En el árbol de objetivos el problema central se transforma en el propósito del proyecto que es mejorar el clima laboral. Las causas se convierten en medios y los efectos en fines.

Como primer medio directo se busca mejorar la comunicación organizacional, con el fin de lograr mayor compromiso de los colaboradores con la empresa. En el medio indirecto se han definido políticas de comunicación, las mismas que ayudarán al mejor desempeño en sus labores. Como medio estructural los directivos están aplicando herramientas que mejoren la comunicación, con el objetivo de disminuir las quejas de los clientes.

En el segundo medio directo se han aplicado planes de incentivos que reconozcan el trabajo para motivar a los colaboradores. Los medios indirectos reflejan que se ha dado valor al trabajo y se han implementado objetivos y metas a alcanzar, manifestando interés por sus necesidades, reconociendo el valor agregado en el desarrollo de sus labores. El medio estructural es la asignación del presupuesto para los incentivos de los colaboradores reduciendo el índice de rotación de personal en la empresa.

Como tercer medio directo se ha definido estrategias orientadas al trato justo con el fin de lograr la satisfacción de los colaboradores; en los medios indirectos los líderes se están involucrando en el crecimiento personal de sus colaboradores y se ha incentivado la integración y convivencia para disminuir los conflictos interpersonales, incrementando el trabajo en equipo. En el medio estructural los directivos están adquiriendo conocimientos sobre programas de integración con el objetivo de mejorar la imagen empresarial.

## CAPÍTULO IV

### 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

**Tabla 3.- Matriz de Análisis de Alternativas**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Mejorada comunicación organizacional.	5	4	5	4	4	22	Medio Alto
Aplicado planes de incentivos que reconozcan el trabajo.	5	3	5	4	4	21	Medio
Se ha incentivado la integración y convivencia.	5	4	5	4	4	22	Medio Alto
Mejorado el desempeño en sus labores	4	3	5	4	3	19	Medio
Se han definido estrategias orientadas al trato justo.	5	4	5	4	4	22	Medio Alto
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>106</b>	

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

#### 4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas

En el primer objetivo buscamos mejorar la comunicación organizacional, mismo que tiene sobre el propósito y una factibilidad financiera de 5, equivalente a un rango alto; ya que estos datos nos permitirán afianzar la propuesta, relacionada con la integración del personal y el mejoramiento del clima laboral. La factibilidad técnica, social y política cuentan con una calificación de 4 correspondiente a media alta.

Lo que pretendemos con el segundo objetivo es aplicar planes de incentivos que reconozcan el trabajo, teniendo como impacto sobre el propósito y factibilidad financiera un puntaje de 5, donde nos permite alcanzar la propuesta de mejorar el clima laboral brindando al personal un ambiente adecuado y motivante para el logro eficiente de su desempeño. La factibilidad técnica tiene una valoración de 3 que corresponde a medio bajo; la factibilidad social y política se encuentra en un rango de 4 que es medio alto.

En el tercer objetivo se ha incentivado la integración y convivencia, el cual tiene como impacto sobre el propósito y factibilidad financiera 5, equivalente a una categoría alta; que nos ayudará a cumplir el objetivo de la propuesta que es elaborar programas de convivencia para el bienestar y desarrollo personal y profesional de los

---

colaboradores. La factibilidad técnica, social y política tiene una calificación de 4 medio alto.

Con el cuarto objetivo se pretende mejorar el desempeño en sus labores, el mismo que dentro de la factibilidad financiera alcanza un puntaje de 5 que significa alto; en el cual obtendremos el cumplimiento de la propuesta en mejorar la convivencia para contar con personal calificado y comprometido con la empresa siendo más eficiente en su desempeño. En el impacto sobre el propósito y factibilidad social tiene una valoración de 4 que es medio alto. La factibilidad técnica y política tiene un rango de 3 que es bajo.

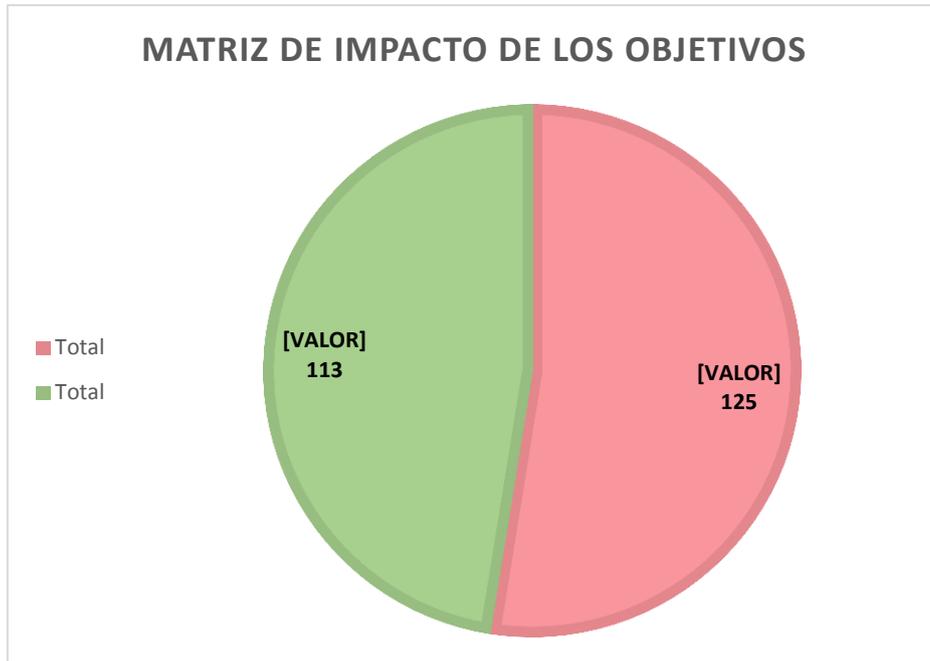
En el quinto objetivo se han definido estrategias orientadas al trato justo, teniendo una calificación de 5 como impacto sobre el propósito y la factibilidad financiera equivalente a un rango alto; la misma que nos aportará para el desarrollo correcto de la propuesta en alcanzar buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para el logro de la empresa. La factibilidad técnica, social y política tiene un rango de 4 que es medio alta.

## 4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Tabla 4.- Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

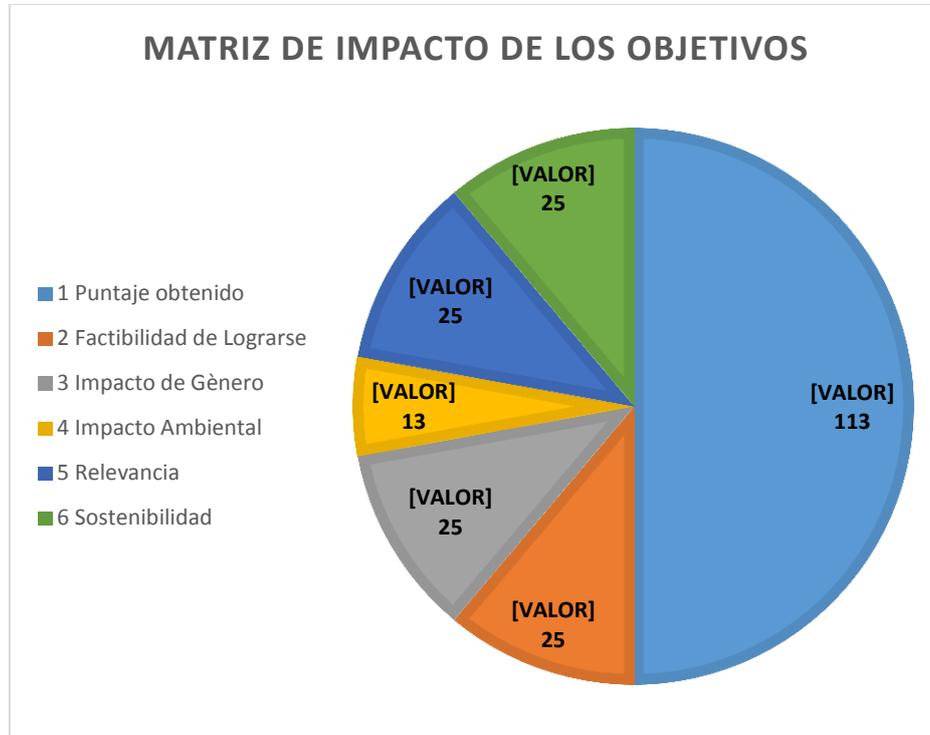
	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE (5 3 1)	IMPACTO DE GÉNERO (5 3 1)	IMPACTO AMBIENTAL (5 3 1)	RELEVANCIA (5 3 1)	SOSTENIBILIDAD (5 3 1)	TOTAL	CATEGORÍA
<b>O B J E T I V O S</b>	Se contará con la participación de las jefaturas quienes evaluarán las fortalezas y debilidades del proceso de comunicación.(5)	Se aplicaran políticas de comunicación con equidad de género. (5)	Los materiales que se utilizarán en el programa de integración y convivencia serán amigables con el medio ambiente. (3)	Se logrará mejorar las relaciones interpersonales evitando conflictos. (5)	Los programas de integración y convivencia contarán con procesos de actualización. (5)	23	Alto
	Se definirá los tipos de incentivos y el presupuesto adecuado.(5)	Se tendrá un bienestar y seguridad respetando los derechos humanos tanto de hombres y mujeres. (5)	Se evaluará el cumplimiento de indicadores ambientales para otorgar el incentivo al trabajador. (3)	Alcanzar un personal de apoyo y comprometido con la empresa. (5)	Se realizará seguimiento a los factores relacionados en el equipo administrativo. (5)	23	Alto
	El personal está interesado en participar en talleres de integración.(5)	Se aplicará con equidad de género. (5)	Los recursos serán de material reciclado. (3)	Se tendrá un personal motivado en la empresa. (5)	La aplicación de programas de integración y convivencia se realizara con un seguimiento mensual en la empresa. (5)	23	Alto
	El personal está interesado en tener estabilidad laboral. (5)	Mejoramiento en el desempeño con igualdad de género. (5)	Los recursos utilizados en las charlas son amigables con el ambiente. (3)	Interés por parte del personal administrativo para tener un correcto desempeño de los colaboradores en el trabajo. (5)	Se definirán indicadores de gestión. (5)	23	Alto
	Existe interés por parte de los directivos de la empresa del valor al trato justo de los colaboradores. (5)	Aplicación de políticas sin discriminación en el género. (5)	Inexistencia de afectación ambiental. (1)	Fomentar el trabajo en equipo de todo el personal en la empresa. (5)	La aplicación de políticas se lo realiza de manera eficiente con un seguimiento periódico. (5)	21	Medio
	Mejorar el clima laboral a través de programas de integración y convivencia.	25	25	13	25	25	113

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Fuente:** Empresa McDonald's  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

Después de haber realizado la calificación en la matriz de impacto de los objetivos se obtiene un total de 113 equivale al 90,40% lo cual comparando con el valor ideal de 125 nos refleja la importancia de los objetivos planteados.



**Fuente:** Empresa McDonald's  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

Analizando el total obtenido en la matriz de impacto de los objetivos, podemos identificar los resultados de cada parámetro con los siguientes porcentajes: El 22.12% en factibilidad de lograrse, impacto de género, relevancia y sostenibilidad y un 11.5% en impacto ambiental, logrando un 100%.

#### 4.03 Diagrama de Estrategias

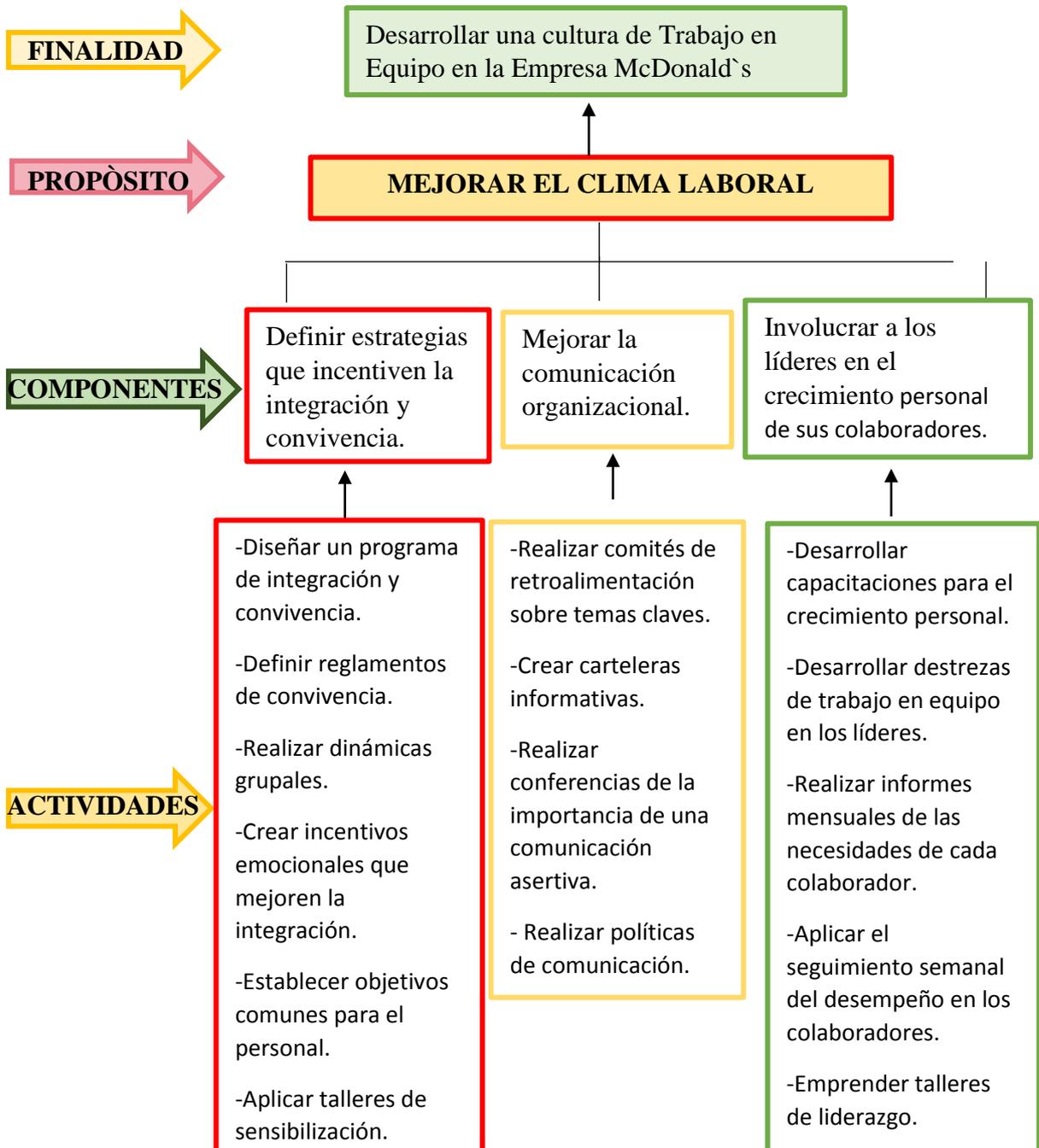


Figura 4.- Diagrama de Estrategias  
Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

---

#### 4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias

En el diagrama de estrategias se establece la finalidad del proyecto que es desarrollar una cultura de trabajo en equipo en la empresa McDonald's lo cual fortalece el propósito que es mejorar el clima laboral, también se ha planteado tres objetivos específicos denominados componentes.

El primer componente es definir estrategias que incentiven la integración y convivencia, para lograr este componente necesitamos desarrollar las siguientes actividades: crear incentivos emocionales que mejoren la integración para un crecimiento personal de los colaboradores, definir reglamentos de convivencia y realizar dinámicas grupales para tener personal motivado en la empresa, lo cual garantice el nivel de productividad y servicio que brindamos.

El segundo componente hace referencia a mejorar la comunicación organizacional donde se realizarán actividades: como comités de retroalimentación sobre temas claves mejorando el conocimiento del personal, creación de carteleras informativas que ayuden a los colaboradores a tener compromiso con la empresa, conferencias de la importancia de una comunicación asertiva y la realización de políticas de comunicación para mejorar y establecer buenas relaciones interpersonales y compañerismo para un ambiente armonioso en la empresa.

El último componente es involucrar a los líderes en el crecimiento personal de sus colaboradores, se ha planificado las siguientes actividades: desarrollar destrezas de trabajo en equipo, realizar informes mensuales de las necesidades de cada colaborador para saber cómo están en la empresa y emprender talleres de liderazgo para el desempeño correcto y manejo del personal.

#### 4.04. Matriz de Marco Lógico

**Tabla 5.-Matriz de Marco Lógico**

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS (+)(-)
Desarrollar una cultura de trabajo en equipo en la empresa McDonald's	Número de objetivos comunes alcanzados en un tiempo establecido.	Planes de trabajo.	Directivos apoyan la puesta en marcha del programa.
<b>PROPÓSITO</b>			
Mejorar el clima laboral.	Impacto del programa vs satisfacción empleado	Encuestas de clima laboral.	Aprobación por parte de los directivos para realizar actividades motivacionales en la empresa.
<b>COMPONENTES</b>			
1. Definir estrategias que incentiven la integración y convivencia.	Número de actividades realizadas vs comportamientos de cambio en sus relaciones laborales.	Registro de informes de actividades en la empresa.	Interés del personal en realizar el programa de integración y convivencia en la empresa.

2. Mejorar la comunicación organizacional.	Número de quejas vs número de requerimientos atendidos.	Estadísticas servicio al cliente.	Aceptación y predisposición del personal para los cambios en la empresa.
3. Involucrar a los líderes en el crecimiento personal de sus colaboradores.	Número de personas ascendidas en un periodo determinado.	Registro de evaluación de desempeño personal.	Interés de los directivos en fomentar un liderazgo eficaz en la empresa.

ACTIVIDADES	RECURSOS / PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.1 Definir los lineamientos de un programa de integración y convivencia.	<b>Recurso Humano</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerentes administrativos</li> <li>Responsable del área de Recursos Humanos</li> </ul>	
1.2 Definir un reglamento de convivencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proyecto</li> </ul>	
	<b>Recurso Material</b>	
1.3 Realizar dinámicas grupales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impresiones \$ 5.00</li> </ul>	Factura
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resma de papel bond \$ 3.50</li> </ul>	Factura
1.4 Crear incentivos emocionales que mejoren la integración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marcadores \$ 2.00</li> <li>Cartulinas \$ 4.00</li> <li>Botones \$ 2.00</li> </ul>	Factura
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Placas \$ 3.00</li> <li>Diplomas \$ 3.00</li> </ul>	Factura
1.5 Establecer objetivos comunes para el personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tachuelas \$ 2.00</li> </ul>	Notas de venta
1.6 Aplicar talleres de sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carpeta \$ 2.00</li> <li>Videos</li> </ul>	Notas de venta
2.1 Realizar comités de retroalimentación sobre temas claves.	<b>Recurso Tecnológico</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Infocus \$ 120</li> <li>Parlantes</li> <li>Memory flash</li> </ul>	Recibo
2.2 Crear carteleras informativas.		
2.3 Realizar conferencias de la importancia de una comunicación asertiva.	<b>Recurso Financiero</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitador \$ 180</li> </ul>	Comprobante
2.4 Determinar políticas de comunicación.		
3.1 Desarrollar capacitaciones para el crecimiento personal.		
3.2 Desarrollar destrezas de trabajo en equipo en los líderes.		
3.3 Realizar informes mensuales de las necesidades de cada		

colaborador.			
3.4 Aplicar la evaluación semanal del desempeño en los colaboradores.			
3.5 Emprender talleres de liderazgo.			
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 326.50</b>	

**Fuente:** Empresa McDonald's  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

#### 4.04.01 Análisis de la Matriz Marco Lógico

La matriz de marco lógico tiene como finalidad desarrollar una cultura de trabajo en equipo en la Empresa McDonald's; el indicador es el número de objetivos comunes alcanzados en un tiempo establecido; cuyo medio de verificación son los planes de trabajo; cabe indicar la presencia de un supuesto positivo en donde los directivos apoyan la puesta en marcha del programa.

El propósito es mejorar el clima laboral mediante un indicador de impacto del programa vs satisfacción del empleado, el medio de verificación son las encuestas de clima laboral, contando con un supuesto positivo al tener la aprobación de los directivos para realizar actividades motivacionales en la empresa.

---

El primer componente es definir estrategias que incentiven la integración y convivencia, lo cual se puede medir de acuerdo al número de actividades realizadas vs comportamiento de cambio en sus relaciones laborales, siendo verificable en el registro de informes de actividades de la empresa, como supuesto positivo tenemos el interés del personal en realizar el programa de integración y convivencia en la empresa.

Para cumplir con este objetivo específico se desarrollarán las siguientes actividades: definir los lineamientos de un programa de integración y convivencia, determinar un reglamento de convivencia y establecer objetivos comunes para el personal. Además se adjuntan los recursos humanos que son los gerentes administrativos, el responsable del área de recursos humanos y del proyecto, recursos materiales como las impresiones, resma de papel, placas, botones, diplomas; recursos tecnológicos como laptop, infocus.

El segundo componente es mejorar la comunicación organizacional, como indicador tenemos número de quejas vs número de requerimientos atendidos; el medio de verificación son las estadísticas de servicio al cliente, puede presentarse un supuesto positivo relacionado con la aceptación y predisposición del personal para los cambios en la empresa.

Se han definido para este componente algunas actividades como: realizar comités de retroalimentación sobre temas claves, conferencias de la importancia de una comunicación asertiva y determinar políticas de comunicación. Dentro de estas actividades tenemos los recursos humanos son los gerentes administrativos, responsable del área de recursos humanos y del proyecto; recurso material tenemos impresiones, tachuelas, cartulinas, videos; recurso tecnológico infocus, laptop, parlantes y el recurso financiero es un capacitador.

Como tercer componente se menciona el involucramiento de los líderes en el crecimiento personal de sus colaboradores, un indicador es el número de personas ascendidas en un periodo determinado, siendo el medio de verificación los resultados de la evaluación de desempeño al personal; contando con un supuesto positivo reflejado en el interés de los directivos para corregir sus acciones y fomentar un liderazgo adecuado con las personas a su cargo.

Para el último componente se llevarán a cabo las siguientes actividades: desarrollar destrezas de trabajo en equipo en los líderes y aplicar la evaluación semanal del desempeño en los colaboradores. Se adjuntan los recursos humanos que son los gerentes administrativos, el responsable de recursos humanos y del proyecto; recurso material son las impresiones, marcadores, resma de papel y el recurso tecnológico como el infocus, laptop. Al totalizar obtenemos un valor de \$ 326.50 que sería el costo aproximado para la implementación de este proyecto.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA

#### 5.01 Antecedentes

McDonald`s es un empresa exitosa en el servicio de comida rápida brindando productos a la venta como hamburguesas, papas fritas, gaseosas, jugos y helados. Además brinda al cliente la prioridad de optar por paquetes de fiestas infantiles con un mejor servicio y precios competitivos, lo más importante en la empresa son los niños, logrando ser número uno en el mercado.

En la Sucursal McDonald`s el Recreo los colaboradores se caracterizaban por ser una familia donde se desarrollaban con eficacia y fomentaban el compañerismo de todos, trabajando en equipo y manteniendo buenas relaciones interpersonales, con un ambiente armonioso y agradable para laborar. Pero en la actualidad ha cambiado el clima laboral por presencia de factores de inequidad, favoritismo, egoísmo, falta de trabajo en equipo, existencia de malas relaciones interpersonales, abuso de poder, mala comunicación y errores en la toma de decisiones, además de la despreocupación por el

---

bienestar de sus colaboradores; lo cual genera desmotivación, bajo desempeño y falta de compromiso con la empresa.

Se necesita mejorar el ambiente laboral donde el bienestar y el desempeño de los colaboradores se vea reflejado en su trabajo, mediante la implementación de un programa de integración y convivencia donde se elabore y ejecute actividades motivacionales para unir esfuerzos en pos de alcanzar los objetivos planteados y a la vez tener un personal comprometido e identificado con la empresa.

Para las empresas es importante desarrollar planes de integración ya que son herramientas útiles para mejorar no solo el clima laboral sino también las relaciones interpersonales generando compañerismo, trabajo en equipo, valorando al personal por su trabajo y respetando su dignidad humana.

## **5.02 Justificación**

La presente propuesta tiene el objetivo de mejorar el clima laboral entre los directivos y colaboradores de la empresa McDonald`s mediante la elaboración de un programa de integración y convivencia para el crecimiento tanto profesional como personal de sus miembros.

---

Es de gran importancia la ejecución del programa de integración y convivencia en la empresa, ya que necesitan remediar los conflictos interpersonales que existen, respetando siempre las ideas o diferencias, incentivando el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa.

El motivo por el cual me llevó a escoger este tema es la falta de importancia que se les da a los colaboradores en la empresa, ya que solo les consideran como máquinas de producción y no se preocupan por el bienestar de su personal, ni las necesidades que tal vez existe en cada uno, esto genera bajo compromiso del personal con la empresa y al mismo tiempo afecta al desempeño, por el mismo hecho de sentirse desmotivados, sin ganas de trabajar en equipo, no les interesa tener buenas relaciones interpersonales.

Aplicar la propuesta garantizará que los colaboradores se sientan parte de la empresa y que siga siendo una local que se destaque por el compromiso de los colaboradores, lo más importante es que se lo valore como un capital humano, donde se sientan cómodos para trabajar, evitando que se quemen en la empresa y que sigamos con un clima inadecuado, donde nadie se siente feliz de trabajar, además quiero fomentar el compañerismo entre todos para el mejoramiento de las labores y a la vez de la empresa.

### **5.03 Objetivo General**

Mejorar el clima laboral mediante la elaboración de un programa de integración y convivencia donde se pretende lograr tener un personal motivado y comprometido con los objetivos organizacionales, lo cual se evidencie en sus niveles de productividad.

### **5.04 Marco Teórico (Orientación para el Estudio)**

La relación de contenido tiene el objetivo de complementar información que se establece en el proyecto sobre el tema a tratar, el conceptualizar sobre terminología técnica que se puede incluir en el programa, donde nos permita conocer y tener mejor explicación de lo que se pretende realizar.

Partimos de algunas definiciones importantes que son:

## Programa

Un programa es un plan de acciones definidas por distintas actividades que se realizara con el fin de cumplir un objetivo y lograr los resultados de manera eficiente en la empresa, se los puede hacer a corto, largo y medio plazo.

## Plan

“Es una intención o un proyecto donde se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla, también es un escrito que precisa los detalles necesarios para la realización del proyecto.” (Definicion.De, 2009)

## Integración

Es un factor importante que tienen las organizaciones, para el bienestar de su personal y desarrollo en sus labores, con una buena convivencia se aumentará la eficacia y el crecimiento personal en la empresa.

## Convivencia

Es una acción de compartir entre los miembros de una organización, para incentivar el compañerismo y buenas relaciones interpersonales logrando aumentar la productividad y un ambiente armonioso entre el grupo de trabajo para el éxito de la empresa; donde los valores de cooperación y tolerancia son importantes.



Fuentes: <http://trascendermx.com/wp-content/uploads/2015/11/trabajo-en-queipo.jpg>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

## Clima organizacional

Es el ambiente que tienen los miembros de una organización, donde se generan emociones y sentimientos de pertenencia. Puede ser positivo como negativo

dependiendo de las relaciones, liderazgo y comunicación que brinde la empresa a su personal, está relacionada con la motivación de los empleados y las condiciones físicas de la organización.



Fuente: <http://blog.bancoempire.com.do/wp-content/uploads/2016/06/motiva-empleados-incentivos-laborales.jpg>

Elaborado por: Michelle Hidalgo

## Trabajo en equipo

Es la unión de varios individuos que apoyan para cumplir un objetivo común en la organización. Fomentando el trabajo en equipo se lograría positivamente un espíritu de colaboración, cooperación y compromiso del personal con la empresa.



Fuente: <http://www.definicionabc.com/wp-content/uploads/trabajo.en.equipo1.jpg>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

## Motivación

Viene de la palabra movimiento, es el efecto que genera emociones y el impulso en el desarrollo del personal para la realización de los objetivos, demostrado entusiasmo y predisposición aunque las situaciones sean adversas.



Fuente: <https://image.slidesharecdn.com/motivacinlaboral-120607133020-phpapp01/95/motivacin-laboral-1-728.jpg?cb=1339075885>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

## Comunicación

Es un medio importante dentro de los miembros de una organización para fomentar buenas relaciones entre compañeros, permite incrementar la colaboración de todo el personal para el cumplimiento de los objetivos en la empresa. Los niveles de la comunicación son los siguientes:

- Nivel intrapersonal.- Es aquella comunicación que llevamos con nosotros mismos, donde interviene el pensamiento y el lenguaje.
- Nivel interpersonal.- Es un hecho comunicativo que se pone en práctica entre dos a más personas.
- Nivel grupal.- Es la comunicación que se da entre grupos grandes máximo como 20 personas.
- Nivel masivo.- Son las comunicaciones de grandes masas como lo son los medios electrónicos de comunicación. (Chàvez, 2009)

---

## Liderazgo

Es el resultado de alguien que ejerce influencia en particular o bien un grupo de cualquier organización ejerciendo la persuasión para el logro de objetivos generando confianza organizacional. Existen diferentes tipos de liderazgo que son los siguientes:

- Liderazgo laissez-faire.- Es un estilo de no intervención y falta de feedback que se utiliza solo cuando es necesario, donde se basa en la teoría de empleados con mucha experiencia, entrenamiento y motivación, necesitan menos supervisión para ser productivos.
- Liderazgo autocrático.- Es un tipo de liderazgo donde toman sus propias decisiones sin la importancia de la participación del grupo.
- Liderazgo democrático.- Es un liderazgo participativo que se caracteriza por el entusiasmo entre los trabajadores promoviendo la participación del grupo.
- Liderazgo transaccional.- Se basa en el intercambio de los líderes y seguidores.
- Liderazgo transformacional.-son los líderes que emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos. (Wikipedia, 2017)

---

## Programa de Integración y Convivencia

Después de haber analizado la información recopilada de cada colaborador de la empresa se implementará de la mejor manera la elaboración del programa de integración y convivencia para mejorar el clima laboral en McDonald`s.

El objetivo de este programa es evitar los conflictos interpersonales, superioridad de liderazgo, falencias en la comunicación organizacional. Se debe tomar en cuenta para el desarrollo del programa analizar el ambiente laboral de la empresa y las relaciones interpersonales en la empresa McDonald`s.

Es importante que la empresa cambie la metodología y el trato justo al personal, la mayoría de las organizaciones ven al personal como un medio de producción y no como el capital humano, que genera resultados paradigmas para valorar el trabajo, logrando tener colaboradores empoderados en sus cargos.

El programa es un plan estratégico que se utiliza para la determinación de las actividades o procedimientos adecuados para el correcto manejo de personal, fomentando el buen desarrollo en sus labores, mediante la implementación del programa lograremos reducir tensiones, sobrecargas de trabajo, generando un compañerismo y trabajo en equipo en la empresa McDonald`s.

La motivación laboral es uno de los factores que permite mejorar el clima organizacional donde se brindan estímulos al personal, por ende cuentan con la capacidad de promover incentivos para un mejor rendimiento o desempeño, lo cual se verificara en los resultados de la evaluación que aplican los entrenadores.

Es una estrategia que ayuda afianzar los valores y principios de la empresa, que busca desarrollar productividad, mejores expectativas y la presencia de un valor agregado a las tareas que desempeña. Está conformado por elementos tanto físicos y emocionales para generar personal motivado, que en la actualidad es importante en la administración del personal por lo cual se requiere conocer y dominar las técnicas motivacionales para generar cambios que perduren en el tiempo.

En la empresa McDonald`s es importante elaborar un programa de integración y convivencia con el objetivo de reducir los conflictos interpersonales y mejorar la comunicación entre los directivos y personal de apoyo, lo cual se reflejara en el crecimiento personal y profesional.

Al diseñar el programa de integración y convivencia podemos lograr que en la empresa McDonald`s se aplique mensualmente las actividades motivacionales como

parte de su cultura organizacional y se pueda realizar un seguimiento para medir el impacto de los mismos en los resultados y comportamientos del personal.



Fuente: <http://www.actualicese.com/ig/img/fotos/recursosh.jpg>

Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 5.05 Población y Muestra

El presente proyecto abarca el universo total, conformado por 46 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 6.- Población y Muestra**

CARGO	N° PERSONAS
Gerente de Negocio	1
Gerente Turno con sistemas	1
Gerente Coordinador de Turno	1
Gerente Coordinador de Área	1
Entrenadores	3
Anfitrionas	5
Crew	33
Técnico de Mantenimiento	1
<b>Total</b>	<b>46</b>

Fuente: Empresa McDonald's

Elaborado por: Michelle Hidalgo

---

A través de una encuesta se buscó ratificar la necesidad de desarrollar un programa de integración y convivencia.

## **5.06 Metodología**

Para la elaboración del proyecto se utilizó algunos métodos que han permitido el cumplimiento de los objetivos y la obtención de información necesaria que se establecerá en el programa de integración y convivencia para mejorar el clima laboral de la empresa.

### **5.06.01 Tipo de Investigación**

La investigación de Campo

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.” (FIDIAS, 2012)

Esta investigación fue aplicada para obtener información y conocer la mayoría de datos recolectados demostraron la problemática sobre el clima laboral inadecuado que estaba experimentando los trabajadores de McDonald`s.

### La investigación Descriptiva

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubica en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (FIDIAS, 2012)

Este tipo de investigación se utilizó para detallar los factores que inciden en la falta de trabajo en equipo y por ende el clima laboral.

### 5.06.02 Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación son procedimientos metodológicos que nos permiten recolectar, registrar y obtener la información de un hecho para su posterior análisis utilizando las técnicas necesarias para dar soluciones al problema existente.

---

## La observación

Es una técnica importante ya que permite visualizar un hecho o situación para obtener datos y poder realizar su respectivo análisis. Fue aplicado como una +de los más importantes para el desarrollo del proyecto ya que nos ayuda a recolectar información de manera más fácil y realista a la situación objeto de estudio.

## La entrevista

Es otra de las técnicas que más se utiliza para obtener información mediante un dialogo o conversatorio personal acerca de temas determinados.

Esta técnica fue realizada en el proyecto de manera eficiente para la obtención de datos, donde nos permitió conocer la opinión de los colaboradores de la empresa sobre las necesidades de mejorar su comunicación, facilitar alternativas que logre relaciones interpersonales saludables.

## La encuesta

Es una técnica que se utiliza información mediante preguntas específicas con el fin de conocer la opinión de un grupo sobre un tema en particular.

Esta técnica es importante dentro del desarrollo del proyecto ya que permitió obtener resultados específicos de la empresa sobre el clima laboral y la importancia de implementar el programa de integración y convivencia en la Empresa McDonald's.

### **5.07 Encuesta para el levantamiento**

**EMPRESA MCDONALD'S**



### **ENCUESTA**

**Objetivo:** La presente encuesta está dirigida a los colaboradores de la Empresa McDonald's. Tiene la finalidad de determinar si los procesos de integración y convivencia favorecen el clima laboral y como ello influye en la productividad y servicio que ofrecemos.

**Indicaciones:** Estimado colaborador(a) agradecemos el tiempo que brindará para responder esta encuesta, solicitamos que lea detenidamente cada pregunta y marque con un x en la respuesta con la que más se identifica; en caso de ser necesario justifique su respuesta en las interrogantes que lo soliciten.

Género: Femenino

Masculino

Tipo de cargo:

Administrativo

Operativo

Tiempo de servicio:

Menos de 1 año

Más de 3 años

1 a 3 años

1.- ¿Considera que las personas que ocupan cargos de Jefatura, se preocupan por el bienestar de sus trabajadores?

Sí

No

2.- ¿Cómo calificaría las Relaciones Interpersonales dentro de la empresa?

Satisfactorias

Mediamente satisfactorias

Insatisfactorias

---

3.- ¿Existen mecanismos de Evaluación y Retroalimentación que facilitan la Ejecución de su Trabajo?

Sí  No

Por qué: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.- ¿Las Jefaturas aplican un liderazgo que ayuda a la Integración y el Trabajo en Equipo?

Sí  No

Por qué: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- ¿Para alcanzar un clima laboral excelente que factores considera usted se debería implementar?

Mayor integración

Trabajo en equipo

Compromiso en los objetivos

6.- ¿La empresa promueve actividades de Integración que favorecen la Convivencia?

Sí

No

7.- ¿Qué opina Usted sobre la implementación de Programas de Integración y Convivencia dentro de la Empresa?

Relevante

Poco relevante

Irrelevante

Por qué: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5.07.01 Resultados de la Aplicación de la Encuesta

#### EMPRESA MCDONALD'S

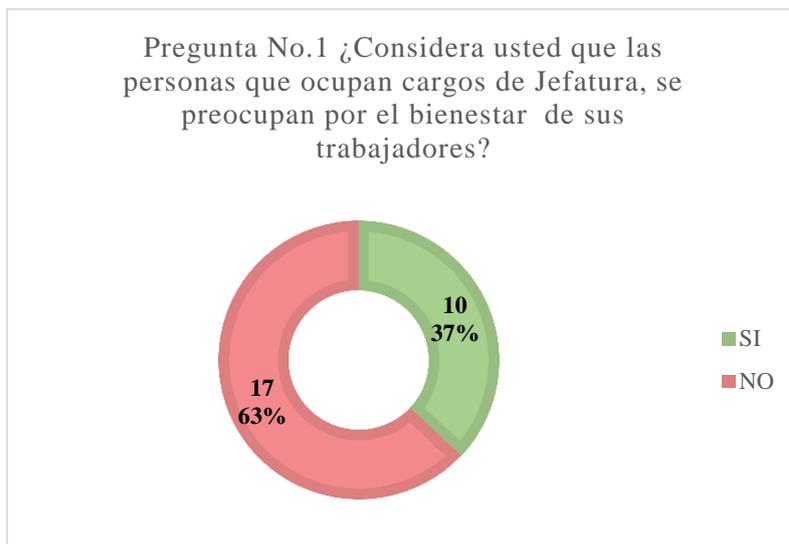
Pregunta N° 1. ¿Considera usted que las personas que ocupan cargos de Jefatura, se preocupan por el bienestar de sus trabajadores?

**Tabla 7.- Pregunta No.1**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	10	37	37	37
No	17	63	63	100
Total	27	100	100	

Fuente: McDonald's

Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 5.- Pregunta No.1**

Fuente: Empresa McDonald's

Elaborado por: Michelle Hidalgo

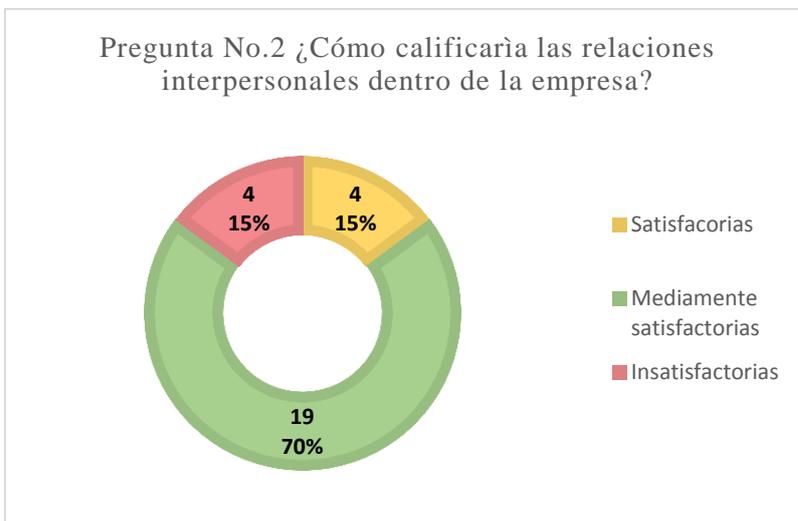
**Análisis:** De acuerdo a los resultados de la encuesta se determina que dentro de la empresa McDonald's existe un 37% de colaboradores que afirman que se preocupan por su bienestar y un 63% indican que no existe un interés; por lo cual la mayoría tienen inconformidad por la falta de apoyo.

Pregunta N°2 ¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales dentro de la empresa?

**Tabla 8.- Pregunta No.2**

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Satisfactorias	4	15	15	15
Mediamente satisfactorias	19	70	70	85
Insatisfactorias	4	15	15	100
Total	27	100	100	

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 6.- Pregunta No.2**  
Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

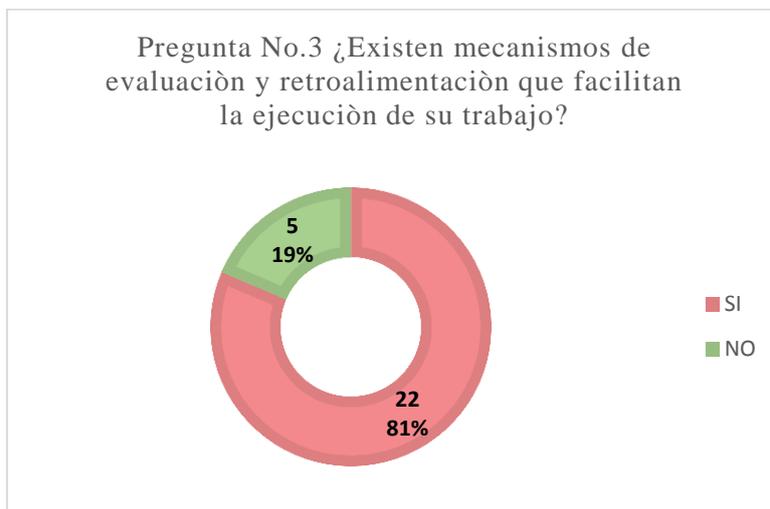
**Análisis:** De las encuestas realizadas se obtiene que existe un 15% de colaboradores que califican las relaciones interpersonales como satisfactorias. Con el mismo porcentaje manifiestan 4 personas encuestadas que las relaciones interpersonales son insatisfactorias; y un 70% califican como mediamente satisfactorios representando la falta de compañerismo entre todos y mal ambiente laboral en la empresa.

Pregunta N°3. ¿Existen mecanismos de evaluación y retroalimentación que facilitan la ejecución de su trabajo?

**Tabla 9.- Pregunta No.3**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	22	81	81	81
No	5	19	19	100
Total	27	100	100	

Fuente: empresa McDonald`s  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 7.-Pregunta No.3**  
Fuente: Empresa McDonald`s  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

**Análisis:** Se concluye de las encuestas realizadas en la empresa McDonald`s que 5 personas afirman que si tienen retroalimentación y las 22 restantes indican que no se aplica la evaluación en el tiempo necesario y la retroalimentación sobre las responsabilidades que se deben ejecutar en el cargo, se lo realiza únicamente al momento de su contratación.

Pregunta N°4. ¿Las jefaturas aplican un liderazgo que ayuda a la integración y el trabajo en equipo?

**Tabla 10.- Pregunta No.4**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	14	52	52	52
NO	13	48	48	100
Total	27	100	100	

Fuente: empresa McDonald`s  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 8.- Pregunta No.4**  
Fuente: empresa McDonald`s  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

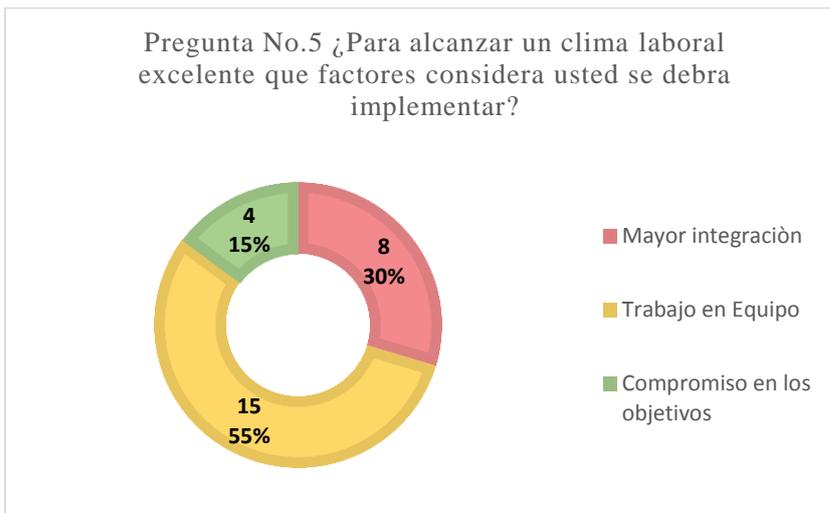
**Análisis:** Con respecto al liderazgo de las Jefaturas el 52% señala que existe integración y trabajo en equipo; el 48% indica que no existe un liderazgo que fomente el trabajo en equipo, al contrario se percibe individualismo y personas prepotentes.

Pregunta N°5. ¿Para alcanzar un clima laboral excelente que factores considera usted se deberá implementar?

**Tabla 11.- Pregunta No.5**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Mayor integración	8	30	30	30
Trabajo en equipo	15	55	55	85
Compromiso en los objetivos	4	15	15	100
Total	27	100	100	

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 9.- Pregunta No.5**  
Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

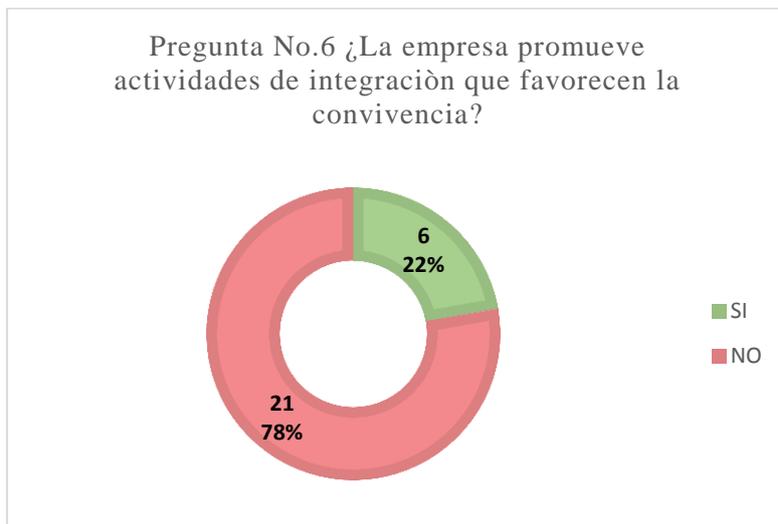
**Análisis:** Según los resultados de la encuesta aplicada, los factores que se deben implementar en la empresa McDonald's refleja los siguientes porcentajes: El 30% opina que debe existir mayor integración. El 55% el trabajo en equipo y el 15% indica que el compromiso en los objetivos es fundamental.

Pregunta N°6. ¿La empresa promueve actividades de integración que favorecen la convivencia?

**Tabla 12.- Pregunta No.6**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	6	22	22	22
NO	21	78	78	100
Total	27	100	100	

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 10.- Pregunta No.6**  
Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

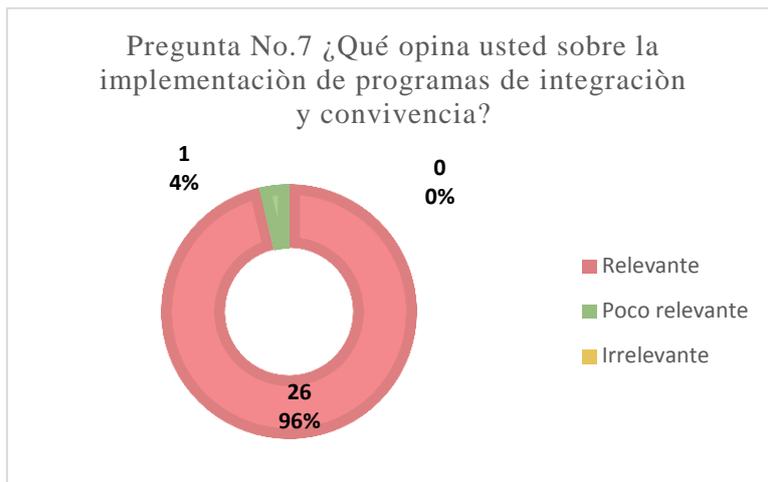
**Análisis:** Los resultados obtenidos de las encuestas indican que 6 colaboradores correspondientes al 22% manifiestan que si realizan actividades de integración que fomentan la convivencia; pero tenemos 21 personas equivalente al 78%, que señalan la inexistencia de actividades de integración, lo que conlleva a tener personal desmotivado con escaso compromiso.

Pregunta N°7. ¿Qué opina usted sobre la implementación de programas de integración y convivencia?

**Tabla 13.-Pregunta No.7**

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Relevante	26	96	96	96
Poco relevante	1	4	4	100
Irrelevante	0	0	0	100
Total	27	100	100	

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo



**Figura 11.- Pregunta No.7**  
Fuente: empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

**Análisis:** Se analiza después de las encuestas realizadas que la implementación de programas de integración y convivencia es importante en la empresa McDonald's con un porcentaje del 96%, mientras que el restante 4 % opina que es poco relevante.

5.08 Propuesta.



## BIENVENIDA

Nos complace contar con su valiosa presencia, donde ustedes se constituyen en los artífices para poner en marcha el Programa de Integración y Convivencia en la Empresa McDonald's.



Es muy importante crea espacios de dialogo donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, sentimientos e intercambiar experiencias.



Esperamos que los conocimientos y vivencias que compartiremos juntos, nos ayuden sobre todo al desarrollo como seres humanos y también a nuestro crecimiento profesional.



---

## QUIENES SOMOS

McDonald`s Ecuador es la empresa líder en el segmento de servicio rápido de la alimentación, y es reconocida universalmente por su atención y la calidad de sus productos. La fórmula de su éxito descansa sobre el servicio, limpieza y valor. Es una empresa operado por Arcos Dorados S.A, la más grande franquicia de McDonald`s en el mundo, que también administra la marca en 19 países de América Latina.

La empresa está presente en el Ecuador desde 1997 y, a marzo de 2013, opera 21 locales y 5 McCafè. Su producción está elaborada con un 97% de materia prima nacional, emplea a más de 1100 personas y es actualmente la segunda mejor empresa para trabajar. Además es una de las puertas principales al primer empleo para jóvenes y desarrollo de una carrera profesional.

El éxito de McDonald`s está sustentado en los valores, comportamiento y en la capacidad de sus empleados, además de la lealtad de los clientes, proveedores, socios y el apoyo de diversas instituciones. El objetivo central es brindar a los clientes el mejor servicio las hamburguesas, los acompañamientos, las bebidas, postres y artículos de cafetería que comprenden la línea de los productos tienen un estándar en la calidad de marca.

### 5.08.01 Filosofía empresarial

#### MISIÓN

Servir comida de calidad proporcionado siempre una experiencia extraordinaria

#### VISIÓN

Duplicar el valor de la compañía ampliando el liderazgo en cada uno de los mercados

VALORES



Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

---

### **5.08.02 Definición de un programa de integración y convivencia.**

Es un proyecto de acciones o estrategias que se fundamenta en la participación de todos los miembros, para el logro de los objetivos empresariales. El programa de integración y convivencia se lo realiza, con el fin de mejorar el clima laboral y desarrollar una cultura de trabajo en equipo, brindando un ambiente armonioso, donde los colaboradores desarrollen un alto sentido de pertenencia hacia la empresa.

#### **5.08.02.01 Importancia del Programa de Integración y Convivencia**

Las organizaciones tienen la responsabilidad de que exista un ambiente agradable, donde se promueva una sana convivencia entre sus miembros. Los directivos y personal que labora en el área de recursos humanos, mediante el programa son los encargados de implementar, mejorar, y dar seguimiento a los resultados que se reflejan en la calidad de las relaciones interpersonales y por ende en el nivel de motivación que demuestran al desempeñar su trabajo.

---

El programa de integración y convivencia es una estrategia organizacional donde se identifica los mecanismos y procedimientos para evitar conflictos de manera proactiva e innovadora; además promueve actividades que fortalecen el trabajo en equipo con base en la cooperación mutua; también se incluyen las políticas de comunicación y el reglamento de convivencia.

#### **5.08.02.02 Convivencia en las empresas.**

Las organizaciones tienen la prioridad de brindar un ambiente armonioso y utilizar herramientas modernas de motivación al personal constantemente, para aumentar su productividad y eficiencia, es importante valorar al personal como un ente humano fundamental en las empresas.

La motivación ayuda mucho al comportamiento del individuo, porque mejora las relaciones interpersonales y fomenta el trabajo en equipo con un compañerismo entre todos los miembros. Por lo cual siempre hay que llevar a cabo estrategias que ayuden a incorporar más la participación y predisposición de cambios existentes en las empresas.



Fuente: <http://2.bp.blogspot.com/pF0pzkDVXvE/VRTkWtYXemI/AAAAAAAAABk/fy8w3eojTVA/s1600/sssccccccccccc.png>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 5.08.02.03 La integración como clave del éxito.

Es primordial en las organizaciones que cuenten con un personal motivado para generar un sentido de pertenencia en la empresa; cuyo pilar fundamental es la cooperación y colaboración para el cumplimiento de objetivos comunes, que al mismo tiempo promuevan buenas relaciones interpersonales y un ambiente agradable donde puedan compartir conocimientos; ya que hoy en día debemos contar con un capital intelectual que nos permita ser competitivos.

En las organizaciones mientras el personal se sienta motivado y satisfecho con respecto a sus necesidades no solamente básicas, sino sociales y de autorrealización,

mejor será su rendimiento y desenvolvimiento en la empresa, lograremos tener un personal eficiente, que no solo busque incentivos económicos, sino reconocimientos emocionales que les permiten dar un valor agregado a su trabajo.



Fuente: <https://aelis.es/wp-content/uploads/2016/03/Integraci%C3%B3n-Routing.jpg>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

#### **5.08.02.04 La Necesidad de Trabajar en Equipo.**

Es unir a los miembros de la organización para cumplir un mismo objetivo, con el fin de incentivar el compañerismo; siendo un medio para cimentar los valores de respeto y tolerancia a las diferencias; ello coadyuva a incrementar las capacidades y habilidades para un desenvolvimiento eficiente y eficaz que garantice alcanzar los resultados en tiempos óptimos.

Para las organizaciones tener un buen equipo de trabajo es fundamental para lograr un alto rendimiento en el personal, donde se les permita crecer tanto personalmente con actitudes y formas de comportamiento adecuadas; así como profesionalmente con aptitudes y destrezas que se evidencien en el desempeño eficaz de las funciones asignadas.

El trabajar en equipo permite alcanzar más logros ya que es el producto de la cooperación de todos, aportando con ideas, experiencias donde la participación de todos permite tomar decisiones que beneficien a la organización. Además se promueve la responsabilidad, equidad, amistad, y la capacidad a los cambios.



Fuente: <http://canacoculiacan.com/wp-content/uploads/2014/12/TRABAJO-EN-EQUIPO-2.jpg>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 5.08.02.05 Beneficios del Programa



### 5.08.02.06 La Comunicación Organizacional

Es un factor importante para las personas saber comunicarnos y escuchar, ya que nos permite desarrollar relaciones interpersonales, entre dos o más miembros de la empresa; además nos ayuda a convivir entre grupo respetando las diferencias individuales de cada compañero de trabajo, para el logro del éxito en las organizaciones.

Es una estrategia fundamentada en compartir ideas, conocimientos, experiencias, afectos y el apoyo a la solución de conflictos promoviendo el crecimiento tanto individual como grupal de su personal, es fundamental realizar una comunicación asertiva en la empresa de manera eficiente para fortalecer la relación entre los miembros de McDonald's.

Una comunicación asertiva es esencial y primordial dentro de una empresa, porque nos permite estar informarnos y establecer una convivencia sana entre todo el personal de una organización.



Fuente: <https://coyunturaeconomica.com/files/coyuntura/Comunicacion-organizacional.jpg>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 5.08.02.07 Políticas de Comunicación

#### 5.08.02.07.01 Saber Escuchar

##### a. Introducción

Nuestra empresa se caracteriza por saber escuchar atentamente al interlocutor.

##### b. Objetivo

Generar empatía con las necesidades de las personas que son parte de la organización y demandan nuestra ayuda.

### c. Principios

- Transparencia
- Participación



Fuente: <https://www.euroresidentes.com/empresa/gestion/wp-content/uploads/2007/07/saber-escuchar-empresa1.jpg>  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 5.08.02.07.02 Asertividad

#### a. Introducción

En McDonald`s la comunicación debe ser asertiva y fundamentada a la convivencia de la empresa.

#### b. Objetivo

Realizar reuniones que fortalezcan las relaciones interpersonales y el desempeño del personal en la empresa.

### c. Principios

- Efectividad
- Coherencia
- Colaboración



Fuente: <http://www.supermujer.net/blog/wp-content/uploads/2015/08/Comunicaci%C3%B3n-asertiva-en-el-trabajo.jpg>

Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 5.08.02.07.03 Disponibilidad y Oportunidad de la Información

#### a. Introducción

Generar un sistema de exactitud y rapidez en la información brindada que optimice tiempo y recursos.

Existirán responsables para transmitir la información relevante que afecta aspectos claves de la organización.

b. Objetivo

Brindar información oportuna y veraz sin ninguna distorsión garantizando los procesos dentro de la empresa.

c. Principios

- Ética
- Confiabilidad
- Transparencia



Fuente:<http://4.bp.blogspot.com/cHxBXgLwYsE/UR3E8h92VaI/AAAAAAAAADI/WzN7M5reLRs/s300/d.jpg>

Elaborado por: Michelle Hidalgo

**5.08.02.08 Código de Convivencia.**

Se realiza el código con la finalidad de promover un ambiente armonioso para la convivencia y la participación de todos, involucrando a los líderes para el crecimiento del personal y su desarrollo eficaz, fortaleciendo el compromiso y los valores empresariales.

### **5.08.02.08.01 Ambiente Laboral**

#### ACUERDOS Y COMPROMISOS POR LOS DIRECTIVOS

##### **ACUERDOS:**

- Realizar talleres participativos de trabajo en equipo y liderazgo que permita el crecimiento del personal en la empresa.
- Elaborar carteleras informativas sobre objetivos y novedades de la empresa para una comunicación asertiva eficaz.
- Crear comités de retroalimentación sobre temas claves desarrollando destrezas en el personal de McDonald's.

##### **COMPROMISOS:**

- Publicar material informativo en lugares estratégicos de la empresa para la comunicación de los colaboradores.

- 
- Trabajar con los colaboradores aplicando el respeto y cooperación entre todos para alcanzar los objetivos propuestos en la empresa.
  - Desarrollar una cultura de trabajo en equipo y motivar de forma permanente a los colaboradores con el fin de generar buenas relaciones interpersonales en la empresa.

## ACUERDOS Y COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES

### ACUERDOS:

- Participar en los talleres de trabajo en equipo y liderazgo en la empresa.
- Involucrarse en la organización de carteleras informativas sobre las novedades de la empresa.
- Organizar los comités de retroalimentación para nuestro desarrollo en la empresa.

## **COMPROMISOS:**

- Comprometidos a trabajar mutuamente con los directivos, y a fomentar una comunicación asertiva para el logro de la empresa.
- Colaborar en la elaboración de material informativo para mejorar la comunicación en la empresa.
- Fomentar el compañerismo y trabajo en equipo, respetando las ideas para fortalecer las relaciones interpersonales en la empresa.

### **5.08.02.08.02 Valoración y Reconocimiento**

#### **ACUERDOS Y COMPROMISOS POR LOS DIRECTIVOS**

##### **ACUERDOS:**

- Realizar talleres de sensibilización entre los miembros, para generar un personal entusiasta y positivo, además de respetar los derechos humanos en la empresa.

- 
- Motivar a los colaboradores por medio de actividades, reconocimientos y material informativo generando un personal competente para la empresa.
  - Publicar a los colaboradores las normas, políticas que deben regirse para la integración y convivencia, fundamentando el sentido de pertenencia con la filosofía de la empresa.

### **COMPROMISOS:**

- Desarrollar talleres de sensibilización a los colaboradores para su mejor desempeño y compromiso con McDonald's.
- Cuidar el bienestar de nuestros colaboradores incentivándoles a su crecimiento personal y laboral en la empresa.
- Cumplir y difundir a los colaboradores las normas y políticas establecidas para la sana convivencia en la empresa mediante la elaboración del material informativo.

---

## ACUERDOS Y COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES

### ACUERDOS:

- Participar activamente en los talleres de sensibilización puntualmente, de manera responsable y comprometida.
- Cumplir los objetivos establecidos con responsabilidad, acatando órdenes y requerimientos para realizar el trabajo correctamente y eficaz en la empresa.
- Practicar con las normas y políticas establecidas respetando la filosofía de la empresa.

### COMPROMISOS:

- Asistir puntualmente a las actividades que realice la empresa de manera abierta y con actitud positiva para generar el cambio en McDonald's.
- Evitar los conflictos interpersonales, brindando solidaridad y respeto de las indiferencias con cada compañero en la empresa.

- Generar cambios, con predisposición y aceptación a los mismos, cuidando y respetando las normas y políticas establecidas en la empresa.

### **5.08.02.08.03 Respeto y Cooperación**

#### **ACUERDOS Y COMPROMISOS POR LOS DIRECTIVOS**

##### **ACUERDOS:**

- Mejorar el control de los colaboradores en las diferentes estaciones de trabajo, para evitar la sobrecarga laboral y enfermedades laborales tanto físicas y emocionales en la empresa.
- Convivencias con los colaboradores para socializar y mejorar las relaciones interpersonales, mediando de forma equitativa y justa los conflictos que se presenten en la empresa, resaltando el valor del respeto
- Trabajar de formar conjunta con todos los miembros, fortaleciendo los valores de respeto, solidaridad y los empresariales de McDonald's.

## COMPROMISOS:

- Realizar el seguimiento oportuno de las diferentes estaciones de trabajo, para asignar las tareas correspondientes a los colaboradores, brindando seguridad en la empresa.
- Respetar y motivar de forma proactiva a los colaboradores, escuchando las necesidades del personal, para lograr la satisfacción laboral en la empresa.
- Brindar respeto y amabilidad, donde fundamenten la seguridad del personal de ellos mismos para el crecimiento y desarrollo eficiente, generando un sentido de pertenencia hacia la empresa.

## ACUERDOS Y COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES

### ACUERDOS:

- Realizar de manera eficiente las tareas asignadas, siendo responsables en el cuidado del material de trabajo y cumpliendo con los requerimientos necesarios de McDonald's.

- 
- Participar en las convivencias organizadas por la empresa para la socializar y mejorar las relaciones interpersonales generando la integración de todos.
  - Aplicar los valores empresariales, e incentivar el respeto, con el fin de mantener la imagen corporativa y desempeño eficaz en la empresa.

#### **COMPROMISOS:**

- Cumplir con las normas de comportamiento para mejorar la integración y convivencia entre todo el personal de la empresa.
- Demostrar una buena conducta, respetando la individualidad y demostrando solidaridad, compañerismo con todos los miembros de la empresa.
- Evitar los conflictos que afecten a la integridad física y emocional de los colaboradores de McDonald's.

---

#### **5.08.02.08.04 Libertad con Responsabilidad y Participación sin Discriminación**

##### **ACUERDOS Y COMPROMISOS POR LOS DIRECTIVOS**

###### **ACUERDOS:**

- Garantizar la participación democrática de los colaboradores, donde los líderes velen y se interesen por el bienestar de todos, beneficiando el desarrollo y crecimiento personal dentro de la empresa.
- Reconocer las iniciativas y buenas ideas que presentan los colaboradores como un valor agregado al trabajo
- Organizar eventos donde se propicie la libre expresión de los colaboradores, y saber escuchar las necesidades de ellos, sin discriminación para lograr la satisfacción laboral.

###### **COMPROMISOS:**

- Fomentar la participación entusiasta de los colaboradores para que participen en los eventos internos que organiza la empresa.

- Reconocer a los trabajadores destacados por su desempeño, generando incentivos que permita alcanzar los objetivos de la empresa McDonald's.
- Realizar charlas semanales, donde generen confianza, para que los colaboradores expresen sus necesidades e incluso aceptar nuevas ideas de mejora, siempre respetando sus diferencias.

## ACUERDOS Y COMPROMISOS DE LOS COCOLABORADORES

### ACUERDOS:

- Demostrar un cambio de actitud positiva en los eventos que organiza la empresa,
- Asistir a los eventos internos de la empresa, de forma puntual y expresar nuestros aportes que coadyuven al mejoramiento de las relaciones interpersonales, buscando la integración de todos como un verdadero equipo de trabajo.
- Los colaboradores acordamos respetar y valorar las decisiones tomadas en la entrega de reconocimientos a los colaboradores destacados por su buen desempeño en el trabajo.

## COMPROMISOS:

- Los colaboradores nos comprometemos a asimilar las experiencias y conocimientos impartidos en los talleres o eventos organizados por la empresa.
- Participar activamente en las actividades organizadas por la empresa y aplicarlos a nuestro entorno laboral.
- Reconocer y respetar a los empleados destacados por su desempeño en la empresa, motivándoles a ser los mejores cada día.

### 5.08.02.09 Desarrollo de Eventos de Integración y Convivencia

Ejecutar actividades que generen integración y un ambiente apropiado a través de métodos como el Team building y Outdoor training, que permiten tener experiencias únicas a través de la convivencia entre todos los colaboradores de la empresa.

---

### 5.08.02.09.01 Team Bulding - Outdoor Training

#### ¿QUÉ ES?

Son programas basados en el desarrollo de competencias, mediante actividades que generan integración, en un ambiente de respeto; dando como resultado un aprendizaje colectivo y la oportunidad de compartir experiencias inolvidables.

Las actividades generalmente se realizan al aire libre; y no solo demandan un esfuerzo físico moderado sino de habilidades de estrategia, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

La interacción lúdica entre los miembros convierte a estas actividades en verdaderos retos, que cuando logran ser superados producen un nivel alto de satisfacción no solo personal sino de todo el equipo; lo cual también se evidencia en una gran motivación.

#### 5.08.02.09.02 Objetivos

- Reforzar las relaciones interpersonales y la comunicación entre los miembros del equipo.
- Motivar al personal propiciando la libre expresión de ideas y necesidades, donde se sientan escuchados.
- Mejorar la confianza entre los integrantes del equipo, reafirmando sus fortalezas.
- Fomentar un clima de trabajo abierto calidad y participativo.
- Facilitar la adaptación a los cambios de manera eficiente y eficaz.
- Fomentar la creatividad, innovación y productividad de los colaboradores de la organización.
- Motivar la acción y el trabajo de los colaboradores en una visión y misión común.

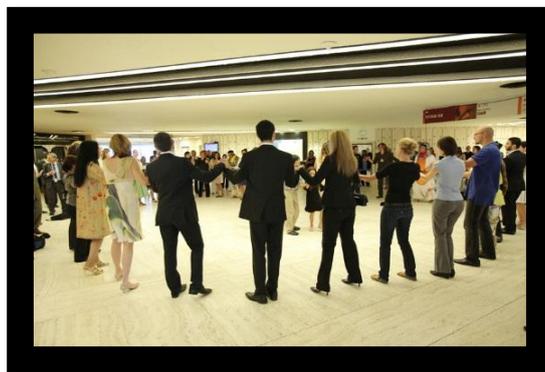
El programa se realiza de acuerdo a tres fases:

## FASE 1.- CONTEXTUALIZACIÓN

Se inicia con dinámicas rompe hielos para integrar, bajar el nivel de tensión y propiciar un ambiente de confianza para el normal desenvolvimiento del equipo.

### DINÁMICAS PARA ROMPER EL HIELO

**Nombre de la dinámica:** Algo más que trabajo común



**Fuente:** [http://utopia-consultores.com/wp-content/uploads/teambuilding\\_usmissiongeneva.jpg](http://utopia-consultores.com/wp-content/uploads/teambuilding_usmissiongeneva.jpg)  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** La empresa

**Materiales a utilizar:** un representante, hojas y lápices

**Duración:** Una hora y media

**Objetivo de la dinámica:** Mejorar las relaciones interpersonales y conocer a la otra persona buscando coincidencias entre ellos.

**Desarrollo de la dinámica:** Se realiza mediante los siguientes pasos

1. Formar parejas, mediante dos círculos divididos en la mitad, uno debe estar adentro y otro por fuera. Se les indica que el grupo exterior mire hacia afuera y el interior hacia adentro.
2. Se explica que deben girar de manera contraria y al ritmo de la canción que sea de la preferencia del grupo o su vez motivadora.
3. Cuando el representante vea el tiempo indicado les dice que paren el movimiento, y que se den la vuelta y descubran su pareja.
4. Se recomienda a las parejas que busquen 10 cosas en común y anotarlas, si no tienen simplemente realizan preguntas sin tanto meterse en la vida de la pareja.
5. Cada pareja se va a un espacio para los dos, donde tendrán 15 minutos para describirse o conocer.
6. Para finalizar se debe realizar una retroalimentación de la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales en la empresa.

**Nombre de la dinámica:** A nadie le amarga un dulce



**Fuente:** <https://skulllady.files.wordpress.com/2012/09/cupcakes-variados.jpg>  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** La Empresa

**Materiales a utilizar:** Hojas, lápices, chocolatinas

**Duración:** Una hora

**Objetivo de la dinámica:** Es compartir con todos los miembros y que sientan ser parte de la empresa.

**Desarrollo de la dinámica:** Se realiza de acuerdo a los siguientes pasos

1. Se compra varias chocolatinas.
2. Se forman grupos de cuatro personas.
3. Se les indica a cada grupo que deben dibujar en la hoja imaginando una chocolatina de su preferencia.
4. Al animador mientras ellos dibujan coloca en las mesas grupales los diferentes tipos de chocolates uno tipo por mesa.
5. Se les indica que se levanten con el dibujo que ellos hicieron se acerquen a las mesas y se queden en la que más se parezca su chocolate o su obra.
6. Para finalizar se les pide un conversatorio de cómo les pareció la actividad y mejorar la convivencia en la empresa.

## **CREACIÓN DE EQUIPOS**

Se trabaja reafirmando la misión, visión y valores de la empresa; los mismos que deben ser alineados a los objetivos que busca alcanzar el equipo.

## **FASE 2- DESAFIARSE**

Proceso mediante el cual el equipo tiene que salir de la zona de confort y vivir experiencias que le permitan desarrollar competencias de cooperación mutua.

Existen varias actividades para esta fase; conocidas como dinámicas experienciales las mismas que se describen a continuación:

**Nombre de la actividad:** Ciego y Mudo



**Fuente:** <https://i.ytimg.com/vi/nPXoQTC6WS0/hqdefault.jpg>

**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Complejo deportivo

**Materiales a utilizar:** Bufandas, pañuelos

**Duración:** 1 hora

**Objetivo de la actividad:** Tener una comunicación efectiva y como se relacionan en el trabajo.

**Desarrollo de la actividad:**

1. Formar grupos de 3 personas y cada uno escoge hacer el ciego, mudo, sordo; se le asigna un observador a cada grupo.
2. Asignar una tarea, donde tengan que comunicarse trabajar en equipo.
3. Una vez asignado el rol las personas y la tarea deben los participantes ver la manera de cómo trabajar en equipo puede ser los que no escuchan tendrán que guiar a las personas que no puedan ver y así sucesivamente trabajando en equipo logran cumplir el reto.

---

### **FASE 3.- PLAN DE ACCIÓN Y COMPROMISOS**

Consiste en una sesión de coaching donde se realiza una retroalimentación que permite descubrir las fortalezas del equipo y aceptar sus debilidades.

Esta charla reflexiva transfiere toda la experiencia vivida y permite generar planes de acción con el grupo.

Finalmente se realiza el cierre del evento por parte del facilitador.

#### **05.08.02.09.03 Talleres que Fortalecen la Convivencia en las Empresas**

Es una estrategia que permite la organización de actividades, donde participan grupos de personas, desarrollando conocimientos, habilidades y destrezas, logrando incentivar el trabajo en equipo, cooperación, con creatividad e iniciativa;

## TALLERES DE CUERDAS BAJAS

**Nombre del taller:** Dinámica de tubos y canicas



**Fuente:** <https://i.ytimg.com/vi/nPXoQTC6WS0/hqdefault.jpg>  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Complejo Deportivo

**Materiales a utilizar:** Tubos, Canicas

**Duración:** 1 hora

**Objetivos de la dinámica:** Comprender de manera sencilla las indicaciones que se dan para cumplir eficientemente los objetivos.

**Desarrollo de la dinámica:**

1. Lograr pasar una canica por 15 partes de tubo sin que se caiga.
2. Cada uno tiene un tubo para hacer pasar la canica.
3. Deberán estar en hilera, uno al lado de la otra uniendo los tubos.
4. La canica debe pasar uno tras otro hasta llegar al final de la fila.
5. Realizar una retroalimentación de la importancia que tener una comunicación asertiva en la empresa, y aprender a escuchar indicaciones para el cumplimiento de los objetivo.

**Nombre del taller:** Dinámica mar adentro, mar afuera



**Fuente:** <https://i.ytimg.com/vi/8yOo4--77Rc/hqdefault.jpg>

**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Parque las cuadras

**Materiales a utilizar:** soga, pelota de tenis

**Duración:** 1 hora

**Objetivo del taller:** Actuar con precisión y rapidez para el logro de equipos de trabajo de alto rendimiento.

**Desarrollo del taller:**

1. Colocar una soga en el piso, que represente un límite de mar adentro y mar afuera.
2. Se coloca a las personas en mar afuera.
3. El animador dirá rápidamente mar adentro, mar afuera y se repetirá constantemente.
4. Los que queden en el lugar no indicado quedan fuera.
5. Finalizamos con una opinión de los participantes de cómo se sintieron durante la actividad, cuáles fueron las enseñanzas aplicables a su entorno laboral.

**Nombre: La vida a carcajadas**



**Fuente:** [https://i0.wp.com/eventosdeautor.com/wp-content/uploads/2017/02/Talleres-de-equipos-de-trabajo-\\_6.jpg?resize=636%2C477](https://i0.wp.com/eventosdeautor.com/wp-content/uploads/2017/02/Talleres-de-equipos-de-trabajo-_6.jpg?resize=636%2C477)  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Empresa

**Materiales a utilizar:** Nariz de payaso

**Duración:** 2 a 4 horas

**Objetivo del taller:** Sensibilizamos la importancia de ser felices y productivos, además fortalecemos el sentido de pertenencia, trabajo en equipo.

**Desarrollo del taller:**

1. Bienvenida y explicación del tema a tratar.
2. Iniciamos con un mimo dando un toque teatral, divertido de 10 minutos, haciendo que todos los participantes se pongan la nariz de payaso, conectando corazón con risa.

3. Dar una explicación de los beneficios, de qué manera mejora el reírse la salud.
4. Se presentan frases de risa terapia, donde vean que no hay nada mejor q reírnos de nosotros mismos.
5. el mimo incentiva a formar grupos donde cada uno de ellos, deberá reír con todas las vocales (practica de 10 minutos)
6. el facilitador solicitará que cada equipo se presente.
7. Al final se efectuará retroalimentación sobre los sentimientos y emociones que generó esta actividad.

#### **05.08.09.04 Dinámicas de Creatividad e Integración**

Tienen como objetivo cuestionar la realidad de los valores y su filosofía de vida

**Nombre del juego:** La oca



**Fuente:** [https://atencionaladiversidadrql.files.wordpress.com/2016/04/dsc\\_1731.jpg](https://atencionaladiversidadrql.files.wordpress.com/2016/04/dsc_1731.jpg)  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Parque el calzado

**Materiales a utilizar:** Lugar amplio

**Duración:** Una hora

**Objetivos del juego:** Fortalecer la productividad, entretenimiento, y diversión a los participantes.

**Desarrollo del juego:**

1. Formar equipos de trabajo, máximo 7 personas.
2. Se asigna el lugar donde trabajara el equipo.
3. Cada equipo tiene retos que cumplir los mismos que se visualizaran en cartillas que entregará secuencialmente el facilitador.
4. Si el reto no es superado, el equipo tendrá que regresar al inicio del juego.
5. Ganará el equipo que cumpla con todos los retos y en el menor tiempo.
6. Para finalizar se comenta sobre la importancia de trabajar en equipo para el logro de los objetivos.

**Nombre del juego:** Encontrando a mi media naranja



**Fuente:** <http://redshoemovement.es/wp-content/uploads/sites/2/2014/12/DSCN2596.jpg>

**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Empresa

**Materiales a utilizar:** Dibujos de naranjas divididas en dos, con diferentes cortes y proporciones de cantidad, de acuerdo al número de personas del grupo.

**Duración:** una hora

**Objetivo del juego:** la importancia de tener buenas relaciones interpersonales, donde sepan conocer a sus compañeros de trabajo respetando sus diferencias de cada persona.

**Desarrollo del juego:**

1. Se les indica que hagan un círculo, se coloca en el centro un cesto con naranjas cortadas en la mitad, y se pide que en orden tomen una mitad.
2. Cada persona coge del cesto la mitad que prefiera.
3. Tienen 5 minutos para buscar entre sus compañeros la otra mitad que les hace falta.
4. Una vez que la encuentren asignamos 10 minutos adicionales, para descubrir que características, cualidades o preferencias comunes tienen.
5. Posteriormente se reúne todo el grupo y el facilitador solicita que las parejas se presenten describiéndose en que son iguales o diferentes.

6. Para finalizar se realiza una reflexión de que todos tenemos características en común y otras que son diferentes, ante lo cual es necesario desarrollar la tolerancia y el respeto.

**Nombre de la actividad:** Buscando el último eslabón



**Fuente:** <http://www.gerza.com/cursos/images/integracion.jpg>  
**Elaborado por:** Michelle Hidalgo

**Lugar:** Parque el calzado

**Materiales a utilizar:** Espacio amplio, hileras

**Duración:** dos horas

**Objetivo de juego:** Que el personal reconozca que el apoyo y la cooperación de todos es importante para lograr los objetivos y metas.

---

### Desarrollo del juego:

1. Se indica que formen equipos de máximo 10 personas, cada uno formará una fila.
2. El animador indica al grupo que las hileras constituyen una cadena que deberá ser cerrada y que cada persona representa un eslabón de la misma. Para poder unir los eslabones cada participante colocará la mano izquierda sobre el hombro izquierdo del compañero y sujetar uno de sus pies.
3. Una vez que está en esa posición el participante que encabeza la fila deberá alcanzar al compañero que esta al final y entre todos cerrar la cadena.
4. Se les indica que lo importante para lograr el cierre de la cadena, es que los eslabones eviten romper la formación o perder el equilibrio, caso contrario comenzarán de nuevo.
5. Para finalizar tiene que lograr la meta, luego se realizara preguntas sobre la actividad, llegando a una reflexión de la importancia de la cooperación para lograr un objetivo.

### 5.08.02.09.05 Evaluación del Programa de Integración y Convivencia

Es un proceso que a través de herramientas técnicas (formatos), permite conocer el nivel de cumplimiento con el fin de obtener la información clara y precisa sobre los efectos positivos o negativos de una actividad o proyecto realizado.

Realizamos una evaluación del programa con el objetivo de tener una valoración en los resultados o consecuencias al desarrollar las actividades impartidas en la empresa McDonald's. Para lo cual hemos realizado el siguiente formato:



## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA



TIPO DE ACTIVIDAD A EVALUAR				
TEAM BUILDING-OUTDOOR TRAINING		<input type="checkbox"/>		
TALLERES QUE FORTALEZCAN LA CONVIVENCIA		<input type="checkbox"/>		
DINÁMICAS DE CREATIVIDAD E INTEGRACIÓN		<input type="checkbox"/>		
<b>Instructor:</b>				
Área: Administrativo	<input type="checkbox"/>	Operativo	<input type="checkbox"/>	
<b>Fecha:</b>				
ÍTEM	INDICADORES DE CALIFICACIÓN	100%	75%	25%
		<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: yellow;">●</span>	<span style="color: red;">●</span>
1	¿Este tipo de actividad elevó su nivel de motivación?			
2	¿Nivel de colaboración de los participantes en las actividades de integración?			
3	¿Las actividades realizadas permitieron sentirse integrados entre compañeros?			
4	¿Las actividades del programa de integración y convivencia fueron de su interés?			
5	¿Cómo calificaría usted la sinergia en los equipos de trabajo?			
6	¿Durante su participación en las actividades de integración pudo exteriorizar sus sentimientos en un ambiente de confianza?			
7	¿Se generó un ambiente de participación donde sus ideas o iniciativas fueron valoradas?			
8	¿Considera que las actividades realizadas fomentan el trabajo en equipo en la empresa?			
<b>OBSERVACIONES.....</b>				
.....				

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

## CAPÍTULO VI

### 6.01 Recursos

Recursos Humanos:

- Responsable del proyecto 1
- Población de estudio 46
- Tutor 1

Recursos Tecnológicos:

- Infocus
- Laptop
- Parlantes
- Memory flash
- Cámara digital

Infraestructura:

- Local de la empresa

Material de apoyo:

- Impresiones
- Copias
- Papelería

## 6.02 Presupuesto

**Tabla No. 14**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Memory flash	1	0.00	0.00
Hojas de papel bond	2	3.50	7.00
Internet (horas )	50	0.20	10.00
Infocus	1	120.00	120.00
Laptop	1	0.00	0.00
Parlantes	1	0.00	0.00
Lugar de la empresa	1	0.00	0.00
Cámara digital	1	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>			<b>137,00</b>

Fuente: Empresa McDonald's  
Elaborado por: Michelle Hidalgo

### 6.03 Cronograma

MES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Capítulo I</b> <b>Antecedentes</b> 1.1 Contexto 1.2 Justificación 1.3 Matriz T																								
<b>Capítulo II</b> 2.1 Mapeo de involucrados 2.2 Matriz de análisis de involucrados.																								
<b>Capítulo III</b> <b>Problemas y Objetivos</b> 3.1 Árbol de problemas 3.2 Árbol de objetivos																								
<b>Capítulo IV Análisis de Alternativas</b> 4.1 Matriz de análisis de alternativas 4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos. 4.3 Diagrama de estrategias 4.4 Matriz de marco lógico																								
<b>Capítulo V Propuesta</b> 5.1 Antecedentes de la propuesta 5.2 Descripción 5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.																								
<b>Capítulo VI</b> 6.1 Recursos 6.2 Presupuesto 6.3 Cronograma																								
<b>Capítulo VII</b> 7.1 Conclusiones 7.2 Recomendaciones																								

**Fuente: Empresa McDonald's**  
**Elaborado por: Michelle Hidalgo**

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 CONCLUSIONES

Se determina según la encuesta realizada que la empresa no cuenta con un clima laboral cálido, mediante los resultados donde los colaboradores manifiestan insatisfacción por no ser escuchados, individualismo, liderazgo prepotente, lo cual se ve reflejado en el bajo desempeño en la empresa.

El clima laboral juega un papel importante para el cumplimiento eficiente de los objetivos en las organizaciones, puesto que cada colaborador percibe su ambiente ya sea de forma positiva o negativa, lo cual impacta en sus niveles de rendimiento y desempeño.

---

Concluyo con los resultados obtenidos que una empresa sin motivación no rinde de manera eficiente por lo cual existe la necesidad de implementar el programa de integración y convivencia para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo en la empresa.

Se concluye que es necesario generar un buen clima laboral en la empresa, donde se involucren a los líderes para el crecimiento y desempeño eficaz, brindando seguridad y teniendo la capacidad de saber escuchar las necesidades o inquietudes para satisfacer los requerimientos de su personal, además debemos incentivar al crecimiento empresarial, fomentando el respeto y los valores, siendo el ejemplo para los demás locales dentro de la Empresa McDonald's.

En el programa de integración y convivencia se tiene políticas de comunicación y códigos de convivencia con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales, y un ambiente laboral adecuado entre los directivos y colaboradores de la empresa.

## 7.02 RECOMENDACIONES

Recomiendo a la empresa McDonald`s que desarrolle el programa de integración y convivencia, con la finalidad de mantener un personal proactivo y motivado, a la vez también podamos fortalecer la comunicación asertiva y el trabajo en equipo entre todos los miembros, para un eficaz desarrollo y desenvolviendo en el trabajo.

Recomiendo que realicen un seguimiento mensual de la aplicación de actividades, talleres y dinámicas a los colaboradores para mantener la integración y convivencia en la empresa, evitando estrés laboral, sobrecarga de trabajo y enfermedades tanto físicas como emocionales que se producen en el trabajo.

Tener un cronograma de actividades motivacionales, que se van a realizar en la empresa para generar un ambiente armonioso, donde se respete las diferencias u opiniones, con el objetivo de mantener buenas relaciones interpersonales entre los directivos y colaboradores de la empresa.

Es necesario realizar evaluaciones constantes de las actividades, talleres, y dinámicas aplicadas, para asegurar que se desarrolle de manera responsable, eficaz y en el tiempo establecido; además se conoce que porcentaje de efectividad tienen en el cumplimiento los objetivos propuestos.

Realizar un estudio de clima laboral midiendo la satisfacción de los colaboradores, para obtener información o conocimiento si deberían mejorar en toda la línea de McDonald`s o solo en ciertas sucursales, con la finalidad del cumplimiento en los objetivos y los resultados esperados en cada tienda.

---

## BIBLIOGRAFÍA

- Bedodo, V. (2006). *Motivacion laboral y compensaciones* . Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1>
- casadelibro.com*. (s.f.). Obtenido de *casadelibro.com*:  
<https://www.casadelibro.com/libro-liderazgo-y-motivacion-de-equipos-de-trabajo/9788473568890/2089884>
- Chàvez, F. (2009). *mailxmail.com*. Obtenido de *mailxmail.com*:  
<http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagen/niveles-comunicacion>
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Reursos Humanos, Quinta Edicion*. Colombia: Nomos S.A.
- Cluder, L. (2007). *La Motivación en ela Empresa* . ediciones Gestión 2000.
- Definicion.De*. (2009). Obtenido de *Definicion.De*: <http://definicion.de/plan/>
- Enciclopedia Virtual* . (s.f.). Obtenido de *Enciclopedia Virtual* :  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/>
- FIDIAS, A. (2012). *SlideShare*. Obtenido de *SlideShare*:  
<https://www.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>
- Fuentes, S. (3 de 2012). *Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad* . Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gallup. (2016). *Mexico Forbes*. Obtenido de Mexico Forbes:

<http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/#gs.OWs9sm0>

Giraudier, M. (2004). *Como gestionar el clima laboral*. Obelisco.

Hernández, E. (24 de 05 de 2014). *La Estrella de Panamá*. Obtenido de La Estrella de

Panamá: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>

McDonald's, E. (s.f.). *Reglamento interno*. Fuente.

Palomo, M. T. (2013). *liderazgo y motivacion de equipos de trabajo*. ESIC

EDITORIAL.

Saenz, S. (8 de 11 de 2014). *ISSU*. Obtenido de ISSU:

[https://issuu.com/saraelenaesaenzmogollon/docs/tesis\\_de\\_clima\\_y\\_motivacion\\_sara\\_sa](https://issuu.com/saraelenaesaenzmogollon/docs/tesis_de_clima_y_motivacion_sara_sa)

Stephen, R. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Camara nacional

industrial mexicana.

Uscanga, M. T. (s.f.). *Desarrollo y Coprotamiento de la Motivacion en el Trabajo*.

Obtenido de Desarrollo y Comportamiento de la Motivacion en el Trabajo.

*Wikipedia*. (07 de 03 de 2017). Obtenido de Wikipedia:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

# ANEXOS

